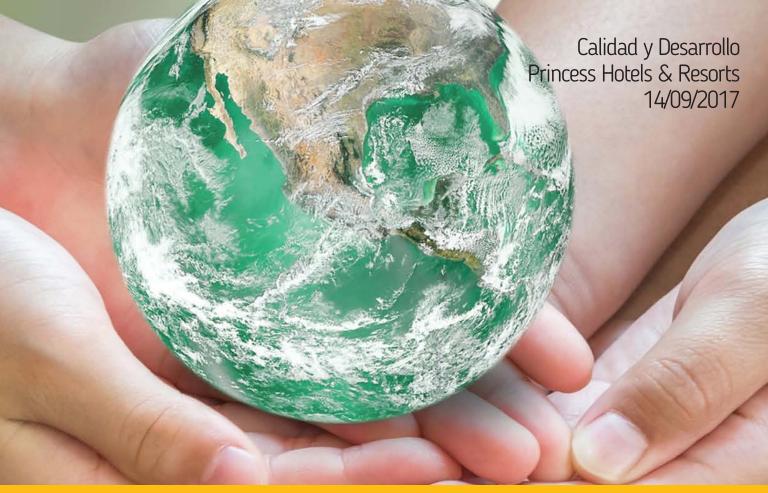
Reporte de sustentabilidad Grand Sunset, Grand Riviera y Family Club Princess



GRAND RIVIERA PRINCESS
ALL SUITES RESORT & SPA
ALL SUITES RESORT & SPA

FAMILY CLUB









INTRODUCCIÓN

El modelo de gestión sustentable es parte importante de las empresas hoy en día, no sólo por el afán de proteger el medio ambiente sino también de involucrar a la sociedad como parte de este sistema en cadena que afecta a todos los sectores (social, económico y medio ambiental). Cada día son más las personas conscientes de que no somos espectadores del cambio climático sino actores del mismo y buscan empresas que también estén dentro de su ideología.

Derivado de la anterior es que el presente reporte tiene como objetivo mostrar el logro de las metas de Princess Hotels & Resorts en la implementación de nuestro modelo de gestión sustentable así como los programas, planes, estrategias y acciones que lo integran; conocer de manera clara los avances nos ayudará a plantear los siguientes pasos a tomar para años venideros.

El compromiso de nuestra organización y todos lo que la integramos (colaboradores de todos los niveles y departamentos, huéspedes, proveedores y la comunidad en general) es fundamental para generar acciones verdaderas y concretas en el camino al desarrollo sustentable.

Este documento agrupa en ejes temáticos diversos indicadores cuantitativos y cualitativos los cuales buscan ser una herramienta lo más clara posible para la toma de decisiones de la dirección general y los diversos jefes departamentales.

Los resultados de nuestro trabajo enunciados en este reporte estarán disponibles para cualquiera que desee consultarlos. De igual modo, es del interés del hotel que la sociedad en general, los colaboradores, proveedores y huéspedes conozcan y celebren los logros que hemos obtenido juntos.





CERTIFICACIONES, PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

El Programa "H" es un elemento estratégico de la Secretaría de Turismo que incide directamente en la promoción turística de México ante el mundo.

El Programa "H" tiene como propósitos fundamentales:



- Disminuir la incidencia de enfermedades transmitidas por los alimentos (ETA) en los turistas nacionales y extranjeros.
- 2. Mejorar la imagen internacional de México en materia de prevención y control de las ETA.

Es la primera certificación de sustentabilidad que obtiene Princess. Demuestra el compromiso de todos los que conformamos esta empresa por ser ambientalmente amigables, socialmente responsables y económicamente redituables.

Como describe el mismo sitio web de travelife: "Muchos hoteles no tienen éxito la primera vez y deben invertir varios años de esfuerzo en la mejora de la sostenibilidad de su negocio antes de que estén en el nivel para lograr un premio Travelife". Nosotros lo hicimos al primer intento con trabajo en equipo.





El Código Conducta Nacional para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo (CCN), es un instrumento creado por la Secretaría de Turismo como compromiso que adquiere voluntariamente la industria turística, para proteger a las niñas, niños y adolescentes en contra de cualquier tipo de explotación, a través de la implementación de 6 directrices en sus establecimientos.

Grand Riviera & Grand Sunset Princess así como Princess Family Club hemos

firmado el compromiso de adoptar y promover el CCN en nuestras instalaciones.



Este premio se otorga a aquellos hoteles que han obtenido calificaciones excepcionales en los cuestionarios de satisfacción de vacaciones completados por los vacacionistas de Apple a su regreso. Algunos son moderados y otros de lujo, pero todos los hoteles de oro de Apple ofrecen un excepcional nivel de calidad, servicio y valor.



La lista "Expedia Insider's Select" es un galardón que se otorga cada año en reconocimiento a los mejores hoteles del mercado global de Expedia, según la experiencia que tuvieron los clientes de Expedia. Basado en más de 2 millones comentarios enviados anualmente por nuestros viajeros





Somos miembros activos de la asociación de hoteles de la Riviera Maya, cuya finalidad es la coordinación entre las distintas empresas para participar en actividades en pro del medio ambiente y la sociedad.



Obtuvimos el premio a la excelencia que califican los huéspedes que se hospedan con nosotros por nuestras buenas prácticas y la calidad en el servicio por parte de nuestros colaboradores.



En la Riviera Maya el complejo Princess, se compone de un total de 1942 habitaciones distribuidas en dos fases: Sunset & Riviera con 1348 además de family club con 144 distribuida sobre una superficie total de 720,600 m2



El hotel se encuentra localizado en el estado de Quintana Roo, en el municipio de Solidaridad, Playa del Carmen con dirección física en Prolongación 5ta Avenida Mza 20 Lote 006 77710 Playa Del Carmen, Quintana Roo, México.



Misión, Visión y Valores

Misión:

Somos hoteles vacacionales situados frente al mar, con una arquitectura de vanguardia e integrados en nuestro entorno. Nos gusta conocer a las personas para ofrecer experiencias unicas, logrando la rentabilidad para nuestros accionistas y la sostenibilidad para nuestra actividad. Con clara vocacion de servicio, las personas son siempre lo primero.

Vision:

Ser hoteles de 4* y 5* líderes en el sector, que buscan la excelencia en el servicio y las relaciones duraderas y de calidad con nuestros clientes y trabajadores.

Valores

Innovacion, orientacion al cliente y espiritu de mejora. Es nuestra filosofia, buscar la excelencia y diferenciarnos, para que nuestros clientes vuelvan

Sostenibilidad

Respeto al medio ambiente y a las personas. En continua busqueda de la minimizacion de nuestro impacto ambiental de forma sostenible.

Responsabilidad social:

Comprometidos con nuestro entorno mas próximo, la comunidad y la sociedad en general.

Integridad:

realizar una gestion responsable basada en la honestidad, la confianza y la equidad como valores fundamentales.



ADMINISTRACIÓN

La gestión de la sostenibilidad y el cumplimiento de la ley

Licencias y permisos actualizados

Las licencias de funcionamiento se mostraron en todos y cada uno de los centros de consumo sin detectarse algún incumplimiento.

Comunicación de logros

Informando a los colaboradores cantidad de publicaciones y temas

En el tablero verde del comedor de colaboradores se realizaron diversas publicaciones a lo largo del año, nuestro indicador serán las impresiones por tema mas no la periodicidad de las mismas ya que algunas se han repetido más de una ocasión.

Se toman en cuenta los días festivos calendarizados en materia de sustentabilidad y eventos importantes que se realicen dentro del Hotel tales como:

-Pláticas contra la violencia de género.

En Princess estamos convencidos que una sociedad informada es una sociedad consciente y capaz de cambiar su estilo de vida, por eso nos interesamos en impartir pláticas que ayuden no sólo a las mujeres que sufren violencia sino también a los hombres muchas veces son quienes lo generan.





-Campaña "eres agua toma conciencia".

Comprometidos con el ahorro de agua participamos en la campaña "Eres agua toma conciencia" la cual tiene como objetivo que nuestros colaboradores comprendan que el agua es un recurso vital y que deben cuidarlo cerrando a la llave, reportando fugas, dando soluciones rápidas a las mismas. La campaña se sigue reforzando con letreros en áreas de "cuida el agua".

-Limpieza de vialidades

- -Día internacional del árbol.
- Día mundial del suelo.
- -Día mundial de la Biodiversidad.

-Campañas como Tapatón el cual consiste en recolectar las tapas de plástico para enviarlas al centro especializado para niños con autismo y así poder ayudar con el tratamiento gratuito de los niños y niñas.

-Campaña del Colillatón que consiste en recolecta las colillas de cigarro en el complejo para posteriormente ser enviadas para su reutilización como macetas ecológicas.







Entre muchas otras acciones, campañas y festividades que se envían también vía correo electrónico a todos los departamentos en el hotel para que la información sea compartida con su personal de línea y queden enterados de la festividad y/o evento.

A continuación véase un ejemplo de los correos emitidos durante el año.





Informado a los huéspedes cantidad de publicaciones y temas

Al revisar las páginas de Facebook de Grand Sunset y Grand Riviera Princess, se buscan las publicaciones que cumplan los siguientes criterios:

- Logros publicados
- Educación y/o sensibilización ambiental
- Información socio cultural y de identidad local

Así como nuestro reporte de sustentabilidad 2016 el cual puede descargar desde su celular o computadora para darles a conocer los resultados y acciones que realizamos, de igual forma está disponible el Qr en todas las áreas del hotel.

Sin duda para Princess Hotels es muy importante que nuestros huéspedes estén enterados de cada paso que dado en pro de la sustentabilidad y nuestra comunidad.



MEDIO AMBIENTE

Gestión de energéticos

					PLANT	ILLA	HISTORI	CO DE ELEC	TRICI	DAD, AGU	A Y GAS 2	016							
	PAX	EN CA	SA		ELECTRIC	IDAD				111111111111111111111111111111111111111		AGUA					(SAS	
MES 2016	ESTANCIAS pax	VAR.	PROMEDIO	ELECTRICIDAD CFE KwH (Hotel Yucatan)	ELECTRICIDAD CFE KwH (Hotel Riviera)	VAR.	RATIO Kwh/paz	TOT. AGUA PRODUCCI ON m3	VAR.	TOT.AGU A CONSUM O m3	PISCINAS	VAR.	RIEGO m3	VAR.	PT. TOTAL	RT. NETO	GAS RECARGA (LTS)	VAR.	RATIO Npax
TOTALES	1,046,029		4,287	11,075,113	28,427,716	10	27.18	698,129		669,121	65,230	9	241,810		667	374	2,189,759		2.09
MEDIAS	2,866	pa z łdia			77,884	Kwhid	ía (1,913	m3/día	~	178.71	m3łdía	662.49	m3łdía			5999.34	l/dí a	

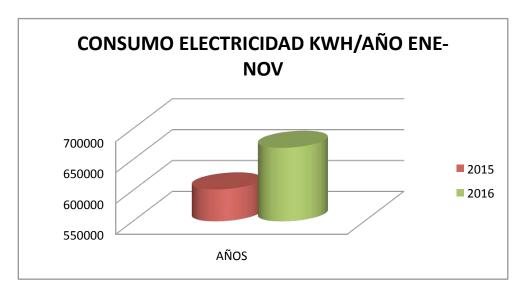
Consumo de energéticos: electricidad, gas, diesel, gasolina.

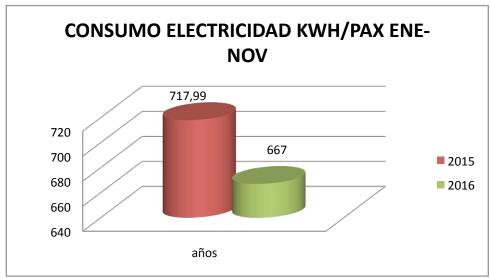
	PAX	EN CA	SA	- /-	EL	ELECTRICIDAD					
MES	ESTANCIAS	VAR.	PROMEDIC	ELECTRICIDAD CFE K#H	ELECTRIC	IDAD KwH	VAR.	RATIO			
2016	paz	%	paz/dia	(Hotel Yucatan)	(Hotel Riv		%	Kwhłpaz			
TOTALES	1,046,029		4,287	11,075,113	28	427,716	10	27.18			
MEDIAS	2.866	pazłdia				77,884	Kwhłdi	a			

				AGUA					(AS	-
TOT. AGUA PRODUCCI ON m3	VAR.	TOT.AGU A CONSUM O m3	PISCINAS m3	VAR.	RIEGO m3	VAR.	PT. TOTAL	RT. NETO	GAS RECARGA (LTS)	YAR.	RATIO
V				-	1110		прав	II pas	erana ana	/-	прав
698,129	Н	669,121	65,230		241,810		667	374	2,189,759		2.0
411	Н	U							9		
1,913	m3łdía		178.71	m3łdía	662.49	m3/día	,		5999.34	l/día	



Comparativos con años anteriores





El Hotel Princess cuenta con 1 Planta de tratamiento de aguas residuales que permitieron durante el 2016 reciclar un total de 487,358 m3de agua para riego de áreas verdes.

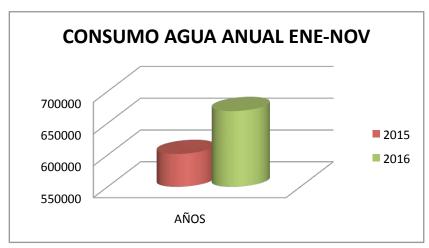


Gestión del agua

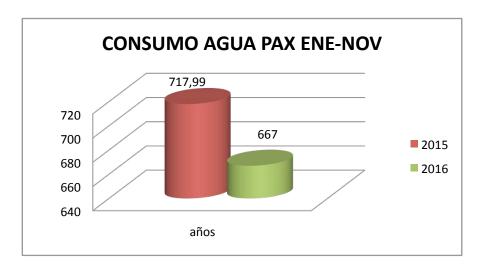
Consumo y producción de agua

1	PAX	EN CA	SA	AGUA									
MES	ESTANCIAS	VAR.	PROMEDIC	TOT. AGUA PRODUCCI	VAR.	TOT.AGU A CONSUM	PISCINAS	VAR.	RIEGO	VAR.	PT. TOTAL	RT. NETO	
2016	par	×	pax/dia	ON m3	7.	O m3	m3	*	m3	%	lipaz	l/paz	
TOTALES	1,046,029		4,287	698,129		669,121	65,230		241,810		667	374	
MEDIAS	2,866	pa z /dia		1,913	m3/dí a	<u></u>	178.71	m3/día	662.49	m3/dí a			

Comparativo con años anteriores



El aumento en el consumo de agua se debe a que por disposición de las autidades sanitarias mexicanas el agua de las albercas debe renovarse diaramente en un 5%.

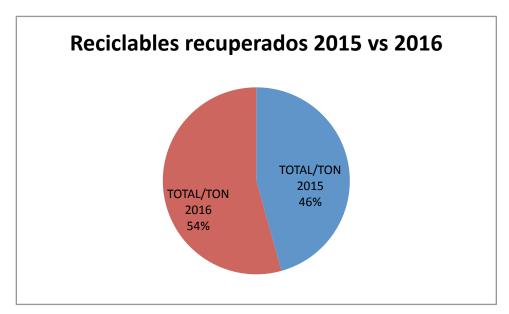


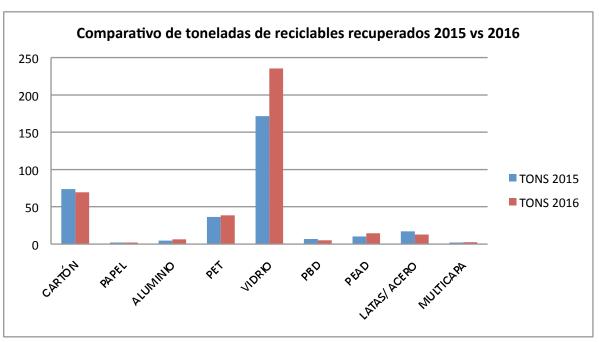


Manejo y gestión de los residuos

Cantidad de residuos reciclables recuperados

			Cantio	lad de m	ateriales re	ciclados	Hotel		
					Princess				
	CARTÓN	PAPEL	ALUMINIO	PET	VIDRIO	PBD	PEAD	LATAS DE ACERO	MULTICAPA
TOTAL/TON 2015	73.9536	2.122	4.6324	36.5706	171.72316	6.7323	10.0639	17.2023	2.2638
TOTAL/TON 2016	69370.3	1.956	6.1891	38.5086	235.6735	5.1665	14.4201	12.9202	2.679







Cantidad de botellas trituradas

A partir de este año por disposición del SAT las botellas de bebidas alcohólicas deberán ser trituradas. Lo anterior con la finalidad de evitar la falsificación de las mismas.

Tenemos registrado desde el mes de agosto cada marbete de botella vacía la cual será enviada a triturado y posterior disposición final. En la siguiente tabla se observa la cantidad de botellas de vidrio generadas en el establecimiento, es importante mencionar que en los primeros meses de 2015 se incluyen las botellas generadas en la fase Platinum Yucatán.

	VIDRIO
TOTAL/TON	
2015	171.72316
TOTAL/TON	
2016	325.390

Desde enero se ha registrado la cantidad de botellas en el formato IEPS8 "Registro de destrucción de envases" el cual describe el tipo de bebida y el marbete correspondiente por centro de consumo. El incremento en el consumo de botellas se debió a la cantidad de huéspedes comparada con el año anterior por lo cual se consumieron más botellas.

Protección de la vida silvestre

Participación en programa de protección de tortugas marinas

Princess Hotels & Resorts formamos parte del comité municipal de protección de la tortuga marina Solidaridad. Participamos en todas las reuniones del comité desde su instalación hasta la clausura.

A lo largo de los 800 m. de frente de playa de hoteles Princess (Riviera y Sunset) durante el 2016 se registraron 16 nidos, dos fueron trasladados al corral de Grand Velas, el resto se mantuvieron In Situ bajo el resguardo de nuestro personal y personal de la ZOFEMAT



Al cierre de la temporada se registraron 833 crías de tortuga liberadas

CAREY	87
CAGUAMA	746

Programa de control de gatos ferales

El programa de control de gatos ferales tiene como objetivo controlar la población de gatos asilvestrados residentes en el complejo por medio de: captura, esterilización y liberación.

Los objetivos secundarios son: estabilizar la población de gatos por controlo natal a través de esterilización de hembras y machos sanos por medios quirúrgicos. Evitar y reducir interacciones negativas entre gatos ferales, huéspedes y colaboradores a través de estrategias de educación ambiental y realizar una ficha clínica de cada ejemplar esterilizados para su control médico anual.

HEMBRAS	MACHOS
4	3
TOTAL 2015	7

Producción de especies nativas en vivero

Hasta noviembre de 2015, se reporta la existencia en vivero de **23719** individuos de **62** especies de flora nativa que se utiliza en áreas de jardín y para reforestación. Por mencionar algunas tenemos:



Palma de hasta 7 mts. de altura, de tronco recto y delagado con hojas en forma de abanico, de aproximadamente 1mt de diametro; las flores se dan en inflorescencias cortas y gran cantidad de flores de color crema; el fruto es globular de aproximandamente 6 mm, de color verde en estado inmaduro y blanco al madurar.

18



A través del programa de reciclaje y de las **386883.3** Kg El Hotel Princess ha logrado Importantes beneficios para el planeta :

906.669821 Árboles que no serán talados por reciclar 71326.3 kg de papel y cartón.



74386.9. The serán em atmosfera gracias a todos los materiales que se reciclaron.

Se ahorraran 1541769.44 KWH de energía eléctrica al haber reciclado diversos materiales, esa cantidad de energía es la que utilizarían 386,740 huéspedes que tengan una estancia de dos días en el Hotel.





A través del programa de reciclaje y de las 386883.3 kg El Hotel Princess ha logrado Importantes beneficios para el planeta :

Al reciclar también ayudamos a que menos basura llegue a los rellenos sanitarios, esto los beneficia ya que ahorran espacio su vida se alarga al reciclar estamos evitando ocupar 391.7 m3 de relleno sanitario, esa cantidad equivale a que se dejen de usar más de 30 camiones recolectores de basura urbanos



Al reciclar también ahorramos agua, ya que esta es necesaria para la fabricación de nuevos productos, el total de agua ahorrada por haber reciclado fue de 5826 metros cúbicos equivalentes a llenar 2.8 veces una alberca olímpica





Educación / Formación

La capacitación del personal es fundamental para el desarrollo humano, este mismo es lo primordial y principal herramienta por lo cual el Hotel Princess reitera su compromiso en materia y durante el 2016 se impartieron diverso cursos y campañas relevantes con la concientización y desarrollo Humano. Teniendo afluencia de 5651 asistencias



