

# PRINCIPIOS DE NEGOCIO 2024



# Índice

---

Carta de la Dirección General	5
Presentación	6
Misión y valores	7
Alcance	8

## Principios de cumplimiento **ético y legal**

---

Respeto a la legalidad	10
Protección a los derechos humanos	
Soborno y corrupción	11
Lavado de dinero	
Salud, seguridad y protección	
Prevención de la violencia	12
Prostitución, trata infantil y pedofilia	
Trabajo infantil	
Trabajo forzado	13
Trabajo informal	
Libertad de asociación	14
Antimonopolio y libre competencia	
Incidencia en políticas públicas en favor de la industria	

# Índice

---

Declaraciones financieras y fiscales precisas **15**  
Protección de datos personales  
Administración documental

Diálogo con stakeholders **16**  
Procedimiento de denuncia  
Protección ante denuncias

## Principios de **colaboradores**

---

Principio de Actuación: **18**  
Derechos laborales  
Condiciones de contratación

Estándares de conducta profesional **19**  
Responsabilidades de la gerencia  
Responsabilidades de los empleados

No discriminación y respeto a la diversidad **20**  
Igualdad de oportunidades  
Accesibilidad  
Prevención del favoritismo

Acoso sexual y moral **21**  
Abuso de sustancias  
Balance vida-trabajo

Reconocimiento a colaboradores **22**  
Entrenamiento y plan de carrera  
Protección de activos  
Viáticos  
Obsequios y ocio

# Índice

---

Delegación de autoridad Conflictos de interés Fraude Puertas abiertas	<b>23</b>
Protección de información sensible Actividades políticas Defensa pública o testimonial Seguridad e higiene para colaboradores en la nueva normalidad	<b>24</b>
<b>Principios de comunicación e imagen de la marca</b>	
Marketing, promociones y publicidad éticas Relaciones públicas y medios de comunicación	<b>26</b>
Mención de política de social media Protección de la imagen y reputación corporativas Propiedad intelectual	<b>27</b>
<b>Principios de huéspedes y socios</b>	
Seguridad para los huéspedes Higiene de los alimentos	<b>29</b>
Salud y nutrición para los huéspedes	<b>30</b>
Seguridad e higiene para huéspedes y socios en la nueva normalidad post Covid-19	

# Índice

---

## Principios de **cadena de valor**

---

Transparencia y contratos **32**  
Relaciones con proveedores  
Desarrollo local y sustentable

Cadena de valor responsable **33**  
Pagos de transporte, hospedaje y comidas de negocios  
Aceptación de pago de viáticos por aliados de negocio

## Principios de **comunidad**

---

Empoderamiento de comunidades **35**  
Inversión social

Voluntariado corporativo **36**

## Principios de **medio ambiente**

---

Cumplimiento normativo ambiental **38**  
Conservación y gestión de recursos naturales

Sensibilización ambiental **40**

**Marco de trabajo para las decisiones éticas 42**

**Preguntas frecuentes 44**

**Glosario 48**





## Carta de la **Dirección General**

Es un gusto compartir con ustedes los Principios de Negocio de **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts**, los cuales nos permitirán fortalecer nuestra gestión de negocio al tiempo que generamos valor para nuestros grupos de interés.

Estos Principios de Negocio nos proporcionan un marco de actuación a todos quienes somos parte de esta gran familia, para garantizar que nuestro desempeño cotidiano se apegue a los más altos estándares de transparencia, honradez e integridad.

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

Hoy, nos toca fortalecer este esfuerzo de más de 30 años de trayectoria, para seguir ofreciendo experiencias vacacionales únicas e inolvidables con una gestión enmarcada en principios que dirigen nuestro negocio con rumbo ético y sostenible.

Los invito a conocer los Principios de Negocio de **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts**, vivirlos en el desempeño cotidiano de su labor y hacerlos suyos como parte de nuestra cultura organizacional.

Confío en que compartiremos el compromiso de apropiarnos estos Principios de Negocio, para seguir fortaleciendo el nombre de **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** al frente del sector turístico y de la hospitalidad.



**Rosario Rodríguez Rojo**  
DIRECTORA GENERAL



# Presentación

---

El liderazgo que ocupamos en la industria turística de América Latina y nuestra proyección de crecimiento es un reto que nos exige de manera continua estrechar la reputación y confianza que hemos construido entre nuestros grupos de interés.

En congruencia con este compromiso, **Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts** presentan sus Principios de Negocio como parte de un esfuerzo al interior de la empresa por enmarcar nuestra gestión de negocio en lineamientos de responsabilidad social globalmente aceptados.

Estos Principios de Negocio rigen el desempeño de nuestra organización dentro del marco ético y legal y nos encaminan a todos quienes integramos la familia **Royal** para actuar con integridad y profesionalismo en cada una de las labores que realizamos.

Su objetivo es funcionar como guía para que todos tomemos las decisiones correctas, estableciendo los principios que debemos aplicar al trabajar en **Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts**; también nos orienta sobre qué hacer y con quién acudir cuando tengamos conocimiento de algún conflicto al interior de la empresa.

Los Principios de Negocio de **Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts** son un ejemplo más del compromiso que asumimos con todos nuestros grupos de interés, desde colaboradores, huéspedes, socios y aliados de negocio hasta competidores, instituciones de gobierno, sociedad en general y el medio ambiente que nos rodea.

# Misión y valores

---

## Misión

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

## Valores

**Compromiso** con uno mismo, con el planeta, con lo que hacemos día a día y con la empresa.

**Respeto** a cada uno de los integrantes de la empresa, al entorno, la sociedad y a nuestros clientes y proveedores.

**Orgullo** de ser parte del equipo, hacer un buen trabajo y pertenecer a una empresa sustentable como **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts**.

**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.

**Integridad** con nuestros compromisos, actuamos con transparencia y tenemos congruencia entre lo que pensamos, decimos y hacemos.

**Trabajo en equipo**, encaminado al cumplimiento de nuestra misión.



# Alcance

---

Estos Principios de Negocio aplican a quienes somos parte de **Royal Holiday**, tanto en la división Club Vacacional como en Hotelería con la cadena **Park Royal Hotels & Resorts**, por lo que todos los colaboradores que nos desempeñamos en oficinas corporativas, centros de atención, salas de venta y hoteles estamos obligados a cumplir los lineamientos que establecen.

De igual manera, los Principios deben ser atendidos por los colaboradores sin importar su nivel jerárquico o el área en que se desempeñen dentro de la organización así como por los miembros de nuestros órganos de Administración.

Confiamos que los principios que enmarcamos aquí servirán también como una guía útil para que nuestros proveedores, concesionarios y aliados de negocio conozcan los lineamientos bajo los cuales regimos nuestra operación y enmarquen sus actividades en el mismo sentido.

Contamos con la participación de todos para conocer, asumir y compartir el espíritu y propósito de estos Principios, pues cada uno desempeña un papel clave en fortalecer a **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** como una empresa de gran solidez ética y buena reputación.

# Principios de cumplimiento **ético y legal**

---

# Principios de cumplimiento ético y legal

---

## *Respeto a la legalidad*

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** estamos plenamente comprometidos con el cumplimiento de la legalidad, por lo que mantenemos el desarrollo de nuestras actividades dentro del marco normativo vigente y en estricto apego a lo que establece la autoridad.

Estamos convencidos que la competitividad y el liderazgo que caracterizan a nuestra empresa sólo se consigue actuando dentro de los límites que establece la ley y por ello suscribimos nuestro respaldo íntegro a todas las regulaciones vigentes.

El incumplimiento de cualquier marco legal por parte de alguno de nuestros colaboradores será considerado una falta ética de primer orden y será analizada pudiendo derivar en la terminación del contrato laboral que tenga el colaborador con la empresa contratante, independientemente de las sanciones legales o administrativas que corresponda.

## *Protección a los derechos humanos*

Todas las actividades de **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** se realizarán con pleno respeto a los derechos humanos, sobre todo de nuestros colaboradores, huéspedes, socios y habitantes de las comunidades donde operamos.

Para enmarcar nuestro desempeño ético y fortalecer estos Principios de Negocio, en **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** nos comprometemos a atender los siguientes documentos fundamentales como ejes rectores de nuestro cumplimiento:

- Los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948
- Los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)
- Las Directrices para Empresas Multinacionales emitidas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)
- Los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## Soborno y corrupción

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** rechazamos categóricamente cualquier práctica de soborno y corrupción por parte de alguno de nuestros colaboradores, en cualquier región donde operamos.

Queda expresamente prohibido ofrecer cualquier tipo de soborno, trátase de funcionarios públicos, particulares o empresas del sector privado, así como aceptarlos como una manera de incluir en las decisiones que competen a **Royal Holiday**, **Park Royal Hotels & Resorts** o alguna empresa del Grupo.

Confiamos que nuestros proveedores, concesionarios y aliados de negocio operen con el mismo convencimiento ético; en caso de identificar una situación contraria por parte de alguno de ellos, esto será suficiente para analizar la continuidad de la relación comercial vigente.

## Lavado de dinero

Para **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts**, el lavado de dinero y la complicidad en éste es una falta de primer nivel que prevenimos y combatimos a través del cumplimiento de las legislaciones nacionales vigentes y de nuestro pleno respeto a marcos internacionales como la Convención de las Naciones Unidas contra la delincuencia organizada transnacional, que define el marco internacional para la lucha contra el lavado de dinero.

## Salud, seguridad y protección

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** creemos firmemente que brindar un entorno seguro y saludable para nuestros colaboradores, visitantes y demás aliados de negocio es un factor crucial para desempeñar nuestra labor de forma exitosa y responsable.

Por ello estamos comprometidos para proporcionarles un lugar de trabajo saludable y seguro para nuestros grupos de interés, en cumplimiento con las leyes aplicables.

Todas nuestras operaciones en oficinas, salas de venta, centros de atención y hoteles deben cumplir con las leyes vigentes en materia de salud y seguridad.

Al mismo tiempo entendemos que todos somos responsables de trabajar con seguridad y contribuir al mantenimiento de un entorno seguro y saludable.

## Prevención de la violencia

No toleramos ninguna práctica ni riesgo de violencia contra o entre nuestros colaboradores, huéspedes, socios o invitados.

Para **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts**, la seguridad y protección de nuestros colaboradores así como de nuestros huéspedes y socios es primordial, por lo que cualquier situación contraria será analizada, pudiendo solicitar la intervención de las autoridades correspondientes.

Hacemos eco del Código Ético Mundial para el Turismo, que establece la prohibición a turistas y visitantes de cometer actos de violencia o criminales en los sitios que visiten. Tampoco les está permitido cualquier tipo de tráfico de drogas, armas, productos o sustancias peligrosas o prohibidas por las regulaciones nacionales.

## Prostitución, trata infantil y pedofilia

La explotación de seres humanos, especialmente sexual y en particular cuando afecta a niños, vulnera los objetivos fundamentales del turismo y constituye una negación de su esencia.

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** recogemos tal principio establecido en el Código Ético Mundial para el Turismo, un ejercicio conjunto de Naciones Unidas y la Organización Mundial del Turismo (OMT).

Ante ello, conforme al derecho internacional así como a las legislaciones nacionales vigentes en los países donde operamos, nos comprometemos a combatir sin reservas actos de prostitución, trata infantil y pedofilia de que tengamos conocimiento, así como a poner a disposición de las autoridades el seguimiento del caso para lo procedente.

Como parte de nuestro liderazgo en el sector turístico tenemos la obligación moral de proteger a los niños contra el abuso, en particular tratándose de tipo sexual como pueden ser actos de prostitución, trata con fines sexuales o pedofilia, los cuales “son incompatibles con la dignidad y el valor de la persona”, tal como quedó establecido en la Convención de las Naciones Unidas en diciembre de 1949.

## Trabajo infantil

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** nos pronunciamos en contra del trabajo infantil, por lo que garantizamos prácticas de reclutamiento y selección que evitan la participación o involucramiento de menores de edad en nuestra actividad económica, en pleno cumplimiento con la legislación vigente en los países donde operamos.

Nuestra postura contra el trabajo infantil aplica a los aliados de negocio que forman parte de nuestra cadena de valor, como proveedores y concesionarios, por lo que asumiremos las medidas correctivas que consideremos necesarias en caso de identificar este tipo de prácticas por parte de alguno de ellos.

El trabajo infantil no sólo les priva de su dignidad y es perjudicial para su desarrollo físico y mental, sino que está regulado por convenciones internacionales como:

- La Convención sobre los Derechos del Niño (1989), que está destinada a proteger a los niños, garantizando su derecho a la educación y la salud.
- Las peores formas de trabajo infantil, firmado por 173 países y ratificado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 1999; establece que los estados miembro reconocen el derecho del niño a estar protegido contra la explotación económica y no está obligado a hacer cualquier trabajo que pueda poner en peligro su educación.
- El Convenio Internacional de las Naciones Unidas sobre los derechos económicos, sociales y culturales (1966), que establece que los niños deben ser protegidos contra la explotación económica y social

## Trabajo forzado

En congruencia con el pleno respeto de los derechos humanos, en **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** prohibimos expresamente el trabajo forzado en cualquier oficina, sala de ventas, centro o punto hotelero que sea parte del grupo.

Por trabajo forzoso entendemos cualquier tipo de trabajo o servicio que se exija a cualquier persona, involuntariamente y bajo la amenaza de una sanción.

La prohibición del trabajo forzoso está estipulada en el artículo 4 de la Declaración Universal de Derechos Humanos y respaldada en el Convenio Internacional de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) firmado en 1957, el cual aplica a todos los Estados miembro.

## Trabajo informal

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** nos pronunciamos en contra del trabajo informal, en cumplimiento cabal con la ley y los marcos regulatorios vigentes en los países donde operamos.

La mano de obra informal o no declarada se refiere a la relación laboral con un colaborador de la nómina sin informar a las autoridades fiscales y laborales nacionales.

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** entendemos que no informar sobre nuestras relaciones laborales priva a los empleados de sus beneficios sociales y al gobierno de los ingresos por impuestos sobre la nómina.



## Libertad de asociación

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** nos manifestamos en favor de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva que tienen todos nuestros colaboradores.

Ellos son libres de pertenecer a las organizaciones que consideren convenientes y a expresar colectivamente su punto de vista y la defensa de sus intereses en la organización.

En este sentido, **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** asume marcos internacionales que reconocen el derecho a la negociación colectiva, como:

- La Organización Internacional del Trabajo
- El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos
- El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

## Antimonopolio y libre competencia

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** promovemos la libre competencia dentro del sector turístico y nos oponemos a prácticas monopólicas que vayan en detrimento del desarrollo sustentable del país.

Nos comprometemos a actuar de forma justa y transparente ante nuestros competidores así como a llevar a cabo con equidad nuestros procedimientos de contratación de proveedores, concesionarios y demás aliados de negocio.

Exhortamos a quienes sean parte de nuestra cadena de valor a conducir sus operaciones con los mismos valores, para multiplicar el impacto de la comercialización justa y acotar el espacio a prácticas desleales o monopólicas en el sector.

## Incidencia en políticas públicas en favor de la industria

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** participamos de manera constructiva en el fortalecimiento de nuestra industria, junto con la que promovemos iniciativas públicas que beneficien el desarrollo económico y sustentable del sector turístico.

La incidencia que desde la empresa podamos generar se enmarca en el cumplimiento de la ley, estos Principios de Negocio y nuestro Proyecto de Responsabilidad Social Empresarial.

## Declaraciones financieras y fiscales precisas

En cumplimiento de la ley vigente, en **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** nos comprometemos a garantizar que nuestras declaraciones financieras y fiscales sean correctas y en apego a la normatividad.

Nos pronunciamos en contra de cualquier falsificación, engaño u ocultamiento de información en la realización de nuestras declaraciones, informes, registros o reclamaciones de gastos, entendiendo que cualquiera de estas acciones puede considerarse fraude.

## Protección de datos personales

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** gestionamos gran cantidad de datos personales, como nombres y datos de contacto, de nuestros colaboradores, huéspedes, socios y aliados de negocio.

Ante ello nos regimos por lo que establece la normatividad en la materia, es decir, la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, y contamos con los Avisos de Privacidad correspondientes que garantizan el uso correcto, protección de la información y confidencialidad de todos quienes depositan su confianza en nosotros.

Nunca hacemos uso de información confidencial o privilegiada si existe la sospecha de que ha sido obtenida de manera incorrecta o bajo procedimientos ilegales.

Nuestro sistema de información incluye controles de acceso seguro a bases de datos así como a instalaciones específicas, permisos de acceso de administrador, procedimientos específicos para el manejo de información para cumplir en todo lo detallado en la Ley Federal de Protección de Datos.

## Administración documental

Como parte de nuestras operaciones, en **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** generamos información en muchas formas y para plataformas diversas, entre ellas correo electrónico, mailing masivo, páginas de internet, redes sociales, bases de datos, comunicados en formatos impresos, digitales, audio, video, entre otros.

Para garantizar la correcta clasificación, archivo o eliminación de estos documentos contamos con procedimientos específicos de conocimiento de nuestro personal. Los colaboradores tenemos prohibido destruir de manera no autorizada o alterar cualquier documento del formato que se trate.

## Diálogo con stakeholders

En el diseño e implementación de nuestro Proyecto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) hemos incluido el diálogo con nuestros grupos de interés como una parte medular de la estrategia.

Este acercamiento permanente lo mantenemos con colaboradores, huéspedes y socios, socios y aliados comerciales, habitantes de las comunidades donde operamos, organizaciones de la sociedad civil, entidades de gobierno y reguladores, prensa especializada, entre otros.

Estamos convencidos que este diálogo juega un papel crítico para identificar lo que nuestros grupos de interés esperan de la empresa así como para determinar nuestras áreas prioritarias de acción.

Siendo congruentes con la importancia que damos al diálogo con stakeholders, en **Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts** entendemos que este acercamiento debe ser periódico y mantenerse a lo largo del tiempo, para responder con oportunidad a necesidades que surjan por parte de los grupos con que interactuamos.

## Procedimiento de denuncia

Cualquier colaborador, huésped, socio o aliado de negocio puede presentar una inquietud o denuncia, en los canales oficiales establecidos para ello, con la tranquilidad de que su caso será atendido de manera puntual y confidencial.

Los casos presentados serán revisados y atendidos de la mejor manera, determinando el proceder correspondiente con pleno respeto de los derechos humanos y las garantías laborales de todos quienes colaboramos en Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts.

## Protección ante denuncias

En **Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts** prohibimos cualquier tipo de represalia contra quien haya presentado una queja, inquietud o denuncia como parte del cumplimiento de estos Principios de Negocio.

Las denuncias de comportamientos ilegales, no éticos, por algún tipo de acoso o discriminación no serán causa de afectación a su trabajo, condiciones laborales ni de desarrollo profesional.

Por el contrario, incentivamos la denuncia garantizando la completa confidencialidad y oportuna revisión, seguimiento y solución del caso.

En caso de que alguno de nuestros colaboradores perciba represalias en su contra, debe acercarse al departamento de Recursos Humanos de cada localidad o al área de Recursos Humanos en Oficinas México, donde se le atenderá debidamente, o bien levantar una denuncia en la plataforma, de conformidad con el “Protocolo de levantamiento de denuncias”.

# Principios de **colaboradores**

---

# Principios de colaboradores

---

## *Principio de actuación*

La relación de los integrantes de **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** se fundamenta en un compromiso de orientación a resultados, dedicación e identificación con la cultura y objetivos de la organización.

## *Derechos laborales*

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** ofrecemos condiciones de trabajo competitivas y nos pronunciamos por el pleno respeto de los derechos laborales de todos nuestros colaboradores.

Atendemos el compromiso suscrito con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, que nos obliga a atender estándares laborales globalmente reconocidos como parte de las relaciones que celebramos con nuestros colaboradores así como en congruencia con la integridad ética de nuestra organización.

## *Condiciones de contratación*

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** garantizamos políticas de contratación transparentes y libres de discriminación, por lo que prohibimos expresamente contratar o rechazar a cualquier persona con base en criterios como género, edad, raza u origen étnico, condición de discapacidad, preferencia sexual, convicciones políticas, religión y cualquier otro aspecto que sea independiente de su perfil profesional para ocupar el puesto que se trate.

Este criterio de discriminación cero aplica durante todo el proceso de reclutamiento y contratación en cualquier nivel jerárquico, para garantizar que en **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** contemos con el mejor perfil en cada uno de los puestos que forman parte de la estructura organizacional.

## Estándares de conducta profesional

Todos al interior de **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** entendemos nuestra obligación de atender y cumplir estos Principios de Negocio así como de mantener un trato profesional y normas de conducta apropiadas en todo momento entre los propios colaboradores así como con los huéspedes y socios.

Cualquier falta a estos Principios de Negocio así como comportamientos que interfieran con el funcionamiento ordenado y eficiente de un departamento será analizado para tomar las medidas correspondientes, pudiendo incluso ser causa de rescisión del contrato.

Las medidas disciplinarias pueden ser advertencias orales o escritas, que pueden derivar incluso en la terminación de la relación laboral.

Entre las conductas que pueden justificar la terminación del contrato laboral se incluyen, pero no se limitan a:

- Incumplimiento de estos Principios de Negocio
- Deshonestidad, engaño o mentira
- Robo o fraude
- Amenazas o intimidación contra algún colaborador
- Daños a equipo, instalaciones o cualquier propiedad de la empresa
- Insubordinación (negativa a cumplir con las instrucciones razonables de negocio) o la falta de realizar tareas razonables asignadas

- Participación en un delito que comprometa la integridad del negocio
- Violación grave de cualquier otra política de **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts**
- Y todas aquellas causas establecidas en el artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo

## Responsabilidades de la gerencia

Confiamos que nuestro equipo gerencial lidere de acuerdo con los lineamientos de conducta ética que establecen estos Principios de Negocio y sea el responsable de promover una comunicación abierta y honesta con todo su equipo.

Asimismo, deberá investigar cualquier conducta no ética o ilegal e informar a su jefe inmediato superior en caso de tener una preocupación o sospecha de actividades irregulares del personal a su cargo o personal de la empresa.

## Responsabilidades de los empleados

Todos los colaboradores de **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** atienden las siguientes responsabilidades:

- Cualquier conocimiento que se tenga respecto de algún colaborador que incumple la ley debe ser informado a su inmediato superior.



- Leen y comprenden los Principios de Negocio de **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** y los aplican en su trabajo todos los días.
- Cumplen otras políticas que guían la actuación de **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts**.

## *No discriminación y respeto a la diversidad*

Para fortalecer lo anterior, en **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** nos comprometemos a ofrecer un ambiente de trabajo libre de discriminación en cualquiera de sus formas.

Reconocemos y celebramos las diferencias individuales como una fuente que genera valor de alto rendimiento para la empresa. Estamos convencidos que la diversidad influye en todos los procesos y procedimientos implementados en la empresa, para garantizar la igualdad de oportunidades y prevenir la discriminación en todas sus formas ideológicas y de condición de salud.

## *Igualdad de oportunidades*

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** nos comprometemos a garantizar la igualdad de acceso y oportunidades entre todos nuestros colaboradores, sin distinción de raza, religión, género, orientación sexual, edad, estado civil, nacionalidad, condición de discapacidad o cualquier otro aspecto no relacionado con cualidades laborales.

## *Accesibilidad*

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** estamos comprometidos con impulsar la accesibilidad en nuestras instalaciones y puntos de descanso para todos nuestros colaboradores, huéspedes y socios.

## *Prevención del favoritismo*

Como parte de nuestro compromiso con la creación de ambientes laborales saludables y armónicos, garantizamos un trato justo e imparcial para todos nuestros colaboradores.

Esto significa que no permitimos favoritismos por parte de ningún superior hacia un subordinado, para evitar percepciones equivocadas que puedan dar lugar a malas interpretaciones, incomodidades, reclamaciones o quejas.

En nuestros procedimientos para atribuir desafíos y responsabilidades, ofrecer oportunidades de crecimiento y capacitación, evaluar el desempeño, establecer remuneraciones y beneficios, entre otros, se toman en cuenta exclusivamente los requisitos, necesidades y resultados del trabajo, el mérito personal, aspectos profesionales así como el potencial individual.

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** nos reservamos el derecho a contratar parientes que trabajarían como superiores o subordinados de alguno de nuestros colaboradores o bien en el mismo departamento o función, entendiendo siempre que prevalecen los criterios de contratación relacionados con el perfil, trayectoria profesional y exigencias que demande la vacante.

En caso de que dos colaboradores establezcan una relación sentimental o de compromiso, analizaremos si es necesario exigir la transferencia o renuncia de alguno de ellos con base en los puestos y áreas en que se desempeñen.

## *Acoso sexual y moral*

El acoso sexual y moral es una conducta que rechazamos categóricamente en **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** y que no toleramos por parte de ningún colaborador, independientemente del nivel jerárquico que ocupe.

Constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Todos tenemos derecho a ser tratados con dignidad y también la obligación de observar escrupulosamente esta declaración así como velar porque nuestros compañeros sean tratados con respeto y dignidad.

## *Abuso de sustancias*

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** estamos comprometidos con ofrecer un entorno seguro de trabajo y promover estilos de vida saludables entre nuestros empleados, por ello les prohibimos expresamente cualquier consumo de sustancias prohibidas, drogas o alcohol en horario laboral.

Nuestros colaboradores entienden que la compra, consumo, venta, posesión o distribución de drogas durante su jornada laboral será causa de despido inmediato, de acuerdo al artículo 47, fracción XIII, de la Ley Federal del Trabajo.

Entendemos que el consumo de drogas o alcohol por parte de alguno de nuestros colaboradores fuera del tiempo que se encuentre laborando puede afectar su desempeño por un aumento del ausentismo, disminución de su productividad o incluso por representar una amenaza a la seguridad o propiedad del resto de los colaboradores o la empresa misma, por lo que promovemos entre nuestros colaboradores estilos de vida saludables alejados de problemas de adicción.

## *Balance vida-trabajo*

La satisfacción de nuestros colaboradores es un asunto prioritario para **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts**, es por eso que promovemos un equilibrio armónico entre el trabajo y la vida personal que les permita incrementar su bienestar y calidad de vida.

Colaboradores satisfechos y que gozan de un adecuado balance vida-trabajo son más productivos en el trabajo, generan ambientes más armónicos e integran relaciones de equipo y trabajo más saludables.

## Reconocimiento a colaboradores

Como parte de nuestro esfuerzo por generar climas laborales armónicos y de sana competencia, promovemos el reconocimiento del desempeño de nuestros colaboradores en el cumplimiento de los objetivos proyectados y como una manera de incentivar su sentido de compromiso con el trabajo.

## Entrenamiento y plan de carrera

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** asumimos un pleno compromiso con la formación y capacitación de nuestros colaboradores, entendiéndolo como un factor clave para fortalecer su desempeño y la mejora en la prestación de su servicio.

Las oportunidades de capacitación y formación se ofrecen de manera indistinta a todos nuestros colaboradores, de acuerdo a su rango y funciones, con el objetivo de mejorar de manera continua el desempeño de la misión que nos guía en **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts**.

Los colaboradores corresponden a este compromiso con la dedicación necesaria para llevar a cabo la capacitación que corresponda a su cargo y actividades laborales.

## Protección de activos

En el desempeño de nuestro trabajo, todos los colaboradores usamos y tenemos acceso a activos propiedad de **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts**, como equipo de cómputo, insumos de trabajo, dinero e información.

Ante ello nos comprometemos a hacer un uso adecuado de los activos de la empresa y a no utilizarlos en beneficio personal.

## Viáticos

Cualquier gasto realizado por parte de algún colaborador con motivo de viajes debe ser regulado por la Política de Viajes.

## Obsequios y ocio

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** fortalecemos nuestra relación con clientes, proveedores y otros asociados de negocio. No damos regalos ni cortesías para influir de manera inadecuada en decisiones de negocio con terceras partes ni tampoco hacemos pagos ilegales o no éticos.

La compañía no promueve aceptar regalos, incluso si éstos son percibidos para el interés de la empresa.

La aceptación u oferta de obsequios o beneficios será valorada por el Comité de Ética cuando se presente el caso y el colaborador está obligado a declararlo.

## Delegación de autoridad

Los colaboradores estamos obligados en todo momento a conducirnos bajo principios éticos, de honradez e integridad y en ningún momento podemos realizar gastos o recibir contratos a nombre de la empresa sin obtener las autorizaciones necesarias.

Cada uno de los contratos suscritos entre las empresas del Grupo y los colaboradores establecen los niveles de responsabilidad y compromiso que éste asume en sus funciones cotidianas y determina si está autorizado para aprobar gastos, iniciar proyectos en representación de **Royal Holiday**, **Park Royal Hotels & Resorts** o alguna empresa del Grupo.

## Conflictos de interés

Todos los colaboradores en **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** debemos evitar cualquier relación o actividad que genere o sea percibida como un conflicto de interés. Asimismo, debemos abstenernos de organizar y participar internamente en prácticas que pudieran afectar las sanas relaciones entre el personal, tales como: préstamos de dinero, tandas, quinielas, rifas, apuestas, sorteos, actividades comerciales, entre otras.

Ningún colaborador podrá tener interés alguno ni participación directa en un negocio competidor o de un proveedor o cliente.

Los colaboradores estamos obligados a revelar, con nuestro inmediato superior, cualquier relación que pueda crear un conflicto de interés al interior de la empresa.

## Fraude

El uso indebido o desviación de dinero propiedad de **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** o alguna empresa del Grupo en beneficio personal es considerado fraude. También se refiere a la presentación de informes o documentos falsos o incompletos con la intención de obtener algún beneficio personal.

Cualquier colaborador que se involucre en actividades de fraude será puesto a disposición de las autoridades competentes, independientemente de las penalizaciones que pueda poner en marcha **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** o alguna empresa del Grupo contra el implicado.

## Puertas abiertas

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** promovemos un ambiente de libre expresión de las ideas, por lo que manejamos una política de puertas abiertas en la que cualquier colaborador puede discutir una política, práctica, procedimiento u otro asunto que afecte su ambiente de trabajo con cualquier superior, gerente o directivo.

Estamos convencidos de la importancia de que nuestros colaboradores tengan voz en las cuestiones que les afectan, por lo que también animamos a directivos, gerentes y encargados de área a solicitar la opinión de los colaboradores sobre cuestiones particulares o procedimientos de trabajo.

## Protección de información sensible

Los colaboradores de **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** no deben revelar información sensible, confidencial ni privilegiada de la organización en las interacciones con competidores, socios o potenciales socios comerciales.

A fin de evitar incumplimientos a este principio, tienen prohibido discutir precios, estrategias de fijación de precios y costos, asignación de clientes, territorios o mercados o cualquier tipo de acuerdos contrario a la libre competencia o a las regulaciones vigentes correspondientes.

## Actividades políticas

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** no asumimos ninguna preferencia por algún partido político ni tampoco hacemos donaciones o contribuciones a estas instituciones políticas.

Los colaboradores que, como parte de su tiempo libre, participen en alguna actividad política lo harán únicamente a título personal sin causar la impresión o aparentar que representan a las empresas del Grupo.

## Defensa pública o testimonial

Un colaborador tiene prohibido aparecer como testigo, dar testimonio o firmar una declaración pública en representación de **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts**, a menos que cuente con la autorización previa y por escrito, por parte del Consejo de Administración o la Dirección General.

## Seguridad e higiene para colaboradores en la nueva normalidad

Siguiendo nuestra promesa de brindar las mejores condiciones laborales para nuestros colaboradores, hemos implementado 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 Estatal.

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.

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.

# Principios de comunicación e **imagen de la marca**



# Principios de comunicación e **imagen de la marca**

## *Marketing, promociones y publicidad*

La comunicación responsable es un tema prioritario para **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts**, por lo que incorporamos criterios de transparencia en la difusión de nuestros productos, servicios y paquetes vacacionales para proteger a nuestros huéspedes y socios de información engañosa así como a nuestras diversas audiencias externas.

Estos criterios de transparencia, que se apegan a valores de justicia, veracidad y ética, aplican a todas las formas de comunicación y comercialización que nos permiten interactuar con nuestros grupos de interés.

Éstas abarcan desde la publicidad y el marketing que realizamos para posicionar nuestra marca, la información ofrecida en nuestros call centers, los mensajes emitidos a través de plataformas web institucionales, materiales de difusión sobre nuestros productos y servicios, entre otras.

## *Relaciones públicas y medios de comunicación*

El área de Comunicación Interna es la encargada y responsable del contacto y comunicación con los medios de comunicación. Los colaboradores externos a este departamento no tienen autorización para responder a solicitudes de información sobre **Royal Holiday, Park Royal Hotels & Resorts** o alguna empresa del Grupo, a menos que cuenten con la debida autorización por escrito de dicha área o de la Dirección General para representar a la compañía.

Los colaboradores tenemos prohibido revelar cualquier información sensible, confidencial o privilegiada de la empresa a representantes de medios de comunicación.

## *Mención de política de social media*

Todas las plataformas de social media, incluyendo plataformas de internet, redes sociales y comunidades virtuales de difusión externa, son responsabilidad del área de Mercadotecnia y Comunicación a Socios de **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts**.

Debido a que el social media permite un amplio abanico de oportunidades para intercambiar ideas e información, todos los colaboradores de la empresa estamos obligados a cuidar en todo momento la expresión del lenguaje y la utilización de las palabras en estas plataformas.

Además, tenemos prohibido realizar cualquier tipo de ofensa, broma o comentario que pudiera malinterpretarse en perjuicio de la compañía o que contenga mensajes discriminatorios o políticos.

## *Protección de la imagen y reputación corporativas*

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** nos apegamos a la legalidad y ética en el ejercicio de nuestras operaciones.

Respetamos la imagen y reputación de la compañía, por lo que queda prohibido utilizar el nombre o imagen de **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** para cualquier beneficio personal o malintencionado en perjuicio de la empresa.

## *Propiedad intelectual*

La información que se genere u obtenga como parte del diseño o desarrollo de nuevos productos, servicios o procedimientos relacionados con la empresa se considera confidencial y es propiedad exclusiva de **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts**.

La propiedad intelectual comprende los derechos de los activos intangibles, tales como marcas, dominio de nombres, diseños y modelos, patentes, conocimientos y derechos de autor.

Vulnerar estos derechos es un delito susceptible de persecución, en particular para la falsificación o competencia desleal.

# Principios de huéspedes y socios

# Principios de huéspedes y socios

## *Seguridad para los huéspedes*

La seguridad es una prioridad de negocio para **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** así como una de las más importantes expectativas de nuestros clientes. Garantizamos la prevención así como la oportuna respuesta ante cualquier tipo de amenaza que ponga en riesgo a nuestros huéspedes y socios en los hoteles **Park Royal Hotels & Resorts**.

Programas de gestión adecuados pueden ser desplegados en zonas expuestas a riesgos de inseguridad o amenazas criminales específicas. Estos programas de diseño especial se construyen con base en entrenamiento sensible al entorno y se brinda asistencia especializada durante la estancia del huésped, empleados o se mantiene a solicitud de los gerentes de cada localidad como apoyo operativo en el caso de violaciones graves.

## *Higiene de los alimentos*

Como parte de la misión que nos dicta ofrecer experiencias vacacionales inolvidables, en **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** ponemos atención prioritaria a la higiene y seguridad de los alimentos que proporcionamos como parte de nuestros servicios a huéspedes y socios así como a nuestros colaboradores.

Todos nuestros restaurantes, comedores y demás puntos de preparación y venta de comestibles cumplen con las normas e inspecciones de higiene y calidad requeridas. Además, contamos con procedimientos de manejo seguro de los alimentos que atiende nuestro personal encargado.

## Salud y nutrición para los huéspedes

En línea con el Principio anterior, en **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** asumimos la responsabilidad de promover estilos de vida saludables a través de ofrecer la nutrición adecuada en los platillos y alimentos ofrecidos a nuestros huéspedes y socios.

Entendemos la importancia que tiene la alimentación balanceada en el mantenimiento de la salud así como en la prevención de enfermedades cardiovasculares, diabetes, obesidad y otros males crónicos, por lo que en la oferta de nuestros platillos siempre incluimos alimentos frescos, de la más alta calidad y de todos los grupos alimenticios.

## Seguridad e higiene para huéspedes y socios en la nueva normalidad post Covid-19

Con el objetivo de preservar la salud y seguridad de nuestros clientes, huéspedes y socios, se tiene una alianza con Cristal International Standards, empresa inglesa líder mundial en higiene, seguridad, calidad y control de riesgos en hotelería internacional, para certificar la operación de **Park Royal Hotels & Resorts** y así garantizar poder contar con instalaciones que cuiden la salud de sus huéspedes y socios del Club.

Asimismo, se desarrolló el programa Huésped Seguro (“Safe Guest Program”) que está conformado por elevados protocolos internos así como por lineamientos y certificaciones sanitarias de Cristal International Standards.

Con este programa, las Salas de Venta de **Royal Holiday**, al interior de los hoteles **Park Royal**, buscan crear espacios seguros para sus huéspedes y socios del Club.

# Principios de **cadena de valor**

# Principios de **cadena de valor**

---

## *Transparencia y contratos*

El compromiso de **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** con la transparencia en los contratos rigen nuestras relaciones de negocios son de la más alta prioridad para la organización.

Garantizamos que estos contratos se establezcan en pleno cumplimiento con la ley y los marcos regulatorios vigentes en los países donde tenemos operación y además cuentan con el respaldo financiero, contable y operacional por parte de la organización.

Como parte de este compromiso aseguramos que las ofertas, certificaciones y contratos se establezcan mediante un proceso transparente, equitativo y basado en criterios objetivos. Esto proporciona a nuestros proveedores la tranquilidad de que serán tratados con justicia y honestidad.

## *Relaciones con proveedores*

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** buscamos obtener de nuestros proveedores únicamente los beneficios correspondientes a la negociación en sí, sin obtener ventajas personales a costa de la asignación de contratos, por la adquisición de bienes y/o servicios, buscando siempre una relación sana y de mutuo beneficio.

## *Desarrollo local y sustentable*

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** asumimos relaciones comerciales con nuestros proveedores y aliados de negocio con una visión de sustentabilidad.

En congruencia con ello, promovemos el desarrollo de la economía local a través de destinar una parte de nuestras compras a pequeñas empresas y productores de las comunidades donde operamos.

## *Cadena de valor responsable*

Para multiplicar el impacto positivo en nuestras comunidades y el medio ambiente, en **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** nos comprometemos a impulsar la implementación de prácticas e iniciativas responsables y sustentables a lo largo de nuestra cadena de valor.

## *Pagos de transporte, hospedaje y comidas de negocios*

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** contamos con la autorización de pagar gastos de transporte, alojamiento y comidas proveedores, en los casos que atiendan fines comerciales legítimos que convengan al negocio.

## *Aceptación de pago de viáticos por aliados de negocio*

Un colaborador de **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** está autorizado a aceptar el pago de transporte, alojamiento y alimentación por parte de algún proveedor o distribuidor de la empresa, siempre que el viaje sea por motivo de negocios y se encuentre previamente aprobado por su gerente o director.

Este tipo de beneficios deben acotarse a lo necesario y directamente relacionado con el motivo de negocios que se trate.



# Principios de **comunidad**

---

# Principios de **comunidad**

---

## *Empoderamiento de comunidades*

El compromiso con las comunidades donde operamos es parte medular de nuestro Proyecto de Responsabilidad Social Empresarial, por lo que impulsamos su desarrollo a través de diferentes iniciativas, como por ejemplo el acceso a oportunidades de descanso.

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** entendemos que somos parte de una comunidad, con la cual todos desde nuestro ámbito de acción podemos contribuir de diferentes maneras.

Con esta convicción constituimos **Fundación Royal Holiday**, para generar valor en las comunidades donde operamos e impulsar el acceso a igualdad de oportunidades entre población vulnerable.

Mostramos respeto ante los valores de las comunidades donde hacemos negocios y procuramos conocer y entender las costumbres locales a fin de desempeñarnos de manera correcta.

## *Inversión social*

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** entendemos que nuestras oficinas, salas de venta, centros de atención y hoteles desempeñan un papel importante en la comunidad donde se encuentran.

Por ello, realizamos actividades de apoyo e inversión social en nuestras comunidades, las cuales se encuentran enmarcadas en nuestro Proyecto de Responsabilidad Social Empresarial.

Estos esfuerzos son coherentes con nuestro negocio, valores y las expectativas que tienen de la empresa nuestros grupos de interés, lo que nos permite maximizar nuestro impacto en beneficio del desarrollo local.

## *Voluntariado corporativo*

Como parte de nuestro compromiso con las comunidades donde operamos, nuestros colaboradores están llamados a participar e involucrarse con las diversas iniciativas y causas sociales que apoya **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** o alguna empresa del Grupo, a través de actividades de voluntariado.

Esto multiplica el impacto positivo que generamos en la empresa, al tiempo que sensibiliza a nuestros colaboradores sobre la importancia que tiene su contribución para impulsar el desarrollo local.

# Principios de **medio ambiente**

# Principios de **medio ambiente**

---

## *Cumplimiento normativo ambiental*

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** nos comprometemos al cumplimiento de todas las normas y reglamentos ambientales vigentes, en todos los lugares donde tenemos operaciones.

Estamos convencidos que el pleno respeto del marco regulatorio para conservar el entorno natural y reducir de manera constante el impacto que generan nuestras operaciones es clave para garantizar la sustentabilidad de nuestra industria.

## *Conservación y gestión de recursos naturales*

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** asumimos la responsabilidad ambiental como parte de nuestra operación y expansión de negocio, por lo que estamos comprometidos con la conservación de los recursos naturales y la reducción paulatina y constante de nuestra huella ecológica.

Uno de los cinco asuntos que integran nuestro Proyecto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es el cuidado del medio ambiente, por lo que hemos identificado líneas de acción específicas en esta materia que nos permiten gestionar con eficiencia el uso y aprovechamiento de los recursos naturales, tanto en el diseño y construcción de nuestros hoteles como durante su operación.

## Energía y huella de carbono

El consumo de energía, además de un gasto importante, representa uno de los principales impactos ambientales de nuestras operaciones. En general, la industria del turismo está particularmente expuesta a los riesgos del cambio climático.

En línea con esto, todos los colaboradores en **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** tenemos el lineamiento de hacer eficiente nuestro consumo energético al realizar nuestras funciones diarias.

## Agua

El ahorro en nuestro consumo de agua es una preocupación constante para **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts**, por lo que buscamos hacer eficiente y reutilizar este recurso como parte de nuestras operaciones.

Este compromiso ha quedado de manifiesto en la inversión que hemos realizado en plantas desalinizadoras de agua en algunos de nuestros hoteles, las cuales evitan que utilicemos recursos del sistema local y nos proporcionan agua purificada que utilizamos para ofrecerla al consumo de huéspedes y posteriormente reaprovechamos en actividades como el riego, regaderas, baños y centros de lavandería.

Los colaboradores tenemos el compromiso de utilizar el agua y los recursos naturales de manera moderada, en congruencia con este principio de actuación y nuestra visión de sustentabilidad.

## Contaminación y vertidos

Toda operación o desempeño organizacional trae como consecuencia la generación de una huella contaminante, correspondiente a las actividades y el impacto de su actividad.

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** asumimos un compromiso para salvaguardar el medio ambiente reduciendo la contaminación y vertidos que generen nuestras operaciones y tomando acciones puntuales para reducirla o mitigarla.

Debido a que la calidad de las aguas subterráneas puede verse afectada por productos químicos que terminen en el agua residual descargada por nuestros hoteles, cuidamos la calidad de éstos y buscamos que sean productos sustentables o biodegradables.

Atendiendo los principios que establece la sustentabilidad, todos los colaboradores contribuimos a la optimización de los recursos y a reducir al máximo posible nuestra contaminación.

## Reciclaje de residuos

Los residuos que generan nuestras operaciones provienen principalmente de deshechos y empaques alimenticios así como de las actividades de los huéspedes. Llevamos a cabo una separación correcta y disposición de nuestros residuos, lo que nos permite reutilizar los que pueden ser aprovechables de alguna manera.

Todos quienes trabajamos en **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** tenemos el compromiso de reciclar el papel y otros insumos que puedan ser reaprovechados en el desempeño de nuestras funciones.

## Biodiversidad

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** entendemos que la biodiversidad puede verse afectada durante las etapas del ciclo de vida de un hotel. Es por ello que nos comprometemos a reducir estos impactos al tiempo que impulsamos iniciativas que mejoren los ecosistemas a través de diversas iniciativas incluidas en nuestro Proyecto de Responsabilidad Social Empresarial.

## Sensibilización ambiental

De manera permanente, buscamos que nuestros proveedores, concesionarios y demás aliados de negocio se sumen al cuidado de nuestro planeta a partir de la incorporación de objetivos ambientales o procesos ecoeficientes que impulsen su desarrollo.

En este sentido, promovemos la sensibilización ambiental entre nuestros colaboradores, cadena de valor, huéspedes y socios para que participen de forma activa en la construcción de un crecimiento con visión sustentable, a través de sus decisiones de compra y con un consumo más responsable.

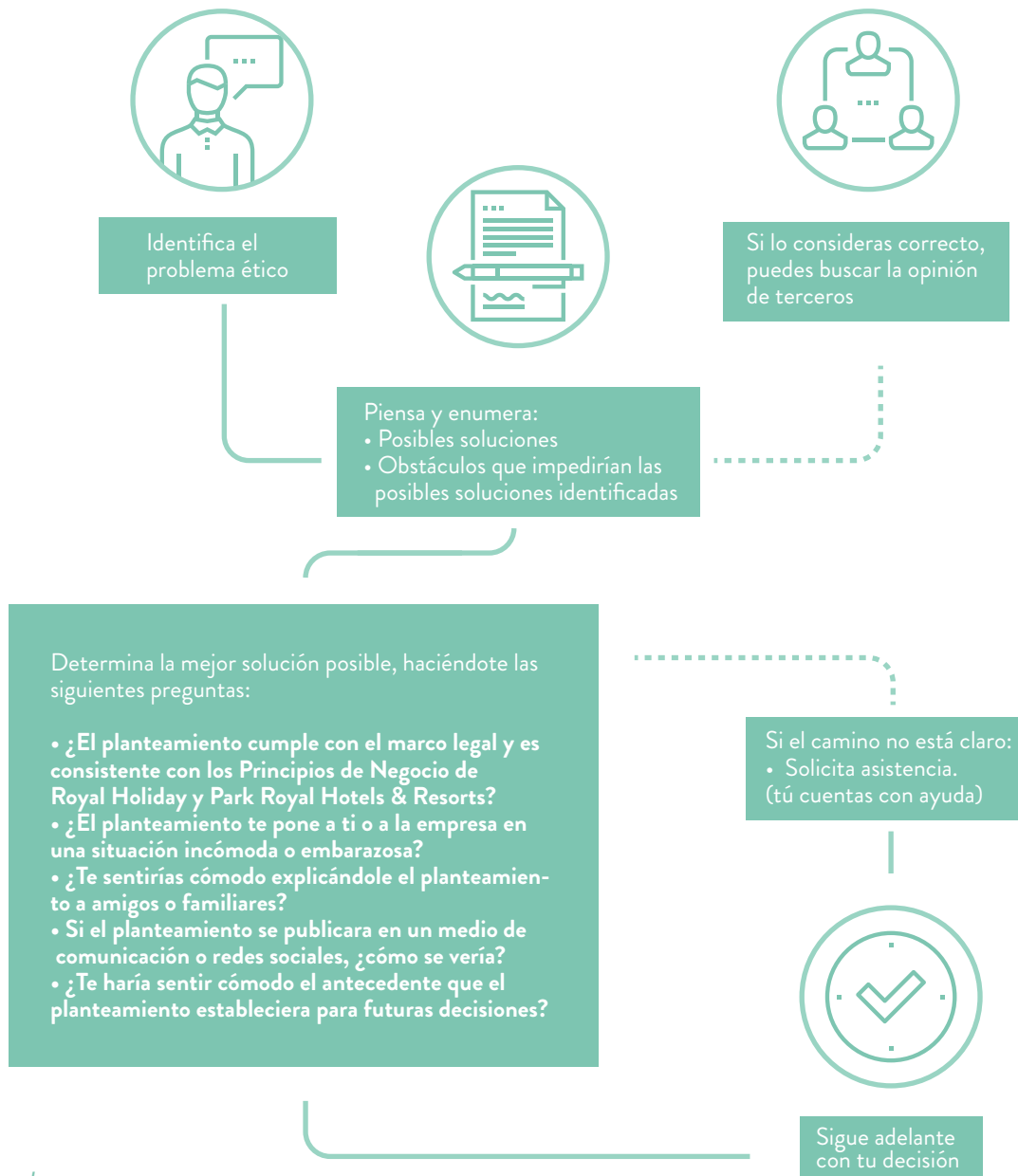
*¡Contamos contigo  
para seguir siendo una empresa  
socialmente responsable!*

# Marco de trabajo **para las decisiones éticas**

---



# Marco de trabajo para las decisiones éticas



## Recuerda:

- **Tú logras experiencias inolvidables** para nuestros socios y usuarios, haciendo lo correcto y trabajando con integridad.
- **Tú eres fundamental** para mantener un entorno laboral excelente, que proteja nuestros valores y reputación.
- **Tú cuentas con ayuda** a través de tu inmediato superior, el área de Recursos Humanos, estos Principios de Negocio y los canales oficiales para manifestar inquietudes o denuncias.
- **Tú puedes expresar tu opinión** cuando crees que algo no está bien, sabiendo que **Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts** te escucha y no tolera represalias contra ningún colaborador.

# Preguntas **frecuentes**

---

# Preguntas frecuentes

---

## • ¿A quiénes aplican estos Principios de Negocio?

Su aplicación alcanza a todos los colaboradores de **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts**, sin importar su nivel jerárquico ni área de desempeño.

## • ¿A quién debo notificar en caso de identificar alguna irregularidad?

A su superior inmediato o, en caso de que la irregularidad lo involucre a él directa o indirectamente, al encargado del área de Recursos Humanos.

Si la inquietud o denuncia quiere establecerse de manera confidencial, identifica los canales oficiales para informar respecto de estos casos.

## • ¿Qué puedo hacer si percibo represalias en mi contra por un caso de denuncia?

Debe acudir inmediatamente al departamento de Recursos Humanos de su localidad o al área de Recursos Humanos del corporativo de la Ciudad de México.

## • ¿Existen medidas que garanticen la no discriminación?

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** pronunciamos en contra de la discriminación, por lo que en caso de considerar ser víctima debe exponer su caso a su jefe inmediato o bien acudir a la dirección corporativa de Recursos Humanos.

## • ¿Qué medidas aplican en caso de acoso sexual o moral?

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** no toleramos este tipo de conducta por parte de ningún colaborador, por lo que en caso de identificarlo se aplicarán las medidas correctivas debidas, incluyendo la rescisión del contrato laboral.

## • ¿Cuáles son las conductas que pueden justificar la anulación del contrato laboral?

Las razones por las que puede terminar el contrato laboral con cualquiera de nuestros colaboradores son: incumplimiento de los Principios de Negocio, deshonestidad, engaño o mentira, robo o fraude, amenazas o intimidación contra algún colaborador, daños a propiedades de la empresa, insubordinación, delitos que comprometan la integridad de la empresa, violación grave de cualquier otra política de **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** y todas aquellas causas establecidas en el artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo.

## • ¿Se permite la contratación de algún pariente de los colaboradores?

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** nos reservamos el derecho a contratar familiares directos de nuestros colaboradores, entendiendo siempre que las contrataciones se dan sobre la base exclusiva del perfil profesional y las exigencias de la vacante. Estamos comprometidos con fomentar un ambiente de trabajo profesional, en que prevalezca el trato justo e imparcial para todos los colaboradores.

## • ¿Se permiten las relaciones amorosas en la oficina?

En caso de que dos colaboradores establezcan una relación sentimental o de compromiso, se analizará si es necesario solicitar la transferencia o renuncia de alguno de ellos con base en sus puestos, funciones y desempeño.

## • ¿Cómo aprovecha la empresa el social media?

Conscientes de que el social media nos permite tener una amplia gama de oportunidades, utilizamos las redes sociales para intercambiar ideas e información cuidando la expresión del lenguaje y uso de palabras. Están prohibidas las ofensas, bromas o comentarios que puedan malinterpretarse en perjuicio de la compañía o que contengan mensajes discriminatorios o políticos.

## • ¿Cuál es el compromiso de Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts con sus colaboradores?

Brindar igualdad de oportunidades, dar libertad de asociación, motivar su desempeño laboral, reconocer sus logros así como ofrecerles capacitación y formación continua.

## • ¿Cuál es el compromiso de Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts con el medio ambiente?

Tanto en la construcción y operación de nuestros hoteles como en nuestras oficinas, asumimos la responsabilidad de reducir el consumo de energía, ahorrar agua, reciclar y utilizar material biodegradable. Lo anterior como nuestra forma de contribuir con un turismo sustentable.

# Glosario

# Glosario

---

## Acoso

Por acoso entendemos cuando una persona hostiga, persigue o molesta a otra, generando inconformidad o disconformidad por dicha conducta. Se puede llevar a cabo por abuso de poder o intimidación e incluir violencia física, burlas, humillaciones o cualquier hostigamiento de carácter sexual, moral o que afecte el estado emocional y la integridad de la persona.

## Conflicto de interés

Cualquier situación en la que un beneficio, interés personal o privado de un colaborador pueda influir en sus decisiones profesionales relacionadas al cumplimiento de sus obligaciones con la empresa, sienta este interés o beneficio personal diferente a los intereses de **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts**.

## Corrupción

Abuso del poder por parte de uno o varios individuos. Entre las actividades que son consideradas corruptas están el soborno, fraude, extorsión, colusión. Se considera un acto corrupto el ofrecer o recibir regalos, comisiones, honorarios, recompensas u otros beneficios con el fin de obtener una ventaja deshonesto o ilegal, o con el propósito de ejercer una presión moral para recibir ganancias.

## Delegación de autoridad

Cuando un superior autoriza a un colaborador hacer pagos, aceptar contratos o alguna otra acción en nombre de la empresa. Si un superior no delega autoridades, los colaboradores no deben actuar por cuenta propia en representación de la compañía ni realizar funciones que no correspondan a su puesto.

## Diversidad

Respeto y promoción de igualdad de oportunidades a todos los colaboradores sin importar su origen, género, edad, identidad sexual, creencia religiosa, opinión política o si tiene algún tipo de discapacidad o enfermedad.

## Fraude

Consiste en engañar a otro en forma deliberada con el fin de obtener una ventaja indebida o ilegal (ya sea financiera, política o de otro tipo). Este tipo de delitos son considerados como una violación de tipo penal o civil.

## Información confidencial

Datos personales que huéspedes y socios proporcionan a la empresa y los cuales **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** se compromete a mantener en privacidad. Es responsabilidad de la empresa utilizar adecuadamente esta información y protegerla del mal uso o el robo.

## Información privilegiada

Información financiera valiosa que pertenece únicamente a la empresa, no es pública y a la cual solamente algunos colaboradores tienen acceso oficial. Si una persona no autorizada accede, comparte o publica esta información puede enfrentar cargos legales.

## Información sensible

Información de la empresa (cuentas bancarias, contraseñas, estrategias confidenciales, domicilios privados, etcétera) cuya revelación, alteración, pérdida o destrucción puede producir daños importantes, como pérdidas económicas o mala reputación para la empresa y sus socios.

## Inversión social

Estrategia para minimizar y compensar los impactos negativos que las actividades de la empresa pueden tener en la sociedad y el medio ambiente, a través de la inversión. Además de beneficiar a las personas y al planeta, el otro propósito de la inversión social es generar el crecimiento económico de la empresa.

## Lavado de dinero

Cuando se oculta el origen, la propiedad o el destino de los fondos obtenidos por medios ilegales o fraudulentos, al incorporarlos a actividades económicas legítimas.

## Legalidad

Leyes y marcos normativos vigentes que **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** debe respetar. Cualquier colaborador que no respete la ley será sancionado legal y administrativamente, además de que su contrato laboral podrá terminar inmediatamente.



## Libre competencia

Las empresas e individuos que participamos en la industria turística debemos hacerlo de manera clara y justa, sin perjudicarnos entre nosotras ni quitar a huéspedes y socios su derecho a decidir qué producto adquirir.

## Pedofilia

Se refiere a los adultos que encuentran excitación o placer sexual a través de actividades o fantasías sexuales con niños menores.

## Políticas públicas

Actividades organizadas para influir en la propuesta de políticas gubernamentales que beneficien el desarrollo económico y sustentable de la industria en la que se desarrolla la empresa.

## Prácticas monopólicas

Actos, contratos o acuerdos entre una o varias personas, empresas u organizaciones con influencia económica que tienen el fin de dañar a otras compañías e individuos que representen una competencia. Con el fin de perjudicarlos, pueden llevar a cabo las siguientes acciones: excluirlas indebidamente del mercado, impedirles ofrecer sus productos y servicios, o establecer ventajas que favorezcan solamente a una o varias personas y empresas.

## Propiedad intelectual

Derechos de autor exclusivos que la empresa tiene sobre creaciones propias y originales, ya sean marcas, diseños, conocimientos o nombres. Estas obras pueden estar relacionadas a las áreas industriales, científicas y artísticas.

## Proveedores

Productores o empresas que suministran a la compañía los recursos y servicios necesarios para la producción de sus bienes y servicios.

## Puertas abiertas

Todos los colaboradores en **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** tienen derecho a la libertad de expresión. Esto incluye el derecho a opinar positiva o negativamente sobre alguna política o norma de la empresa, con el fin de mejorar la calidad de su trabajo.

## Soborno

Es el ofrecimiento, promesa, entrega, aceptación o exigencia de obsequios, préstamos, comisiones, recompensas u otras ventajas como impuestos, vacaciones pagadas, servicios, donaciones, etcétera, para realizar una acción ilegal, deshonesto o que supone un abuso de confianza.

## Social Media

Herramientas en línea que sirven para compartir información (textos, fotografías, audios y videos) y comunicarse con los usuarios de Internet de manera inmediata.

## Stakeholders

Es un término en inglés que se refiere a todas aquellas personas o grupos de interés que se ven afectadas positiva o negativamente por las actividades y decisiones de la empresa.

## Trabajo forzado

Exigir el trabajo de cualquier persona de manera no voluntaria y bajo amenaza de castigo, despido o cobro de deuda. La empresa no puede retener documentos de identificación, requerir depósitos obligatorios o forzar a trabajar a sus colaboradores horas extra no acordadas.

## Trabajo informal

Se refiere a aquellos colaboradores que trabajan sin un contrato legal que garantice su derecho a tener seguridad social, buen sueldo, pensiones, vacaciones y compensación en caso de despido injustificado. Además de afectar al colaborador, el trabajo informal permite que una empresa no cumpla con sus responsabilidades fiscales ante el control tributario y daña la economía del país.

## Trata infantil

Cuando niñas y niños son sometidos a la prostitución, matrimonio forzado, adopción ilegal o son ocupados como mano de obra barata o no pagada, sirvientes domésticos o incorporados a grupos armados. La trata expone a los niños a la violencia, el abuso sexual y la infección por VIH, además de vulnerar su derecho a la protección, a crecer en un entorno familiar y a tener educación.



**PRINCIPIOS  
DE NEGOCIO  
2024**

