

RIU Hotels & Resorts

# Memoria de Sostenibilidad 2019

**RIU** RSC





# Índice de Contenidos

# Carta de los CEO Carmen Riu y Luis Riu

Carmen Riu y Luis Riu asumieron en 1998 el cargo de consejeros delegados que ostentan en la actualidad. Ambos comparten la dirección de la compañía complementándose y aportando a la empresa sus mejores cualidades.

Estimados amigos:

Por tercer año, les presentamos la Memoria de Sostenibilidad de RIU Hotels, un documento que recoge la actividad de la compañía durante el año 2019 en materia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), y que aúna todas las acciones ambientales y sociales llevadas a cabo por nuestros hoteles gracias a la dedicación y el trabajo del equipo humano de RIU.

Este ha sido un año de madurez identitaria. Hemos dejado atrás la filantropía para emprender un camino lento pero firme hacia la RSC, siguiendo una trayectoria que, como demuestran las páginas de este informe, ha alcanzado récords en inversión social en los destinos RIU y ha logrado movilizar como nunca la conciencia responsable de la plantilla y de nuestros clientes.

Todo ello gracias a la aplicación de un método de innovación social único en el sector, que incluye informes, entrevistas internas, reuniones con grupos de interés y visitas de campo. Un intenso trabajo de investigación que ha identificado las carencias sociales y ambientales de las comunidades colindantes con nuestros hoteles y ha guiado nuestra inversión social allí donde más se necesita.

A pesar de los tiempos de incertidumbre que nos ha presentado el 2020, seguiremos trabajando con paso decidido hacia nuestro objetivo: una hotelería responsable allí donde impacta nuestra actividad, manteniendo la misma ilusión, esfuerzo y calidad en el servicio al cliente.





# La Responsabilidad Social Corporativa en RIU Hotels





# Carta de la directora



Catalina Alemany

Compartimos con nuestra memoria de 2019 el balance de un periodo de grandes cambios, en el que hemos estrenado un nuevo modelo de toma de decisión en materia de RSC, que ha supuesto para todos un aprendizaje impagable.

Si tuviera que resumir en una sola palabra el fruto de estos doce meses os hablaría de la CONFIANZA. La que hemos depositado en nuestros socios académicos y del tercer sector en esta importante etapa, la que se han ganado nuestros grupos de interés al descubrirnos la transcendencia del diálogo y de las alianzas a largo plazo, y la que generamos en nuestros clientes al ofrecerles unas vacaciones más responsables.

Nos quedan por delante nuevos retos, como los de mejorar algunos de nuestros indicadores en los que el desempeño no ha sido satisfactorio en este último año, o medir los resultados de las iniciativas emprendidas, pero sobre todo ir aumentando nuestra capacidad de generar bienestar en la comunidad local.

No son tiempos fáciles, pero partimos del privilegio del trabajo bien hecho y por eso sabemos, que sin premura, pero con firmeza, volveremos a alcanzar la meta que nos propongamos, porque formamos un equipo imparable.





# Hitos de la RSC



**1953** Primer hotel de la cadena.  
La RSC está en el ADN de RIU  
desde sus comienzos



**2011** Creación del departamento  
de Responsabilidad  
Social Corporativa



**2012** Los hoteles comienzan  
su certificación Travelife



**2014** Creación de los 12 compromisos de  
la Responsabilidad Social de RIU



**2017** Primera Memoria de  
Sostenibilidad de RIU



**2019** Aplicación de la primera  
metodología de diagnóstico en la  
búsqueda de proyectos sociales



# Los 12 Compromisos

En RIU Hotels se siguen los 12 compromisos de la Responsabilidad Social Corporativa presentes en el modelo de gestión y que definen los pilares de su actividad turística. Tanto desde un punto de vista social como ambiental, se encuentran alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.



## Compromisos sociales

- Nuestro equipo de trabajo
- Satisfacción del cliente
- Conciencia sostenible
- Compromiso con la comunidad
- Rigor en salud y seguridad
- Protección de la infancia



## Compromisos ambientales

- Uso y reciclaje del agua
- Gestión de residuos
- Ahorro de energía
- Protección de la vida silvestre
- Reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>
- Certificación en sostenibilidad



RIU RSC

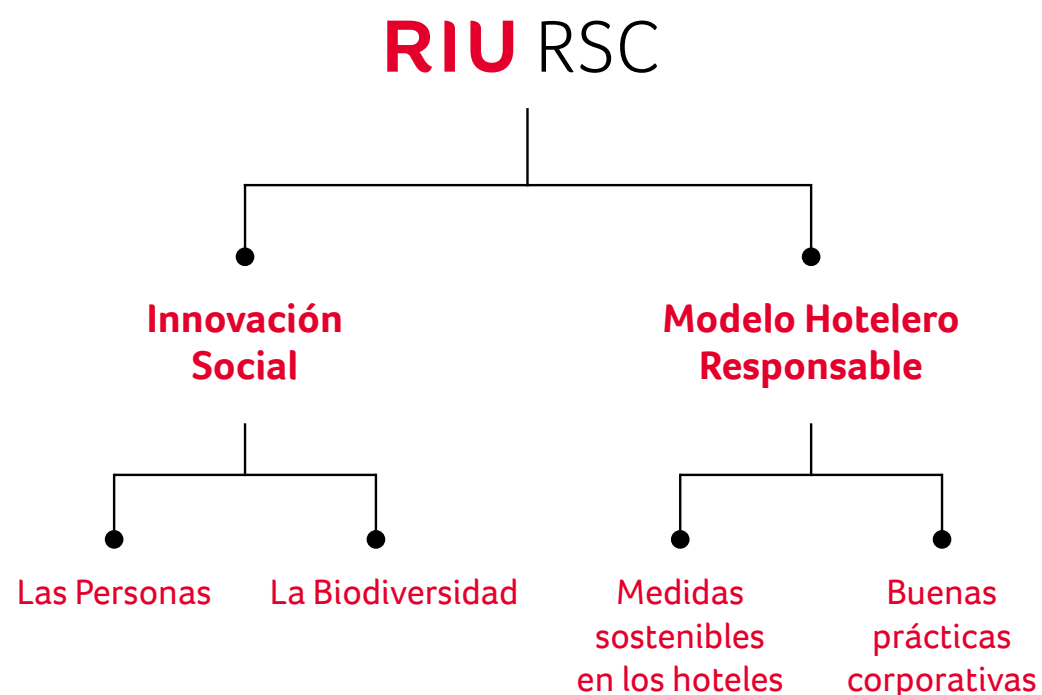




# Un modelo de Innovación Social

Durante el 2019, RIU Hotels ha creado una nueva metodología basada en criterios objetivos y científicos, para decidir qué acciones sociales llevar a cabo en cada destino con dos claros objetivos: las personas y la biodiversidad. Este proceso de innovación social, pionero en la industria hotelera, resulta más efectivo y eficiente, además de asociar la inversión al volumen de negocio de cada destino, aplicando así un criterio de proporcionalidad.

Asimismo, con el fin de lograr un modelo hotelero más responsable, RIU ha implantado sus 12 compromisos RSC en una estrategia transversal aplicada en los departamentos corporativos de la organización y en sus hoteles.



## Ámbitos de actuación en RSC: Destinos



## Inversión Social en RSC

2018	2019
850.000 €	1.200.000 €

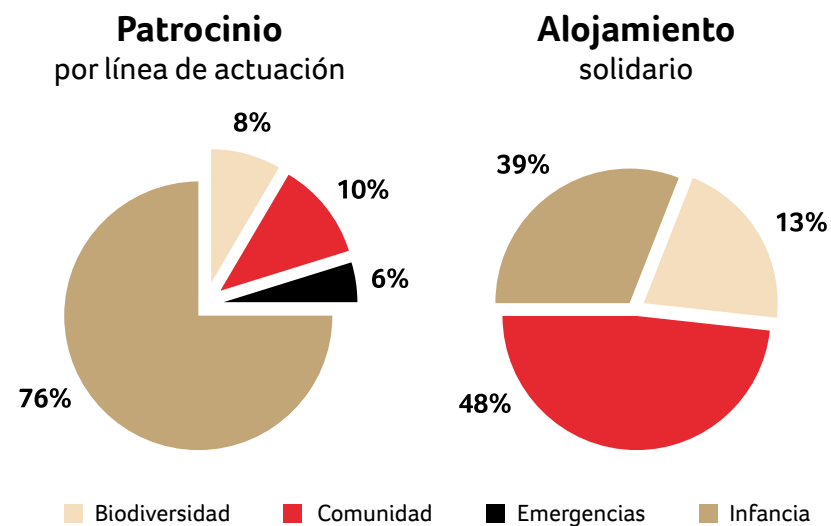


# Un modelo de Innovación Social

## El Camino hacia la Innovación Social

1. Reconocimiento general del destino RIU.
2. Identificación de problemas sociales y ambientales.
3. Definir posibles alianzas con grupos de interés y establecer agenda de reuniones.
4. Diagnóstico interno y entrevistas con el equipo RIU residente en el país.
5. Diagnóstico externo con grupos de interés para conocer en persona la situación del destino.
6. Realización de informe para definir las actuaciones que sigan la estrategia RSC.
7. Elaboración de fichas de los proyectos.
8. Elección de proyectos más significativos y su inversión.
9. Establecimiento de alianzas y comienzo de las actuaciones sociales y ambientales seleccionadas.
10. Seguimiento de los proyectos e informe de impacto anual.

## Distribución 2019 de la inversión social y alojamiento solidario según líneas de actuación



## La Estrategia Transversal en Corporativo y Hoteles

Con el fin de hacer llegar el compromiso social y ambiental a toda la organización y los 99 hoteles de la compañía, se ha establecido una estrategia transversal que conecta los 12 compromisos RSC de RIU con las personas, los sistemas de trabajo y sus aplicaciones.

### Certificación Travelife

Verificar por un externo el cumplimiento de los compromisos como base para la mejora continua. En 2019 se certificaron 83 hoteles RIU.

### Criterios Sostenibles

Aplicar criterios sostenibles en la toma de decisiones

- Compras sostenibles
- Eliminación de plásticos
- Certificación del papel
- Comercio justo
- Bienestar animal
- Construcción y reforma de hoteles

### Buenas prácticas

Impulsar las buenas prácticas ambientales en los hoteles

- Consumo de agua
- Consumo de energía
- Gestión de residuos
- Reducción de contaminación
- Consumo de papel

### Economía Circular

Aprovechar los residuos convirtiéndolos en recursos:

- Proyecto Hoteles Circulares con TIRME (Mallorca)
- Certificación con MAC Insular de residuos de obra en Hotel Riu Concordia (Mallorca)

### Recursos Humanos

- Compromiso con la Igualdad
- Formación en habilidades directivas y de gestión



# Las Personas





# Nuestro Equipo

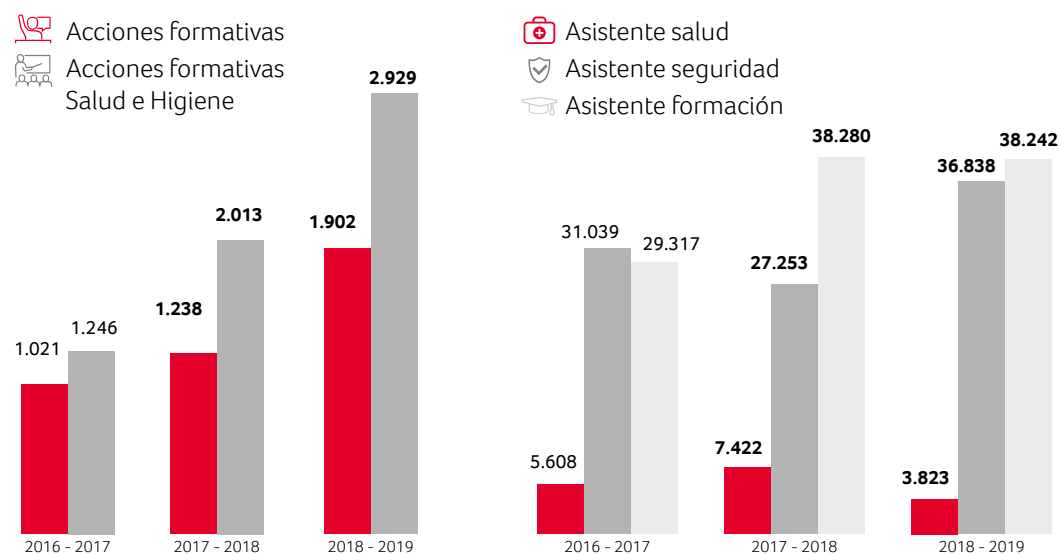
El mayor valor de RIU Hotels & Resorts es su equipo humano y su filosofía basada en el “servicio con corazón”, que sitúa el bienestar del cliente en el centro de su desempeño. La compañía confía plenamente en las capacidades de sus colaboradores y por ello prioriza en desarrollar su formación y aprendizaje.

## Total de la plantilla 2019

# 31.270

29.985 en 2018

## Formación 2019



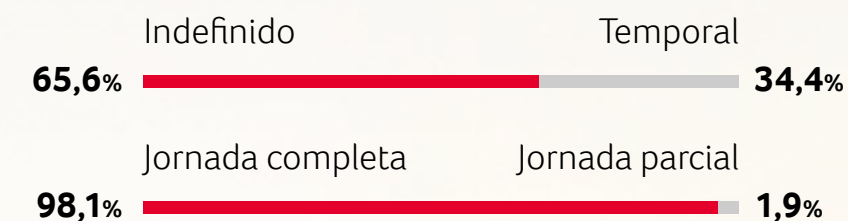
## Plantilla por sexos



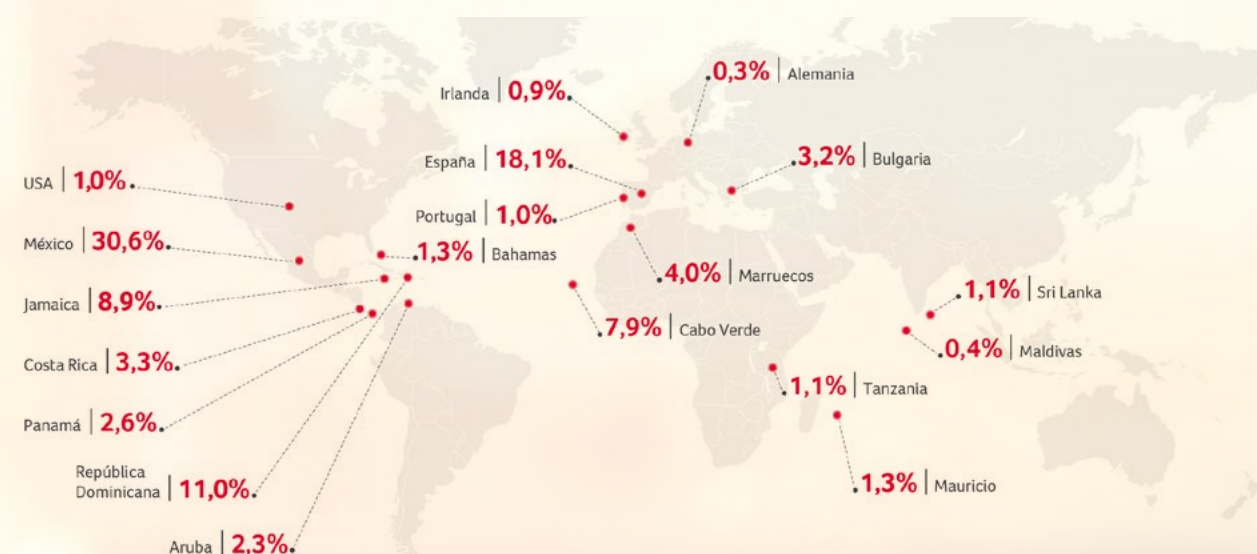
## Plantilla directiva



## Plantilla por tipo de contrato



## Plantilla por destinos





# El Cliente

RIU Hotels siempre ha tenido como máxima la satisfacción del cliente ya que en ella se basa su éxito empresarial.

La clave se encuentra en el índice de Satisfacción de Clientes (ISC), una encuesta realizada por una empresa externa que plasma las opiniones de los huéspedes sobre todos los departamentos que conforman un hotel. Se trata de un sistema que ofrece datos comparables y fiables que posteriormente son analizados para tratar las problemáticas y definir áreas de mejora.

**77%** Clientes **muy satisfechos**

**+4%** de incremento en el objetivo anual



En RIU Hotels la satisfacción total de nuestros clientes es la razón de ser de nuestro negocio.



**RIU** RSC





# La Infancia

**RIU** RSC



## Ayuda en Acción

### Proyecto “Aquí También”. Desde 2017- Mallorca, España

RIU patrocina becas desayuno y actividades deportivas para alumnos de diversos colegios de Mallorca.

- Becas para el menú de comedor de 10 alumnos, coordinación de actividades extraescolares para más de 100 niños y prácticas laborales para mujeres participantes el programa de inserción sociolaboral.



### Proyecto “Espacios de Calma”. Desde 2019 - Madrid, España

RIU apoya durante todo el curso escolar el proyecto “Espacios de calma” que proporciona atención psicosocial a estudiantes de primaria en dos centros educativos de Madrid.

- 26 niños/as y 15 familias acceden a recursos terapéuticos gratuitos.



## Ban Uni Man pa Cria nos Muchanan

### Desde 2019 - Aruba

Organización dedicada a la alimentación escolar de los niños y niñas más vulnerables del programa Trai Merdia. RIU es responsable de financiar durante tres años, el almuerzo de 80 niños que forman parte del programa extracurricular Trai Merdia.





# La Infancia

## Casa Solidariedade Espargos

**Desde 2019 - Espargos, Cabo Verde**

Centro social para acoger a 200 niños de 0 a 15 años, la mayoría hijos de los colaboradores de los hoteles, con el fin de paliar su situación de abandono mientras los padres realizan su trabajo. RIU ha cofinanciado las obras de remodelación con otros grupos hoteleros asentados en Cabo Verde.



## Centro Educativo Segunda Milla, Ciudad De Dios

**Desde 2019 - Bávaro, República Dominicana**

Dedicado a formar y apoyar a niños y niñas de forma integral en su escolaridad, alimentación, salud psicológica y apoyo moral y físico, de forma que puedan brindarles las herramientas para insertarse de forma digna a la sociedad. El Colegio Segunda Milla aplica su programa de apoyo a la comunidad, y patrocina la educación de 400 menores.



## Clínica Ortopédica de Negril

**Desde 2009 - Negril, Jamaica**

RIU patrocina el alquiler y mantenimiento de esta clínica dedicada al tratamiento de niños con lesiones ortopédicas y hospeda gratuitamente a los médicos voluntarios procedentes de Canadá y Estados Unidos.

- Desde sus comienzos se han realizado 23 misiones de especialistas americanos y canadienses.
- En 2019 se atendió a 86 pacientes y se repartieron 208 aparatos ortopédicos.



## Las Personas

## Clínica Pediátrica

**Desde 2019 - Artola, Costa Rica**

RIU es responsable de la remodelación de este centro médico dirigido a atender a niños de entre 0 y 14 años y es patrocinador de los gastos del personal médico.

- La clínica realiza una media de 70 consultas mensuales y puede ofrecer atención preventiva a unos 5.000 niños.



## Cruz Roja

**Desde 2019 - Madrid, España**

RIU colabora con este organismo humanitario en su proyecto "Primera Infancia", basado en un conjunto de iniciativas dirigidas a apoyar a las familias en situación de exclusión en la crianza de sus hijos de entre 0 a 6 años.

- Participan 120 familias (250 personas).



## Dr. Sonrisas

**Desde 2016 - México**

RIU ofrece estancias gratuitas en sus hoteles a familias y niños que están pasando por tratamientos de enfermedades complicadas o graves

- Se donaron 39 estancias solidarias para 115 personas entre niños, tutores y voluntarios.





# La Infancia

## Educac clown

**Desde 2017 - Mallorca, España**

RIU patrocina la actividad terapéutica de esta ONG en la Llar d'Infància de Es Pil·larí, a través de artes escénicas para educar en valores y motivar a niños que no pueden vivir en su entorno familiar.



## Escuela y Residencia Infantil Joan Riu

**Desde 1980 - Girona, España**

RIU cubre los costes de la escuela y su servicio de acogida residencial de carácter temporal, con el fin de facilitar la atención de niños y niñas con graves discapacidades que no pueden ser atendidos en su domicilio.

- 23 niños han ocupado la residencia Joan Riu durante 2019.
- Se han atendido a 50 pacientes en la Escuela de Educación Especial.



## Sonrisa Médica

**Desde 2013 - Mallorca, España**

RIU Hotels financia el trabajo de esta asociación de payasos de hospital en Son Llätzer.

- Visitas a 4.380 niños y sus acompañantes, 11.902 adultos y han trabajado con 7.691 profesionales sanitarios.



## Las Personas

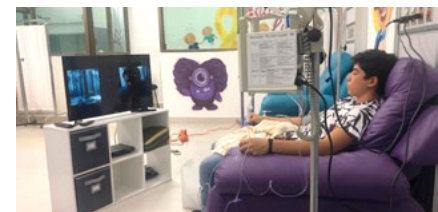
## Fundación Aitana

**Desde 2015 - Cancún, México**

Patrocinio del transporte de niños enfermos a hospitales para recibir tratamientos médicos, también ha colaborado en la construcción de la Casa Aitana y desde 2018 cubre todos los gastos de medicamentos del área quimioterápica infantil del Hospital de Cancún.

- 476 beneficiarios de esta asociación en 2019.
- RIU colaboró en los traslados a hospitales de 65 niños.
- 42 niños recibieron su tratamiento de quimioterapia y se diagnosticaron 18 nuevos casos.

## RIU RSC



## Fundación Campaner

**Desde 1996 - República de Níger**

RIU colabora con esta ONG que trabaja para la erradicación del Noma, cubriendo los gastos de funcionamiento y mantenimiento de los servicios de dos centros de acogida en Níger, un centro de estudios superiores, un centro médico y una escuela primaria.

- 14 niños residen en el centro de acogida en Diffa, 34 en el de Niamey y se ofrece atención a 40 personas de media diaria en el centro ambulatorio de Diffa.





# La Infancia

## Make a Wish

**Desde 2016 - España**

RIU colabora contribuyendo con estancias de alojamientos a niños que están recibiendo tratamiento médico, ayudando a organizar actividades y traslados, y recibiendo a las familias en sus hoteles con mucho cariño.

- En noviembre, Dídac hizo realidad su ilusión de ir a Nueva York. Él y su familia pasaron tres días inolvidables hospedados en el Riu Plaza New York Times Square.



## Manos que Sanan

**Desde 2017 - México**

RIU contribuye con estancias de alojamientos en sus hoteles recibiendo a niños enfermos y sus familias con mucho cariño y convirtiendo sus días en el hotel en unas vacaciones inolvidables.

- Donaciones de estancias para 38 niños con enfermedades y 44 adultos.



## Pro Nins + Mater Misericordiae

**Desde 1988 - Mallorca, España**

RIU colabora con esta asociación dedicada a la asistencia a niños y niñas con discapacidad.



Las Personas

## Save the Children

**Proyecto “Ludotecas”.**  
**Desde 2019 - Cancún, México**

RIU patrocina este espacio lúdico en Cancún donde unos 40 niños y niñas de entre 6 y 12 años, adquieren habilidades cognitivas y conocimiento sobre cómo actuar ante diferentes situaciones como: violencia, abuso sexual, trabajo infantil, explotación sexual comercial y adicciones.

**Proyecto “Atención a la Infancia”.**  
**Desde 2019 - Madrid, España**

Se desarrolla en un centro de intervención en Madrid destinado a potenciar el desarrollo de los niños en su primera etapa de vida. Los beneficiarios directos del programa que patrocina RIU son 65 niños y 30 madres. Además, se realizan sesiones de seguimiento individualizado para cada familia.

## SVGA -Stichting voor Verstandelijk Gehandicapten Aruba

**Desde 2019 - Santa Cruz, Aruba**

Asociación que trabaja en la estimulación motora de niños y niñas con discapacidad en la isla de Aruba. Con el apoyo de RIU, se ha contratado a una fisioterapeuta con salario anual por un periodo de tres años.

RIU RSC



Save the Children





# La Comunidad Local

**RIU** RSC

**Africa**  
avanza



## África Avanza

**Desde 2014 - Cabo Verde**

Apoyo con alojamiento y régimen todo incluido gratuito en hoteles RIU a los cooperantes y médicos españoles que realizan consultas e intervenciones en Cabo Verde.

- Se realizaron 212 intervenciones quirúrgicas, 1.122 consultas y revisiones.

## Asociación Canaria de Cáncer de Mama y Ginecológico

**Desde 2010 - Gran Canaria, España**

RIU colabora con donaciones de alojamiento, patrocinios y cesión de instalaciones de sus hoteles en los eventos celebrados para dar visibilidad al cáncer de mama.

- Nº total de beneficiarios: 1.425

ACGM



## Chance

**Desde 2015 - República Dominicana**

RIU es miembro fundador de este proyecto que busca el desarrollo social de la comunidad a través de la formación y el empleo de jóvenes en riesgo de exclusión o personas desfavorecidas.

- 5 promociones de alumnos CHANCE con 66, 28, 57, 48 y 66 graduados respectivamente (265 total)

  
**CHANCE**  
OPORTUNIDAD DE FUTURO





## La Comunidad Local

### Coco's Bienestar Animal. Proyecto Cat Café

**Desde 2012 - Playa del Carmen, México**

El proyecto Cat Café de hoteles RIU junto a COCO's, controla la sobrepoblación de gatos y perros, y previene la población de roedores, reduciendo riesgos de salud para las personas.



### Els Ferrerets

**Desde 2014 - Mallorca, España**

RIU Hotels es el patrocinador del equipo de ciclismo Els Ferrerets de Mallorca compuesto en su mayoría por colaboradores de la empresa. La cadena costea tanto la equipación de todo el equipo como la mayoría de las actividades de promoción.

- 43 socios y 52 salidas oficiales.



### Fundación Antidroga Aruba, Fada

**Desde 2019 - Aruba**

Colaboración para luchar contra la drogodependencia y otras conductas adictivas. RIU cubre gastos de transporte, salas y montaje de eventos, y ofrece alojamiento solidario.



## Las Personas

### Fundación Impulsa

**Desde 2016 - Mallorca, España**

Iniciativa estratégica de la Confederación de Asociaciones Empresariales de Baleares (CAEB), el Govern de les Illes Balears y un grupo de empresarios representativos del tejido regional, entre ellos RIU Hotels, que persigue impulsar la competitividad global de las islas.



### Hands for Hunger

**Desde 2019 - Bahamas**

Durante ocho meses tras el huracán Dorian, RIU patrocinó la compra de víveres y bienes de primera necesidad como artículos para bebés, miles de botellas de agua, alimentos en conserva no perecederos y energéticos, etc.



### JSF Travel & Tourism

**Desde 2017 - Mallorca**

Escuela de negocios internacional creada por la Fundación Junípero Serra en 2002, de la que RIU y otras empresas del sector turístico son patronos, especializada en formación turística dirigida a directivos.





# La Comunidad Local

## Mano Amiga

**Desde 2019 - Cancún, México**

RIU cubre hasta el 80% de la colegiatura fija mensual de alumnos de este centro educativo en Cancún dónde niños y jóvenes con menos oportunidades reciben herramientas de formación integral.

- 36 alumnos beneficiados de esta beca.



## Mimi Na Wewe Foundation

**Desde 2019 - Zanzíbar, Tanzania**

RIU ha destinado recursos a esta organización comunitaria para la ampliación de las escuelas de primaria de Chaani, adecuación de las aulas ya existentes y construcción de aseos.



## Palma 365

**Desde 2014 - Mallorca, España**

Entidad pública sin ánimo de lucro dedicada al turismo y promoción exterior de la isla de Mallorca, compuesta por el Ayuntamiento de Palma, la Autoridad Portuaria de Baleares y 28 empresas privadas, entre ella RIU Hotels.



## Las Personas

## Palma Beach

**Desde 2016 - Mallorca, España**

Plataforma formada por un grupo de empresarios de Playa de Palma, entre ellos RIU Hotels, para fomentar, a través de actividades y eventos de diversa índole, la excelencia y la calidad en la zona apostando por un nuevo modelo turístico y sostenible.



## Procycling Camp, RIU Team

**Desde 2016 - Gran Canaria, España**

Equipo de ciclismo profesional patrocinado por RIU Hotels y formado por corredores de tres nacionalidades distintas, entre ellos algunos miembros de la plantilla de RIU en Canarias.

- 92 victorias, 115 podios
- 1 campeonato de España y 9 de Canarias



## The Spanish Jamaican Foundation

**Desde 2006 - Jamaica**

RIU es miembro de esta fundación que fortalece las asociaciones de España-Jamaica a través de iniciativas educativas, ambientales, culturales y de salud para la comunidad.

- RIU patrocina la comida para los estudiantes de una academia de fútbol, apoya numerosas actividades deportivas, formativas y culturales relacionadas con la lengua española.





Memoria de Sostenibilidad 2019

# La Biodiversidad



# Protección de la vida silvestre



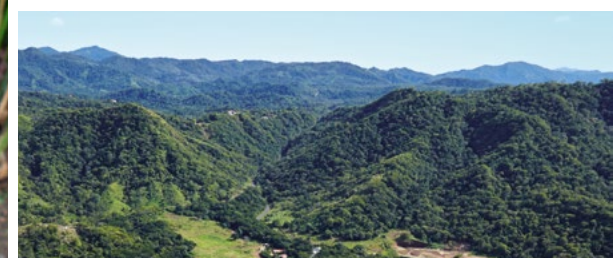
RIU participa en acciones de conservación de la vida silvestre y de la biodiversidad a través de programas de protección de especies en peligro y sus hábitats, reforestación y apoyo con alojamiento solidario a fundaciones que protegen el medio ambiente.

## Refugio de la Vida Silvestre de Costa Rica

**Desde 2014 - Guanacaste, Costa Rica**

El Refugio Nacional de Vida Silvestre Privado en la Serranía costera de Matapalo, es un espacio natural protegido de 200 hectáreas, con un alto valor ambiental, económico y social. La importancia de esta área reside en su condición de corredor biológico para especies migratorias, así como en la variedad de su flora y fauna. En este refugio natural cohabitan:

- 130 especies de flora protegidas por estar amenazadas y/o en peligro de extinción, incluidos árboles como la caoba, el laurel negro o el cachimbo.
- 80 especies de aves, residentes y migratorias.
- 30 especies de mamíferos.
- 10 especies de reptiles.





# Protección de la vida silvestre

## Projeto Biodiversidade

### Desde 2016 - Isla de Sal, Cabo Verde

RIU colabora con esta organización caboverdiana sin ánimo de lucro comprometida con la protección de la vida salvaje y, sobre todo, de la tortuga *Caretta caretta*, una de las 11 poblaciones de tortugas marinas más amenazadas del planeta y que tiene en Cabo Verde una importante área de nidificación y cría. Esta organización defiende la biodiversidad y su objetivo es desarrollar proyectos de conservación sostenibles entre la comunidad.

- Projeto Biodiversidade registró 7.725 nuevos nidos en la isla de Sal y se liberaron 68.362 crías.

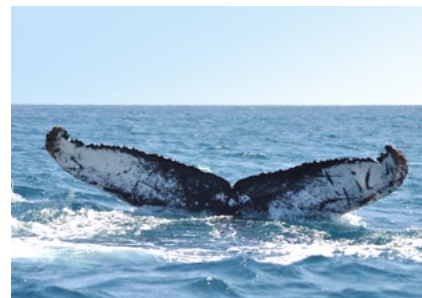


## BIOS Cabo Verde

### Desde 2011 - Boavista, Cabo Verde

Esta ONG ha contribuido con el apoyo de RIU, al conocimiento de la biodiversidad marina del archipiélago de Cabo Verde y colaborado con las autoridades nacionales en la elaboración de leyes de protección para especies y hábitats, así como en el desarrollo de planes de gestión para la conservación de especies marinas amenazadas.

- En Boavista se registraron 5.794 nidos de tortuga y se liberaron 78.330 crías.



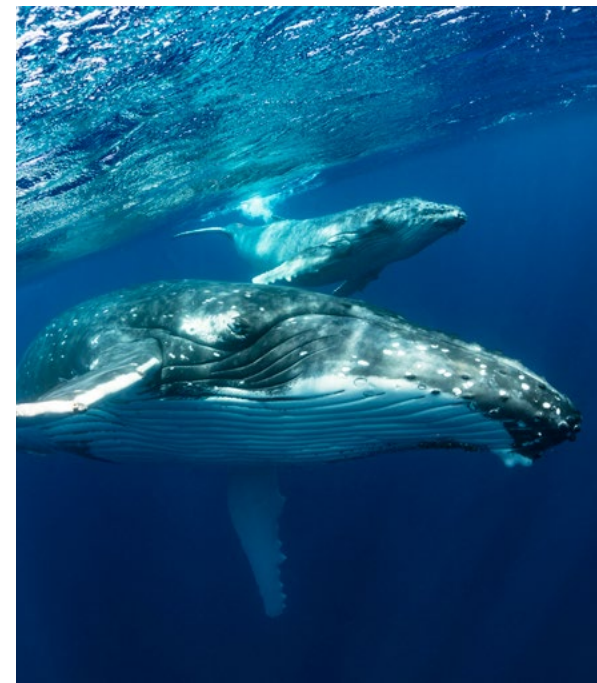
## La Biodiversidad

RIU RSC

### RIU Hotels, BIOS CV y Projeto Biodiversidade

RIU Hotels, junto a BIOS CV y Projeto Biodiversidade, ha forjado una alianza en el archipiélago africano con el fin de proteger a la tortuga *Caretta caretta*, así como toda la vida salvaje de Cabo Verde, a través de planes de protección del medio ambiente y el ecosistema del archipiélago en Isla de Sal y Boa Vista. La cadena colabora con las siguientes acciones:

- Protege los nidos que las tortugas ponen en la playa y preserva su hábitat siempre con la supervisión de las ONG.
- Realiza actividades informativas entre los clientes, como visitas acompañadas por guías autorizados o suelta de tortugas.
- Apoya campañas de concienciación para disuadir a las personas de comer carne y huevos de tortuga, o comprar objetos elaborados con su caparazón.
- Financia la actuación de patrullas nocturnas en las playas y de campamentos de voluntarios en temporada de puesta y cría.
- Evita actividades o eventos en las playas y prohíbe la iluminación nocturna en los alrededores de los hoteles.
- Beneficia a la población local con empleo en la vigilancia, la sensibilización en los programas educativos en las escuelas, o como guías de excursiones para turistas.
- RIU apoya el programa de protección de la ballena jorobada y contribuye al desarrollo de campañas de sensibilización y divulgación sobre esta ballena, que tiene en Cabo Verde una de sus áreas de reproducción.





# Protección de la vida silvestre

## Amigos de Sian Ka'an

**Desde 2019 - Quintana Roo, México**

Es una de las más importantes organizaciones de la sociedad civil de México dedicadas a la conservación del medio ambiente y el desarrollo sostenible. RIU Hotels ha patrocinado la restauración de las instalaciones a corto plazo para mejorar las condiciones de la Estación Biológica "Pez Maya" que ayudará a promover entre los aliados y visitantes las acciones de Conservación que realiza Amigos de Sian Ka'an en el Estado de Quintana Roo.



## CINVESTAV-CONANP

**Desde 2019 - Cancún, México**

RIU brinda alojamiento solidario a investigadores del Laboratorio de Producción Primaria de CINVESTAV (Centro de Investigación y de Estudios Avanzados del Instituto Politécnico Nacional de México) que realizan estudios de las Áreas Naturales protegidas en los manglares de Nichupté, considerados importantes ecosistemas de Carbono Azul y mitigadores de los efectos del cambio climático.

## Oceanus

**Desde 2019 - México**

Organización dedicada a la conservación de los recursos naturales, promoviendo la participación de la ciudadanía, las instituciones y las comunidades. Gracias a RIU Hotels se ha financiado la siembra de 1,000 colonias de coral y el mantenimiento del vivero instalado en el arrecife de Isla Mujeres. La meta anual del programa es la siembra 10.000 colonias calculando un promedio de al menos 1.000 colonias por sitio.



## La Biodiversidad

## Plant-for-the-Planet Plantamos Conciencias 2ª Edición

**Desde 2018 - España**

Esta fundación internacional aspira a que través de academias ambientales, la juventud protagonice una revolución que permita la normalización del clima y la mitigación de los efectos del cambio climático en el planeta. RIU Hotels se unió a ellos en una nueva edición de la campaña "Plantamos Conciencias" protagonizada por colaboradores de la cadena hotelera y sus familias.

- Reforestación de 450 árboles y plantas de especies arbóreas en Valleseco, Gran Canaria.
- Participación de 80 miembros de la plantilla de RIU Hotels y 50 menores de entre 5 y 17 años.
- Plant-for-the-Planet, ofreció formación ambiental para todos los niños, con talleres prácticos y teóricos sobre capacitación ambiental.



## Turtugaruba

**Desde 2019 - Oranjestad, Aruba**

RIU ha patrocinado el viaje de dos biólogos de esta organización que busca la conservación de las tortugas marinas y su hábitat en Caribe, para que asistan al Florida Keys Sea Turtle Workshop. El taller de tortugas marinas de los Cayos de Florida reúne a profesionales de todo el mundo que trabajan en el tratamiento médico, la rehabilitación y el cuidado cautivo de las tortugas marinas.





# Hoteles con Conciencia Sostenible

Para RIU Hotels, el compromiso social y ambiental de la organización debe estar presente en los 99 hoteles de la compañía. Las más de 31.000 personas que conforman la plantilla, proveedores y colaboradores, así como en los propios clientes, deben compartir una conciencia sostenible que nos dirija hacia un modelo hotelero más responsable.



# Uso y reciclaje del agua

RIU establece unas medidas para la gestión y uso responsable del agua, minimizando su desperdicio y maximizando su reutilización gracias a sistemas de ahorro y reciclaje del agua en sus establecimientos.

## Medidas para la gestión y uso del agua

- Pulsadores de doble descarga en los inodoros.
- Grifos monomando en las duchas que mejoran la regulación de la temperatura.
- Duchas y lavabos eficientes con reductor de caudal y temporizadores.
- Sustitución de las bañeras por duchas en los hoteles.
- Vegetación propia de la región a excepción de las áreas junto a la piscina.
- Riego por goteo y aspersión, con limitadores de presión.
- Detectores de humedad.
- Riego en las horas de menor insolación para evitar la evaporación.
- Instalación progresiva de doble circuito para reutilizar las aguas jabonosas en inodoros y para riego.

## Indicadores de consumo de agua

Litros por huésped / noche

2018 **381**

2019 **367**



**RIU** RSC





# Gestión de residuos

La compañía reduce al máximo la cantidad de residuos que genera su actividad y los gestiona de manera responsable, separando los residuos para que puedan ser reciclados y tratados.

## Medidas para la gestión de residuos

- Compra de productos en gran formato para disminuir los desechos procedentes de embalajes.
- Se opta por envases fabricados con materiales reciclados o biodegradables
- Los hoteles disponen de instalaciones para la separación de residuos.
- Existe un protocolo especial para el desecho de residuos peligrosos.
- Los productos químicos, las pinturas, los disolventes, las bombillas, las pilas y baterías cuentan con un reglamento específico.
- Se gestiona la retirada de productos químicos y residuos tóxicos de forma responsable separándolos para que puedan ser reciclados y tratados por agentes autorizados.
- Existen contenedores de basura en las zonas comunes del hotel para clasificar los residuos de papel, vidrio, plástico y orgánico.

## Indicadores de residuos

Kilos por huésped / noche



## Hoteles Circulares

Desde 2019, los hoteles Riu San Francisco y el Riu Festival ubicados en la isla de Mallorca, forman parte del proyecto “Hoteles Circulares” creado por TIRME. Este proyecto busca reducir, reaprovechar y reciclar al máximo los residuos que producen los establecimientos hoteleros.

Para ello, se miden los kilos de los residuos orgánicos que posteriormente se convierten en compost utilizado en la producción agrícola que provee de frutas y verduras a los hoteles RIU.

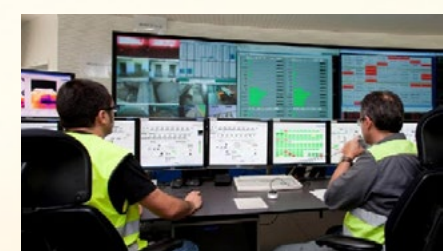


## Gestión de residuos de obra del Riu Concordia

RIU Hotels en alianza con MAC Insular, asumió la gestión de los residuos de obra de la reforma del Riu Concordia, asegurando la trazabilidad de la misma, evitando el vertido injustificado de residuos reciclables y contribuyendo así a una economía circular.

De las toneladas de residuos que se entregaron a MAC Insular desde el Riu Concordia, 13.484 son de construcción y demolición y 242 son residuos voluminosos tipo muebles, enseres, etc.

Este proyecto recibió un Premio Re Think Hotel, que reconoce a los mejores proyectos de sostenibilidad y rehabilitación en el sector hotelero español.

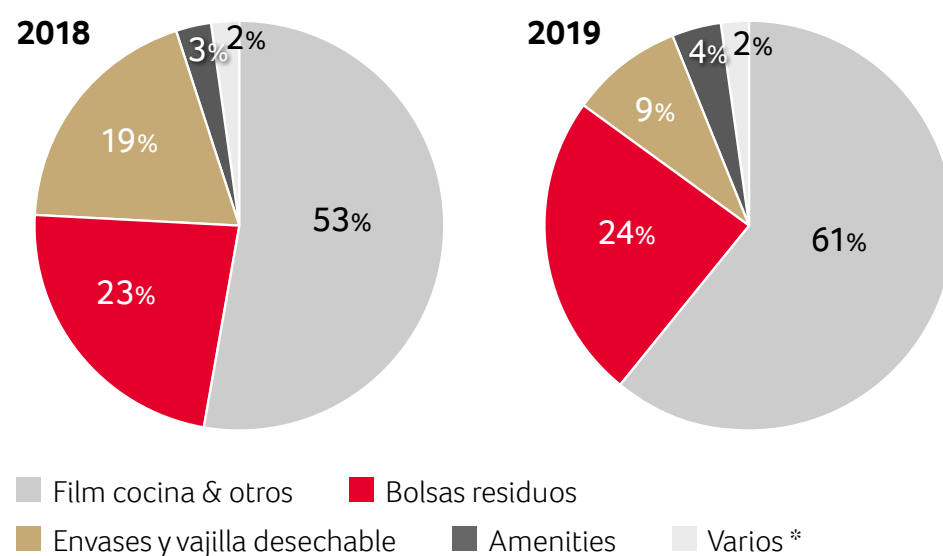




## Reducción de Plásticos

En un año y en los 19 destinos RIU, se ha evitado el consumo de 180 toneladas de plásticos. Sin embargo, no se ha podido alcanzar el objetivo de eliminación de plásticos de un solo uso que RIU se había marcado para 2019 y a causa del COVID, 2020 representará un año de retroceso en sus logros.

### Porcentaje del consumo del plástico de un sólo uso



\* Kit café, guantes vinilo, pulseras AI, bolsas lavandería, pajitas y decoraciones de cócteles

### Indicadores de reducción de plástico

Peso aproximado

Artículos	Peso (t)
Envases y vajilla desechable	153,32
Pajitas	25,59
Bolsas lavandería	0,87
Decoraciones de cócteles	0,74
<b>Total</b>	<b>180,52</b>



**180,52 t**

## ¿Cuánto tiempo tarda el plástico en descomponerse?



### ¿Cuántos años tarda en descomponerse un envase de plástico de yogur en el mar?

Recientemente se ha hallado en Denia un envase de yogur casi intacto de una marca proveedora oficial de las olimpiadas de Montreal de 1976.





# Ahorro de energía

RIU trabaja con equipos eficientes para reducir el consumo energético, tanto de electricidad como de combustibles, optando por un consumo energético racional, haciendo buen uso de los recursos naturales e incidiendo en la reducción de la contaminación.

## Medidas para el ahorro de energía

- Iluminación LED y de bajo consumo en los hoteles y corporativo RIU.
- Renovación de los electrodomésticos con aparatos de alta eficiencia o etiqueta energética de clase 'A'.
- Implantación, siempre que sea posible, de sistemas de climatización por geotermia para que la eficiencia energética mejore un 400%.
- Sustitución de calderas de gasóleo por gas natural que generan energía más limpia.
- Dispositivos de desconexión automática del aire acondicionado en las habitaciones cuando los clientes abren puertas o ventanas, evitando consumos innecesarios y pérdidas de energía.
- Colocación de luminarias solares en las zonas ajardinadas.
- Controles horarios de encendido y apagado en sintonía con las horas de luz solar.
- Utilización de energía solar térmica para agua caliente sanitaria.

## Indicadores de consumo de energía

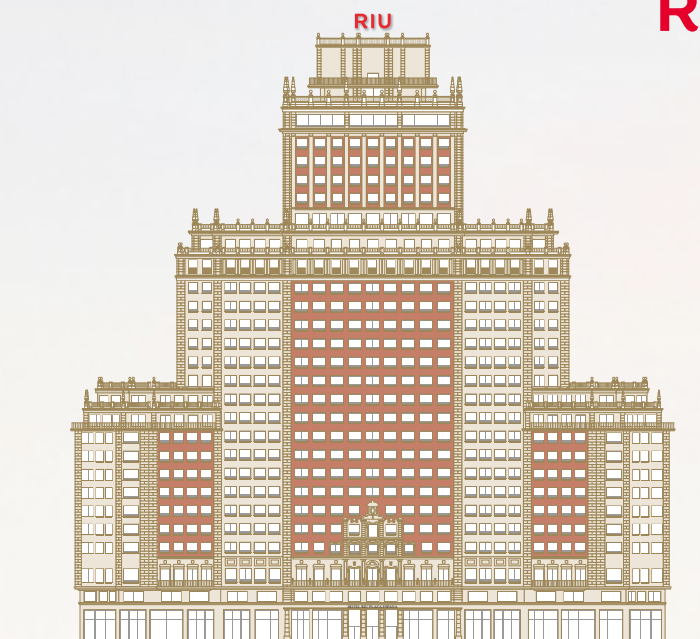
Kilovatios hora por huésped / noche



21,84 kWh



22,80 kWh



## El Hotel Riu Plaza España galardonado por su proyecto de aerotermia

El hotel fue premiado en la 5ª edición de los Premios Re Think Hotel que reconocen a los mejores proyectos de sostenibilidad y rehabilitación en el sector hotelero español. El proyecto de aerotermia es un sistema de energía renovable que utiliza una tecnología limpia mediante bombas de calor de última generación, diseñadas para aportar agua caliente todo el año.

El proceso es sencillo: el aparato extrae energía contenida en el aire y la transfiere al agua corriente, gracias a un ciclo termodinámico que utiliza un gas refrigerante para extraer calor del aire exterior y elevar la temperatura del agua caliente sanitaria hasta los 90°C.

### Principales beneficios:

- Alta eficiencia energética.
- Es una energía renovable y por lo tanto sostenible.
- Requiere un mantenimiento mínimo ya que funciona como un electrodoméstico más.
- Al no haber caldera no produce combustión, ni humo ni residuos.
- Contribuye a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 7, 11 y 13.



# Reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>

La combustión del carbón, el petróleo y, en menor medida, el gas natural, provoca emisiones de dióxido de carbono, una de las principales causantes del efecto invernadero. El objetivo de RIU Hotels es seguir reduciendo la contaminación y las emisiones de CO<sub>2</sub> que genera su actividad.

## Medidas para la reducción de emisiones

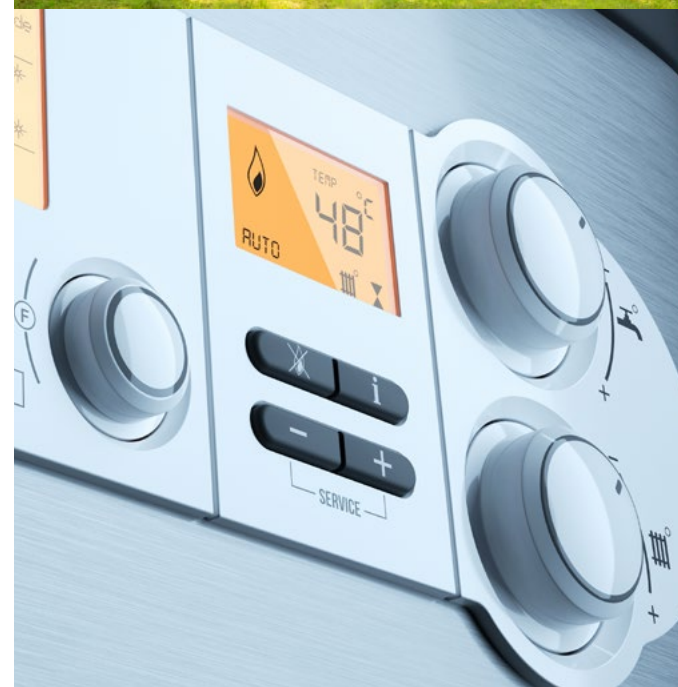
- Uso de sistemas menos contaminantes, sobre todo en lo que respecta a la climatización, máximo responsable de la huella de carbono.
- Sustitución de las calderas y otros equipos de gasóleo por el gas natural.
- Uso de maquinaria y electrodomésticos menos contaminantes y más eficientes.
- Se apuesta por el reciclaje de residuos sólidos, lo que evita la fabricación de nuevos materiales y por tanto el aumento de gases de efecto invernadero.
- Identificar los aparatos responsables de las mayores emisiones y mejorar su eficiencia.

## Indicadores de emisión CO<sub>2</sub>

Kilos de CO<sub>2</sub> por huésped / noche



RIU RSC





# La certificación en sostenibilidad



Desde 2012, los hoteles RIU se certifican con el programa internacional de certificación TRAVELIFE, especializado en la gestión de la sostenibilidad para el sector de la industria turística, que garantiza una gestión responsable y el cumplimiento de todos los compromisos de sostenibilidad.

## Requisitos

- Buenas prácticas en las Políticas de la organización.
- Derechos humanos.
- Relaciones y condiciones de trabajo.
- Medio ambiente.
- Cumplimiento de la legislación.
- Desarrollo local.
- Compromiso con las comunidades y con los clientes.

## Número de certificaciones Travelife



**80** Hoteles



**83** Hoteles

## ¿Cómo obtiene un hotel RIU la certificación TRAVELIFE?



1. **Recopilación de datos** de consumo de agua o energía en los hoteles, y aplicación de condiciones para el control de residuos y sustancias peligrosas.



2. **Redacción de códigos éticos** e informes técnicos por los responsables de la gestión medioambiental, social y los recursos humanos del hotel.



3. **Monitoreo in situ del auditor independiente.** Cada hotel debe cumplir los requisitos del programa para su certificación.



4. **TRAVELIFE elabora un informe** que evalúa los avances y los retrocesos registrados por cada establecimiento.



5. **Se definen las actuaciones a seguir** para mejorar la estrategia de cada hotel, con el dictamen del auditor.



6. **Se concede la certificación Gold Award** si el hotel cumple los estándares internacionales de TRAVELIFE y se ajusta a las buenas prácticas en la gestión ambiental y social.

## 23 Premios TUI Umwelt Champion 2019



Desde que se crearon en 1996, la misión principal de los TUI Umwelt Champion es reconocer a aquellos hoteles que mejor cumplen los requisitos técnicos y de organización en relación a una gestión hotelera sostenible y responsable.



# Compras sostenibles

El departamento de Compras de RIU Hotels apuesta por aquellas empresas y proveedores que cuentan con productos sostenibles en su stock y prioriza en las que cumplen los 12 compromisos que exige la compañía en lo que respecta al respeto a las personas y al medio ambiente.

- Café e infusiones con el certificado Rainforest Alliance
- Sustitución de las pajitas comunes por compostables
- Prioridad de adquisición de productos locales
- Productos de limpieza y detergentes biodegradables
- Compra de productos de temporada en fruta y pescado
- Promoción de cultivos hidropónicos en destinos con condiciones adversas
- Reducción de consumo de especies marinas amenazadas
- Celulosas procedentes de bosques sostenibles
- Envases de cartón reciclado en vez de plástico
- Textiles certificados Oeko-Tex y Made in green
- Optimizaciones de transporte de mercancías para reducir emisiones de CO<sub>2</sub>
- No utilización de productos químicos considerados y dañinos para la salud humana y el medio ambiente
- Bolsas de tela o compostables para lavandería
- Vasos y envases compostables para el “take away”
- Huevos de gallinas libres de jaulas \*
- Pescados certificados MSC
- Papel de WC y bovinas certificadas FSC
- Leche certificada AENOR (Bienestar animal) \*

*\*Proyectos pilotos en algunos destinos RIU en España.*

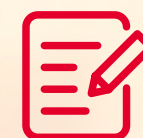


## Formación en sostenibilidad

Personal formado y cursos realizados en 2019



13.799



710



# Comunicación responsable

RIU Hotels cuenta con una estrategia de comunicación, información y consulta sobre sostenibilidad y buenas prácticas, con el fin de incentivar la responsabilidad social y ambiental entre sus huéspedes y plantilla.

- **Green Book**, publicación impresa que cada cliente encuentra en su habitación con datos relativos al entorno natural y cultural de la región y donde se sugieren buenas prácticas ambientales.
- **Riu Magazine**, revista que incluye en cada número dos artículos dedicados a proyectos sociales y ambientales, desarrollados en colaboración con entidades sin ánimo de lucro.
- **Tótems digitales interactivos**, sugieren a los clientes cómo hacer más sostenible su estancia, dan a conocer acciones y proyectos que RIU desarrolla en la zona, así como las certificaciones del hotel.
- **Chatbot o “Conserje Virtual”**, aplicación móvil capaz de resolver cualquier incidencia, duda o pregunta dentro del hotel, ofreciendo al usuario una respuesta inmediata. Asimismo, esta app incluye los compromisos sociales y ambientales que cumple el hotel.
- **Campañas de comunicación** a través de la comunicación de su RSC, RIU quiere dar a conocer los proyectos en los que se participa y las acciones que se han tomado para contribuir a la proyección social y del entorno. En verano de 2019 se lanzó la campaña *“Si eres un turista responsable, únete al equipo BeRIUsponsible.”* dirigida a informar de buenas prácticas para los clientes a la vez que se dieron a conocer las medidas llevadas a cabo por la compañía en cada uno de los 12 compromisos RSC.



RIU RSC



**¡Súmate al equipo  
Be RIUsponsible!**





# Salud y seguridad

Se evalúa y revisa continuamente la Política de Salud y Seguridad para comprobar la eficacia de los programas que permitan unas condiciones de trabajo y un entorno saludable y seguro para clientes y empleados.

## Seguridad

- Revisión de los dispositivos instalados para prevenir incendios, escapes de gas, y otros riesgos, a la vez que hay establecidos protocolos para casos de evacuación.
- Información y formación a empleados sobre el desempeño, las responsabilidades y obligaciones relativas a la seguridad y salud derivadas de la realización de sus tareas.
- Adopción de medidas encaminadas a preservar la seguridad y la salud de trabajadores y huéspedes recomendadas por las autoridades competentes y los responsables de los trabajadores.
- Aplicación de protocolos de actuación ante procesos víricos producidos por agentes internos o externos al hotel y que una vez presentes en el establecimiento, se pueden propagar muy fácilmente entre clientes y el personal.

## Calidad alimentaria

- RIU cuenta con una política de seguridad alimentaria aplicada a todas las fases relativas a la manipulación, elaboración y servicio de alimentos, con el objetivo de proteger a visitantes y personal.
- La empresa cumple los requisitos legales en materia de seguridad alimentaria, y se desarrolla y mejora a través del Sistema de Control de Higiene Alimentaria.

## Privacidad y protección de datos

- En RIU contamos con un departamento de Privacidad y Seguridad encargado de garantizar su confidencialidad y seguridad de los datos de clientes, colaboradores y proveedores.

# Decálogo del cliente responsable



**No desperdicies comida**



**Ayúdanos a proteger a la infancia**



**Ayúdanos a reciclar**



**Reutiliza tu toalla**



**Abraza la cultura y costumbres del destino**



**Compórtate con civismo**



**Ahorra energía durante tu estancia**



**Respeto el ecosistema**



**No malgastes el agua**



**Reduce tu huella de carbono**



# Unidos al código ECPAT

Desde 2012, RIU Hotels está adherida a la red ECPAT para la protección de los niños, niñas y adolescentes frente a la explotación sexual en el turismo y se ha comprometido a cumplir los requerimientos que propone el Código de Conducta de ECPAT, conocido como The Code.

## The Code

- Política ética corporativa contraria a la explotación sexual de menores.
- Formación a la plantilla sobre esta problemática en todos los países donde operamos.
- Compromiso de los proveedores a rechazar la explotación sexual comercial de menores.
- Información a los clientes a través de material divulgativo la web.
- Información a los agentes locales claves en cada destino.
- Aplicación de medidas preventivas para impedir la difusión de programas turísticos que promuevan contactos sexuales con menores.

## Reconocer a RIU por su lucha contra la explotación sexual infantil

En el marco del Foro Internacional: “La explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes en contextos de viajes y turismo”, ECPAT México entregó un reconocimiento a cada uno de los hoteles RIU en Cancún, Costa Mujeres y Playa del Carmen por su compromiso en fortalecer sus estrategias de implementación de The Code en sus hoteles.

## Participación de Colaboradores y Proveedores



**15.557**

colaboradores de RIU han participado en la formación ECPAT



**1.134**

proveedores de RIU han firmado la cláusula ECPAT





# Acciones Sociales y Ambientales en 2019



## **RIU Hotels y Fundación Campaner organizan la campaña “Salvasonrisas” para luchar contra el Noma**

Con motivo del Día de África que se celebró el 25 de mayo, RIU Hotels & Resorts y la Fundación Campaner pusieron en marcha en todos sus hoteles de España, la campaña “Salvasonrisas” con la venta de pulseras solidarias a sus clientes y colaboradores. La recaudación obtenida en los 24 hoteles que participaron en esta acción solidaria, fue destinada a la Fundación Campaner, ONG de ayuda al desarrollo que lucha contra el Noma, enfermedad más conocida como “el ladrón de sonrisas” y que afecta a 140.000 niños en todo el mundo.



## **El Gobierno de Aruba premia la buena labor en Responsabilidad Social de RIU en la isla**

El director del hotel Riu Palace Antillas, Juan Blanco, recibió por parte del ministro de Asuntos Sociales y Trabajo del país, Glenbert Croes, una placa en reconocimiento por todas las acciones de índole social que RIU está llevando a cabo para contribuir al desarrollo y mejora de la comunidad. Durante el acto de entrega del reconocimiento, el ministro valoró “la gran sensibilidad” de todo el equipo del hotel Riu Palace Antillas que ha contribuido con todo tipo de causas sociales.





# Actuaciones Sociales y Ambientales en 2019

## RIU se viste de rosa contra el cáncer de mama

RIU se unió a la lucha contra el cáncer de mama organizando una venta de camisetas cuyos beneficios se destinaron a la Asociación Canaria contra el Cáncer. Tanto clientes como plantilla de RIU en Gran Canaria, participaron en esta recaudación mostrando un año más su gran apoyo a esta organización.



## RIU Hotels celebra el Día de la Mujer

El 8 de marzo se celebra en muchos países del mundo el Día Internacional de la Mujer. Un día en que las mujeres son reconocidas por sus logros sin tener en cuenta las divisiones, ya sean nacionales, étnicas, lingüísticas, culturales, económicas o políticas. La compañía realizó un vídeo homenaje en redes sociales dedicado a los miles de mujeres que forman parte de RIU en los 19 destinos donde trabajan.



## Hoteles con Conciencia Sostenible

## RIU RSC

## Reuniones con grupos de interés para la RSC de RIU Hotels

RIU organizó reuniones y mesas de diálogo con asociaciones no gubernamentales españolas, así como con medios de comunicación para dar a conocer su estrategia en Responsabilidad Social Corporativa y estrechar sus alianzas sociales y medioambientales.

RIU Hotels organizó una mesa de debate con sus aliados del tercer sector en España para participar en el coloquio “Hacia una Hotelería más Responsable” en el Riu Plaza España de Madrid. Con reflexión y transparencia, se plantearon los retos a los que RIU se enfrenta a medio plazo como hotelera. Acudieron a la reunión las siguientes organizaciones: Ayuda en Acción, Save the Children España, Pequeño Valiente, Cruz Roja Española, Make a Wish, CRIS Cancer, Fundación Tomillo, África Avanza y Plant-for-the-Planet.



## La carrera EPIC Gran Canaria RIU Hotels & Resorts finaliza con un 30% más de participantes

La segunda edición de la EPIC Gran Canaria Riu Hotels & Resorts se celebró con un gran éxito organizativo, de participación y asistencia, con un 30% más de participantes en relación a la primera edición de 2018. En esta segunda competición han sido 150 deportistas más los que se han unido a las filas de la EPIC Gran Canaria Riu Hotels & Resorts, que ha afianzado su posición como evento de referencia del ciclismo.





# Actuaciones Sociales y Ambientales en 2019

## RIU se unió al programa por un planeta “Sin contaminación del aire” de la ONU

Con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente, los hoteles invitaron a personal y clientes a participar en reforestaciones y recogidas de basura con el fin de afrontar uno de los mayores retos ambientales de nuestro tiempo: la contaminación en la atmósfera y las emisiones de gases de efecto invernadero. Para ello, RIU organizó plantaciones de árboles en sus hoteles en todo el mundo, así como limpiezas de residuos en distintas zonas públicas de las comunidades colindantes.



## Voluntarios de RIU Hotels en Mallorca recogen 22 kilos de basura en las playas Son Real y Son Serra con la iniciativa “Mares Circulares”

Durante la mañana del sábado 28 de septiembre, miembros de la plantilla de la hotelera participaron en este programa en red, integral y circular de limpieza de costas y fondos marinos de Coca-Cola en España. El equipo de RIU Hotels recogió 22 kilos de basura de las playas de Son Real y Son Serra, sobre todo residuos plásticos y textiles, que serán reintegrados en la cadena de valor de Coca-Cola, con el objetivo de trazar una hoja de ruta hacia la economía circular.



## Hoteles con Conciencia Sostenible

**RIU** RSC

## El equipo RIU en Baja California retira 800 kilos de basura para evitar que llegue al mar

RIU Hotels & Resorts se ha sumado al programa “Zero Waste Los Cabos” organizando una brigada de limpieza que recogió 800 kilos de basura en el Arroyo Seco de Baja California. En esta iniciativa participaron 155 colaboradores de todos los departamentos de los hoteles Riu Palace Baja California, Riu Santa Fe y Riu Palace Cabo San Lucas. El equipo de RIU Hotels decidió hacer la limpieza en una época del año en la que el arroyo no tiene caudal, así su acción ayuda a despejar de basura el recorrido del agua, antes de que comience la temporada de lluvias en Baja California. En anteriores ocasiones toneladas de escombros han sido arrastrados por la corriente al mar, contaminando el fondo marino y el ecosistema.



## RIU Hotels realiza su segunda reforestación en Gran Canaria con la plantación de 450 plantas y árboles

En marzo se celebró la segunda campaña de reforestación “Plantamos Conciencias” organizada junto a la fundación Plant-for-the-Planet. Unos 80 colaboradores de RIU y 50 niños, en su mayoría hijos de la plantilla de la compañía, colaboraron en esta plantación en Valleseco, la primera llevada a cabo por una empresa turística en la zona. Los protagonistas de la plantación fueron más de 80 miembros de la plantilla de RIU Hotels y 50 menores de entre 5 y 17 años, en su mayoría hijos y familiares de los propios colaboradores. Todos, guiados por jardineros de RIU y Limonium Canarias, plantaron 450 árboles y plantas de especies arbóreas.





# RIU Hotels & Resorts.

## La compañía





# Quiénes somos

RIU Hotels & Resorts se fundó en Mallorca, España, en 1953 como un pequeño negocio vacacional de la familia Riu, fundadora y actual propietaria en tercera generación. La compañía se centra en la hotelería vacacional y más del 70% de sus establecimientos ofrecen en reconocido servicio All Inclusive by RIU.

Con la inauguración en 2010 de su primer hotel de ciudad, RIU amplió su gama de producto con una línea propia de hoteles urbanos llamada RIU Plaza. Actualmente RIU Hotels & Resorts cuenta con 99 hoteles en 19 países, que cada año, reciben a más de 4,9 millones de clientes y en los trabajan un total de 31.270 empleados.

La cadena se caracteriza por un estricto compromiso con la calidad, por ofrecer a sus huéspedes instalaciones cuidadas en los mejores destinos de playa y urbanos; una variada y cuidada gastronomía y un servicio personalizado con corazón. El personal es el que marca la diferencia frente a la competencia. Es el principal activo de RIU y del que más se enorgullece la empresa.





# RIU en Cifras

Datos a 31 de diciembre de 2019

\*\*\*\*\* Hoteles **99** Habitaciones **47.982** N° Camas **95.970**

Países **19** Plantilla **31.270** Clientes **4,9 millones**

€ Ingresos **2.240 millones €** Inversión Social **1.200.000 €**

## Posicionamiento

38ª cadena en el mundo (Ranking 2019 de Hotels Magazine)

4ª en España por ingresos y 4ª por número de habitaciones

(Ranking 2019 de Revista Hosteltur)

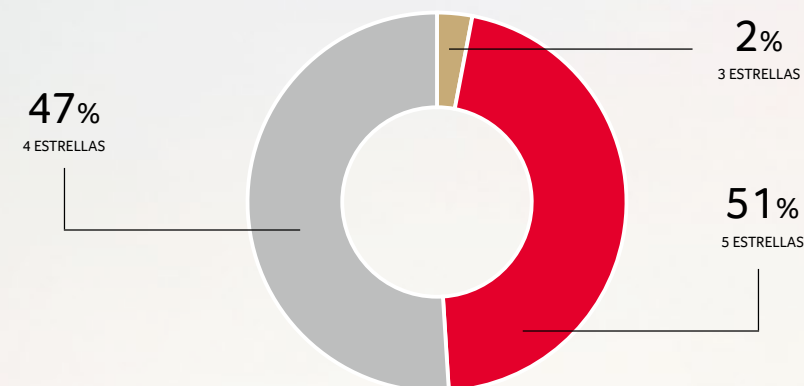
## Alianzas comerciales

Riu Hotels S.A. Fundación 1977, sociedad de desarrollo hotelero (49% capital de TUI, 51% capital familia Riu).

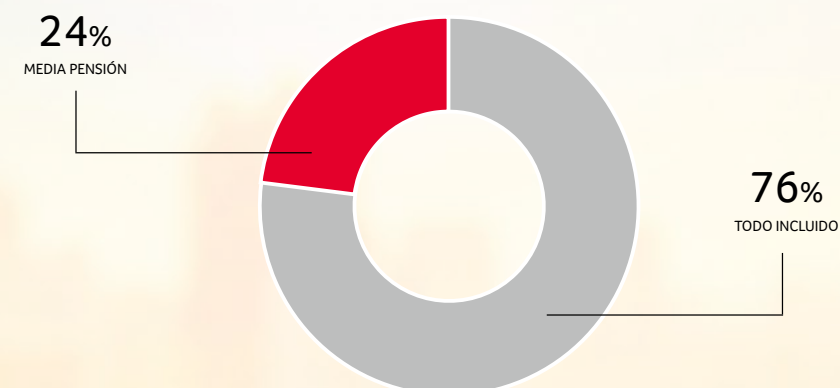
RIUSA II S.A. Fundación 1993, sociedad de explotación hotelera (Capital TUI y RIU al 50%)

RIU es accionista de TUI AG desde 2005. Desde la fusión de TUI Travel PLC y TUI AG en el año 2015, RIU ha pasado a contar con un 3,56% de las acciones de TUI Group.

## Distribución por categoría



## Todo Incluido - Media Pensión



## Plaza vs Vacacional





# RIU en el mundo





# Hitos de la Cadena



**1953** Primer hotel de la cadena  
Hotel Riu San Francisco. *Playa de Palma*



**1977** Fundación de Riu Hotels SA  
Sociedad de desarrollo hotelero



**1985** Primer hotel fuera de Islas Baleares  
Hotel Riu Palmeras. *Gran Canaria*



**1991** Primer hotel Internacional  
Hotel Riu Taino. *Punta Cana*



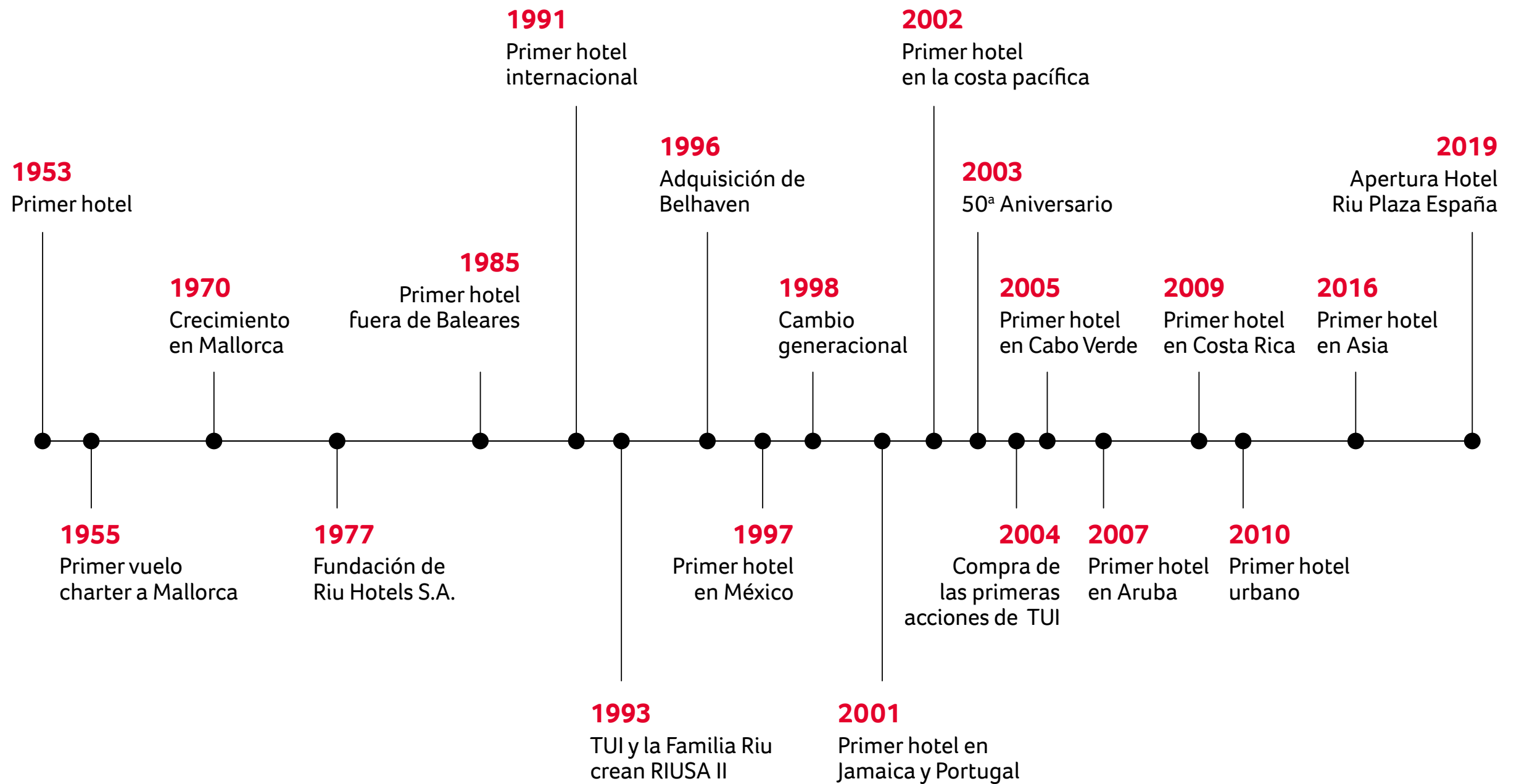
**2010** Primer hotel de ciudad  
RIU arranca su hotelería urbana



**2016** Primer hotel en Asia  
Hotel Riu Sri Lanka. *Sri Lanka*



# Cronología RIU





# Aperturas y Reformas

## Aperturas 2020 - 2021



**Hotel Riu Palace Santa Maria**  
Isla de Sal / Cabo Verde (2021)



**Hotel Riu en Dubái**  
Dubái / Emiratos Árabes (2020)



**Hotel Riu Plaza en Londres**  
Londres / Reino Unido (2021)



**Hotel Riu Plaza Manhattan Times Square**  
New York / USA (2021)



**Hotel Riu en Senegal**  
Pointe-Sarène / Senegal (2021)



**Hotel Riu Plaza en Toronto**  
Toronto / Canadá (2021)

## Reformas 2020



**Hotel Riu Tikida Garden**  
Marrakech / Marruecos



**Hotel Riu Concordia**  
Palma de Mallorca / España



**Hotel Riu Montego Bay**  
Montego Bay / Jamaica



**Hotel Riu Palace Jandia**  
Fuerteventura / España



**Hotel Riu Buenavista**  
Tenerife / España



**Hotel Riu Plaza The Gresham Dublin**  
Dublín / Irlanda      Ampliación



# Modelo de Negocio

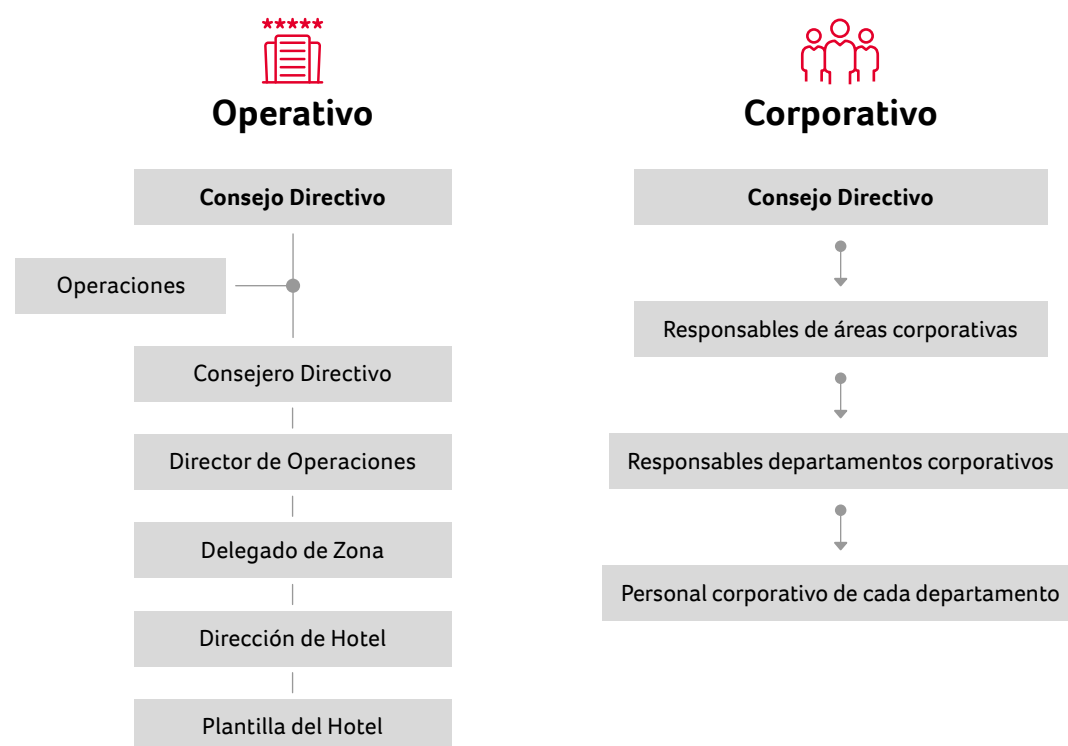
La singularidad del modelo de negocio de RIU Hotels se basa en la premisa de lo verdaderamente importante: el servicio al cliente y su índice de satisfacción. Esta información es vital para conocer la marcha del día a día de los hoteles; lo que se hace bien; dónde mejorar y dónde hay un problema grave que tratar.





# Modelo de Gestión

En RIU Hotels existen un conjunto de normas y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de su Consejo Directivo. Estos principios, alineados con los 12 compromisos de la Responsabilidad Social Corporativa de RIU, definen el proceso de toma de decisiones de la empresa y establecen las relaciones entre los miembros de este Consejo y sus equipos.



## Gestión de Riesgos

RIU por ser una empresa de ámbito internacional ubicada en 19 países, está expuesta a riesgos internos y externos que pueden afectar al valor y reputación de la empresa, la capacidad para cumplir los objetivos o de poner en marcha sus estrategias de negocio. Para minimizar estos riesgos, la compañía lleva a cabo procesos presentes en distintos cargos de la compañía, responsables de paliar el riesgo en cuestión en el destino donde tenga lugar y ante los grupos de interés de la empresa.

## Estructura de Gobierno y Composición

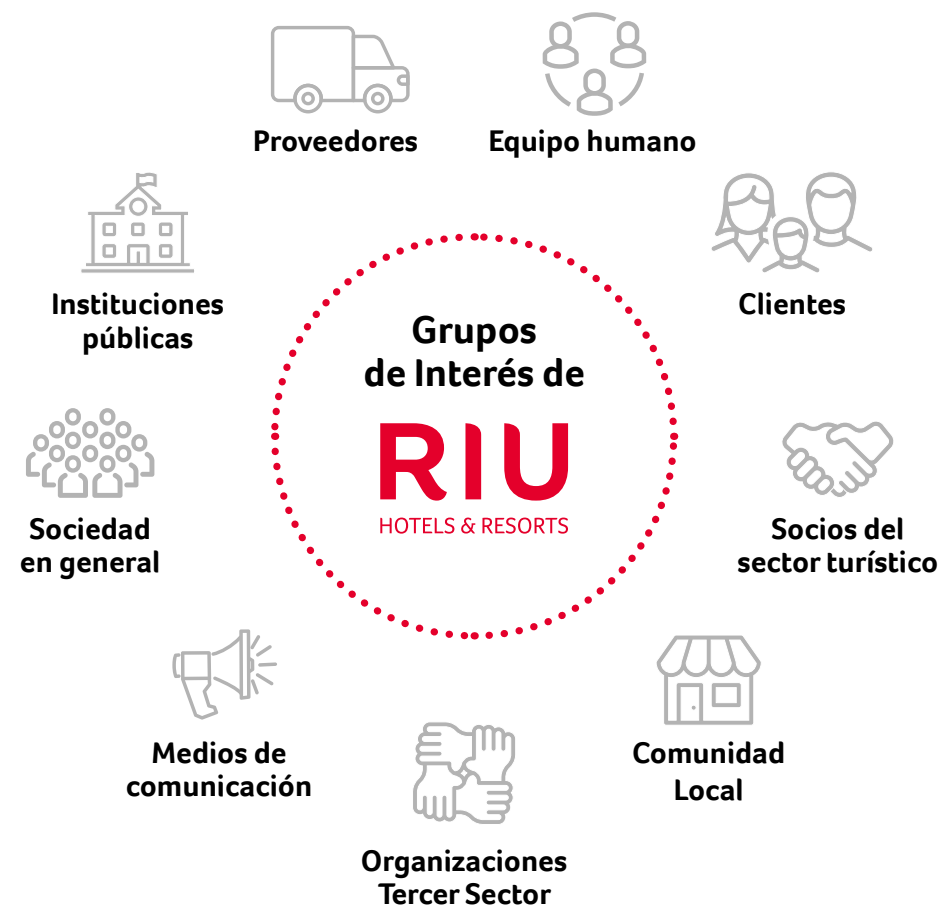
El Consejo Directivo de RIU Hotels es el responsable de representar a cada uno de los departamentos que configuran la compañía, a través de una dinámica de relación y reporte, desde el punto de vista corporativo y operativo.





# Comunicación con los grupos de interés

## Grupos de Interés de RIU



## Redes Sociales

	Facebook	2.505.909		Instagram	344.000
	Twitter	235.800		Youtube	12.400
	Pinterest	16.457			

## Herramientas de Comunicación

Son básicas para conocer las expectativas y necesidades de los grupos de interés, así como responder ante ellas de manera transparente y eficaz, buscando el equilibrio y el beneficio mutuo.

Internas	Externas
Circulares y correos grupales	Convenciones y foros profesionales
Reuniones informativas	Encuestas de satisfacción al cliente
Manuales corporativos	Ruedas de Prensa
Formaciones	Página web
Newsletters online y offline	Comunicados y notas de prensa
Intranet	Memoria de Sostenibilidad
Encuestas de clima laboral	Tótems digitales
Apps corporativas	Reuniones con sector público, privado y el tercer sector
	Redes Sociales
	Chatbot y aplicaciones móviles
	Programas fidelización y sus canales de comunicación
	Call Center
	Visitas de Inspección



