



*Princess*  
HOTELS & RESORTS



REPORTE  
SUSTENTABILIDAD  
2024



*Grand Riviera Princess*

★ ★ ★ ★ ★



*Grand Sunset Princess*

★ ★ ★ ★ ★



Things that matter

# INTRODUCCIÓN



El informe anual interno de sustentabilidad es el resultado de haber realizado una evaluación anual de nuestros indicadores de desempeño ambiental, este documento incluye un análisis de los resultados en materia de sustentabilidad durante los últimos doce meses y su comparación con el año anterior.

La importancia de este informe es seguir un ciclo de mejora anual para comprender: En qué aspectos hemos tenido mayor impacto, qué es lo estamos haciendo bien, en qué aspectos podemos ser más eficaces a la hora de introducir mejoras y, en consecuencia, en qué aspectos debemos centrar nuestra atención el año entrante para lograr los objetivos y compromisos de años siguientes.

Para lo anterior, primeramente, hemos examinado los registros de los últimos doce meses en relación con la energía, el agua y los residuos, así como la compra de alimentos con altas emisiones, sustancias peligrosas para el medio ambiente y plásticos de un solo uso.

Posteriormente, utilizamos la información de los registros anteriores para comparar nuestros resultados ambientales de los últimos doce meses con los de años anteriores. Aunado a lo anterior identificamos y evaluamos de qué manera hemos impactado al medio ambiente y a las personas, tanto positiva como negativamente, lo que nos ayuda a detectar que debemos corregir, qué medidas tomar y cuáles serán nuestras mejoras y objetivos en los que nos centraremos el próximo año, definiendo nuestro plan de acción anual de sustentabilidad.



# TURISMO RESPONSABLE



Acentuamos nuestra apuesta por un turismo sostenible que busca, no solo atenuar, sino también erradicar los efectos negativos de nuestras operaciones, maximizando los beneficios en nuestras comunidades efectuando lo siguiente:

Capacitar y motivar a nuestro equipo en materia sustentable.

Fomentar la integración activa de nuestro equipo y huéspedes en iniciativas ambientales y culturales que promuevan el cuidado y respeto de nuestro entorno.

Reducir de manera significativa la generación de residuos y los consumos de energía, agua y recursos no renovables.

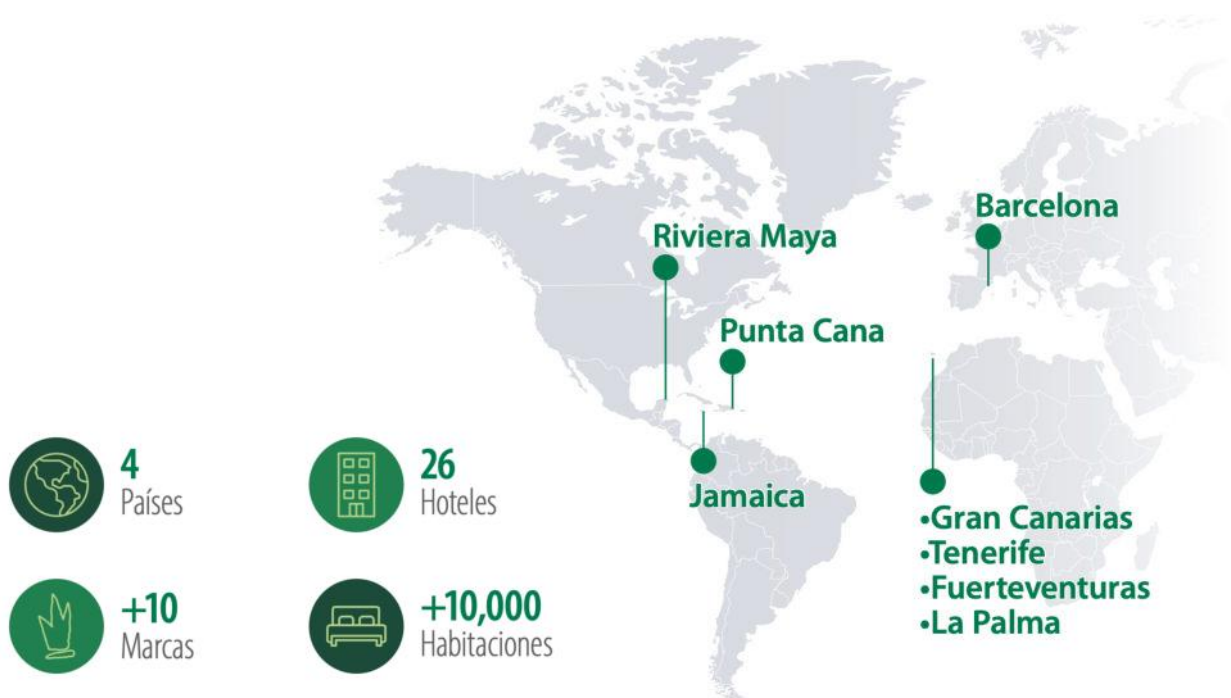
Promover el emprendimiento que impulsen el crecimiento económico local.

Garantizar la satisfacción de nuestros huéspedes mediante una gestión sostenible, atendiendo las normas de seguridad e higiene competente.

# HISTORIA DE LA CADENA

## FUNDACIÓN

La fundación de la cadena hotelera española Princess Hotels&Resorts fue en el año 1967, ubicada en diferentes destinos turísticos, contando con 26 establecimientos y más de 10,000 habitaciones.



## OCUPACIÓN PAX / HUÉSPEDES



# MISIÓN - VISIÓN VALORES



## MISIÓN

Vivir, sentir y saber que el apoyo a otro ser humano es la base para el crecimiento individual y organizacional, romper paradigmas convirtiendo retos en desafíos, a través de la paciencia y el aprendizaje constante, manteniendo un enfoque de desarrollo en el negocio.

## VISIÓN

Ser una marca ejemplar en el segmento turístico, basada en la humanidad y trato digno a las personas, ser reconocida por su credibilidad y congruencia basada en un liderazgo consciente, a fin de lograr el crecimiento y posicionamiento de la empresa.

## NUESTROS VALORES

### COMPROMISO

Integramos cambios con actitud positiva.

### AUTENTICIDAD

Transparencia, retroalimentación y disposición.

### RESPECTO

Reconocemos el valor de nuestros clientes y personal.

### AUTOREALIZACIÓN

Máximo potencial en nuestros procesos.

### TRASCENDENCIA

Compromiso, confianza y colaboración.

### CONCIENCIA

Capacidad de actuar de manera responsable.

### CONFIANZA

Esfuerzo a los desafíos futuros.



# OBJETIVOS BIO: BIODIVERSIDAD

1. Mantener vigentes durante los próximos años de 2025 al 2030 nuestros programas de participación y gestión para la protección y conservación del 100% de nuestra biodiversidad de flora y fauna del hotel, mediante programas internos de atención a fauna silvestre localizada en la propiedad y por medio del programa de reforestación interna y externa.
2. Mejorar la gestión de residuos mediante prácticas para reducir, reutilizar y reciclar residuos de nuestra operación con la total separación en origen, promoviendo; así la responsabilidad directa de los usuarios en la clasificación de residuos de cada departamento lo que permitirá aumentar la cantidad de materiales y residuos destinados al reciclaje en hasta un 5% más en relación del periodo de 2023 con lo que se genere en 2026.
3. Disminuir el consumo de plásticos de un solo un 5% en las operaciones del hotel para el año 2027.
4. Establecer un programa de reproducción y rescate de especies endémicas de flora del hotel localizadas en el hotel, para reproducirlas en el vivero para en caso de siniestros naturales contar con 2000 especies para reforestación o colaborar con programas en la comunidad local para el 2026.



## OBJETIVOS BIO: BIODIVERSIDAD

5. La renovación tecnológica constituye una estrategia clave dentro de las prácticas de sustentabilidad del Hotel. La sustitución de equipos antiguos por nuevos dispositivos no solo responde a criterios de modernización, sino que también representa un compromiso directo con la eficiencia energética, la reducción de emisiones contaminantes y el uso responsable de los recursos, estos se estarán reemplazando en las áreas de servicio del hotel Grand Sunset, como: cocinas, restaurantes, lavandería, bares, habitaciones, teatro, SPA, gimnasio y áreas generales a finales del 2025.

6. Continuar con los programas de donaciones, buscamos generar un impacto positivo en la comunidad, ya que es clave en la estrategia de sustentabilidad, mediante este programado donde se ayuda a nuestros aliados estratégicos y colaboradores con la donación de mobiliario, blancos, juguetes, etc.; en el 2025 queremos donar un 10% más en relación con el 2024.

7. Vigilar la actualización, gestión y cumplimiento de la legislación correspondiente o que compete a las operaciones de Princess Hotels & Resorts de manera anual.



## OBJETIVOS BIO: IDENTIDAD

8. Actualizar o establecer en 2025 nuevas políticas sustentables para promover el conocimiento y formación del 50% de todo el personal del hotel alrededor de los derechos humanos y efectuar acciones que nos hagan cumplir con los criterios globales de turismo sustentable de nuestras certificaciones ambientales.
9. Capacitar durante 2026 al 100% del personal relacionado con el programa de certificación del Código de Conducta Nacional para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo (CCN) en México Protección de los niños / CCN de la Secretaría de Turismo de México.
10. Promover la concientización y formación del 50% de todo el personal del hotel en materia de emisiones de gases de efecto invernadero y efectuar acciones que nos hagan cumplir con los criterios globales de turismo sustentable de nuestras certificaciones ambientales.
11. Promover la cultura y tradiciones, lengua y modo de vida de la región con actividades y difusión de información para el 2026.
12. Fomentar y motivar a nuestros grupos de interés a continuar trabajando con nosotros en materia de sustentabilidad a través de nuestro informe anual de manera coordinada en el 2026.



## OBJETIVOS BIO: IDENTIDAD

13. Tener un mínimo de 4 prácticas operativas sustentables al mes por departamento que nos ayude a reforzar nuestros objetivos y compromisos.

14. Seguir siendo un miembro responsable de la comunidad enlazando todos nuestros apoyos de nuestra red de colaboración con fundaciones o aliados estratégicos y acciones 360°, mediante la interacción del proyecto de la marca Princess 360° "GIVE ME A HAND".

15. Garantizar el trato justo a todos los colaboradores y huéspedes, así como capacitar al 100% de nuestro personal para concientizar y saber cómo manejarlo y ofrecer los medios en caso de tener inconformidad en el trato.

16. Contar con la participación del 10% del personal de cada departamento, en las actividades sustentables 360° durante el año 2026.

17. Tener para 2026 mecanismos de control y análisis continuos del consumo de materiales y sustancias peligrosas, combustibles y otros recursos para garantizar, eficientar y disminuir los impactos ambientales de nuestra operación.



## OBJETIVOS BIO: ORIENTACIÓN

18. Realizar un uso responsable de nuestras fuentes de abastecimiento, para ello monitorizamos los consumos de manera mensual y analizamos el estado de los acuíferos mediante el seguimiento de los indicadores de explotación por medio de análisis de laboratorio.

19. Ofrecer agua de calidad en todos los procesos mediante el tratamiento primario en agua de consumo, monitoreando los parámetros normativos de manera mensual.

20. Asegurar el tratamiento adecuado de los residuos líquidos a través de la planta de tratamiento de aguas residuales en todos nuestros hoteles, cumpliendo con los parámetros establecidos por la legislación para su descarga al subsuelo acorde a los tiempos determinados en la ley.

21. Identificar y sustituir los plásticos de un solo uso; por productos biodegradables, compostables o ambientalmente amigables, así como reducir el 5% de nuestros plásticos de un solo uso para 2027 en relación con el análisis de 2025.



# COMPROMISOS SUSTENTABLES 2025

En el año 2017 Princess Hotels & Resorts asumió un fuerte compromiso en materia de sustentabilidad aliándose y certificándose desde entonces con TRAVELIFE, es por ello que como parte de la cultura de mejora continua, ha ido integrando políticas de medio ambiente, sociales y relacionadas con el bienestar económico de la empresa, teniendo como guía los lineamientos globales de turismo sustentable, así como otros mecanismos como derechos humanos y objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, que nos han permitido satisfactoriamente marcar nuestra huella en beneficio de nuestra comunidad, empresa y modelo de conservación y respeto con el medio ambiente que nos rodea.

Princess Hotels & Resort / Hotel Grand Riviera Princess, Grand Sunset Princess, comprometido con el desarrollo global sustentable de manera integral en materia de turismo, esto a través de sus prácticas que promueven la sustentabilidad basada en los pilares de lo económico, ambiental y social, se compromete a:

Revisar las políticas periódicamente que establecen nuestros estándares de comportamiento, así como nuestros procedimientos para promover la coherencia en las operaciones y asegurar que Princess Hotels & Resorts funcione de manera eficiente y efectiva.

Identificar los plásticos de un solo uso que puedan prescindir o disminuir su consumo en las operaciones del hotel en 2026 a partir del análisis efectuado en 2025.

Tener para 2026 mecanismos de control y análisis continuos del consumo de nuestros indicadores energéticos para garantizar y disminuir los impactos ambientales de nuestra operación.

# COMPROMISOS SUSTENTABLES 2025

Cumplir en 2026 con un programa de formación integral de temas relacionados con los criterios globales de turismo sustentable, en materia de seguridad, salud y derechos humanos.

Garantizar la participación en los programas de la localidad y del hotel en materia de protección y conservación de biodiversidad de flora y fauna.

Involucrar a la comunidad local, huéspedes, colaboradores, proveedores y organizaciones estratégicas en las iniciativas de sustentabilidad y actividades de interés del hotel.

Aseguramos la gestión integral de residuos generados en los procesos del hotel, mediante mecanismos como planes maestros de residuos sólidos urbanos, peligrosos, manejo especial y de economía circular.

Avanzar hacia la eficiencia energética del hotel mediante el cambio de equipos, insumos y recursos amigables con el ambiente que permitan disminuir los efectos adversos y nuestra huella ecológica.

Garantizar el cumplimiento de los lineamientos de las certificaciones nacionales e internacionales a las que el Hotel de manera voluntaria se compromete a llevar a cabo.



# COMPROMETIDOS CON NUESTROS HUÉSPEDES

La voz de nuestros huéspedes es importante ya que nos proporciona esa valiosa retroalimentación, la cual es una herramienta crucial para garantizar nuestro cumplimiento, compromiso y mejora continua con nuestros huéspedes.

En el 2024 se obtuvieron 13,040 encuestas contestadas durante la estancia de nuestros huéspedes.

Encuestas Riviera	Encuestas Sunset	Total de encuestas
8001	5040	13041
Comentarios Riviera	Comentarios Sunset	Total de comentarios
2153	1221	3374

Al finalizar su estancia los huéspedes nos pueden mencionar y comentar por medio de diferentes plataformas, estos fueron los resultados:

Menciones Riviera	Menciones Sunset	Menciones Family	Total de menciones
24772	17176	3202	45150
Comentarios Riviera	Comentarios Sunset	Comentarios Family	Total de comentarios
3168	3632	497	7297
Menciones positivas Riviera	Menciones positivas Sunset	Menciones positivas Family	Total de menciones positivas
15818	12110	2260	30188
% Menciones positivas Riviera	% Menciones positivas Sunset	% Menciones positivas Family	% Total de menciones positivas
64%	71%	71%	67%

En el 2024 el 67% de nuestras menciones en las plataformas fueron positivas.

MENCIONES ENTORNO			
Menciones sobre:	Cantidad de menciones	Cantidad de menciones positivas	% De menciones positivas
Playa	1371	954	70%
Ambiente	891	535	60%
Animales	425	301	71%
Sustentabilidad	68	53	78%
<b>Total</b>	<b>2755</b>	<b>1843</b>	<b>67%</b>



# COMPROMETIDOS CON NUESTROS HUÉSPEDES

En el 2024 tuvimos un total de 2755 menciones refiriéndose a temas de nuestro entorno, de estas 1843 fueron positivas, lo que representa un 67%.



**Jorge Armando Salinas**

06 de diciembre de 2024

10/10 100%

Sus jardines, limpieza, albercas todo...

Sus jardines, limpieza, albercas todo en general bien



**Clara**

25 de octubre de 2024

9/10 90%

Gran hotel

Positivo: - la piscina y el número de

camastros son suficientes para el hotel!

No hace falta tirar las toallas allí a las 7 de la mañana: la comida, el personal, el entorno, los jardines ... ¡el aire acondicionado que se puede apagar! - mantenimiento diario.



**Cristina De La P (Cris)**

23 de julio de 2024

5/5

100%

Consta realmente de 2 hoteles ....

Consta realmente de 2 hoteles . Jardines muy cuidados . La comida muy rica , tanto en el buffet como en los restaurantes temáticos.



**Cilindriki J**

22 de diciembre de 2024

5/5 100%

Gran estadía

Las habitaciones son comodísimas. El colchón es perfecto, tiene varias almohadas duras y blandas. El área de playa y piscina están genial, hay muchas zonas verdes y muchos animales en el hotel que hicieron muy felices a mis hijos. Quizás lo más flojo la comida del bufé. Los temáticos mejor



**Jason Curtis**

28 de noviembre de 2024

10/10

100%

Hermosa propiedad...personal excelente...

Hermosa propiedad...personal excelente y atento...limpio... opciones de comida...opciones de restaurante...playa muy cerca y limpia...servicio de habitación...barras abiertas...transporte...a minutos del centro de la playa.



# COMPROMISOS SUSTENTABLES 2025

En el año 2017 Princess Hotels & Resorts asumió un fuerte compromiso en materia de sustentabilidad aliándose y certificándose desde entonces con TRAVELIFE, es por ello que como parte de la cultura de mejora continua, ha ido integrando políticas de medio ambiente, sociales y relacionadas con el bienestar económico de la empresa, teniendo como guía los lineamientos globales de turismo sustentable, así como otros mecanismos como derechos humanos y objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, que nos han permitido satisfactoriamente marcar nuestra huella en beneficio de nuestra comunidad, empresa y modelo de conservación y respeto con el medio ambiente que nos rodea.

Princess Hotels & Resort / Hotel Grand Riviera Princess, Grand Sunset Princess, comprometido con el desarrollo global sustentable de manera integral en materia de turismo, esto a través de sus prácticas que promueven la sustentabilidad basada en los pilares de lo económico, ambiental y social, se compromete a:



# COMPROMISOS SUSTENTABLES 2025

4. Cumplir en 2026 con un programa de formación integral de temas relacionados con los criterios globales de turismo sustentable, en materia de seguridad, salud y derechos humanos.
5. Garantizar la participación en los programas de la localidad y del hotel en materia de protección y conservación de biodiversidad de flora y fauna.
6. Involucrar a la comunidad local, huéspedes, colaboradores, proveedores y organizaciones estratégicas en las iniciativas de sustentabilidad y actividades de interés del hotel.
7. Aseguramos la gestión integral de residuos generados en los procesos del hotel, mediante mecanismos como planes maestros de residuos sólidos urbanos, peligrosos, manejo especial y de economía circular.
8. Avanzar hacia la eficiencia energética del hotel mediante el cambio de equipos, insumos y recursos amigables con el ambiente que permitan disminuir los efectos adversos y nuestra huella ecológica.
9. Garantizar el cumplimiento de los lineamientos de las certificaciones nacionales e internacionales a las que el Hotel de manera voluntaria se compromete a llevar a cabo.



# COMPROMETIDOS CON NUESTROS HUÉSPEDES

En el año 2017 Princess Hotels & Resorts asumió un fuerte compromiso en materia de sustentabilidad aliándose y certificándose desde entonces con TRAVELIFE, es por ello que como parte de la cultura de mejora continua, ha ido integrando políticas de medio ambiente, sociales y relacionadas con el bienestar económico de la empresa, teniendo como guía los lineamientos globales de turismo sustentable, así como otros mecanismos como derechos humanos y objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, que nos han permitido satisfactoriamente marcar nuestra huella en beneficio de nuestra comunidad, empresa y modelo de conservación y respeto con el medio ambiente que nos rodea.

Princess Hotels & Resort / Hotel Grand Riviera Princess, Grand Sunset Princess, comprometido con el desarrollo global sustentable de manera integral en materia de turismo, esto a través de sus prácticas que promueven la sustentabilidad basada en los pilares de lo económico, ambiental y social, se compromete a:



# COMPROMISOS SUSTENTABLES 2025

En el año 2017 Princess Hotels & Resorts asumió un fuerte compromiso en materia de sustentabilidad aliándose y certificándose desde entonces con TRAVELIFE, es por ello que como parte de la cultura de mejora continua, ha ido integrando políticas de medio ambiente, sociales y relacionadas con el bienestar económico de la empresa, teniendo como guía los lineamientos globales de turismo sustentable, así como otros mecanismos como derechos humanos y objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, que nos han permitido satisfactoriamente marcar nuestra huella en beneficio de nuestra comunidad, empresa y modelo de conservación y respeto con el medio ambiente que nos rodea.

Princess Hotels & Resort / Hotel Grand Riviera Princess, Grand Sunset Princess, comprometido con el desarrollo global sustentable de manera integral en materia de turismo, esto a través de sus prácticas que promueven la sustentabilidad basada en los pilares de lo económico, ambiental y social, se compromete a:



# COMPROMISOS SUSTENTABLES 2025

En el año 2017 Princess Hotels & Resorts asumió un fuerte compromiso en materia de sustentabilidad aliándose y certificándose desde entonces con TRAVELIFE, es por ello que como parte de la cultura de mejora continua, ha ido integrando políticas de medio ambiente, sociales y relacionadas con el bienestar económico de la empresa, teniendo como guía los lineamientos globales de turismo sustentable, así como otros mecanismos como derechos humanos y objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, que nos han permitido satisfactoriamente marcar nuestra huella en beneficio de nuestra comunidad, empresa y modelo de conservación y respeto con el medio ambiente que nos rodea.

Princess Hotels & Resort / Hotel Grand Riviera Princess, Grand Sunset Princess, comprometido con el desarrollo global sustentable de manera integral en materia de turismo, esto a través de sus prácticas que promueven la sustentabilidad basada en los pilares de lo económico, ambiental y social, se compromete a:



# COMPROMISOS SUSTENTABLES 2025

1. Revisar las políticas periódicamente que establecen nuestros estándares de comportamiento, así como nuestros procedimientos para promover la coherencia en las operaciones y asegurar que Princess Hotels & Resorts funcione de manera eficiente y efectiva.
2. Identificar los plásticos de un solo uso que puedan prescindir o disminuir su consumo en las operaciones del hotel en 2026 a partir del análisis efectuado en 2025.
3. Tener para 2026 mecanismos de control y análisis continuos del consumo de nuestros indicadores energéticos para garantizar y disminuir los impactos ambientales de nuestra operación.
4. Cumplir en 2026 con un programa de formación integral de temas relacionados con los criterios globales de turismo sustentable, en materia de seguridad, salud y derechos humanos.
5. Garantizar la participación en los programas de la localidad y del hotel en materia de protección y conservación de biodiversidad de flora y fauna.
6. Involucrar a la comunidad local, huéspedes, colaboradores, proveedores y organizaciones estratégicas en las iniciativas de sustentabilidad y actividades de interés del hotel.
7. Aseguramos la gestión integral de residuos generados en los procesos del hotel, mediante mecanismos como planes maestros de residuos sólidos urbanos, peligrosos, manejo especial y de economía circular.
8. Avanzar hacia la eficiencia energética del hotel mediante el cambio de equipos, insumos y recursos amigables con el ambiente que permitan disminuir los efectos adversos y nuestra huella ecológica.
9. Garantizar el cumplimiento de los lineamientos de las certificaciones nacionales e internacionales a las que el Hotel de manera voluntaria se compromete a llevar a cabo.



# COMPROMETIDOS CON NUESTROS HUÉSPEDES

La voz de nuestros huéspedes es importante ya que nos proporciona esa valiosa retroalimentación, la cual es una herramienta crucial para garantizar nuestro cumplimiento, compromiso y mejora continua con nuestros huéspedes.

En el 2024 se obtuvieron 13,040 encuestas contestadas durante la estancia de nuestros huéspedes

Encuestas Riviera	Encuestas Sunset	Total de encuestas
8001	5040	13041
Comentarios Riviera	Comentarios Sunset	Total de comentarios
2153	1221	3374

Al finalizar su estancia los huéspedes nos pueden mencionar y comentar por medio de diferentes plataformas, estos fueron los resultados:

Menciones Riviera	Menciones Sunset	Menciones Family	Total de menciones
24772	17176	3202	45150
Comentarios Riviera	Comentarios Sunset	Comentarios Family	Total de comentarios
3168	3632	497	7297
Menciones positivas Riviera	Menciones positivas Sunset	Menciones positivas Family	Total de menciones positivas
15818	12110	2260	30188
% Menciones positivas Riviera	% Menciones positivas Sunset	% Menciones positivas Family	% Total de menciones positivas
64%	71%	71%	67%

En el 2024 el 67% de nuestras menciones en las plataformas fueron positivas.

Menciones Riviera	Menciones Sunset	Menciones Family	Total de menciones
24772	17176	3202	45150
Comentarios Riviera	Comentarios Sunset	Comentarios Family	Total de comentarios
3168	3632	497	7297
Menciones positivas Riviera	Menciones positivas Sunset	Menciones positivas Family	Total de menciones positivas
15818	12110	2260	30188
% Menciones positivas Riviera	% Menciones positivas Sunset	% Menciones positivas Family	% Total de menciones positivas
64%	71%	71%	67%



# COMPROMETIDOS CON NUESTROS HUÉSPEDES

En el 2024 tuvimos un total de 2755 menciones refiriéndose a temas de nuestro entorno, de estas 1843 fueron positivas, lo que representa un 67%.



**Jorge Armando Salinas**

06 de diciembre de 2024

10/10 100%

Sus jardines, limpieza, albercas todo...

Sus jardines, limpieza, albercas todo en general bien



**Cristina De La P (Cris)**

23 de julio de 2024

5/5

100%

Consta realmente de 2 hoteles ....

Consta realmente de 2 hoteles . Jardines

muy cuidados . La comida

muy rica , tanto en el buffet como en los restaurantes temáticos.



**Jason Curtis**

28 de noviembre de 2024

10/10

100%

Hermosa propiedad...personal excelente...

Hermosa propiedad...personal excelente y atento...limpio...

opciones de comida...opciones de restaurante...playa muy cerca

y limpia...servicio de habitación...barras

abiertas...transporte...a

minutos del centro de la playa.



**Clara**

25 de octubre de 2024

9/10 90%

Gran hotel

Positivo: - la piscina y el número de camastros son

suficientes para el hotel! No hace falta tirar las toallas

allí a las 7 de la mañana: la comida, el

personal, el entorno, los jardines ... ¡el aire acondicionado que se

puede apagar! - mantenimiento diario.



**Cilindriki J**

22 de diciembre de 2024

5/5 100%

Gran estadía

Las habitaciones son comodísimas. El

colchón es perfecto, tiene

varias almohadas duras y blandas. El área

de playa y piscina están

genial, hay muchas zonas verdes y

muchos animales en el hotel que

hicieron muy felices a mis hijos. Quizás lo

más flojo la comida del

bufé. Los temáticos mejor



# FUNDACIONES ALIADAS



## MI AMIGO DE LA CALLE

Trabajan desarrollando diferentes programas para ayudar a la fauna silvestre y doméstica.



## AMANC

Apoyan de manera gratuita e integralmente a niños y adolescentes con cáncer durante sus tratamientos.



## MICROTIA

Brindan atención a niños y adultos mayores que requieren el uso de auxiliares auditivos, vibradores óseos, estudios clínicos, terapias de lenguaje o prótesis de orejas, entre otros.



## SIPINNA

Su objetivo es garantizar los derechos de los menores, protegerlos y restituirlos.



## CONTANDO CON UN AMIGO

Tienen una escuela donde atienden principalmente las necesidades de educación básica y de alimentación para los niños y algunos adultos en situación vulnerable en esta comunidad.



## CÁRITAS MEXICANA

Trabajan por los que menos tienen, a través del Banco de Alimentos y de nuestros diversos programas sociales.



## MOCE

Difunden el uso racional, inteligente y sustentable de las riquezas naturales



## DIRECCIÓN DE DIVERSIDAD SEXUAL DE SOLIDARIDAD

Promueven la solidaridad, la equidad de género y la diversidad.



## KOMODO

Dedicada a la atención terapéutica de niños y jóvenes con Condición del Espectro Autista.



## ORGULLO CIUDADANO

Centro de atención integral para el adulto mayor con un servicio y calidad.



## SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE SUSTENTABLE Y CAMBIO CLIMÁTICO Y ZOFEMAT

Limpeza de playas, reforestaciones urbanas y cuidado y protección de las tortugas marinas.



## AITANA

Mejoran la calidad de vida de los niños y jóvenes con cáncer del estado de Quintana Roo brindando apoyo integral al paciente y su familia.



# COMPROMISOS SUSTENTABLES 2025



El Comité "Somos Sustentables" se formó como un grupo de personas designadas para abordar el tema de la sustentabilidad, tomar decisiones y llevar a cabo tareas en conjunto. La importancia del comité radica en: Al reunir a personas de diferentes departamentos, se toman mejores decisiones con base a sus conocimientos sobre la operación.

La toma de decisiones en grupo lleva a una mayor responsabilidad y compromiso, ya que cada miembro tiene un papel que desempeñar y su voz cuenta.

Se divide el trabajo entre sus miembros, lo que hace los procesos más eficientes.

Los objetivos del comité incluyen:

- Identificar áreas que necesitan atención o mejora.
- Formular planes y estrategias para abordar problemas o alcanzar metas.
- Asegurarse de que las decisiones tomadas se implementen efectivamente.
- Revisar y analizar los resultados de las acciones tomadas para hacer ajustes necesarios

## COMITÉ SOMOS SUSTENTABLES

Marcial Poot Moo - Jefe de Lavandería  
Elíseo Pérez Hernández - Chief Steward  
Juan López Gómez - Jefe de Áreas Públicas  
Mariela Romero - Subgerente Calidad de Desarrollo  
Viridiana Serrano - Coordinadora de Sustentabilidad



# ENERGÉTICOS: NUESTRA HUELLA DE CARBONO / ENERGÍA

La huella de carbono es la medida del impacto de todos los gases de efecto invernadero producidos por nuestras actividades (individuales, colectivas, eventuales y de los productos) en el medio ambiente".

Representa la suma total de Gases de Efecto Invernadero (GEI) emitidos, ya sea de manera directa o indirecta, por una entidad, un producto o un servicio. Este indicador se consolida como un inventario de GEI, expresado en toneladas o kilogramos de dióxido de carbono equivalente (ton CO<sub>2</sub>e)/ (kg CO<sub>2</sub>e).

## ELECTRICIDAD

El consumo de energía es esencial para satisfacer las necesidades de los servicios que ofrecemos a nuestros huéspedes, esto debido a su uso en iluminación, ascensores, bombeo de agua, aire acondicionado, maquinaria eléctrica, cocinas, restaurantes, lavandería, etc. la distribución energética por tipo de servicio es uno de los puntos a tomar en cuenta ya que, en los servicios con mayor consumo de energía, es donde la aplicación de técnicas de ahorro energético puede tener mejores resultados.



# ENERGÉTICOS: NUESTRA HUELLA DE CARBONO / ENERGÍA

Se presenta un análisis comparativo del año 2024 y 2023, el cual nos arroja los siguientes resultados:

Consumo de energía	Total kWh	kWh medio por noche de huésped	Total Kg CO2e	Promedio de Kg CO2e por noche de huésped
2023	28,356,800	29.15	12,420,278	12.77
2024	28,179,200	29.61	12,511,565	13.15

En el 2024 el consumo de energía eléctrica fue menor que el 2023 por 177,600kw/h, sin embargo, las emisiones totales en el 2024 fueron mayor 91,286 kg CO2e.

\*El consumo de energía eléctrica total de 2024 con relación a la ocupación del 2023 fue mayor en los meses enero, mayo y septiembre. Y de menor consumo de electricidad los meses de marzo, abril, junio, agosto y diciembre, destacando de febrero, julio, octubre y noviembre.

\*Las emisiones totales en kg CO2e de 2024 en comparación a la ocupación del 2023 fueron menor en los siguientes meses de febrero, marzo, abril, julio, octubre y noviembre. Con mayor cantidad de emisiones fueron enero, junio, agosto y diciembre, destacando enero, mayo y septiembre.

Siendo mayo y septiembre los meses que se deberá poner mayor atención en el cuidado de consumo de electricidad e implementar un plan de acción para su reducción de consumo de electricidad.

**En 2024 el consumo de energía eléctrica total fue un 1% menor al año 2023.**

**Los kgCO2 e emitidos en 2024 fueron un 1% mayor al 2023.**



# ENERGÉTICOS: NUESTRA HUELLA DE CARBONO / ENERGÍA

## DIESEL

El uso de Diésel se destina principalmente como combustible para las plantas generadoras de energía eléctrica, como estrategia de autonomía de generación de electricidad ante el impacto de fenómenos hidrometeorológicos.

Asimismo, se emplea para la continuidad de energía eléctrica ante variaciones de voltaje o cortes de energía por parte de la Compañía Federal de Electricidad (CFE), combustible para vehículos de combustión interna, el cual destaca el empleado para el retiro de Sargazo de las playas, el cual se ha incrementado en años recientes.

El consumo de Diésel, por año:

Consumo de energía	Total kW	kWh medio por noche de huésped	Total K CO2e	Promedio de Kg CO2e por noche de huésped
2023	9,400	0.100	30514.55	0.025
2024	11,930	0.139	24043.32	0.035

En el 2024 el consumo de Diésel fue mayor que el 2023 por 2530 L.

\*El consumo de Diésel se vio impactado principalmente en 2024 por el aumento de arribazón de Sargazo durante mayo de ese año y por un corte por parte de CFE durante septiembre por contingencia hidrometeorológica.

Asimismo, en mayo de 2024 se tiene un consumo extraordinario por parte del área de Lavandería.

\*Por lo anterior, las emisiones totales en kg CO2e de 2024 fueron mayores que en el 2023 en los meses de enero, mayo y septiembre. Exceptuando los meses antes mencionados, la mayoría de meses de 2024, la emisión de CO2e se habían mantenido por debajo de 2023.

Siendo mayo el mes que tuvo un consumo significativo de Diésel, se deberá implementar la estrategia para poner mayor atención al consumo de este combustible e implementar un plan de acción para la reducción de consumo.



# ENERGÉTICOS: NUESTRA HUELLA DE CARBONO / ENERGÍA

**Las emisiones en el 2024 fueron mayores por 6,828 kg CO<sub>2</sub>e, siendo las totales: 2024 emitiendo 30514.55 kg CO<sub>2</sub>e y 2023 emitiendo 24043.32 kg CO<sub>2</sub>e.**

En el 2024 el consumo energético de Diésel por pax fue mayor que el 2023 por 0.46 Kw/h. Asimismo, las emisiones totales en el 2024 fueron mayor por 0.12 Kg CO<sub>2</sub>e.

\*El Diésel no está directamente relacionado a la ocupación de huéspedes, sin embargo, los meses de enero, mayo y septiembre fueron los de mayor consumo energético (Kw/h).

\*Las emisiones totales en Kg CO<sub>2</sub>e de 2024 fueron mayores que en el 2023, siendo los meses de enero, mayo y septiembre los más altos.

A pesar de haber tenido una tendencia ligeramente menor en la mayoría de los meses de 2024, respecto a 2023, no se pudo mantener esta tendencia, por una parte, por la afectación del Huracán Helen.

Por otro lado, el consumo de mayo implica poner mayor atención en el cuidado de consumo de Diésel, más allá que el este mes, se tuvo el pico en el recale de Sargazo e implementar un plan de acción para su reducción de este combustible.

**En 2024 el consumo de Diésel total fue un 27% mayor al año 2023, por lo que el consumo energético (Kw/h) y los Kg CO<sub>2</sub> por huésped tienen el mismo incremento.**

El consumo de Gas LP, por año:

Consumo de energía	Total kW	kWh medio por noche de huésped	Total K CO <sub>2</sub> e	Promedio de Kg CO <sub>2</sub> e por noche de huésped
2023	14,989,866	15	3,215,398	3.22
2024	14,514,624	14.83	3,113,456	3.18

2024 fue 1,999,535 Litros y 2023 fue de 2,065,004 Litros.



# ENERGÉTICOS: NUESTRA HUELLA DE CARBONO / ENERGÍA

El 2024 el consumo de Gas LP fue menor que el 2023 por 65,469 L.

\*El consumo de Gas LP se ve impactado por la ocupación. La reducción de ocupación de 2024 respecto a 2023, fue de 2.15 % y la de Gas LP representó un 3.17%.

Los meses de abril, julio, septiembre y octubre, se tienen mayores consumos en proporción con la diferencia de ocupación respecto a 2023. Por lo anterior, se deberá poner mayor atención en el consumo de este combustible e implementar un plan de mejora para identificar el motivo del alza en su consumo.

Las emisiones totales en kg CO<sub>2</sub>e de 2024 fueron menores que en el 2023 en los meses de junio, agosto y noviembre.

Por el contrario, en los meses de más baja ocupación se registraron consumo por arriba de la diferencia del 2023

Las emisiones en el 2024 fueron menores por 101,942 kg CO<sub>2</sub>e, siendo las totales: Promedio de Kg CO<sub>2</sub>e por noche de huésped

2024 emitiendo 3,113,456 Kg CO<sub>2</sub>e y 2023 emitiendo 3,215,398 Kg CO<sub>2</sub>e.

En el 2024 el consumo energético de Gas LP por pax fue menor que el 2023 por 0.966 Kw/h. Asimismo, las emisiones totales por pax en el 2024 fueron menores por 0.207 Kg CO<sub>2</sub>e.

Aun cuando se mantuvo una tendencia menor, por el efecto de la ocupación, en los meses de septiembre y octubre no se pudo mantener esta.

Para determinar el área que impactó en el consumo en los meses mencionados, la instalación de medidores de gas ayudará a un mejor control y anticipar medidas para reducir su consumo.

**En 2024 el consumo de Gas LP total fue un 3.27% menor al año 2023, por lo que el consumo energético (Kw/h) y los Kg CO<sub>2</sub> e por huésped tienen la misma reducción.**



# ENERGÉTICOS: NUESTRA HUELLA DE CARBONO / ENERGÍA

El uso de Gasolina se destina principalmente como combustible para los vehículos de combustión interna para el movimiento materias primas, semiprocesados, de los diferentes almacenes, y cocina central a los centros de consumo de playa. Así como, para la logística de blancos de Lavandería a Habitaciones y de los residuos a las cámaras correspondientes de orgánicos e inorgánicos.

Asimismo, se emplea para algunos vehículos combustión de 2 tiempos para el retiro de sargazo de playa al área temporal de residuos y de equipos de combustión interna para la limpieza en diferentes áreas del hotel.

El consumo de gasolina por año, fue:

Consumo de energía	Total kW	kWh medio por noche de huésped	Total K CO2e	Promedio de Kg CO2e por noche de huésped
2023	126,925	0.13	30,659	0.03
2024	100,037	0.10	24,164	0.02

**2024 fue 10,328 Litros y 2023 fue de 13,104 Litros.**

Para el 2024 el consumo de Gasolina fue menor que el 2023, siendo la diferencia por 2776 L.

\*Aun cuando el consumo de Gasolina representa una disminución del 27% entre ambos años, las cantidades de 2023 son aproximadas, ya que el control que se tenía era, principalmente, por costo.

\*Un factor que pudiera haber favorecido la baja de Gasolina es el empleo de algunos vehículos eléctricos para el transporte de materia prima y semielaborados. Sin embargo, hay la incertidumbre de su contribución en el porcentaje de disminución de este combustible.



# ENERGÉTICOS: NUESTRA HUELLA DE CARBONO / ENERGÍA

**Las emisiones en el 2024 fueron menores por 6,495.01 kg CO<sub>2</sub>e, siendo las totales:2024 emitiendo 24164.42 kg CO<sub>2</sub>e y 2023 emitiendo 30659.43 kg CO<sub>2</sub>e.**

En el 2024 el consumo energético de Gasolina por pax fue menor que el 2023 por 0.34 Kw/h.

Asimismo, las emisiones totales por pax en el 2024 fueron menores por 0.88 Kg CO<sub>2</sub>e.

\*La Gasolina no se ve relacionada directamente con la ocupación de huéspedes, ya que, en los meses de menor ocupación, como en septiembre, se mantiene la misma tendencia de consumo de combustible, por lo que al haber menor número de huéspedes la relación de consumo energético aumenta.

\*Las emisiones totales en Kg CO<sub>2</sub>e por pax de 2024 fueron menores que en el 2023, por 0.08Kg, siendo los meses de julio, octubre, noviembre y diciembre los más bajos.

Por otro lado, como se mencionó anteriormente, los registros de consumo de Gasolina en 2023 fue de forma estimada lo que se deberá implantar un plan de acción para un mejor control del registro de este combustible.

En 2024 el consumo de Gasolina total fue un 27% menor al año 2023, por otro lado, el consumo energético (Kw/h) y los Kg CO<sub>2</sub> e por huésped tienen un decremento del 28%.



# ENERGÉTICOS: NUESTRA HUELLA DE CARBONO / ENERGÍA

Las emisiones en el 2024 fueron menores por 6,495.01 kg CO<sub>2</sub>e, siendo las totales: 2024 emitiendo 24164.42 kg CO<sub>2</sub>e y 2023 emitiendo 30659.43 kg CO<sub>2</sub>e.

En el 2024 el consumo energético de Gasolina por pax fue menor que el 2023 por 0.34 Kw/h.

Asimismo, las emisiones totales por pax en el 2024 fueron menores por 0.88 Kg CO<sub>2</sub>e.

\*La Gasolina no se ve relacionada directamente con la ocupación de huéspedes, ya que, en los meses de menor ocupación, como en septiembre, se mantiene la misma tendencia de consumo de combustible, por lo que al haber menor número de huéspedes la relación de consumo energético aumenta.

\*Las emisiones totales en Kg CO<sub>2</sub>e por pax de 2024 fueron menores que en el 2023, por 0.08Kg, siendo los meses de julio, octubre, noviembre y diciembre los más bajos.

Por otro lado, como se mencionó anteriormente, los registros de consumo de Gasolina en 2023 fue de forma estimada lo que se deberá implantar un plan de acción para un mejor control del registro de este combustible.

**En 2024 el consumo de Gasolina total fue un 27% menor al año 2023, por otro lado, el consumo energético (Kw/h) y los Kg CO<sub>2</sub> e por huésped tienen un decremento del 28%.**



# ENERGÉTICOS: NUESTRA HUELLA DE CARBONO / ENERGÍA

## CARBÓN

El uso de Carbón se destina como combustible para cocción de alimentos en los Centros de Consumo de catering.

El consumo de este combustible por año, fue:

2024 fue de 35,193 Kg y 2023 fue de 30,538 Kg.

Para el 2024 el consumo de Carbón fue mayor que el 2023, siendo la diferencia por 4,655 Kg.

El consumo energético durante 2024 fue mayor por 38,944 kWh. Así mismo, las emisiones en el 2024 fueron mayores por 13,422 kg CO<sub>2</sub>e, siendo las totales:

**2024 consumo energético 294,420 kWh y 2023 de 255,477 kWh.**

**2024 emitiendo 101,469 Kg CO<sub>2</sub>e y 2023 emitiendo 88048 Kg CO<sub>2</sub>e.**

En el 2024 el consumo energético de Carbón por Pax fue mayor que el 2023 por 0.573 Kw/h. Asimismo, las emisiones totales por Pax en el 2024 fueron mayores por 0.197 Kg CO<sub>2</sub>e.

\*El Carbón, tuvo un comportamiento de consumo elevado respecto al año anterior en los meses de abril, septiembre y diciembre.

**En 2024 el consumo de Carbón total fue un 13% mayor al año 2023, por otro lado, el consumo energético (Kw/h) y los Kg CO<sub>2</sub>e por huésped tienen un aumento del 13%.**



# ENERGÉTICOS: NUESTRA HUELLA DE CARBONO / ENERGÍA

## COMBUSTIBLES MTA

El uso de combustibles para el mantenimiento de temperatura de los alimentos (MTA) en bufetes y en eventos de catering son de empleo frecuente. Dentro de éstos, se utiliza principalmente el llamado "Alcohol Sólido", el cual es Metanol en una presentación "sólida" y se comercializa en latas de 0.25 L.

A finales del año 2024 se han iniciado pruebas para su sustitución con una presentación de mezcla de gas Propano y Butano, de nombre comercial Ecoburner.

Se espera, con este cambio, que contribuya a la reducción de desperdicio de Alcohol Sólido (por desechar latas incompletas), reducción de residuos peligrosos y de riesgo por quemadura por líquido inflamable.

El consumo de estos combustibles por año, fue:

**Alcohol Sólido: 2024 fue de 6,625 Litros y 2023 fue de 8,000 Litros.**  
**Ecoburner: 2024 de 147.87 Litros**

Para el 2024 el consumo de estos Combustibles para el MTA fue menor que en 2023, siendo la diferencia por 1,227.13 Litros.

Para la determinación del Factor energético y emisiones de CO<sub>2</sub>, se tomaron las siguientes consideraciones:

a) Alcohol Sólido: de acuerdo al Instituto del Metanol (\*), con sede en Amsterdam, el factor energético y de emisiones por Litro de Metanol, son:

-0.2906 Kg CO<sub>2</sub>e  
 -0.4722 Kwh

b) Ecoburner: con una composición 80% Butano y 20% Propano, el factor de energético y de emisiones por Litro de la mezcla, son

-1.70494 Kg CO<sub>2</sub>e  
 -7.7108 Kwh



# ENERGÉTICOS: NUESTRA HUELLA DE CARBONO / ENERGÍA

El consumo energético durante 2024 fue menor por 5,352 KwH. Así mismo, las emisiones en el 2024 fueron menores por 147 Kg CO<sub>2</sub>e, siendo las totales:

**2024 consumo energético 32,423 KwH y 2023 de 37,776 KwH.  
2024 emitiendo 2,177 Kg CO<sub>2</sub>e y 2023 emitiendo 2,325 Kg CO<sub>2</sub>e.**

En 2024 el consumo energético de Combustibles MTA por Pax fue menor que el 2023 por 0.012 Kw/h. En cuanto a las emisiones totales por Pax, en el 2024 fueron mayores por 0.001 Kg CO<sub>2</sub>e.

\*Los Combustibles MTA, tuvieron un comportamiento de consumo elevado respecto al año anterior en los meses de junio, agosto y septiembre. Para evaluar el beneficio del uso del Gas Ecoburner, además de ser más seguro durante su utilización, será el considerar la reducción de residuos por la disminución de latas de Alcohol Sólido.

**En 2024 el consumo de estos Combustibles total fue un 23% Menor al año 2023, por otro lado, el consumo energético (Kw/h) por huésped es Menor un 3% y las emisiones de Kg CO<sub>2</sub>e por huésped tienen un aumento del 4.7%.**



# ENERGÉTICOS: NUESTRA HUELLA DE CARBONO / ENERGÍA

## COMBUSTIBLES PARA ILUMINACIÓN

El uso de combustibles para iluminación ambiental en Restaurantes, Cathering y SPA, son de empleo frecuente. Dentro de éstos, se utiliza principalmente el llamado "Citronela", y "Vela líquida" los cuales son derivados del queroseno.

El consumo de estos combustibles por año, fue:

**Citronela: 2024 de 170 Litros y 2023 de 170 Litros.**

**Vela líquida: 2024 de 30 Litros y 2023 de 227 Litros**

Para el 2024 el consumo de estos Combustibles para iluminación fue menor que en 2023, siendo la diferencia por 197 Litros.

Para la determinación del Factor energético y de emisiones equivalentes de CO<sub>2</sub>e, se tomaron las siguientes consideraciones:

c) Se utilizan los factores de Queroseno en consideración a la información disponible por parte de los respectivos fabricantes, en donde se menciona como "Derivados de Hidrocarburos".

El consumo energético durante 2024 fue menor por 2,023 KwH. Así mismo, las emisiones en el 2024 fueron menores por 186 Kg CO<sub>2</sub>e, siendo las totales:

**2024 consumo energético 2,058 KwH y 2023 de 4,081 KwH.**

**2024 emitiendo 189 Kg CO<sub>2</sub>e y 2023 emitiendo 375 Kg CO<sub>2</sub>e.**

En el 2024 el consumo energético de Combustible Iluminación por Pax fue menor que el 2023 por 0.01877 Kw/h. Asimismo, las emisiones totales por Pax en el 2024 fueron menores por 0.0017 Kg CO<sub>2</sub>e.

\*Como se ve en las gráficas, no se ha mantenido un consumo constante a partir del inicio desu uso en 2024, principalmente para la Vela Líquida.

En 2024 el consumo de estos Combustibles fue un 98% menor respecto al año 2023, el consumo energético (Kw/h) y los Kg CO<sub>2</sub>e por huésped tienen una disminución del 76%.



# ENERGÉTICOS: NUESTRA HUELLA DE CARBONO / ENERGÍA

## COMBUSTIBLES DE BAJO CONSUMO

El uso de combustibles para diferentes actividades que en su mayoría no van directamente relacionadas con la estancia de Huéspedes o que su impacto es bajo en comparación de los que implican un alto consumo como la Electricidad, el Gas LP, el Diésel, incluso el Carbón.

Dentro de los principales usos que se tienen de este tipo de Combustibles de bajo consumo se tiene:

### **Mantenimiento de la temperatura de los alimentos.**

Para la exhibición de alimentos, principalmente en Catering de eventos y bufetes, se debe mantener la temperatura de acuerdo a rangos normativos. Los combustibles empleados para este fin, son: Alcohol Sólido, a base de Metanol, y el sistema llamado Ecoburner, a base de una mezcla de gas 80% Butano y 20% Propano.

### **Iluminación ambiental.**

El uso de combustibles para iluminación ambiental en Restaurantes, Cathering y SPA, son de empleo frecuente. Dentro de éstos, se utiliza principalmente el llamado "Citronela", y "Vela líquida" los cuales son derivados hidrocarburo similar al Queroseno.

### **Mantenimiento a tuberías.**

Se emplea gas Propano en cartucho portátiles para soldadura por soplete de tuberías. Asimismo, por su composición se emplea para el decorado de postres en cocina.

### **Mantenimiento a maquinaria y vehículos.**

Los aceites para motor se emplean principalmente para el servicio de mantenimiento de los generadores de energía de emergencia, algunos vehículos de carga y utilitarios, así como, en equipos portátiles más pequeños de motor de combustión a 2 tiempos, como hidrolavadoras y sopladores.



# ENERGÉTICOS: NUESTRA HUELLA DE CARBONO / ENERGÍA

En la siguiente Tabla se indica los diferentes materiales que se incluyen en este segmento de Energía, con los factores correspondientes.

Grupo	Nombre	F_KWH	F_Kg CO2e	Observaciones
Temperatura Alimentos	Alcohol solido (*)	4.722	0.2906	Metanol
	Gas ecoburner	7.7108	1.70494	80% Butano; 20% Propano
Iluminación	Citronela	10.276	0.94441	Queroseno
	Vela liquida	10.276	0.94441	Queroseno
Mantenimiento	Gas propano	7.202	1.54354	Propano
Acetites para Motor	Aceite de 2 tiempos	10.42	2.74972	Utilitarios; Equipos
	Aceite para diesel	10.42	2.74972	Carga
	Aceite multigrada	10.42	2.74972	Generadores
	Aceite motor np toyo	10.42	2.74972	Vehículos

**Tabla 1. Materiales dentro del segmento de Combustibles de bajo consumo y sus factores**

En la Tabla 2 se muestran los consumos de los diferentes Combustibles, se observa una reducción en el 2024, principalmente de Alcohol Sólido y de Vela Líquida. La reducción fue de 1,443.47 Litros, lo que representa un consumo menor del 18.4%.

GRUPO	NOMBRE	2023 Litro	2024 Litros
Temperatura Alimentos	Alcohol solido	8000.00	6625.00
	Gas ecoburner		147.87
Iluminación	Citronela	170.00	170.00
	Vela liquida	227.12	30.28
Mantenimiento	Gas propano	57.40	61.17
Acetites para Motor	Aceite de 2 tiempos	10.00	12.00
	Aceite motor np toyo	4.00	4.00
	Aceite multigrada	624.00	624.00
	Aceite para diesel	14.19	18.92
	<b>TOTALES</b>	<b>9106.71</b>	<b>7693.24</b>

**Tabla 2. Totales de Combustibles de bajo consumo**

\* Carbon Footprint of Methanol, Methanol Institute,

[www.methanol.org](http://www.methanol.org)



# ENERGÉTICOS: NUESTRA HUELLA DE CARBONO / ENERGÍA

La energía generada (KwH) y las emisiones (Kg CO2e) de estos combustibles son las siguientes:

**En 2024 la energía tuvo una reducción de 7,278.01 KwH respecto a 2023, siendo menor por 17.4%.**

**Las emisiones de Kg CO2e se redujo en 309.04 respecto a 2023, siendo menor en 7.2%.**

En la siguiente Tabla se muestran los valores de energía y emisiones por Material.

GRUPO	NOMBRE	2023		2024	
		KwH	Kg CO2e	KwH	Kg CO2e
Temperatura Alimentos	Alcohol solido	37776.00	2324.80	31283.25	1925.23
	Gas ecoburner			1140.20	252.11
Iluminación	Citronela	1746.92	160.55	1746.92	160.55
	Vela liquida	2333.93	214.50	311.19	28.60
Mantenimiento	Gas propano	413.42	88.60	440.58	94.42
Acetites para Motor	Aceite de 2 tiempos	104.20	27.50	125.04	33.00
	Aceite motor np toyo	41.68	11.00	41.68	11.00
	Aceite multigr	6502.08	1715.83	6502.08	1715.83
	Aceite para diesel	147.86	39.02	197.15	52.02
<b>TOTALES</b>		<b>49066.09</b>	<b>4581.79</b>	<b>41788.08</b>	<b>4272.75</b>

**Tabla 3. Energía y Emisiones por Material | 2023-2024**

En el 2024 la energía eléctrica por Pax fue menor que el 2023 por 0.0084 KwH, representando una reducción de 1.6%. Sin embargo, las emisiones totales por Pax en el 2024 fueron mayores por 0.0056 Kg CO2e, representando un aumento de 10%.



# DESEMPEÑO AMBIENTAL EN ENERGÍA

Consumo de energía	Total kWh	kWh medio por noche de huésped	Total Kg CO2e	Promedio de Kg CO2e por noche de huésped
2024	15,078,020	15.62	15,787,124	16.54
2023	15,521,520	15.53	15,954,474	16.31

## ¿QUÉ FUNCIONÓ BIEN?

En términos generales, se logró mantener los factores en ambos años en relación a los tres principales suministros energéticos empleados: Electricidad, Gas LP y Diésel. Aún cuando se tuvo un ligero incremento por Noche Huésped en 2024, se compensó con una disminución en el consumo de gas.

Lo anterior logró, incluso, compensar el incremento de consumo de Diésel por las afectaciones del Medio Ambientales como fue la arribazón de sargazo y el impacto de fenómenos hidrometeorológicos, que se tuvieron en 2024.

## MEJORAS RECOMENDADAS

Está en proceso la renovación de equipo nuevo, principalmente en áreas de mayor consumo energético como el calentamiento de agua en Salas de máquinas y Lavandería.

Se han establecido objetivos para mejorar la medición, tanto de las 2 principales fuentes energéticas: Electricidad y Gas LP, como de las fuentes secundarias de menor consumo, como: Diésel, Gasolina y Combustibles de bajo consumo.

**1% MENOR RESPECTO AL 2023**



# AGUA

## AGUA DE RED

El agua de red del hotel se utiliza para satisfacer las necesidades de huéspedes y operaciones en actividades como el aseo personal (duchas, inodoros, regaderas), la lavandería, la cocina, el mantenimiento de piscinas y jardines, y los sistemas de refrigeración. El abastecimiento o producción de agua de red proviene del aprovechamiento de agua de pozos, una vez que se extrae esta misma pasa por un sistema de osmosis inversa y se almacena en cisternas de almacenamiento para su distribución de manera presurizada por bombas y se distribuye en los diversos servicios; Dada la alta demanda, es fundamental gestionar este recurso de manera eficiente para reducir costos y el impacto ambiente por ello todas las aguas una vez usadas se clasifican como residuales y son tratadas en la planta de tratamiento de aguas residuales del hotel, donde se les procesa acorde la legislación correspondiente para ser descargadas a pozos de rechazo de aguas nacionales por obligaciones marcadas en nuestra concesión y el resto es utilizara o reciclada en riego de las principales zonas verdes y vivero del hotel.

Consumo de agua	Total m3	Promedio de m3 por noche de huésped
2024	693748 m3	0.702 m3
2023	707718 m3	0.700 m3

\*\* El promedio de m3 por noche de huésped considera el gasto /uso de agua en todos los servicios diarios del hotel (albercas, baños, regaderas, servicios de alimentación, lavandería, jardinería y demás servicios diarios)

La producción del recurso hídrico se realizó de manera efectiva y eficiente conforme a lo determinado por las autoridades, evitando así sobre pasar la demanda del recurso universal al que por derecho humano debemos acceder todos, los resultados de un año en comparación de 2024 al 2023 se mantuvieron lo que representa no tener perdidas o desperdicio de agua en nuestros principales sistemas de aprovechamiento de agua del hotel.



# AGUA

## Áreas a trabajar:

- La implementación de dispositivos de mediciones para áreas que se remodelen.
- La formación en materia de sensibilización del personal en el cuidado del recurso hídrico.
- Atención en prioridad a los reportes de fugas o averías de equipos o instalaciones que utilicen agua para la operación del hotel.
- Revisar anualmente los insumos, productos o procesos de cada departamento para eficiente el recurso.
- Atención en prioridad a los reportes de fugas o averías de equipos o instalaciones que utilicen agua para la operación del hotel.
- Revisar anualmente los insumos, productos o procesos de cada departamento para eficiente el recurso.

Uso de agua de riego	Total m3	Promedio de m3 por noche de huésped
2024	239,300 m3	0.242204 m3
2023	241,230 m3	0.238902 m3



# RESIDUOS

La gestión de residuos en el sector hotelero es esencial para mitigar el impacto ambiental, asegurando el cumplimiento normativo y optimizando los costos operativos; la certificación Travelife, en este sentido, fomenta y evalúa las prácticas sostenibles en hoteles, con el objetivo de reducir la huella de carbono a través de estrategias como la minimización

de residuos en origen, el reciclaje eficiente, la gestión responsable de alimentos, la identificación, eliminación de plásticos de un solo uso, así como la sensibilización de colaboradores, huéspedes y alianzas estratégicas de destino final; la cuales son las bases para poder optimizar y reducir nuestro impacto por los residuos de nuestra operación.

Se lograron gestionar una mayor cantidad de residuos reciclables en 2024 en relación al año 2023, equivalente a 100008.9 Kg lo que significa un 35.03 % en comparación de 2024 contra 2023.

En residuos del método desconocido, se redujo en 2024 un equivalente al 29.13% menos que 2023, es decir 900.9 KG de residuos de los cuales los principales son los categorizados como residuos peligrosos

Eliminación de residuos sólidos	Total kg	Promedio de kg por noche de huésped	Total kg CO2e	Promedio de kg CO2e por noche de huésped
2024	Vertedero	Vertedero	Vertedero	Vertedero
	4346550 Kg	4.3 Kg	2724743.53 kg CO2e	0.0327 kg CO2e
	Incineración	Incineración	Incineración	Incineración
	0 kg	0 kg	0 kg CO2e	0 kg CO2e
	Reciclaje	Reciclaje	Reciclaje	Reciclaje
	285515.6 kg	0.286 kg	6079.76 kg CO2e	0.006 kg CO2e
	Desconocido	Desconocido	Desconocido	Desconocido
3092.5 kg	0.0031 kg	1444.33 kg CO2e	0.0014 kg CO2e	
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>	
	<b>4635158.10 kg</b>	<b>4.64 kg</b>	<b>2732267.64 kg CO2e</b>	<b>2.73 kg CO2e</b>
2023	Vertedero	Vertedero	Vertedero	Vertedero
	4178686 kg	4.1 kg	2619513.78 kg CO2e	0.0323 kg CO2e
	Incineración	Incineración	Incineración	Incineración
	kg	kg	kg CO2e	kg CO2e
	Reciclaje	Reciclaje	Reciclaje	Reciclaje
	185506.62 kg	0.0184 kg	3950.17 kg CO2e	0.003 kg CO2e
	Desconocido	Desconocido	Desconocido	Desconocido
3993.4 kg	0.0039 kg	1865.101 kg CO2e	0.0018 kg CO2e	
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>	
	<b>4368186.02 kg</b>	<b>4.32 kg</b>	<b>2625329.07 kg CO2e</b>	<b>2.59 kg CO2e</b>

TOTAL DE EMISIONES A LA ATMÓSFERA DE ENERGÍA Y RESIDUOS

Energía y residuos	Total Kg CO2e
2024	18,519,391.64
2023	18,579,803.07



# PLÁSTICOS

Los plásticos de un solo uso son un tema sumamente importante en el sector hotelero y turístico, actualmente los esquemas de colaboración intersectoriales con organizaciones como la GIZ y Parley aunado a mecanismos legislativos en el gobierno estatal que incentiven y permitan reducir su uso permite identificar y crear estrategias para una economía circular y un turismo más sostenible, apuntando a la reducción de elementos como popotes, bolsas, y envases para proteger el medio ambiente.

El cambio es gradual es por ello que con apoyo de los lineamientos establecidos en la certificación TRAVELIFE se han identificado, cuantificado y creado mecanismos de políticas de compras y estrategias de reducción y eliminación de elementos considerados como plásticos de un solo uso de la operatividad del hotel Princess, teniendo como resultado de lo anterior los siguientes resultados que se muestran en la tabla.

Tipo/ clasificación de plásticos de un solo uso	Kg 2023	Kg 2024
Amenidades de la habitación	4756	5499
Conferencias y reuniones	164	0
Múltiple	84560	100941
Otro	183	156
Servicio de alimentos y bebidas	19229	19908
<b>Total kg general</b>	<b>108891</b>	<b>126504</b>

Plásticos de mayor uso	2023	2024
Otros plásticos de un solo uso	84931	101133
Agua embotellada	13488	15101
Minis de baño líquidos	4435	5244
Otras bebidas embotelladas de un solo uso	3631	2234
Contenedores de alimentos	1041	1580
Capsulas ind de café o té	364	570
Cubiertos incluidos palillos	417	376
Vasos/ tazas para bebidas frías	322	69
Pulseras y brazaletes	183	156
Bolsas de lavandería	32	29
Globos	34	0
Minis condimentos	11	10
Confitería envuelta individualmente	3	1
Vasos para bebidas calientes	0.01	0.002
<b>Total general</b>	<b>108891</b>	<b>126504</b>

# SUSTANCIAS PELIGROSAS

## Uso Responsable de Sustancias Químicas peligrosas al medio ambiente.

En el Hotel Princess, la protección del medio ambiente constituye un eje central de nuestra gestión sustentable. Como parte de nuestras políticas de operación y de compromisos sustentables hemos establecido un estricto control en el uso de insumos y productos químicos, alineados con las mejores prácticas internacionales.

En este sentido, el hotel Princess manifiesta que no utiliza dentro de sus operaciones ninguna sustancia química que sea considerada peligrosa para el medio ambiente, de acuerdo con los criterios internacionales establecidos por el estándar de certificación TRAVELIFE.

Nuestros procesos de limpieza, mantenimiento y servicios generales se llevan a cabo únicamente con productos biodegradables y seguros, lo que garantiza la salud de nuestros colaboradores, huéspedes y de los ecosistemas que nos rodean. Asimismo, trabajamos de manera continua con proveedores responsables, quienes nos aseguran que sus insumos cumplen con las normativas ambientales y estándares internacionales vigentes.



Total de sustancias peligrosas al medio ambiente adquiridas en 2024 **81,843 L.**  
**312,552 Kg.**



## ACTIVIDADES 360

En nuestro pilar de biodiversidad nos ocupamos por proteger la fauna y flora, fomentamos el cuidado y limpieza de áreas verdes, separación de nuestros residuos, el uso responsable de nuestros recursos naturales y concientizamos sobre el cuidado de nuestro medio ambiente. Todas estas acciones se llevan a cabo con nuestras actividades 360° con colaboradores, huéspedes, aliados, comunidad y vecinos.



**Estamos comprometidos con la protección de la biodiversidad, por lo que concientizamos e implementamos medidas efectivas para evitar cualquier impacto negativo de nuestras operaciones.**

**Princes Hotels & Resorts asegura que sus operaciones no restringen el acceso de la población local a recursos esenciales, servicios básicos y medios de subsistencia, como agua, atención médica, educación, alimentos y otros servicios e instalaciones que contribuyen al funcionamiento de nuestra comunidad.**

# ACTIVIDADES 360

## 1 LA HORA DEL PLANETA 2024

El sábado 23 de marzo del 2024, se celebró, a nivel mundial, La Hora del Planeta y en conmemoración se realizó un apagón simbólico en la Plaza Principal acompañada de una breve explicación para los huéspedes sobre el origen de este movimiento. Asimismo, se agregó a esta actividad un banco de horas, en el cual, se invitó a los colaboradores a invertir una hora de su tiempo realizando acciones en pro del medio ambiente.



## 2 TEMPORADA DE ANIDACIÓN DE TORTUGAS MARINAS 2024

El programa de anidación de tortugas es un conjunto de acciones que se realizan para proteger y conservar a las tortugas marinas que anidan en las playas. Del 01 de mayo al 31 de octubre fue la temporada de anidación 2024, durante la cual 07 tortugas caguamas anidaron en la playa frente al hotel y se liberaron 159 tortuguillas. Personal técnico del Municipio de Solidaridad capacitó a 60 colaboradores de los diferentes departamentos para protección y conservación de las mismas.



## 3 REFORESTACIÓN EXTERNA

El jueves 21 de marzo, en conjunto con el Municipio de Solidaridad se realizó una reforestación en un camellón de la ciudad de Playa del Carmen. Gracias a la participación de los colaboradores se plantaron 32 ejemplares de especies nativas como la ceiba, el maculis y siricote.



## 4 DÍA DE LA TIERRA "LIMPIEZA DE ÁREAS VERDES"

El lunes 22 de abril se realizó una limpieza de áreas verdes en el exterior del hotel, en las áreas aledañas a la vialidad; las cantidades resultantes de residuos recolectados fueron las siguientes:

- 9 kilogramos de latas de aluminio
- 14.8 kilogramos de plástico PET
- 18.5 kilogramos de residuos no reciclables y
- 0.7 kilogramos de vidrio



# ACTIVIDADES 360

## 5 LIMPIEZA DE PLAYA

Durante el año 2024 se realizaron dos limpiezas de playa, en las cuales, con la participación de 21 colaboradores, recorrimos 2 kilómetros de playa y se recolectaron las siguientes cantidades de residuos:

- 12.3 kilogramos de botellas de PET,
- 0.3 kilogramos de colillas de cigarro,
- 15.4 kilogramos de basura inorgánica,
- 7.5 kilogramos de latas de aluminio y
- 2.1 kilogramos de vidrio



## 6 DÍA MUNDIAL DEL RECICLAJE

En conmemoración realizamos un taller de reciclaje en el cual los colaboradores pudieron elaborar un elemento de decoración con materiales como cartón y discos compactos. Estos últimos son contaminantes porque, al desecharlos en la basura, liberan sustancias tóxicas en el suelo y en el agua subterránea.



## 7 ECOMODA

Con la participación de los colaboradores de diferentes departamentos se llevó a cabo el evento Ecomoda con temática de Día de Muertos, en el cual había 2 categorías: la catrina en el que participaron 5 equipos y el de vestuario tradicional en el que participaron 4 equipos. **El objetivo de esta actividad es hacer conciencia sobre la importancia de reciclar y reutilizar los residuos y enaltecer la cultura y tradiciones que hacen referencia a esta festividad de nuestro país.**



## 8 ECOFERIA

El 22 de abril se celebra el Día Internacional de la Madre Tierra, una fecha para concientizar sobre el cuidado del medio ambiente y uno de los principales objetivos es promover un cambio en la sociedad para protegerlo. **En la Ecoferia 2024 se hicieron presentes 08 iniciativas ambientales** para darse a conocer con los colaboradores; entre ellas asociaciones civiles, organizaciones ciudadanas y emprendimientos, cuyo fin es crear un mundo más sustentable.



## CONCURSO DE DIBUJO DE ANIMALES SILVESTRES

La educación ambiental es importante para los niños porque les ayuda a desarrollar un pensamiento ecológico y a tomar conciencia de la necesidad de cuidar el medio ambiente, es por ello, que en el Día del Niño se organizó un concurso de dibujo con los estudiantes de la escuela de la Fundación **Contando con un Amigo**, en el cual se les explicó la importancia de la fauna silvestre y se les dio a conocer algunas de las especies nativas de nuestra región. Posteriormente, más de 80 niños eligieron uno de los ejemplares y realizaron un dibujo y 3 niños de cada nivel estudiantil se hicieron acreedores a un premio y un reconocimiento otorgados por el hotel.



# ACTIVIDADES 360

## 10 FUNDACIÓN MI AMIGO DE LA CALLE “CROQUETATON” Y “FERIA DE ADOPCIÓN”

Debido al alza en la cantidad de animales en situación de calle es esencial que la adopción se anteponga a la compra de animales. Por ello, el pasado 26 de agosto realizamos una Feria de Adopción en conjunto con la fundación **Mi Amigo de la Calle**. Asimismo, durante el mes de agosto se recabaron más de **100 kilogramos de alimento para perros y gatos**, donados por los colaboradores de distintos departamentos, los cuales fueron entregados a la fundación durante la Feria de Adopción.



## 11 DÍA DE LOS OCEANOS

El Día Mundial de los Océanos recuerda a todos su importante papel en la vida cotidiana, y como parte de nuestras actividades ambientales con los huéspedes, realizamos una plática didáctica con los niños del Kids Club, en la cual se les habló sobre los animales que viven en el océano y posteriormente se les entregaron dibujos para colorear y una sopa de letras para quienes hablaran el idioma inglés.



## 12 ACTIVIDAD DE RECICLAJE

Tanto en el Kids Club Family como el Kids Club Sunset se realizan actividades de reciclaje, las cuales consisten en elaborar manualidades utilizando residuos y algunos otros materiales. **Lo anterior es para promover las tres R's en los pequeños y los padres de familia.**

## 13 HUERTO

Crear un huerto para niños es una excelente manera de enseñarles sobre la agricultura, la naturaleza y la importancia de una alimentación saludable, es por eso que dentro de las actividades para los huéspedes está un recorrido interactivo en nuestro huerto en donde conocerán frutas y vegetales de la región.



## 14 ECOTOUR

Hemos implementado un recorrido ecológico dirigido a los huéspedes para darles a conocer la flora y fauna nativa que pueden encontrar en el hotel, esto por varias razones:

1. Ayuda a los huéspedes a comprender la importancia de la conservación del medio ambiente y la biodiversidad.
2. Permite a los huéspedes experimentar de cerca la flora y fauna local.
3. Aumenta la conciencia sobre la huella ambiental que los turistas puedan dejar y promueve un comportamiento responsable.
4. La actividad al aire libre conlleva beneficios para la salud física y mental.



• El recorrido **Ecotour** es una experiencia enriquecedora para los huéspedes y les permite contribuir al cuidado del medio ambiente, plantando un árbol nativo al final del recorrido.

## 15 MERCADITO SUSTENTABLE

En el **Mercadito Sustentable** se busca promover la sustentabilidad y el comercio justo. En el mes de abril se cumplió un año de realizar esta actividad mes con mes para beneficio de los colaboradores. Para celebrar el primer aniversario se presentó un ballet folklórico con bailes típicos de nuestro país para festejar a los más de 10 expositores y a las 8 fundaciones que se han visto beneficiadas a través de la venta de sus productos.



# BIENESTAR DE LOS ANIMALES

## 16 PLÁTICA SOBRE LAS ABEJAS

El día 08 de abril de 2024, los apicultores del colectivo Hamuli Kab, transmitieron a los colaboradores la importancia de los polinizadores y la importancia de rescatarlos y preservarlos. Además, se le indicó a los asistentes el procedimiento a seguir en caso de identificar un panal y/o grupo de abejas. A esta plática asistieron los departamentos de Áreas Públicas, Mantenimiento, A&B y Jardinería, quienes son los colaboradores con más encuentros con estos polinizadores.



## 17 DÍA MUNDIAL DE LA VIDA SILVESTRE "PLÁTICA INFORMATIVA SOBRE EL JAGUAR"

Como parte de la protección de la biodiversidad y la vida silvestre característica de la región nos damos a la tarea de romper paradigmas y brindar información confiable a los colaboradores. Es por ello, que el día 06 de marzo de 2024 el MVZ Mario Buil impartió una plática informativa sobre el jaguar, en la cual desmintió mitos y destacó el papel de este felino en el ecosistema. Participaron los departamentos de Concierge, Calidad, Marketing, Social Media, Reservas, Talento Humano, Mantenimiento, Áreas Públicas y Ama de Llaves.



## 18 TALLER "MANEJO Y CUIDADO DE SERPIENTES"

Durante la temporada de lluvias, las serpientes suelen salir en busca de refugio, ya que habitan en zonas cálidas y secas. Por esta razón, colaboradores de los departamentos de Seguridad, Mantenimiento, Ama de Llaves, Áreas Públicas y Fumigación participó en un taller. El objetivo fue que aprendieran a identificar serpientes venenosas y a manipularlas de forma segura para proteger tanto a los huéspedes como estos reptiles.



## 19 PLÁTICAS SOBRE TORTUGAS MARINAS

La temporada de anidación en el Caribe inicia del 1o de mayo al 31 de octubre y es una prioridad proteger y salvaguardar la integridad de las tortugas marinas. Es por ello que año con año solicitamos al cuerpo técnico del Municipio de Solidaridad que capacite a nuestros colaboradores previo y durante la temporada. Este año se realizó una plática el día 23 de abril y otra más el 21 de mayo, en las cuales participaron 60 colaboradores de los departamentos de Animación, Jardinería, Áreas Públicas, Seguridad, Calidad, A&B, Lavandería y Talento Humano.



# IDENTIDAD

En nuestro pilar de identidad estamos enfocados en el bienestar, formación y seguridad de nuestros colaboradores y huéspedes, así como enaltecer nuestra cultura, respetando y celebrando nuestras tradiciones.



## Política de Sustentabilidad

"Ser una empresa socialmente responsable, económicamente redituable y ambientalmente amigable que beneficie a colaboradores, proveedores, huéspedes y comunidad local".

# ÉTICA, TRANSPARENCIA E INTEGRIDAD

## ÉTICA Y TRANSPARENCIA

En Princess nuestra ética se basa en el respeto y confianza que nos ayudan a tener la transparencia e integridad en nuestras operaciones, contamos con diversos mecanismos que garantizan un desempeño ético de los procedimientos, teniendo como soporte nuestra política de sustentabilidad que representa acciones que Princess toma para gestionar de manera responsable sus recursos naturales y las personas.

### POLÍTICAS INTERNAS

#### Huéspedes

- Política de Servicio para Huéspedes
- Reglamento interior de establecimientos de hospedajes
- Reglamento de piscina
- Reglamento chapoteadero
- Reglamento de habitaciones pool Access
- Reglamento para playa
- Reglamento para parque acuático
- Reglamento para tiro con arco
- Reglamento para gimnasio
- Reglamento del kids club
- Reglamento de transporte para huéspedes
- Reglamento cama superior
- Procedimientos para emergencia
- Instrucciones de emergencia
- Instrucciones del uso de tobogán y resbaladillas
- Política acoso huésped
- Protocolo de emergencia sanitaria
- Protocolo de alérgenos
- Política de reutilización de sábanas y toallas

### INTEGRIDAD

Para salvaguardar los valores y principios éticos Princess adopta y practica de manera activa, **el escuchar a los colaboradores a través de dos formas:**

1

#### Buzón de quejas y sugerencias físico

Para los colaboradores se cuenta con un buzón de quejas y sugerencias del cual pueden hacer uso en cualquier momento. Los colaboradores colocarán su queja o sugerencia dentro de una urna en un papel o formato establecido por área de Talento Humano este formulario debe incluir campos para el nombre del colaborador (opcional), el departamento al que pertenece (opcional), el motivo de la queja o sugerencia y cualquier información relevante que deseen proporcionar. Posteriormente, los mensajes serán recolectados por el personal de Talento Humano de manera regular y trasladados a un lugar seguro para su posterior revisión. Todos los mensajes recibidos serán registrados en un registro especial en un reporte general.

En el caso de los huéspedes, a través de los 10 estándares establecidos se debe seguir cada lineamiento para obtener un resultado positivo de la gestión con el objeto de transformar una experiencia negativa en una experiencia inigualable.

1

Una petición, queja o reclamación de un huésped es prioridad número uno, si el huésped se quejó con usted "es suya" y es su responsabilidad asegurar que se resuelva o cerrarla.

2

Mostrar el máximo interés en atender la petición, queja o reclamo.

3

Ante una inconformidad de un huésped se debe mantener una actitud calmada y escuchar atentamente la queja o reclamación, si el huésped está muy molesto será difícil comunicarse con él; por lo que no se le debe interrumpir y dejar que exprese su inconformidad, no asumir o saber de qué se queja por las primeras palabras que use.

4

Verificar toda la información posible que ayude a dejar en claro la situación de lo ocurrido con el huésped.

5

Expresar un deseo sincero de ayudar y comprender su situación, utilice la fraseología de "Comprendo la situación", "Lamento que haya vivido esta experiencia con nosotros".

#### Colaboradores

- Política General
- Política de No Trabajo Infantil
- Política de Compras Sustentables
- Política de Uniformes
- Política del Código de Conducta Nacional
- Política De Uso De Recursos Y Seguridad Informática
- Política de Recursos Compartidos
- Política De Prevención De Factores Psicosociales
- Política de Inocuidad y Salud
- Política De Seguridad Y Salud En El Trabajo
- Política de Compras
- Política de Calidad y Desarrollo
- Política de respeto al Patrimonio
- Política de contratación
- Política de Equidad de Género
- Política de la Madre Trabajadora
- Política de Tolerancia Cero a la Violencia Laboral
- Política de No Discriminación
- Política de no extracción de flora y fauna.
- Reglamento de transporte para colaboradores
- Reglamento Interno de trabajo
- Reglamento interno del comedor
- Reglamento para uso de lockers

Todas las políticas se encuentran disponibles para [Huéspedes](#) / [Colaboradores](#)

Salvemos el planeta



2

#### Buzón digital

Se tiene el buzón digital, el cual, es una herramienta para los colaboradores para utilizarse como último recurso en caso de que no se haya logrado poner límites, o confrontar al agresor, o cuando no haya un seguimiento por parte del líder inmediato o de Talento Humano en una situación de inconformidad. Este consiste en un mecanismo accesible, seguro y confidencial para recopilar los comentarios o denuncias de los colaboradores referentes a prácticas indebidas, violencia y/o acoso laboral y/o manejos inapropiados de información sensible o procedimientos de la empresa, todo esto accediendo a través de un código QR.

6

Ofrezca una disculpa en nombre de Princess Hotels & Resorts y explique al huésped todos los pasos y/o acciones que usted realizará para resolver el problema.

7

Si la queja o reclamación se ha originado por un mal uso que el huésped ha hecho de un producto o servicio por falta de información o desconocimiento, se debe explicar las causas e instruirle para evitar que vuelva a suceder en el futuro, sin ser condescendiente ni buscar culpables.

8

Determinar el canal y la frecuencia de contacto que utilizará para mantenerlo actualizado durante todo el proceso, es importante que toda interacción queja o reclamación quede registrada en el logbook como el procedimiento lo indica.

9

Contacte al huésped cuando el problema se haya resuelto para corroborar su satisfacción con la solución y verificar si existe algo más que usted pueda hacer por él, aunque usted no le haya dado el seguimiento.

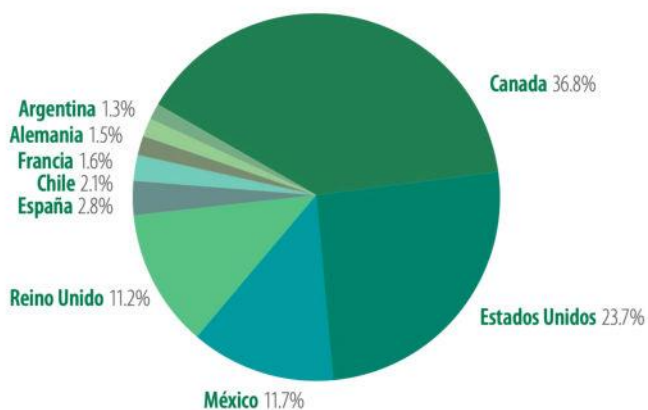
10

Asegurarse de cerrar la queja en sistema logbook si el huésped se encuentra satisfecho y poner los comentarios.

# DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

## DIVERSIDAD E INCLUSIÓN 2024 - HUÉSPEDES

Huéspedes que mayormente nos visitan.



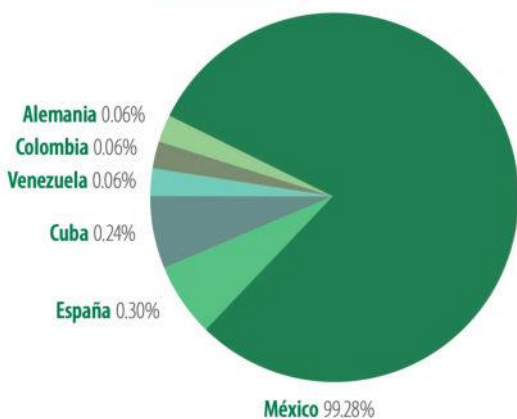
## DIVERSIDAD E INCLUSIÓN 2024 - COLABORADORES

Procedencia de nuestros colaboradores

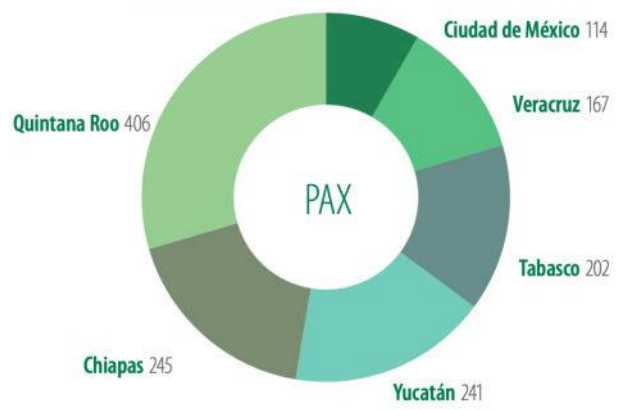
99%  
son Mexicanos

40%  
son de la  
Península

### Países

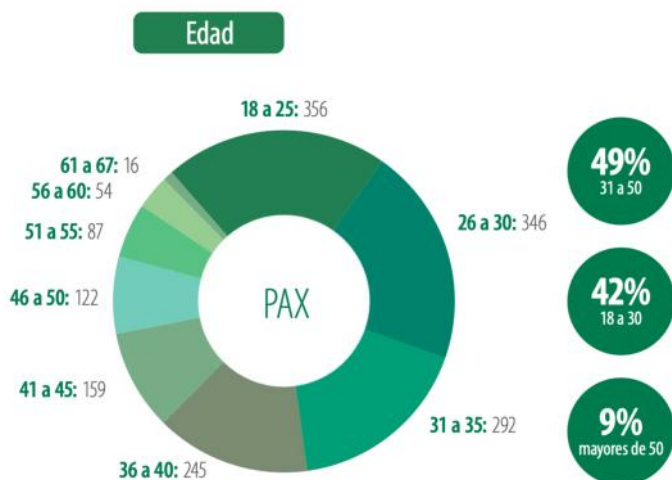


### Estados

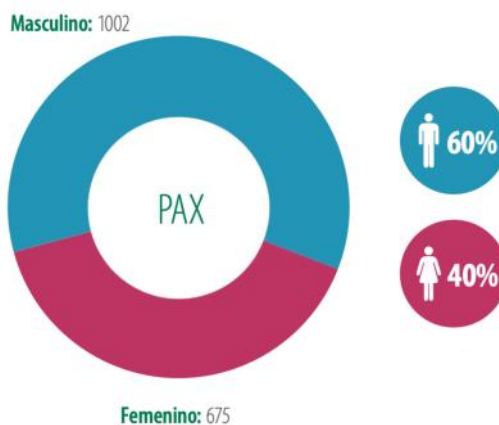


# DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

## DIVERSIDAD POR GENERO 2024



## Género



## GERENCIAS Y DIRECCIONES POR GÉNERO 2024

En Princess nuestro liderazgo es representado por el siguiente porcentaje:



Esta organización brinda **oportunidades de crecimiento** sin importar si eres hombre o mujer.

## Crecimiento laboral



En la última encuesta de 2023 se obtuvo el 82.51% de aprobación respecto al crecimiento sin importar el género.

# INCLUSIÓN Y SERVICIO

## ORÍGENES ÉTNICOS LOCALES 2024

La contratación de personas de poblados o comunidades rurales es una estrategia muy efectiva para facilitar el desarrollo local y mejorar la inclusión social:

- 1 Nos ayuda a fortalecer la economía local, ya que los empleos generados dentro de la comunidad pueden mantener el dinero circulando en la misma.
- 2 Incluimos a personas de diferentes poblaciones para traer diversas perspectivas y habilidades al lugar de trabajo, enriqueciendo la cultura organizacional.
- 3 Fomentamos relaciones más fuertes entre la empresa y la comunidad, mejorando la reputación y apoyo social del negocio.

### Transporte

Contamos con rutas de transporte a los poblados de:

- Leona Vicario
- Chan Cenote
- Xpichil
- Chanchah
- Santa María Poniente
- Felipe Berriozabal
- Tihosuco
- El Edén
- Betania
- Kopchen
- Chan Santa Cruz
- San José
- Tepich
- Popolnah
- Chunhuas
- San Andrés
- Yoactun
- Tuzik
- Francisco May
- El Cedral
- Cecilio Chi
- X-Haxil
- Laguna Kaná
- Señor
- Chemuyil
- Uh May
- Dzula
- Pino Suarez
- San Bartolosaan Ramón
- Chanchah Veracruz
- Carrillo (En Expo Maya)
- Francisco I. Madero
- Puerto Maya
- San Antonio Nuevo
- Chun Yah
- Chun Hon
- Chun Pom
- Muyil

## INCLUSIÓN Y SERVICIO

Se cuenta con un procedimiento para poder brindar las facilidades y seguridad a nuestros huéspedes que lo requieran, el año pasado tuvimos llegadas a nuestras habitaciones equipadas con aditamentos para que puedan acceder y moverse con facilidad.

Trabajamos para que nuestros colaboradores se encuentren informados y puedan enfrentar de la mejor manera situaciones en las relaciones con los huéspedes o en su vida personal, cuando se presentan casos de personas con capacidades diferentes o alguna enfermedad.

### Pláticas informativas 2024

En conjunto con nuestras organizaciones aliadas y otros organismos, se impartieron las siguientes pláticas informativas:

- "Hablemos sobre el Autismo"
- Taller de Lengua de Señas Mexicana
- "Sensibilización al Trato del adulto mayor"
- "Respeto a la Diversidad Sexual"
- Plática Informativa sobre "Cáncer Infantil"
- Plática Informativa sobre "Discapacidad Auditiva"

Aunado a lo anterior, los artículos que se tienen disponibles para el Huésped que padece alguna discapacidad o requiere un equipo médico son los siguientes:

- Muletas
- Silla de ruedas
- Bastones
- Carrito para bebé
- Calentadores de biberón
- Esterilizador de biberón



# SIN DISCRIMINACIÓN Y CLIMA LABORAL

## SIN DISCRIMINACIÓN

Durante la contratación y promoción de nuestros colaboradores se promueve la igualdad de oportunidad y se respeta la equidad de género sin discriminación alguna.

Además, se tienen como compromisos tratar con amabilidad y cortesía a los compañeros de trabajo, jefes, subalternos, visitantes, proveedores, clientes y atender todos los casos relacionados con burlas, malos tratos, discriminación, etc., y en su caso, se sancionan éstos.

### Principios Generales

- I. Respetamos las diferencias individuales de cultura, religión y origen étnico.
- II. Promovemos la igualdad de oportunidades y el desarrollo para todo el personal.
- III. En los procesos de contratación, buscamos otorgar las mismas oportunidades de empleo a las personas candidatas, sin importar: raza, color, religión, género, orientación sexual, estado civil o conyugal, nacionalidad, discapacidad, o cualquier otra situación protegida por las leyes federales, estatales o locales.
- IV. Fomentamos un ambiente laboral de respeto e igualdad, una atmósfera humanitaria de comunicación abierta y un lugar de trabajo libre de discriminación, de acoso sexual y de otras formas de intolerancia y violencia.

V. Estamos comprometidos en la atracción, retención y motivación de nuestro personal, por lo que el sistema de compensaciones y beneficios de nuestro centro de trabajo no hace diferencia alguna entre empleados o empleadas que desempeñen funciones de responsabilidad similar.

VI. Respetamos y promovemos el derecho de las personas para alcanzar un equilibrio en sus vidas; impulsando la corresponsabilidad en la vida laboral, familiar y personal de nuestras colaboradoras y colaboradores.

También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia".



## CLIMA LABORAL

Estamos convencidos que para lograr una mejora en el desarrollo organizacional es necesario conocer la forma en que cada uno percibe sus relaciones laborales, el estilo de liderazgo, su desempeño, su satisfacción, a su equipo y a la organización.

En el 2024 no se realizó un clima laboral, pero se llevó a cabo un programa "Desarrollo Departamental", en donde se realizaron encuestas sobre las necesidades departamentales a 1645 colaboradores de 26 departamentos y se obtuvo un 97% de cumplimiento.

### Resultados del 2023

Liderazgo	73.99
Dinámica organizacional	70.18
Motivación organizacional	70.61
Honestidad	80.49
Formación	76.61
Identificación con la empresa	70.07
Compensación	69.05
Resiliencia	72.26
Crecimiento laboral	76.55
Diversidad e inclusión	84.78
Actitud laboral	75.69
Políticas de la empresa	70.08
Responsabilidad Social	80.81
Jornada laboral	74.11
Seguridad laboral	77.79
Psicología positiva	80.13
Estrés laboral	75.61

### Obteniendo de las calificaciones más altas:

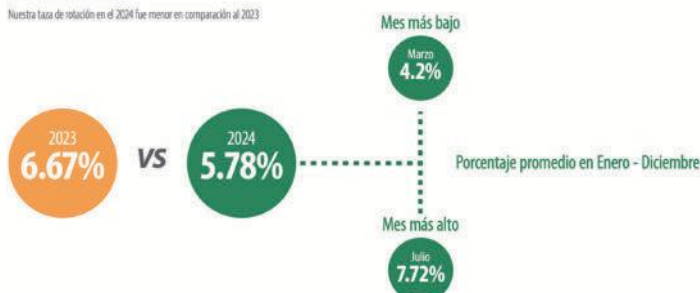
- Diversidad e inclusión
- Honestidad
- Psicología positiva
- Responsabilidad social

### Top 5 de comentarios

- 1 "Estoy muy agradecido por la oportunidad de poder participar en todas las actividades que se han hecho a lo largo de mi tiempo en Princess."
- 2 "Estoy agradecido por la oportunidad de acercarnos a estos proyectos, conocer y ser parte de un equipo grande."
- 3 "Me gusta tener momentos de integración con el departamento y con todos los compañeros del hotel."
- 4 "Es bueno que el departamento de Talento Humano, esté más involucrado con los colaboradores."
- 5 "Me siento bien haciendo lo que me gusta y cumpliendo con mi jornada laboral."

### TASA DE ROTACIÓN

Nuestra tasa de rotación en el 2024 fue menor en comparación al 2023



# BENEFICIOS DE LOS COLABORADORES

## BENEFICIOS DE LOS COLABORADORES

Igualdad y equidad en todas las prácticas de empleo (antidiscriminación). Salarios y prestaciones de los empleados, incluida la revisión de los salarios en función de la inflación y el costo de la vida. Para lograr este objetivo, hemos implementado diversas acciones, entre las que se incluyen:

### PROMOCIONES

#### Promociones

Departamento	PAX
Administración	1
Almacén	1
Ama de llaves	16
Animación y deportes	3
Áreas públicas	4
Bares	11
Bell boy	2

Calidad y desarrollo	1
Cocina	20
Comedor (restaurantes)	17
Concierge	5
Gerencia general	1
Lavandería	7
Mantenimiento	17
Recepción	3
Talento humano	5
Seguridad	8
Spa	2
Steward	11
Teléfonos	4
<b>Total</b>	<b>139</b>



#### Incremento de Salario

Departamento	PAX
Administración	27
Almacén	38
Ama de llaves	9
Animación y deportes	25
Áreas públicas	9
Bares	1
Bell boy	8
Calidad y desarrollo	2
Cocina	40
Comedor (restaurantes)	1
Concierge	26
Sistemas	1

Lavandería	4
Mantenimiento	30
Recepción	35
Talento humano	7
Seguridad	63
Steward	7
Teléfonos	9
<b>Total</b>	<b>342</b>

#### Incremento Anual

Departamento	PAX
Administración	25
Almacén	24
Ama de llaves	205
Animación y deportes	44
Áreas públicas	113
Bares	141
Bell boy	34
Bodas y grupos	5
Calidad y desarrollo	8
Cocina	194
Comedor (restaurantes)	314
Compras	4
Concierge	29

Gerencia General	18
Lavandería	54
Mantenimiento	114
Mantenimiento de proyectos	3
Talento humano	38
Recepción	46
Reservaciones	9
Seguridad	105
Spa	35
Steward	103
Teatro	9
Teléfonos	11
Ventas	2
<b>Total</b>	<b>1687</b>

# SALARIOS Y PRESTACIONES

## SALARIOS Y PRESTACIONES

El salario también es la remuneración que recibe el trabajador por su trabajo en una empresa, siendo este una cantidad variable. Este puede ser diferente cada mes de trabajo, ya que depende de horas extras, complementos, la forma de pago, la periodicidad, etc.

Tanto las percepciones como las deducciones vienen descritas en un recibo de nómina que es entregado al trabajador cada quincena, una vez que se le ha realizado el pago de su salario.

Las prestaciones que se señalan en este apartado son las mínimas que establece la Ley Federal del Trabajo:

- **Agüinaldo:** pago anual equivalente a 15 días de salario, pagadero antes del 20 de diciembre.
- **Vacaciones:** derecho a un periodo de descanso anual con goce de sueldo, que varía según la antigüedad del trabajador.
- **Prima Vacacional:** un pago adicional del 25% sobre los salarios correspondientes al periodo vacacional.
- **Seguridad Social:** afiliación al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) para cobertura de salud, riesgos laborales y otros beneficios.
- **Días de Descanso:** derecho a un día de descanso semanal y a días festivos establecidos por ley.

## PROGRAMA BIENESTAR

Contamos con campañas de PREVENIMSS para los colaboradores, en las cuales se ofrecen los servicios que contiene la Cartilla Nacional de Salud:

- Medición de peso y talla, y evaluación del estado nutricional.
- Medición de cintura (a partir de los 20 años).
- Esquema de vacunación: Tétanos, Hepatitis B, influenza
- Salud bucal.
- Detección de enfermedades:
- Diabetes mellitus\* e hipercolesterolemia\* (a partir de los 20 años).
- Hipertensión arterial\* (a partir de los 20 años).
- Detección del virus de hepatitis C por prueba rápida\* (a grupos de riesgo).
- Papanicolaou\*, exploración de mama\* y/o envío a mastografía, de acuerdo con la edad o de ser necesario.
- Tamizaje de trastornos mentales\* (a partir de los 20 años).
- Salud sexual y reproductiva:
- Entrega informada de condones.
- Promoción de métodos anticonceptivos.
- Énfasis de las acciones referidas en la Cartilla Nacional de Salud a embarazadas y derivación a la unidad médica para completar las acciones y el control prenatal.

- **Licencia de Maternidad:** permiso de 12 semanas con goce de sueldo para las trabajadoras embarazadas.
- **Licencia de Paternidad:** permiso de 5 días hábiles con goce de sueldo para los padres.
- **Licencia por Adopción:** permiso de 6 semanas con goce de sueldo para madres y 5 días para padres en caso de adopción.
- **Periodo de Lactancia:** descansos extraordinarios para las madres lactantes, con una duración de media hora cada uno, durante el periodo de lactancia.
- **Prima de Antigüedad:** pago adicional por años de servicio, a partir de 15 años de antigüedad.
- **Reparto de Utilidades:** participación de los trabajadores en las utilidades de la empresa, que se calcula anualmente.
- **Finiquito Laboral:** pago de salarios no pagados, parte proporcional del agüinaldo y prima vacacional al término de la relación laboral.
- **Liquidación:** en caso de despido justificado, el trabajador tiene derecho a la liquidación que incluye salarios vencidos, parte proporcional del agüinaldo y prima vacacional, así como la prima de antigüedad (si aplica).

Aunado a lo anterior la empresa ofrece las siguientes prestaciones, que no son obligatorias pero que buscan mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, brindándoles mayor seguridad y bienestar.

- Comedor
- Transporte
- Fondo de ahorro
- Vales de despensa
- Servicio médico
- Servicio nutricional
- Servicio psicológico
- Bono de puntualidad
- Bono de asistencia

Contamos con asistencia médica que permite atender a un colaborador para responder ante alguna sintomatología o un accidente en su área de trabajo.



# BENEFICIOS DE LOS COLABORADORES

Contamos con asistencia médica que permite atender a un colaborador para responder ante alguna sintomatología o un accidente en su área de trabajo. Se han impartido pláticas de los siguientes temas:

- Platica Prevención De VIH
- Prevención De Cáncer De Mama
- Higiene En Columna
- Día Mundial Del Corazón
- Platica De Cáncer De Colon Y Recto
- Día Mundial De La Salud
- Platica Día Mundial De La Hipertensión Arterial
- Platica Día Mundial Contra La Hepatitis C
- Día Mundial De La Diabetes

También contamos con una Nutrióloga, la cual puede proporcionar, a los colaboradores, orientación alimentaria y nutricional para prevenir enfermedades derivadas de malos hábitos de alimentación, así como mejorar la calidad de vida de quienes ya presentan alguna enfermedad, mediante educación nutricional, facilitando la adopción voluntaria de buenos hábitos de alimentación. Contamos con consultas nutricionales para ayudarnos a elaborar y llevar una dieta balanceada y además impartición de pláticas informativas como:

- Alimentación saludable
- Azúcar en Los Alimentos
- Comprendiendo Las Diferencias Entre Alergias e Intolerancias
- Alimentación y Enfermedades
- Platica de Trastornos de la Conducta Alimentaria
- Dietas de Moda y sus Mitos

Además, contamos con una Psicóloga, quien, además de atender los temas relacionados a la NOM-035-STPS-2018, brinda apoyo a los colaboradores e imparte pláticas de los siguientes temas:

- Platica adicciones y sus consecuencias físicas y psicológicas
- Regulación Emocional
- NOM-035-STPS-2018, Factores De Riesgo Psicosocial En El Trabajo-Identificación, Análisis Y Prevención.

**712**  
consultas  
ofrecidas



## Consultas de nutrición

Departamento	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
A&B	4	4	8	6	6	9	8	9	6	4	3	1	68
Administración	8	9	3	2	4	7	5	4	2	5	7	4	60
Almacén	2	1	1	3	3	2	1	0	0	0	1	0	14
Ama de llaves	2	2	4	2	2	1	2	2	1	5	4	3	30
Animación	4	6	4	6	4	7	5	2	5	7	5	4	59
Áreas públicas	7	5	4	8	5	7	6	7	3	5	6	3	66
Bares	3	3	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	12
Bell boy	0	3	1	3	2	1	0	1	1	0	2	1	15
Cocina	0	2	2	3	1	3	5	5	1	5	3	1	31
Compras	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	9
Calidad	4	0	0	1	2	2	0	0	0	2	0	0	11
Concierge	4	5	5	6	7	4	4	6	3	3	3	2	52
Dirección	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Departamento	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Lavandería	3	3	2	2	0	0	3	0	1	1	2	2	19
Mantenimiento	3	3	3	3	1	1	2	3	2	5	5	2	33
Recepción	5	3	0	6	7	2	4	3	1	5	2	1	39
Reservaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	4
Redes	0	0	0	0	0	0	2	2	2	0	0	0	6
Talento humano	12	4	0	5	7	9	7	7	0	3	1	2	57
Teléfonos	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	3
Seguridad	3	6	2	0	3	4	2	2	5	2	2	2	33
Sistemas	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	4
SPA	4	1	4	2	6	3	4	4	0	4	1	1	34
Steward	6	4	4	4	6	6	3	3	3	4	4	2	49
Marketing	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>66</b>	<b>55</b>	<b>64</b>	<b>69</b>	<b>69</b>	<b>64</b>	<b>61</b>	<b>39</b>	<b>63</b>	<b>55</b>	<b>32</b>	<b>712</b>

# BENEFICIOS DE LOS COLABORADORES

## ACTIVIDADES DEPORTIVAS

Deporte	PAX
Dodgeball	357
Basquetball	70
Futbol	100
<b>Total</b>	<b>527</b>

## COMEDOR DE EMPLEADOS

En el hotel hay un comedor para los colaboradores, el cual ofrece el servicio de desayuno, comida y cena. Semanalmente, se les envía a los colaboradores, por Telegram, el menú diario para una mejor elección de alimentos al momento de ingresar.

Los colaboradores deben cumplir con el Reglamento del Comedor, que incluye medidas de salud e higiene para prevenir enfermedades.

Se ofrecen alimentos fríos y calientes y bebidas, incluyendo todos los grupos alimenticios para una dieta balanceada.

## VALES DE DESPENSA

Cada quincena, el área de Nóminas deposita a los colaboradores vales de despensa a través de la Compañía Toka en una tarjeta que nos entregan.

## TRANSPORTE

Otra de las prestaciones que ofrece el hotel a sus colaboradores es el transporte desde ciertos paraderos hasta el hotel y viceversa. Cuenta con diferentes rutas y horarios con base en la operación y la procedencia del personal.

El transporte abarca Playa del Carmen, Puerto Morelos, Cancún y poblados en la zona maya de Quintana Roo.

Los autobuses de la empresa Del Valle cuentan con asientos cómodos y aire acondicionado.



# CAPACITACIONES 2024

## CAPACITACIONES 2024

### Objetivo

Desarrollar las competencias y habilidades del personal del hotel para proporcionar un servicio de excelencia, mejorar la satisfacción del cliente y optimizar los procesos internos, a través de la promoción del crecimiento profesional, fomentando la innovación y creatividad, aumentando la motivación y el compromiso, construyendo equipos sólidos y desarrollando la adaptación al cambio.

### Sesión, cursos o taller

#### CURSOS INSTITUCIONALES

- Inducción Princess Hotels & Resorts
- Política: tolerancia cero violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.
- Sustentabilidad y medio ambiente
- Re-inducción general
- Seguridad integral
- Manejo higiénico de alimentos
- ETAS - enfermedades transmitidas por alimentos
- Procedimientos PEPS
- LLEDS en frutas y verduras
- Uso y manejo de productos químicos
- Formación de instructores internos certificados
- Plática de huracanes
- Uso y manejo de extintores
- Estándares generales Princess
- Reinducción general del hotel PYP

- NOM-030-STPS-2009 - Servicios preventivos de seguridad y salud
- BRIGADA DE PRIMEROS AUXILIOS
- TALLER DE COMANDO DE INCIDENTES
- BRIGADA DE PRIMEROS AUXILIOS PEDIÁTRICOS
- BRIGADA DE COMBATE CONTRA INCENDIOS
- BRIGADA DE SALVAMENTO ACUÁTICO
- BRIGADA DE EVACUACIÓN Y COMUNICACIÓN
- BRIGADA DE BÚSQUEDA Y RESCATE
- BRIGADA DE HURACANES
- SIMULACRO NACIONAL
- CURSO DISTINTIVO H
- NOM-251-SSA1-2009-Prácticas de Higiene en el proceso de alimentos, bebidas y suplementos alimenticios
- NOM-201-SSA1-2015- Productos y servicios. Agua y Hielo para consumo humano.
- NOM-127-SSA1-2021- Agua de uso y consumo humano. Límites permisibles.
- NOM-230-SSA1-2002- Agua para uso y consumo humano. Establece los requisitos sanitarios que deben cumplir los sistemas de abastecimiento de agua para uso y consumo humano.
- NOM-087-SEMARNAT-SSA1- . Salud Ambiental. Manejo Integral de los residuos peligrosos-biológico infecciosos.
- NOM-245-SSA1-2010-. Salud Ambiental. Requisitos Sanitarios que deben cumplir las albercas.
- Reglamento de la Ley General de Salud en materia de Atención médica.
- Reglamento de Insumos para la Salud. (Manejo y dispensación de medicamentos).
- NOM-052-SEMARNAT-2005 CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS

- Filosofía Princess
- Enfermedades transmitidas por alimentos
- Introducción a los manuales de inducción
- Certificaciones en cócteles y vinos

#### CURSOS NORMATIVOS Y DE CERTIFICACIÓN

- NOM-001-STPS-2008 - Edificios, locales e instalaciones
- NOM-002-STPS-2010 - Prevención y protección contra incendios
- NOM-004-STPS-1999 - Sistemas y dispositivos de seguridad en maquinaria
- NOM-005-STPS-1998 - Manejo, transporte y almacenamiento de sustancias peligrosas
- NOM-006-STPS-2023 - Manejo y almacenamiento de materiales
- NOM-009-STPS-2011 - Trabajos en altura
- NOM-020-STPS-2011 - Recipientes sujetos a presión y calderas
- NOM-022-STPS-2015 - Electricidad estática
- NOM-029-STPS-2011 - Mantenimiento de instalaciones eléctricas
- NOM-033-STPS-2015 - Trabajos en espacios confinados
- NOM-011-STPS-2001 - Ruido
- NOM-015-STPS-2001 - Condiciones térmicas elevadas o abatidas
- NOM-025-STPS-2008 - Iluminación
- NOM-035-STPS-2018 - Factores de Riesgo Psicosocial
- NOM-036-STPS-2018 - Factores de riesgo ergonómico. Parte 1: Manejo manual de cargas
- NOM-017-STPS-2024 - Equipo de protección personal
- NOM-018-STPS-2015 - Identificación de peligros y riesgos por sustancias químicas
- NOM-019-STPS-2011 - Comisiones de seguridad e higiene
- NOM-026-STPS-2008 - Colores y señales de seguridad
- NOM-028-STPS-2012 - Seguridad en procesos y equipos con sustancias químicas

#### Cursos específicos y de especialidad

- Liderazgo maxwell
- Aparatología
- Primeros auxilios psicológicos
- Ceremonia del cacao
- Uso y manejo de productos químicos
- Manejo de crisis en caso de brote de ETA'S
- Balance y tratamiento químico de piscinas
- Facial formen
- Trabajo en equipo en el spa
- Introducción al mundo del vino
- Técnicas de ventas
- Certificación de sommelier ANSOQ
- Control de plagas
- Meseros y hostess super vendedores
- Comunicación efectiva
- Alineación al estándar de competencias ECO217.01- Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal.
- Código de conducta nacional para la protección de las niñas, niños y adolescentes en el sector de los viajes y el turismo
- Uso de productos químicos diversey
- Gestión de grasas y aceites en cocina
- Operaciones en la planta de tratamiento
- Puntos para la prevención de la legionella

# CAPACITACIONES 2024

- Manejo integral de residuos (RMU, RME)
- Gestión de alérgenos
- Inteligencia emocional para ejecutivos (entrenamiento en asistencia psicológica de emergencia y contención en crisis)
- Equipos apreciativos
- Microbiología básica para manipuladores
- Cultura de servicio
- Facial excel therapy
- Motivación para el éxito
- Capacitación de vinos monte XANIC
- Manejo de quejas
- Manipulación de cargas con maquinaria y equipo.
- Operación segura de maquinaria de carga frontal
- Curso de actualización zumba fitness
- Superando los distractores

### Pláticas y talleres

- Plática: seguridad e higiene
- Plática: imss digital
- Plática: higiene en columna
- Plática: día mundial del cáncer
- Procesos clave de limpieza y desinfección en habitaciones
- Programa prevenimss checate, midete, muevete
- Plática: ¿qué hacer en caso de un accidente?
- Taller de eventos masivos
- Plática colaboradoras en estado de gravidez

- Plática: adicciones y sus consecuencias físicas y psicológicas
- Plática: día mundial de la salud
- Plática: alimentación saludable
- Plática: día mundial de la hipertensión arterial
- Plática: alimentación y enfermedades relacionadas
- Plática: día mundial del cáncer de próstata
- Plática: dieta de moda y sus mitos
- Plática: planificación familiar
- Plática: alergias e intolerancias alimentarias
- Plática: prevención del cáncer cérvico uterino
- Plática: trastornos de la conducta alimentaria.
- Plática: día mundial del corazón
- Plática: alimentación durante el embarazo.
- Plática: día mundial de la lucha contra el cáncer de mama
- Plática: día mundial del diabetes
- Plática prevención VIH
- Plática seguridad e higiene en el trabajo
- Taller de LLEDS (frutas y verduras)
- Taller de lavado de manos
- Taller LLEDS en mesas de servicio
- Taller de limpieza y desinfección de mesas de trabajo
- Plática prevención y control de infecciones
- Taller de ajuste de termómetro
- Plática sobre la discapacidad auditiva
- Taller de lenguaje de señas mexicanas
- Conservación y protección a la tortuga marina

<b>Horas de capacitación</b>	472
<b>Horas de prácticas operativas</b>	349
<b>Total de capacitados</b>	17814
<b>Total de cursos proporcionados</b>	231

## INSTRUCTORES 2024

### Objetivo del programa

- Capacitar y certificar a un mínimo de 36 colaboradores.
- Capacitar a 2 personas por departamento.
- Enseñar a los participantes a entender la capacitación como un proceso de enseñanza-aprendizaje.

### Contenido y habilidades a desarrollar

- **Identificar** las 4 áreas de dominio del aprendizaje y su aplicación en diferentes generaciones, basándose en el estándar ECO 217 del CONOCER.
- **Reconocer** la importancia de los cuatro tipos de saberes.
- **Dialogar** con empatía y apertura para comprender la aplicación de estos saberes en el rol de formador.

### Alcance y visión a futuro

- El programa inició en 2024 con 41 participantes.
- Se proyecta que la aplicación del estándar ECO 217 se extienda a toda la estructura organizacional.



# SALUD, SEGURIDAD OCUPACIONAL E HIGIENE

## SALUD, SEGURIDAD OCUPACIONAL E HIGIENE

### PROTECCIÓN CIVIL

#### Brigadistas

BRIGADA	NO. DE BRIGADISTAS
Busqueda y rescate	21
Combate contra incendios	40
Primeros auxilios	28
Evacuación	23
Comunicación	8
Multibrigadas	17
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>

#### Simulacros

Durante el año 2024 se realizaron dos simulacros, el primero de estos fue el 18 de enero con inicio a las 10:00 h y una duración aproximada de 30 minutos; sólo se incluyeron las áreas de lado de la “zona industrial”, desde Talento humano hasta la oficina de Ama de Llaves incluida la vialidad del “Túnel”. El segundo de estos se realizó el día 10 de octubre, con inicio a las 10:30 h y una duración aproximada de 30 minutos y el alcance de este solo incluyó los bloques 3, 4 y 5 del lado Sunset.

# PROTECCIÓN A GRUPOS VULNERABLES

## PROTECCIÓN A GRUPOS VULNERABLES

### PLÁTICA SOBRE DISCAPACIDAD AUDITIVA IMPARTIDA POR ASOCIACIÓN MICROTIA QUINTANA ROO

El día 09 de septiembre, la Asociación Microtia Quintana Roo realizó una Jornada Auditiva, en la cual se impartió una plática sobre discapacidad auditiva a distintas áreas como Recepción y Ama de Llavés.



### PLÁTICA SOBRE EL AUTISMO CON FUNDACIÓN KODOMO

En conmemoración del Día Mundial sobre Concienciación del Autismo, el día 05 de abril, la fundación Kodomo impartió una plática informativa a colaboradores de los departamentos de Animación.



### PLÁTICA SOBRE EL CÁNCER INFANTIL CON FUNDACIÓN AITANA

En México existen aproximadamente 7 mil casos nuevos de Cáncer en la infancia y la adolescencia anualmente, más de la mitad (52%) serán leucemias. Debido a lo anterior consideramos de suma importancia que los colaboradores sean informados como detectar este padecimiento y cómo apoyar a la población que la padece. El día 16 de octubre de 2024, la fundación Aitana, que apoya a niños con cáncer, impartió una plática informativa a personal de los departamentos de Animación, ConciERGE, A&B, Teléfonos, Spa y Redes Sociales.



# DERECHOS HUMANOS

## DERECHOS HUMANOS

### PLÁTICA SOBRE EL TRATO JUSTO A ADULTOS MAYORES CON FUNDACIÓN ORGULLO CIUDADANO

En conmemoración del Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez, la fundación Orgullo Ciudadano, impartió una plática informativa el día 12 de junio de 2024. Asistieron colaboradores de departamentos que tienen contacto directo con el huésped como Recepción, A&B y ConciERGE y colaboradores del departamento de Talento Humano.



### TALLER DE LENGUA DE SEÑAS CON ASOCIACIÓN MICROTIA QUINTANA ROO

Como parte de la cero discriminación y la inclusión de colaboradores y huéspedes en el hotel es imperativo garantizar una comunicación efectiva con personas que padezcan capacidades diferentes. Debido a lo anterior, la Asociación Microtia Quintana Roo nos impartió un taller básico de Lengua de Señas el día 09 de septiembre de 2024 al cual asistieron colaboradores de las áreas de Recepción, Ama de Llaves y Animación.



### PLÁTICA INFORMATIVA DEL CÓDIGO DE CONDUCTA NACIONAL

Con la finalidad de obtener el Certificado del Código de Conducta Nacional, coordinamos pláticas informativas para los colaboradores de todos los departamentos. Se realizaron los días 10 de septiembre de 8:00 a 9:00 de la mañana y el 09 de octubre de 8:00 a 9:00 de la mañana y de 3:00 a 4:00 de la tarde. En total, en el año 2024 fueron capacitados 833 colaboradores.



### PLÁTICA SOBRE DIVERSIDAD SEXUAL POR PARTE DEL AYUNTAMIENTO

En conmemoración del Día de la Solidaridad Intersexual y como parte de la protección de los Derechos Humanos, el día 13 de noviembre de 2024, la Dirección de Diversidad Sexual del Municipio de Solidaridad impartió una plática informativa en la que fomentan una sociedad inclusiva y respetuosa de todas las identidades y expresiones de género a los colaboradores Princess.

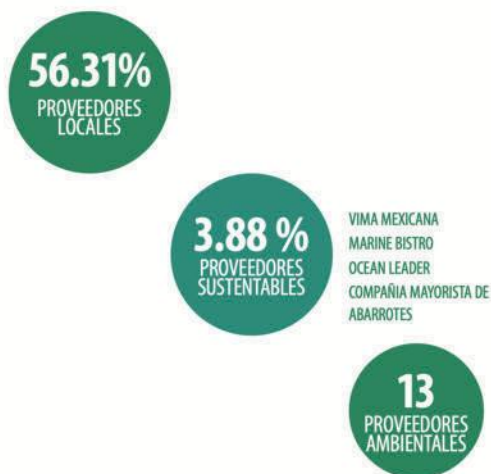


\* La Dirección General reitera su firme compromiso de no tolerar ninguna forma de explotación o abuso humano en nuestras instalaciones, cadena de suministro o con nuestros socios estratégicos. En caso de detectar la participación de cualquier colaborador, huésped, proveedor o socio en actividades relacionadas con la trata, explotación o abuso de personas, se procederá a la inmediata denuncia ante las autoridades competentes.

# COMPRAS SOSTENIBLES

## COMPRAS SOSTENIBLES

Estamos comprometidos en cumplir nuestros estándares de sostenibilidad, responsabilidad social e higiene; es por ello que llevamos a cabo auditorías para garantizar que todos nuestros proveedores se ajusten a las directrices de nuestra políticas, asegurando así el cumplimiento y la integridad de nuestros compromisos ambientales y seguridad alimentaria.



Nombre	Producto o servicio brindado
SONNE	Recolección de aceite vegetal usado.
Relmex	Recolección y reciclaje de aparatos electrónicos.
Ecología y Manejo de Residuos SA de CV	Recolección y gestión de residuos peligrosos.
Ismael Soriano Herrera	Retiro de residuos de jardinería y chatarra.
Biotechnología en Residuos de México	Recolección, transporte y acopio de residuos de trampas de grasa, grasas vegetales, lodos secos de cárcamos y aquellos provenientes de la planta de tratamiento de aguas.
Luis Alberto Pérez Cornelio	Compraventa de residuos sólidos urbanos reciclables no peligrosos.
MEDAM (Red Ambiental)	Recolección de residuos peligrosos biológico- infecciosos (RPBI)
M.V.Z. Mario Buil	Atención a la fauna silvestre y cuidados médicos y capacitación de los colaboradores.
Biol. Horacio Ocampo López	Rescate y reubicación de abejas.
Comité Municipal de Tortugas Marinas	Capacitación a colaboradores y asistencia operativa.
ASGHAM S.A. DE C.V.	Elaboración del Plan de Manejo de Residuos de Competencia Estatal y asesoría.
Green Garden	Mantenimiento de áreas verdes y reproducción de especies nativas y ornamentales.
Roberto Inclán	Asesoría en impacto ambiental.

# ACTIVIDADES QUE MARCAN NUESTRA IDENTIDAD

## A NUESTROS COLABORADORES

### DÍA DE REYES

Celebramos cada 6 de enero con una gran rifa de roscas entre los colaboradores y la visita de los Reyes Magos a los diferentes departamentos.



### DÍA DE LAS PALOMITAS

Festejamos este día con la elaboración de ricas palomitas y degustación de las mismas por nuestros colaboradores.



### 14 DE FEBRERO

Celebramos el amor y la amistad obsequiando a nuestros colaboradores deliciosos postres para endulzar su paladar.



### DRINK MASTER

Con la participación de nuestros colaboradores se enfrentaron en el concurso Drink Master, en una batalla de creatividad y habilidad mientras competían por el título de maestro de las mezclas.



### DÍA DE LA MUJER

Conmemoramos este día tan importante organizando una comida para promover la convivencia y reconocer a las mujeres como parte fundamental de la sociedad.



### SEMANA DE LA FELICIDAD

El Día Internacional de la Felicidad se celebra el 20 de marzo. Esta fecha fue proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2012. Aquí lo celebramos con una tarde de juegos para los colaboradores y con unos deliciosos raspados.



# ACTIVIDADES QUE MARCAN NUESTRA IDENTIDAD

## A NUESTROS COLABORADORES

### FINALES DEPORTIVAS

Para cada torneo deportivo, en la final, se realiza una ceremonia de premiación para celebrar el deporte y festejar a los primeros tres lugares de la competencia.



### JUBILACIONES

Celebrar una jubilación es una manera de reconocer los años de esfuerzo y dedicación de una persona, y de dar la bienvenida a un nuevo capítulo de su vida, es por ello que cuando uno de nuestros colaboradores llega a ese momento, le hacemos una despedida muy especial.



### ENTREGA DE CONTRATOS INDETERMINADOS

Periódicamente, realizamos una ceremonia en la cual los colaboradores firman su contrato de tiempo indeterminado y como regalo simbólico reciben una planta.



### DÍA DEL NIÑO

Festejamos a los pequeños miembros de la familia de los colaboradores organizándoles una fiesta en el hotel, incluyendo una deliciosa comida, dulces, pastel, juegos y shows para su entretenimiento.



### DÍA DE LAS MADRES

Las colaboradoras que son mamás gozan de una rica comida y bebida y un show especial para celebrar su existencia y agradecerles todo lo que han hecho por sus hijos.



### DÍA DEL PADRE

También debemos reconocer la labor de los padres, es por ello que también se les organiza una comida especial y un gran espectáculo para su deleite.



# ACTIVIDADES QUE MARCAN NUESTRA IDENTIDAD

## A NUESTROS COLABORADORES

### DESAYUNO DEL TERCER TURNO

Como muestra de agradecimiento, una vez al mes, realizamos un desayuno especial para el personal que labora en el tercer turno. Lo anterior debido a que, por su horario laboral, estos colaboradores no pueden disfrutar de nuestras otras actividades y además realizan un gran trabajo en el horario nocturno.



### DÍA DE LA CAMARISTA

Es una fecha para reconocer la labor de las personas que se encargan de limpiar y organizar las habitaciones de los hoteles. Se lo festejamos con un concurso de tendido de camas y posteriormente una fiesta con rica comida y bebida para una sana convivencia.



### CUMPLEAÑOS

Cada mes realizamos una fiesta para celebrar a los colaboradores que cumplieron o cumplirán años. Realizamos dinámicas, concursos y partimos piñata para que los colaboradores pasen un rato divertido con sus compañeros. Además, se les preparan bebidas, aperitivos y un rico pastel de cumpleaños y se les entrega un obsequio a cada uno de ellos.



### BABY SHOWER

Para apoyar y festejar a las futuras mamás en esta nueva etapa de su vida, les organizamos un divertido baby shower en el cual pueden degustar aperitivos y pasar un rato agradable con sus compañeras. Aunado a lo anterior, se les entregan kits de regalo con productos para sus bebés.



### DÍA DEL CHEF

Realizamos una comida con temática para que nuestro personal de Cocina pase un rato de convivencia con sus compañeros para reconocer su labor al sorprendernos con platos nuevos y destacando el trabajo de todas las personas que pertenecen al mundo culinario.



### DÍA MUNDIAL CONTRA EL CÁNCER DE MAMA

Para crear conciencia y una cultura de prevención entre los colaboradores organizamos la creación de un lazo rosa que representa la lucha contra el cáncer de mama.



# ACTIVIDADES QUE MARCAN NUESTRA IDENTIDAD

## A NUESTROS HUÉSPEDES 2024

### SAN VALENTIN

Se invita a los huéspedes a tomarse una linda foto de recuerdo con sus seres queridos.



### Mardi Gras, Fat Tuesday

(Martes 13)

El Mardi Gras es una celebración que se festeja con desfiles, bailes, disfraces, máscaras y fiestas.



### AÑO NUEVO

Organizamos una fiesta en grande al aire libre para los huéspedes con comida deliciosa y muchas luces de colores.



### REYES MAGOS

Ofrecemos a los huéspedes nuestra tradicional rosca de Reyes y entregamos juguetes a los niños como regalo.



### FESTEJO DE MANTENIMIENTO

El departamento de Mantenimiento es quien vela por la reparación y correcto funcionamiento de los equipos e instalaciones en el hotel; es por eso, que es importante reconocer su labor y festejarlos con comida, piñatas y un rato agradable de convivencia con sus compañeros.



### DÍA DE LA VIRGEN DE GUADALUPE

Sin imponer una religión, para los creyentes se realiza una peregrinación dedicada a la Virgen de Guadalupe dentro del hotel con mariachi y un bello altar como ofrenda.



# ACTIVIDADES QUE MARCAN NUESTRA IDENTIDAD

## A NUESTROS HUÉSPEDES 2024

### La hora del planeta

— Sábado 23

Para hacer conciencia con los huéspedes y resaltar el tema del cambio climático, se realiza un apagado de luces en toda la plaza central durante una hora y para entretenimiento de nuestros clientes se realiza un espectáculo de fuego.



### Pascua

— Domingo 31

Como parte de las celebraciones de Pascua se realiza una búsqueda de huevos con los pequeños huéspedes y pueden tomarse fotografías con el conejo.



### St. Patrick's Day

— Domingo 17

En este día se colocan decoraciones verdes y una botarga forma parte del entretenimiento. Además, se consumen bebidas, especialmente cerveza y whisky irlandés.



### Día Internacional de las mujeres

— Viernes 8

El morado, como símbolo de la lucha sufragista y feminista, se ha adoptado globalmente en conmemoraciones del 8 de marzo para destacar la perseverancia de las mujeres que han luchado por la igualdad y los derechos humanos, es por ello que colocamos un listón morado en la plaza principal.



### DÍA DE MUERTOS

Para conmemorar esta tradicional celebración de nuestro país y enaltecer nuestras raíces se realiza un concurso de altares entre los colaboradores con algún estado de la República.



### DÍA DEL STEWARD

Es importante reconocer al personal cuya labor es fundamental para mantener la operación del hotel, ya que se encargan de mantener la limpieza y el orden en la cocina y en áreas de servicio. Por eso se les organiza una celebración con bebida de bienvenida, aperitivos y actividades para su entretenimiento.



# ACTIVIDADES QUE MARCAN NUESTRA IDENTIDAD

## A NUESTROS HUÉSPEDES 2024

### Día del padre

— Domingo 16

Se trata de un día para reconocer y valorar el esfuerzo de los padres en la crianza de sus hijos.



### Día internacional del Yoga

— Viernes 21

Este año se celebró el 10º Día Internacional del Yoga con el tema “Yoga para la persona en sí y para la sociedad”. Se impartió una clase especial en la playa para que las huéspedes pasaran un rato de relajación y paz mental.



### Cinco de Mayo Celebration

— Domingo 5

El 5 de mayo se celebra en México y Estados Unidos para conmemorar la victoria del ejército mexicano sobre el francés en la Batalla de Puebla. Se ofrecen espectáculos de bailes regionales, comida típica mexicana y decoración patriótica.



### Día de la Madre

— Viernes 10

Se celebra a todas las mamás con el objetivo de agradecer su cariño, apoyo y compromiso con una serenata con mariachi en la plaza central.



### Día de la Tierra

— Lunes 22

Se invita a reflexionar sobre la importancia de cuidar la naturaleza y conservar a todos los seres vivos del planeta, realizando a través de una ceremonia maya, agradeciendo a la Madre Tierra por todo lo que nos ofrece.



### Eclipse lunar

— Lunes 8 Abril

Se observó un eclipse solar total en México y Estados Unidos, conocido como el Gran Eclipse Mexicano. Al ser un evento astronómico que no ocurre frecuentemente, se llevó a cabo un ritual maya para conmemorarlo.



# ACTIVIDADES QUE MARCAN NUESTRA IDENTIDAD

## A NUESTROS HUÉSPEDES 2024

### World Breast Cancer Awareness

— Sábado 19

Ese día se ilumina la plaza color rosa, con motivo de crear conciencia sobre el cáncer de mama, su prevención y detección temprana.



### Acción de gracias Canadá

— Lunes 14

Es un día festivo que se caracteriza por reunir a las familias con comida tradicional.



### Día de la independencia de México

— Domingo 15

Cada año, millones de mexicanos se reúnen para celebrar el Grito de Independencia, un evento histórico que marcó el inicio de nuestra lucha por la libertad, por tanto no podían faltar los bailes típicos, el mariachi y la gastronomía mexicana en este día.



### OKTOBERTFEST

— Sábado 21 Sep al  
Domingo 6 Oct

Se trata de una fiesta de la cerveza que incluye comida típica y música.



### Día de la Independencia de Canadá

— Lunes 1

Para conmemorar la independencia de Canadá de la corona británica se coloca la bandera de este país en la plaza central y se organiza una fiesta en su honor.



### Día de la Independencia de Estados Unidos de América

— Jueves 4

Para conmemorar la firma de la Declaración de Independencia de Estados Unidos, que proclamó la separación de las Trece Colonias de Gran Bretaña los huéspedes pueden gozar de una fiesta.



# ACTIVIDADES QUE MARCAN NUESTRA IDENTIDAD

## A NUESTROS HUÉSPEDES 2024

### Halloween

— Jueves 31

Se realiza un concurso de disfraces con los huéspedes y se les da dulces a los niños como parte del Trick or Treat.



### Día de la Revolución Mexicana

— Miércoles 20

La celebración recuerda y enaltece la lucha del pueblo de México por la libertad y la justicia social, por lo que se presentan bailes típicos regionales y los huéspedes pueden degustar rica comida típica mexicana.



### Día de muertos

— Viernes 1 y Sábado 2

El Día de Muertos es una celebración mexicana que honra a los familiares fallecidos y es una tradición ancestral. Para que los huéspedes conozcan esta festividad se coloca un altar y se montan espectáculos que incluyen canciones del regional mexicano y bailes folklóricos.



### Día de Acción de gracias USA

— Jueves 28

El Día de Gracias es una festividad de gran importancia para los huéspedes estadounidenses, es una celebración que se festeja en familia, dando gracias por las bendiciones del año anterior. Es por eso que se les organiza una cena especial en la cual pueden pasar un rato agradable.



### Nochebuena

— Martes 24

Se realiza una cena especial para los huéspedes y se monta un espectáculo navideño que incluye bailes como el cascanueces.



# ORIENTACIÓN

En nuestro pilar de Orientación nos enfocamos a impulsar la lealtad, confianza y conciencia en el apoyo de nuestra comunidad y vecinos, dirigiendo nuestras acciones en conjunto con nuestros huéspedes, proveedores y aliados a lograr un cambio significativo.



# ORIENTACIÓN

## MICROTIA QUINTANA ROO "14 de febrero con causa"

Como ya es costumbre, cada año organizamos una Venta con Causa con temática de San Valentín con el fin de recaudar fondos y entregarlos a la Asociación Microtia Quintana Roo para continuar con su labor y ayudar a más niños y jóvenes con discapacidad auditiva y visual. Gracias a todos los colaboradores que apoyaron la causa y adquirieron sus productos logramos juntar la cantidad de \$15,212.00 MXN.



## CONTANDO CON UN AMIGO "Día del niño"

Como parte de nuestras visitas periódicas a la escuela de la fundación Contando con un Amigo, para el mes de abril, en el que se festeja el Día del Niño, realizamos nuevamente una colecta de juguetes con colaboradores, los cuales, acorde a su edad, les fueron entregados a más de 80 niños. Aunado a lo anterior les llevamos dos piñatas con dulces, un pastel y leches individuales para hacer de ese día un gran festejo. En esa ocasión se les mostraron a los pequeñas fotografías de animales silvestres de la región y se les platicaron algunos datos curiosos sobre ellos.



## CONTANDO CON UN AMIGO "Es mi cumple"

Celebrar los cumpleaños de los niños es una manera de demostrarles amor, aprecio y es una forma de ayudarles a desarrollar su identidad y autoestima. Por eso, en 6 ocasiones durante el año, realizamos una visita a la escuela de la Fundación Contando con un Amigo, llevando a los alumnos pastel, piñatas llenas de dulces, actividades didácticas y juegos para celebrar los cumpleaños de los niños y jóvenes que hubiesen nacido en ese mes. En estas visitas se les explicaba a los niños maneras de cuidar el agua desde casa, de la importancia de los animales nativos y porque debemos cuidar el planeta.



## CONTANDO CON UN AMIGO "Día de Reyes 2024"

El Día de Reyes es una celebración mexicana que se lleva a cabo cada 6 de enero, en la cual las familias y amigos se reúnen para partir una Rosca de Reyes y así disfrutar de esta bella festividad. También se acostumbra regalar juguetes a los niños por lo que se organiza una colecta con huéspedes y colaboradores (Árbol de las ilusiones). Festejando con juegos, rosca de reyes y regalos a todos los niños de la fundación "Contando con un amigo".



## CONTANDO CON UN AMIGO "Donación de útiles a la fundación"

Cada inicio de año escolar es un reto económico para los padres de familia, especialmente para las familias en condiciones vulnerables. Debido a lo anterior, año con año se hace una compañía de colecta de útiles escolares "ayúdalos a escribir sus sueños"; en la cual se suma el apoyo de huéspedes y colaboradores para la entrega de útiles escolares.

Se donaron lápices, colores, libretas, entre otros, sumando 15 kilos de útiles escolares a la fundación "Contando con un Amigo". Adicionalmente en el transcurso del año 2024 se donaron, pintarrones, mesas y bancas de madera.



## MICROTIA QUINTANA ROO "Donación de útiles a la asociación"

También realizamos una donación de útiles escolares, el 14 de noviembre, para los alumnos con discapacidad auditiva y visual. Le entregamos, a la Asociación Microtia Quintana Roo, paquetes de hojas de colores, libretas, un pizarrón chico, cajas de lápices de colores, cajas de plumones, cajas de crayolas, paquetes de pinturas, paquetes de lápices, paquetes de plumas, juegos didácticos y una bolsa con ropa.



# ORIENTACIÓN

## CARRERA 5K

Como cada año, realizamos nuestra carrera de 5 kilómetros cuyo objetivo principal es recaudar fondos para alguna de nuestras organizaciones aliadas y además promover la actividad física. En este evento se convoca a colaboradores, huéspedes, proveedores y a la comunidad a participar y contribuir a una buena causa. En 2024 la carrera contó con la temática de Día de Muertos, resaltando una de nuestras tradiciones mexicanas más emblemáticas a través de los visuales de la carrera, la decoración con catrinas con artículos reutilizados y las medallas.

En esta carrera logramos juntar \$124 000 MXN que fueron entregados a la fundación Contando con un Amigo con el cual realizaron las siguientes acciones:

- Compra de material y enseres de cocina necesarios para la preparación diaria de alimentos.
- Ampliación del área de cocina, optimizando el espacio de trabajo.
- Mejoras en la instalación eléctrica para garantizar mayor seguridad y eficiencia.



## CAMPAÑA “Un Gesto de Amor”

Las festividades de diciembre en México, también conocidas como fiestas decembrinas, son una mezcla de tradiciones religiosas y celebraciones populares, es un mes reconocido por la unión familiar, reflexión y la alegría de compartir con los seres queridos y la práctica de dar regalos y muestras de afecto.

Es por eso que se lleva a cabo la campaña “Un gesto de amor”, para donar aquello que no necesitamos a quienes, si lo necesita, como ropa, juguetes y libros en buen estado por parte de los colaboradores.

Todo lo recaudado se entregó a la fundación Orgullo Ciudadano y a la fundación Contando con un Amigo.



## DONACIÓN POR PARTE DE HUÉSPEDES

Gracias al programa Equipaje de Ayuda los huéspedes pudieron donar variedad de artículos que fueron entregados a nuestras organizaciones aliadas como Contando con un Amigo, Kodomo, Mi Amigo de la Calle, fundación Aitana, Asociación Microtia Quintana Roo y a colaboradores con necesidades básicas. Fueron donados 8.3 kg en equipaje, 2 kg de pañales para bebé, 29.9 kg en inflables acuáticos, 365 kg de juguetes de playa, 181.5 kg de juguetes, 34.3 kg de ropa.

**Sumando 622 kilos de ayuda por nuestros huéspedes.**



## DONACIÓN POR PARTE DEL HOTEL

Gracias a la contribución de distintos departamentos del hotel como Ama de Llaves, Bares, Spa y A&B pudimos donar a diversas fundaciones 10,723.6 kg de blancos y 4 colchones individuales durante todo el año 2024.

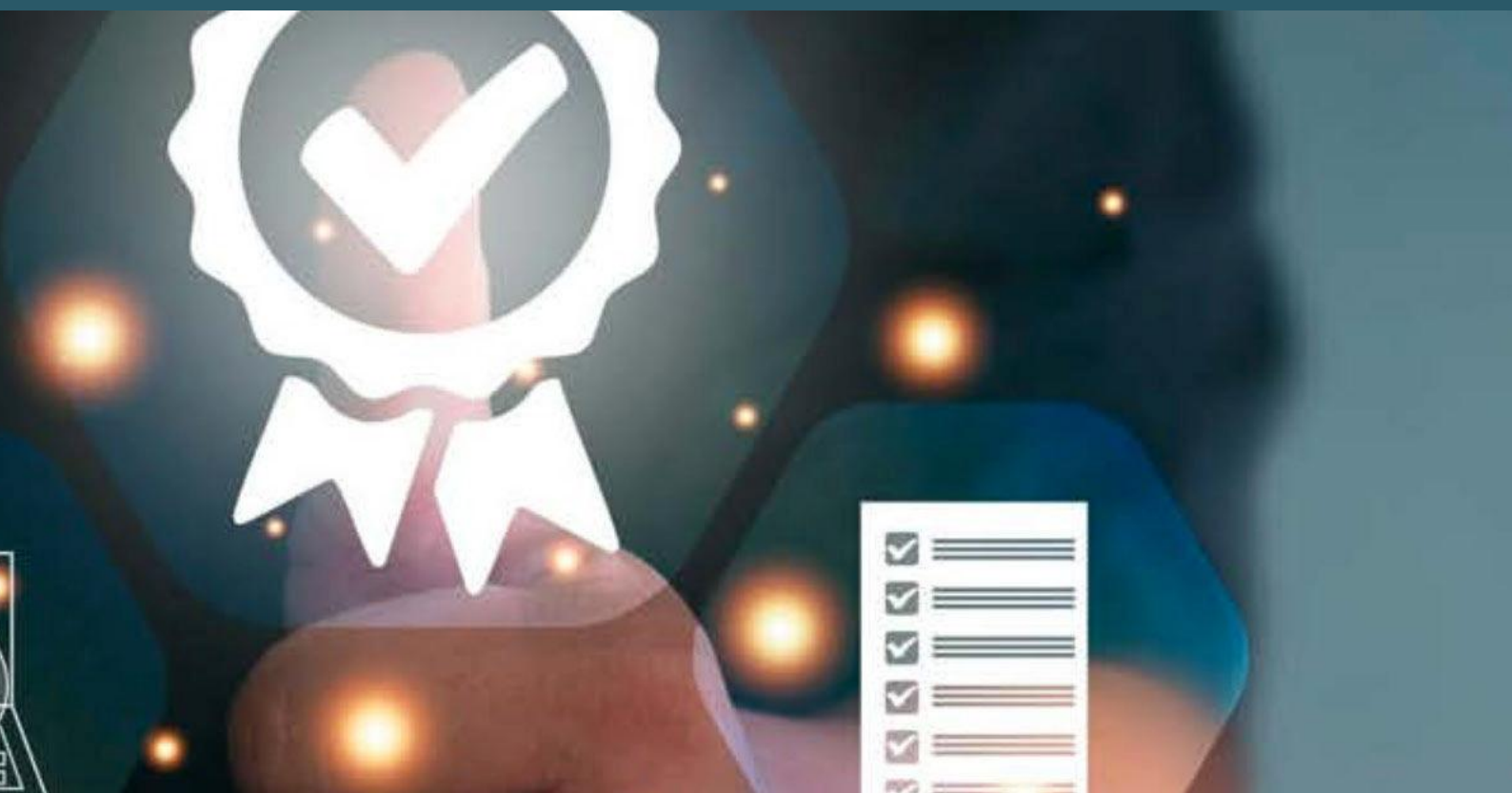
### DONACIÓN DE PAPEL HIGIÉNICO

Se cuenta con un programa de donación de papel higiénico en el cual se han entregado **81.6 kg** de papel higiénico a nuestras organizaciones aliadas como Aitana, Orgullo Ciudadano, Contando con un Amigo y Kodomo.



# CERTIFICACIONES

El sistema de clasificación hotelera se trata de una herramienta metodológica respaldada por un mecanismo de autoevaluación, supervisado por la Secretaría de Turismo, permite a los establecimientos de hospedaje evaluar sus instalaciones y otorgar estrellas en base a sus instalaciones y servicios.



# CERTIFICACIONES



## Distintivo H

Es el máximo reconocimiento que otorga la Secretaría de Salud y la Secretaría de Turismo en México a los establecimientos fijos que manipulan y preparan alimentos, esto por el cumplimiento de los requisitos establecidos de higiene en el manejo de sus alimentos y bebidas, lo cual garantiza a los consumidores que los alimentos a ingerir son seguros para su salud. Las auditorías para mantener este distintivo se realizan cada año.



## Código de Conducta Nacional

Permite a las empresas, organismos y profesionales que lo adoptan, desarrollar políticas socialmente responsables sobre este tema, dentro de sus instalaciones, así como de cara a todos los proveedores de la cadena de servicios y sus clientes, para incidir de manera positiva en los destinos y comunidades.



## Travelife

Travelife es un programa internacional de formación, gestión y certificación de sustentabilidad para el sector hotelero que ayuda a gestionar los impactos ambientales generados por las actividades turísticas. A través de este programa nos sumamos a la lista de empresas socialmente responsables, es decir, que buscan crear los mejores destinos para vivir, trabajar y visitar.



## Certificación Preverisk

Son módulos de certificación enfocados en aspectos de salud, seguridad, calidad y control de riesgos con enfoque directo al sector de viajes, turismo y hostelería, los cuales fungen para introducir, gestionar, vigilar, controlar y evaluar el funcionamiento de las instalaciones de nuestra empresa, para así, ofrecer a los huéspedes seguridad, confort y confianza durante su estadía. Los módulos evaluados son:

- Higiene y Limpieza
- Etapas de Elaboración
- Parámetros de agua recreativos y de servicio
- Documentación y Gestión
- Control de plagas
- Infraestructura
- Seguridad
- Prevención de Legionela
- Pneumophilla



# ÁREAS DE OPORTUNIDAD



Alto compromiso de los departamentos responsables en la realización de actividades sustentables.



Más personal en 2024 alcanzó una mayor antigüedad laboral lo que permitió otorgar una significativa cantidad de plantas laborales en relación a 2023.



El 40% de personal contratado es de la península de Yucatán.



Realización de eventos sustentables en colaboración con nuestros proveedores, colaboradores y huéspedes obteniendo la siguiente recaudación:

- San Valentín 15,212 MXN para la fundación Microtia.
- Carrera 5k 124,000 MXN para la fundación Contando con un amigo.



Continuidad de eventos deportivos y brigadas de salud.



El alto compromiso y respaldo de nuestros proveedores en la participación en eventos sustentables.



Reducción de incidentes con la fauna silvestre por la concientización de los huéspedes y visitantes de su entorno.

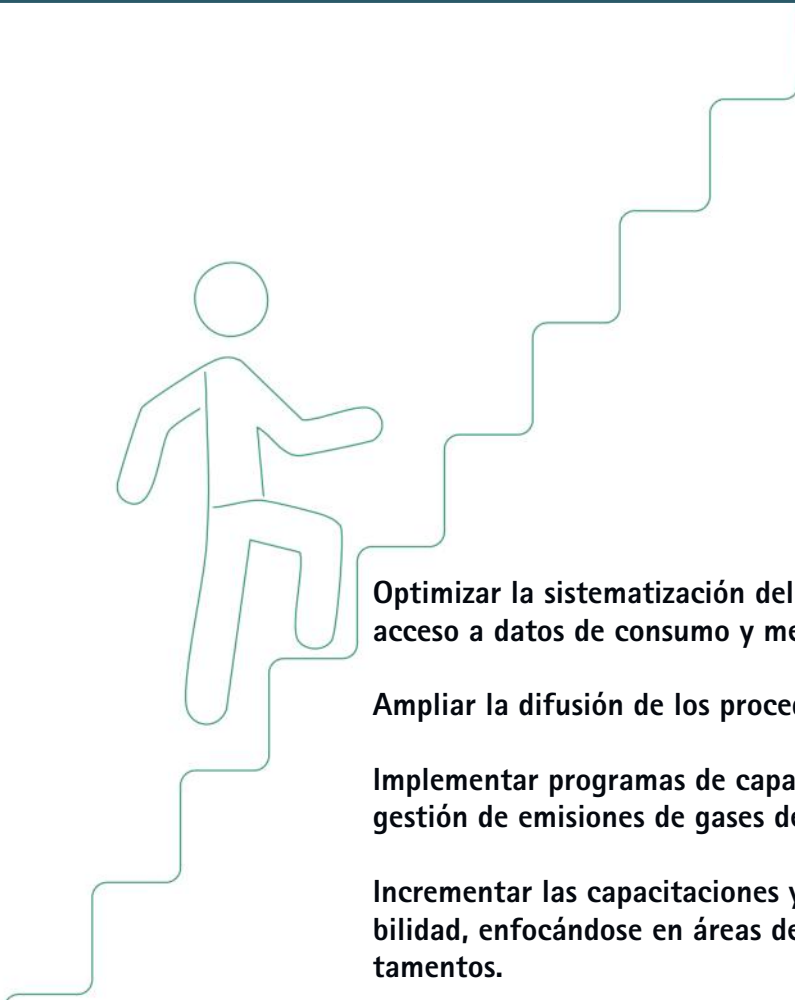


Menor generación de residuos peligrosos en comparación de 2023.



Mayor cantidad de residuos reciclables en comparación a 2023.

# ÁREAS DE OPORTUNIDAD



**Optimizar la sistematización del control documental para agilizar el acceso a datos de consumo y mejorar la trazabilidad.**

**Ampliar la difusión de los procedimientos y políticas internas.**

**Implementar programas de capacitación en derechos humanos y gestión de emisiones de gases de efecto invernadero.**

**Incrementar las capacitaciones y prácticas operativas en sustentabilidad, enfocándose en áreas de mejora identificadas en los departamentos.**

**Fortalecer la sensibilización sobre la gestión responsable de recursos en todos los niveles de la organización.**

**Desarrollar iniciativas que generen valor y beneficios para la comunidad y los vecinos.**

**Identificar y analizar a los grupos de interés para desarrollar estrategias de colaboración efectivas.**

**Disminuir el uso de plásticos en la medida de lo posible e identificar los plásticos de un solo uso prescindibles.**

**Perfeccionar el sistema de reutilización de textiles, implementando un mejor control.**

**SON ASPECTOS QUE SE PRESENTARON EN EL 2024**



Publicado por:  
Princess Hotels & Resorts

Elaboración y apoyo por:  
Mariela Romero - Subgerente de Calidad  
Hugo Hernández - Coordinador de Seguridad Integral  
Keila Alvarado - Coordinador de Seguridad de Huésped

Revisado por:  
Abraham Covarrubias - Gerente de Calidad

Autorizado por:  
Sr. Rafal Telichowski - Director General

Diseño por:  
Diana Ramírez - Gerente de Marketing  
Josué Cupúl - Diseñador  
Edgar Zaragoza - Diseñador

Información proporcionada por:  
Diferentes departamentos, principalmente Mantenimiento, Talento Humano, Animación, Social Media, Recepción y Comercial.



[princess-hotels.com](http://princess-hotels.com)

Things that matter