



Memoria de  
Sostenibilidad | 2017

**RIU**  
HOTELS & RESORTS

# ÍNDICE

- 01** INTRODUCCIÓN
- 02** CARTA CONSEJEROS DELEGADOS
- 03** COMPROMISOS DE LA COMPAÑÍA
- 05** FOCUS ON YOU MEDIOAMBIENTAL
  - 6. Uso y reciclaje del agua
  - 8. Gestión de residuos
  - 10. Ahorro de energía
  - 12. Protección de la vida silvestre
  - 16. Reducción de emisiones CO<sub>2</sub>
  - 18. Certificación en sostenibilidad
- 20** FOCUS ON YOU SOCIAL
  - 21. Conciencia sostenible
  - 25. Satisfacción del cliente
  - 28. Nuestro equipo
  - 34. Compromiso con la comunidad local
  - 55. Rigor en la salud y seguridad
  - 56. Protección de la infancia
- 58** FOCUS ON YOU, NUESTRO FUTURO

La trayectoria que iniciamos en el año 2012 redactando los primeros informes de Responsabilidad Social Corporativa, culmina ahora con la publicación de la primera Memoria de Sostenibilidad de RIU Hotels & Resorts.

Este documento recoge el quehacer de nuestra empresa durante el 2017 en materia de protección del medio ambiente y de responsabilidad social, a través del lema de la Responsabilidad Social Corporativa de la compañía, **“Focus on You”** (“Centrados en ti”). Un eslogan que nace de uno de los valores más importantes de RIU desde su fundación en 1953: el intentar ser los mejores en lo que hacemos, tanto desde la perspectiva íntima del cliente como de aquellos en los que nuestra actividad hotelera impacta directa o indirectamente.

Por ello, **“Focus on you”** simboliza la responsabilidad de esta empresa hacia todas aquellas personas que la hacen posible, así como su compromiso con el entorno donde se ubican sus 92 hoteles.

Una de las aspiraciones que nos planteamos al diseñar esta Memoria es que fuera accesible. Así hemos querido exponerla, con un estilo claro, en consonancia con su carácter informativo, y con la voluntad de hacer pública la actuación de RIU Hotels & Resorts en relación a las personas que conforman nuestro equipo, las comunidades locales y los aspectos ambientales.

Cada capítulo de esta Memoria de Sostenibilidad irá desgranando las políticas internas en ese terreno, las actuaciones o buenas prácticas que se han llevado a cabo a lo largo de 2017, y los datos resultantes expresados gráficamente. El objetivo final es ofrecer de una forma clara y concisa, toda la información en materia de sostenibilidad que sea de utilidad para nuestros grupos de interés.

Asimismo, marcará el punto de partida de una estrategia que en los próximos años nos hará perseverar en políticas para la reducción de la pobreza, la consecución de igualdad, el consumo responsable, así como la protección de la biodiversidad y el medio ambiente. Un camino en la que habremos de redoblar esfuerzos y entablar nuevos compromisos si queremos contribuir realmente al desarrollo económico sostenible.

Desde la Responsabilidad Social Corporativa de RIU Hotels & Resorts, les damos la bienvenida a esta Memoria, que supone la culminación de un ciclo, pero también el principio de una nueva etapa.



Estimados amigos,

En la última década, las personas y el medio ambiente han sido las dos ideas que han centrado la estrategia de RIU Hotels en materia de Responsabilidad Social Corporativa y que han concretado las iniciativas que hemos llevado a cabo en estos dos escenarios.

Ponerlas en conocimiento de nuestros grupos de interés, y de la sociedad en general, ha sido el principal objetivo de la Memoria de Sostenibilidad 2017 de RIU Hotels & Resorts, que ahora les presentamos.

Este documento nace con una clara vocación divulgativa, como corresponde a toda memoria de sostenibilidad, cuya aspiración última es hacer pública la actuación de nuestra organización en lo que atañe al desarrollo sostenible y a nuestra capacidad de generar beneficios económicos, sociales y ambientales en las comunidades donde operamos.

En RIU Hotels creemos firmemente que debemos ser conscientes del deber que tenemos hacia las personas y el entorno en el que operamos. Es una responsabilidad intrínseca que todos debemos interiorizar en la idiosincrasia de nuestras empresas. Hoy más que nunca.

Nos unimos así a la tendencia y al interés de los últimos tiempos por parte de las empresas de difundir sus principios, compromisos y objetivos. Cuáles son nuestras políticas, qué estrategias seguimos, cómo interactuamos con los grupos de interés, qué proyectos emprendemos para minimizar el impacto ambiental, etc.

En definitiva, esperamos que esta Memoria de Sostenibilidad de RIU Hotels se convierta en una excelente oportunidad para mostrar los compromisos de esta empresa y de sus 28.894 empleados en el ámbito del desarrollo sostenible.



Carmen Riu y Luis Riu  
Consejeros delegados de RIU Hotels & Resorts

# Compromisos de la compañía

Tras 64 años en la industria turística, en RIU Hotels hemos creado 12 compromisos para el desarrollo sostenible de la compañía, que se han convertido además en la guía de nuestra Responsabilidad Social Corporativa.

**RIU**  
HOTELS & RESORTS

## LOS 12 COMPROMISOS RIU

Tras 64 años en la industria y muchas lecciones aprendidas en materia de RSC, RIU Hotels se esfuerza a diario por ser una cadena hotelera comprometida y responsable con el impacto que su actividad realiza en los 19 países donde está presente.



### USO Y RECICLAJE DEL AGUA

Creemos en un uso responsable del agua y trabajamos para minimizar su desperdicio y maximizar su reutilización.



### GESTIÓN DE RESIDUOS

Reducimos al máximo la cantidad de residuos que genera nuestra actividad y los gestionamos de manera responsable, separando los residuos para que puedan ser reciclados y tratados.



### AHORRO DE ENERGÍA

Trabajamos con el personal y los clientes para reducir el consumo energético de electricidad y combustibles.



### PROTECCIÓN DE LA VIDA SILVESTRE

Participamos en programas de conservación del medio natural a través de actuaciones de protección de especies en peligro o de su hábitat.



### REDUCCIÓN DE EMISIONES DE CO<sub>2</sub>

Nuestro objetivo es seguir reduciendo la contaminación que genera nuestra actividad. Las nuevas medidas de ahorro energético nos ayudan a ser más eficientes.



### CERTIFICACIÓN EN SOSTENIBILIDAD

Hemos decidido certificarnos con el sistema TRAVELIFE que garantiza la gestión sostenible de nuestros hoteles y el cumplimiento de todos estos compromisos.

A lo largo de esta trayectoria, hemos creado una serie de compromisos para el desarrollo sostenible que se han convertido en la hoja de ruta de la Responsabilidad Social Corporativa de la compañía.



### CONCIENCIA SOSTENIBLE

Sensibilizamos a nuestra plantilla, clientes y proveedores de lo importante que son las pequeñas iniciativas para sumar grandes resultados.



### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

En RIU Hotels siempre hemos tenido como máxima la plena satisfacción del cliente ya que en ella se basa nuestro éxito empresarial.



### NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO

Nuestro principal valor son las personas, por ello priorizamos las oportunidades de desarrollo personal y profesional de nuestro equipo.



### COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Nos integramos con la comunidad de los lugares en los que operamos, contribuyendo a su mejora y mayor bienestar a través de proyectos sociales y generando oportunidades de desarrollo.



### RIGOR EN SALUD Y SEGURIDAD

Entendemos esencial garantizar la seguridad y la salud en todos los procesos del servicio y para ello protegemos a clientes y empleados ante posibles riesgos.



### PROTECCIÓN DE LA INFANCIA

A través de la adhesión al código ECPAT nos comprometemos a cumplir con los criterios del código mediante actuaciones y buenas prácticas encaminadas a erradicar el problema.

# Focus on You Medioambiental

En RIU Hotels & Resorts  
somos conscientes del  
impacto directo de nuestra  
actividad sobre el entorno  
por eso trabajamos día a día  
para que nuestros hoteles  
sean cada vez más  
responsables.

**RIU**  
HOTELS & RESORTS



## USO Y RECICLAJE DEL AGUA

Porque en RIU sabemos que el agua es un recurso limitado e indispensable para la vida, hace 11 años desarrollamos el código de buenas prácticas para su gestión y uso responsable. Hoy seguimos trabajando para minimizar su desperdicio y maximizar su reutilización gracias a sistemas de ahorro y reciclaje del agua en nuestros establecimientos.

Medidas eficientes aplicadas en los hoteles RIU para el ahorro de 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 todos los hoteles que son renovados o de nueva construcción.
-  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.



**Xisca Sitjar**  
Directora del Riu Bravo

*"Todo director en RIU tiene en cuenta cada gota de agua que gasta, por eso es importante que escojamos electrodomésticos y maquinaria más eficientes, porque optimizan la energía del hotel y son más respetuosos con el medioambiente. Es el caso de las lavadoras para las lencerías, que utilizamos para lavar artículos como cortinas, visillos, trapos o manteles, y que cuentan con la eficiencia energética A+++."*

-  Riego en las horas de menor insolación para evitar la evaporación.

-  Instalación progresiva de doble circuito para reutilizar las aguas jabonosas, convenientemente tratadas, en los depósitos de inodoros y para riego.

-  Inspecciones periódicas de la maquinaria y de los dispositivos asociados a la distribución del agua para evitar las fugas y pérdidas de agua.

## Indicaciones a nuestros huéspedes a través del GREEN BOOK

 Optar por duchas cortas.

 Cerrar el grifo mientras se enjabonan, se cepillan los dientes o se afeitan.

 Reutilizar las toallas de baño y piscina, en lugar de reemplazarlas a diario.

## Sensibilización y formación a nuestro equipo humano:

 Nuestra plantilla recibe formación enfocada en minimizar el gasto de agua.

 Todas las instalaciones del personal están dotadas con tecnologías de ahorro de agua.

## Indicadores 2017



AGUA (Litros por noche / huésped)



2016



2017

\*El consumo de agua este año 2017 presenta un ligero incremento debido a que las reformas que hemos llevado a cabo en nuestros hoteles para actualizar nuestra oferta de ocio, han comportado la instalación de nuevas zonas acuáticas



## GESTIÓN DE RESIDUOS

Reducimos al máximo la cantidad de residuos que genera nuestra actividad y los gestionamos de manera responsable, separando los residuos para que puedan ser reciclados y tratados.

Medidas sostenibles aplicadas en los hoteles RIU para reducir los desechos y su impacto sobre el medio ambiente:

- Compra de productos en **gran formato** que disminuye los desechos procedentes de embalajes.
- Optamos por envases fabricados con **materiales reciclados o biodegradables**.
- Los hoteles disponen de instalaciones para la **separación de residuos**.
- Protocolo especial para el **desecho** de residuos peligrosos.
- Reglamento para el tratamiento de los **productos químicos**, las pinturas, los disolventes, las bombillas o las pilas y baterías.



Francesca Vásquez Rodríguez  
Directora del Riu Palace Mexico

*“Todo el equipo del hotel somos cómplices en el cuidado del entorno en el que desarrollamos nuestro trabajo y lo hacemos a través de una cuidada gestión de residuos.*

*Con los recursos con los que contábamos, creamos un programa personalizado de reciclaje reduciendo el consumo y reutilizando, siendo prácticos y efectivos en la tarea.*

*Sabíamos que no era tarea fácil, pero teníamos que ver hasta donde podíamos llegar. Hoy nuestro plan de gestión de residuos es uno de los más exitosos de la compañía.”*

- Gestionamos la retirada de productos químicos y residuos tóxicos de forma responsable separándolos para que puedan ser reciclados y tratados por agentes autorizados.
- Así, evitamos dañar a la naturaleza con residuos peligrosos, y **disminuimos el gasto en energía, agua y materias primas** que conllevarían la creación de nuevos envases.
- Existen **contenedores de basura en las zonas comunes** del hotel para papel, vidrio, plástico y orgánico, lo que permiten clasificar los desperdicios de acuerdo a si son orgánicos e inorgánicos.
- Colocamos **señalizaciones** para que los huéspedes puedan seguir y aprender sobre las prácticas del hotel.
- Concienciamos a los huéspedes a **no desperdiciar comida** en los restaurantes bufé.
- Realizamos **sesiones de formación** a nuestro equipo humano en materia de reciclaje y gestión de residuos.



## Indicadores 2017

RESIDUOS (Kg por noche / huésped)



RECICLAJE DE PAPEL Y CARTÓN



RECICLAJE ENVASES (ALUMINIO Y PET)



RESIDUOS INORGÁNICOS



RESIDUOS ORGÁNICOS

\* Cifra estimada de residuos



## AHORRO DE ENERGÍA

Trabajamos con equipos eficientes para reducir el consumo energético, tanto de electricidad como de combustibles. Nuestra norma es máximo confort para el cliente, pero con un consumo energético racional, haciendo buen uso de los recursos naturales e incidiendo en la reducción de la contaminación.

Medidas aplicadas en los hoteles RIU en materia de climatización, iluminación y combustibles:

 Iluminación LED y bajo consumo en los hoteles.

 Sistemas de iluminación con criterios de máxima eficiencia en los departamentos donde trabaja la plantilla de RIU Hotels.

 Renovación de los electrodomésticos con aparatos de alta eficiencia o etiqueta energética de clase 'A'.

 Implementación, siempre que sea posible, de sistemas de climatización por geotermia con los que la eficiencia energética de estos equipos mejora hasta en un 400%.

 Sustitución de calderas de gasóleo por gas natural que generan energía más limpia.



Francisco Falcón y Marina López  
Equipo directivo del Riu Palace Meloneras

*“Contamos con un proyecto piloto de eficiencia energética para reducir los suministros energéticos y en consecuencia, los costes operativos en el hotel. El programa desarrollado por Quimera, analiza la situación energética con la instalación de equipos de medida de consumo de suministros, implementa soluciones pasivas para la reducción del consumo de energía como aislamiento térmico y solar térmica e incorpora dispositivos de ahorro de caudal para la reducción del consumo del agua.”*

 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.

Indicaciones a nuestros huéspedes a través del **GREEN BOOK**:

 Ajustar o apagar el termostato de la calefacción y el aire acondicionado cuando no son necesarios.

 Apagar las luces y el televisor cuando se ausentan de la habitación.

 Recomendar el uso del transporte público u otros medios nada o poco contaminantes.

Sensibilización y formación a nuestro equipo humano:

 Sesiones de formación en materia de ahorro de energía.

 Nuestro departamento de Compras apuesta por aquellas empresas que se comprometen en materia de eficiencia energética y utilizan maquinaria de bajo consumo.

### Indicadores 2017



ENERGÍA (kWh por noche / huésped)

**22,49**  
kWh

**2016**

**22,14**  
kWh

**2017**

\*Los resultados del año 2017 revelan una disminución del consumo respecto al periodo anterior de 2016. Las buenas prácticas en materia de ahorro de energía, y las importantes inversiones destinadas a la compra de equipos de alta eficiencia y más respetuosos con el medio ambiente han sido claves.

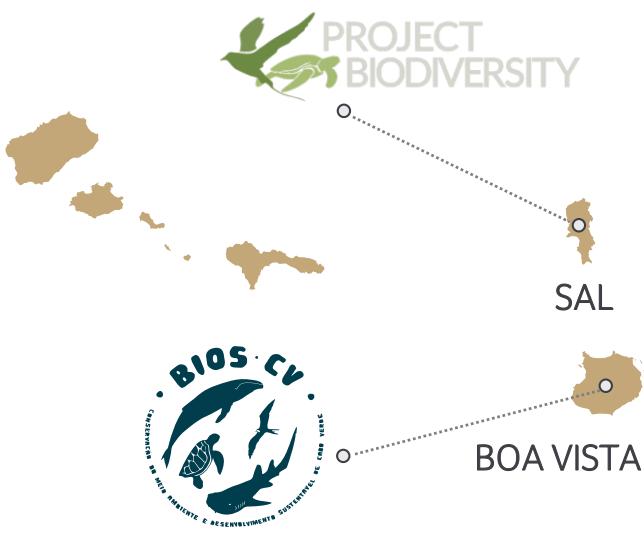


## PROTECCIÓN DE LA VIDA SILVESTRE

Participamos 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. Además, como receptores de miles de visitantes cada año, tenemos la responsabilidad de concienciar a nuestros huéspedes sobre esta problemática.

### PROYECTOS DE BIODIVERSIDAD

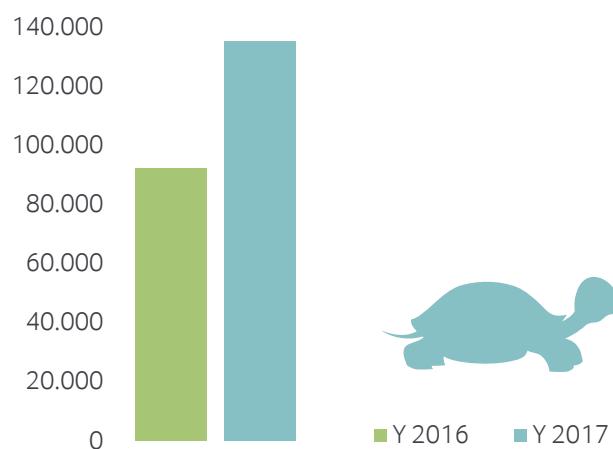
Uno de los proyectos que impulsamos en materia de biodiversidad se desarrolla en el archipiélago de Cabo Verde; el tercer lugar del mundo en importancia como área de nidificación y cría de la tortuga *Caretta Caretta*. Una especie incluida en la Lista Roja de Especies Amenazadas (IUCN). Por su gran presencia en este archipiélago, RIU Hotels & Resorts colabora desde hace años con dos ONG locales:



- Atendemos las recomendaciones de estas ONG para proteger los nidos que las tortugas ponen en la playa y para preservar su hábitat.
- Realizamos **actividades informativas**, como visitas acompañadas por guías autorizados o suelta de tortugas.
- Disuadimos a las personas de comer carne y huevos de tortuga, o comprar objetos elaborados con su caparazón.
- Financiamos la actuación de **patrullas nocturnas en las playas** y de campamentos de voluntarios en temporada de puesta y cría.
- Evitamos actividades o **eventos en las playas**, y prescindimos de la iluminación nocturna en los alrededores de nuestros establecimientos.
- Este proyecto beneficia también a la población local que puede emplearse en la **vigilancia**, la sensibilización en los **programas educativos** en las escuelas, o como guías de excursiones para turistas.
- Apoyamos el programa de protección de la **ballena jorobada** de la organización BIOS Cabo Verde, en Boavista.
- Contribuimos al desarrollo de **campañas de sensibilización** y divulgación sobre esta ballena, que tiene en Cabo Verde una de sus áreas de reproducción.
- Durante la temporada invernal, impulsamos los **estudios sobre las aves marinas** de la zona.

Durante el 2017 Projeto Biodiversidade registró **7.634 nuevos nidos** de la tortuga *Caretta Caretta*, el doble del año pasado, cuya cifra se situó en los 4.120; mientras que BIOS CV. en Boa Vista registró **4.688 nidos**, consolidando un aumento muy importante y continuado del número de nidos desde 2013.

#### Crías de tortuga liberadas



Durante el año 2017,

- 62.875 crías de tortugas alcanzaron el mar en la isla de Boa Vista y 70.465 en la isla de Sal.
- 1.310 nidos monitorizados en tres viveros, uno frente a nuestros hoteles en Sal, el cual consiguió un **76.8% de eclosión** y 998 nidos fueron recolocados para su protección Boa Vista.
- Contratamos a 25 personas, 11 personas en prácticas y 59 voluntarios a quienes dimos manutención en los campamentos de vigilancia de los nidos de Sal.
- Patrocinamos **87 excursiones** para la observación y el estudio de la ballena jorobada.
- Más de 1.800 niños y 69 adultos han asistido a charlas de sensibilización sobre la conservación de tortugas, aves y ballenas.
- Apoyamos el seguimiento de **17 parejas** de águilas pescadoras en edad reproductora.
- Más de **100 actividades de divulgación** entre los clientes de los hoteles RIU.



## REFUGIO DE LA VIDA SILVESTRE DE COSTA RICA

Desde su llegada en 2009, uno de los principales objetivos de RIU en Costa Rica, destino conocido y elegido por los viajeros amantes de la naturaleza, ha sido **ayudar al desarrollo económico y social de la provincia de Guanacaste así como mantener su firme compromiso con el medio ambiente**. Para ello se creó a principios de este año el Refugio Nacional de Vida Silvestre Privado en la Serranía costera de Matapalo, 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. Durante el año 2017 y con el apoyo del equipo de jardineros y dirección de los hoteles de Costa Rica, se ha mantenido el programa de protección de especies en peligro, así como el Plan de Gestión del Refugio RIU en Costa Rica, trabajando en asociación con los investigadores y técnicos del Sistema Nacional de Áreas de Conservación de Costa Rica.



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



## REDUCCIÓN DE EMISIONES

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

Medidas aplicadas en los hoteles RIU para disminuir las emisiones:

-  Uso de sistemas menos contaminantes, sobre todo en lo que respecta a la climatización, máximo responsable de nuestra 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**
-  Apostamos por el **reciclaje de residuos sólidos**, lo que evita la fabricación de nuevos materiales y por tanto el aumento de gases de efecto invernadero.
-  Primeros pasos para **compensar la huella de carbono**: En el año 2015 iniciamos el recuento de la huella de carbono de los hoteles Riu Palace Costa Rica y Riu Guanacaste.



**Pepa Pérez**  
Directora del Riu Don Miguel

*"En nuestro hotel intentamos hacer todo lo que está en nuestras manos aplicando la regla de las tres "R": Reducir, Reutilizar y Reciclar. A lo largo del año demostramos que se pueden reutilizar o transformar diferentes residuos en cosas útiles a través de dos acontecimientos importantes que tienen lugar en el hotel: El Mercado Sostenible del 5 de junio para conmemorar el día Mundial del Medio Ambiente y el Mercado Solidario de Pequeño Valiente que celebramos cada Navidad. "*



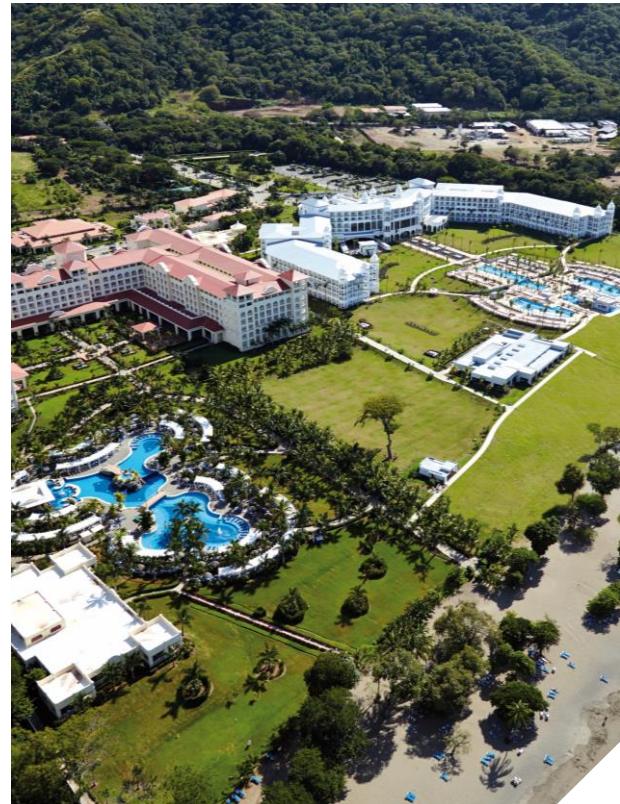
## Compromiso para la reducción de emisiones:

- Identificar los aparatos responsables de las mayores emisiones y **mejorar su eficiencia**.
- Implantar un programa de utilización de energías más limpias.
- Realizar mediciones en el Refugio Nacional de Vida Silvestre, para calcular la fijación anual de carbono.
- Iniciar el proceso de certificación de carbono en Costa Rica.



Costa Rica tiene el proyecto de convertirse para el 2021 en un país libre de emisiones de CO<sub>2</sub>.

Nuestra aspiración es lograr para 2018 la neutralidad de las huellas de los hoteles de Costa Rica a través de la masa forestal del Refugio Nacional de Vida Silvestre que conservamos en Guanacaste. Esta experiencia nos servirá de modelo para reducir o compensar la huella de carbono en otros destinos.





## 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.



El programa TRAVELIFE cuenta con 163 requisitos basados en 13 categorías que engloban las siguientes temáticas:

- 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



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

**1**

El hotel recoge los datos relativos a los consumos de agua o energía, y establece las condiciones para el control de residuos y sustancias peligrosas.

**2**

Se redactan de códigos éticos e informes técnicos por los responsables para la gestión medioambiental, social y los recursos humanos.

**3**

Cada hotel garantiza el cumplimiento de los requisitos presentes en el programa TRAVELIFE; a continuación, un auditor independiente realiza un monitoreo *in situ*.

**4**

TRAVELIFE elabora un informe bienal que evalúa y da a conocer los avances y los retrocesos registrados por cada establecimiento durante ese periodo.

**5**

Con el dictamen de este especialista independiente decidimos qué medidas tomar para redefinir nuestra estrategia.

**6**

Cuando la auditoría reconoce que el hotel cumple los estándares internacionales de TRAVELIFE y se ajusta a las buenas prácticas en la gestión ambiental y social, se concede la certificación Gold Award.



# Focus on You Social

Nuestro compromiso social abarca la responsabilidad de la empresa hacia los clientes, nuestra plantilla y hacia la comunidad local en la que desarrollamos nuestra actividad.

**RIU**  
HOTELS & RESORTS



## CONCIENCIA SOSTENIBLE

En RIU Hotels hace tiempo que comenzamos el camino hacia un modelo de gestión responsable con el fin de atenuar los efectos del cambio climático y desarrollar una conciencia sostenible en aquellas personas en las que impacta la actividad de nuestra empresa.

### FORMACIÓN INTERNA

En 2017 realizamos cursos sobre las buenas prácticas para el ahorro de energía, agua, papel, y el reciclaje y la gestión de residuos, entre otras actuaciones.

#### Formación del personal en sostenibilidad



### COMPRAS SOSTENIBLES

Nuestro departamento de Compras apuesta por aquellas empresas que se comprometen en materia de eficiencia energética y utilizan maquinaria de bajo consumo. Asimismo, siguen los siguientes criterios de sostenibilidad:



**Bartolomé Ensenyat**

Director de compras de RIU Hotels & Resorts

*“En el departamento de Compras de RIU hemos evolucionado desde los inicios y ahora estamos más comprometidos y sensibilizados que nunca con el medio ambiente. En la toma de decisiones consideramos los aspectos ambientales y sociales que afectan al producto durante su ciclo de la vida.*

*Por ejemplo, tenemos en cuenta el pasado del producto, es decir de dónde viene y en qué condiciones se ha producido o elaborado, el presente, su transporte, utilización y durabilidad, y por supuesto el futuro del producto, su destino final, su gestión como residuo y el impacto que tendrá en el medio ambiente”.*

## Principales compras sostenibles durante 2017:

-  Prioridad de adquisición de productos locales.
-  Productos de limpieza y detergentes biodegradables.
-  No utilización de productos químicos considerados dañinos para la salud humana y el medio ambiente.
-  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>.

## PROVEEDORES

Elegimos aquellas empresas que cumplen los compromisos que exige nuestra compañía en materia de **respeto a las personas y a los aspectos ambientales**.

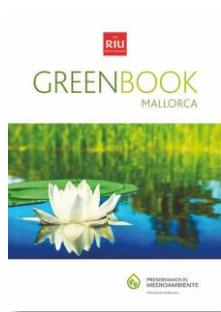
## CLIENTES

Contamos con materiales de información y consulta con el fin de **incentivar las buenas prácticas ambientales** entre nuestros huéspedes:

La presentación animada **GREEN & HUMAN**, también en formato digital y donde se plasman los esfuerzos que RIU aborda en materia de ahorro de agua y energía, reciclaje o como empresa socialmente responsable.



Un GREEN BOOK, publicación 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



La revista RIU MAGAZINE, 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 en las recepciones de los hoteles que sugieren a los clientes cómo hacer más sostenible su estancia mientras dan a conocer las certificaciones que ha recibido el hotel por su buen desempeño social y ambiental.



## EL DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE

Cada 5 de junio celebramos el **Día Mundial del Medio Ambiente**, una manera de compartir experiencias y promover la concienciación sobre el entorno. Llevamos a cabo exposiciones, plantación de árboles, apagada simbólica de luces, limpieza de playas y de fondos marinos, y otras iniciativas que reúnen a huéspedes y personal del hotel bajo una causa común.

En 2017 RIU Hotels llevó a cabo una campaña global de recaudación con **Plant-for-the-Planet** invitando a todos sus huéspedes y colaboradores a participar con sus donativos. Toda la recaudación se destinó a esta fundación que lucha contra el cambio climático a través de la reforestación y cuyos líderes y protagonistas son niños.





## SATISFACIÓN DEL CLIENTE

En RIU Hotels siempre hemos tenido como máxima la satisfacción del cliente ya que en ella se basa nuestro éxito empresarial. Como dicen nuestros compromisos, “la empresa se debe a sus clientes 365 días al año y 24 horas al día”, por ello buscamos ante todo que su estancia en nuestros hoteles sea lo más placentera posible gracias a nuestros colaboradores. Ellos son quienes establecen un contacto cercano y permanente con los clientes, adelantándose a sus necesidades y atendiendo siempre con una sonrisa.



Lola Trián

Departamento de Responsabilidad Social Corporativa

*“La segunda generación de la familia Riu, mis abuelos Luis y Pilar, aprendieron el negocio a base de escuchar las inquietudes de sus primeros clientes. Unos clientes alemanes que ya disponían de una avanzada cultura de viajes y que enseñaron a la familia a cuidar los detalles para ofrecer un servicio cercano y atento. Esa es la base de una metodología muy eficaz de la que RIU destaca en satisfacción al cliente y es el primero de los valores de la empresa. Porque, tal y como lo entendemos, la satisfacción del cliente es nuestra razón de ser. Sin este valor nuestra compañía desaparece.”*



- **El bienestar del cliente:** En RIU trabajamos cada día para **cuidar hasta el mínimo detalle**, brindando un **trato personalizado, cálido y respetuoso**, y procurando que el huésped se sienta como en casa. Es lo que pretendemos y lo que hemos querido comunicar a cada una de las más de 4,5 millones de personas que nos visitaron en el año 2017.
- **Menús sanos y saludables para todo tipo de necesidades:** La gastronomía se ha convertido en un **pilar básico del producto RIU** y por este motivo la cadena ofrece una gran calidad y variedad de productos y platos en sus restaurantes.
- **Adaptamos nuestros productos a las necesidades de los clientes** ofreciendo opciones sin lactosa y sin gluten, así como un “rincón saludable” con alimentos sin grasas saturadas.



**Gabriel Vásquez Posada**

Chef Corporativo – Producción Comida Grupo RIU

*“En RIU ofrecemos alternativas saludables y vegetarianas en todos nuestros bufés y restaurantes a la carta. Además, en los hoteles de Europa y como indica la normativa, contamos con un informe de alérgenos de todos y cada uno de los platos del menú a disposición del cliente.”*



- “**Destinos RIU**” es una noche temática semanal que fomenta la riqueza gastronómica y el conocimiento de otras culturas. En ella los clientes pueden degustar platos exóticos traídos por nuestro staff corporativo de cocina de otros países donde la cadena opera.
- En sus bufés y restaurantes temáticos, RIU ofrece **comida tradicional del país** en el que ubica el hotel. Una propuesta que cuenta con gran aceptación entre nuestros clientes.



- Contamos con **carne Halal** en los bufés de nuestros hoteles de Marruecos.
- Respetamos las religiones distinguiendo y separando en los bufés aquellos alimentos considerados tabúes para alguna de ellas, como es el caso de la vaca en la cultura hindú y el cerdo en la musulmana o la judía.
- **RIU y el arte - Riu Art:** RiuArt ofrece a los clientes la oportunidad de **explorar su lado más artístico**. No todo el mundo sabe cómo dibujar o pintar, pero bajo una supervisión adecuada cualquiera puede aprender las técnicas de combinar colores, formas y materiales. Los talleres de RiuArt están destinados a adultos y niños mayores de 12 años que pueden elegir el nivel de dificultad y el tiempo que quieren dedicar a esta actividad.



**Claudia Bravo**  
Staff Animación Riu Playacar

“Gracias al programa Riu Fit, nuestros clientes pueden continuar su rutina de ejercicios durante sus vacaciones o iniciarse en el mundo del fitness.”

**RIU y el deporte - Riu Fit:** RIU Hotels ofrece a sus clientes RiuFit, un completo programa de actividades con **clases de ejercicios acuáticos, relajación o estiramientos** tanto por la mañana como por la tarde, todos los días de la semana. El programa RiuFit incluye clases de tonificación, ejercicios de cardio, estiramientos y relajación tanto en el gimnasio como en la piscina.





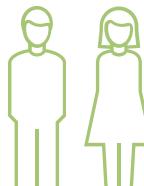
## NUESTRO EQUIPO

El buque insignia de RIU Hotels & Resorts es su equipo humano. Confiamos plenamente en sus capacidades y buscamos su complicidad para ampliar su formación y aprendizaje, pues ellos son los transmisores de los valores RIU y de nuestra filosofía de “servicio con corazón”, que sitúa el bienestar del cliente en el centro de nuestro desempeño.

En RIU Hotels somos reflejo de multiculturalidad: contamos con empleados de más de 25 nacionalidades

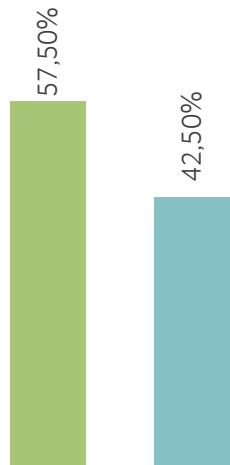


## Nuestra plantilla

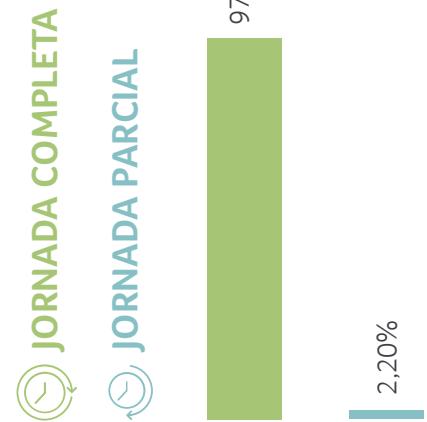
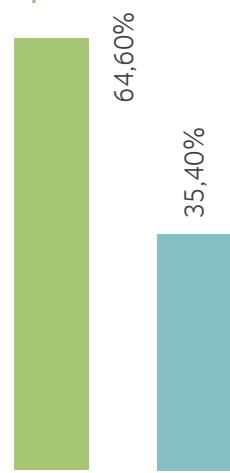


28.894

## Plantilla por Sexos



## Plantilla por tipo de contrato



## Distribución de la plantilla por destinos

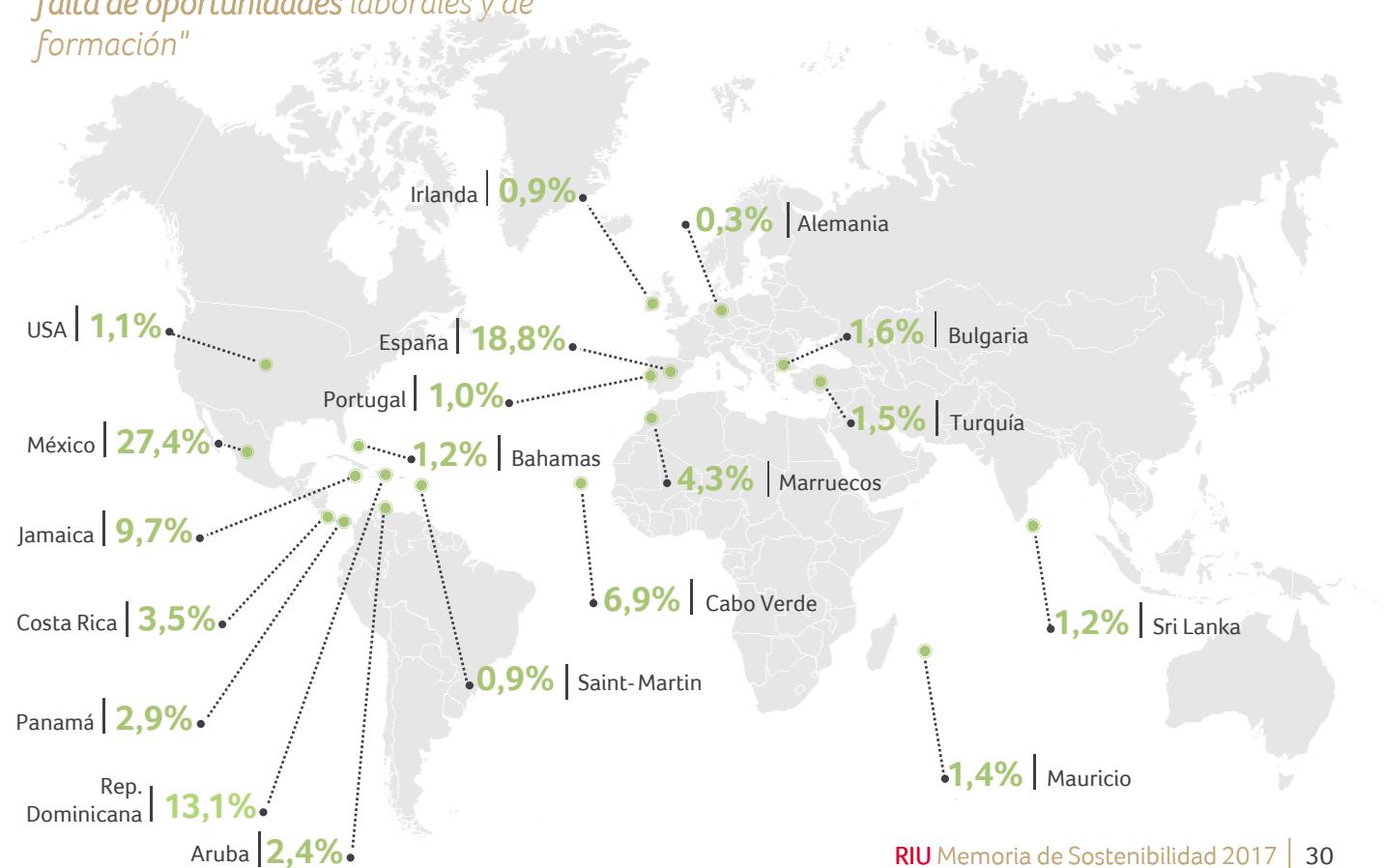


Juan Carlos García

Responsable de RRHH de Baleares y Central Corporativa

*"La contratación de personal local en todos nuestros destinos es una herramienta muy eficaz para luchar contra la exclusión y la falta de oportunidades laborales y de formación"*

México	27,4%
España	18,8%
Rep. Dominicana	13,1%
Jamaica	9,7%
Cabo Verde	6,9%
Marruecos	4,3%
Costa Rica	3,5%
Panamá	2,9%
Aruba	2,4%
Bulgaria	1,6%
Turquía	1,5%
Mauricio	1,4%
Bahamas	1,2%
Sri Lanka	1,2%
USA	1,1%
Portugal	1,0%
Irlanda	0,9%
Saint-Martin (FR)	0,9%
Alemania	0,3%



## Indicadores de la plantilla por destinos

"Empleamos a **colaboradores** en  
**19 destinos** del mundo"



América



Europa



África e Índico



## DESTINO

	PLANTILLA TOTAL
México	7.904
R. Dominicana	3.776
Jamaica	2.796
Costa rica	1.007
Panamá	832
Aruba	696
Bahamas	361
USA	321
St. Martín	268



## DESTINO

	PLANTILLA TOTAL
España	5.420
Bulgaria	467
Turquía	443
Portugal	296
Irlanda	263
Alemania	73



## DESTINO

	PLANTILLA TOTAL
Cabo Verde	1.981
Marruecos	1.256
Mauricio	400
Sri Lanka	334



## Acciones de formación

Una de nuestras mayores aspiraciones es que cada miembro de la plantilla pueda desarrollar sus capacidades individuales, su talento. Y que esa suma de talentos conforme un equipo que, como un perfecto mecanismo de engranaje, tenga por objetivo la **calidad y el espíritu de servicio al cliente**.

**En 2017 hemos impartido 2.267 acciones formativas**



**Carmelo González**

Responsable de RR.HH en Gran Canaria y Cabo Verde

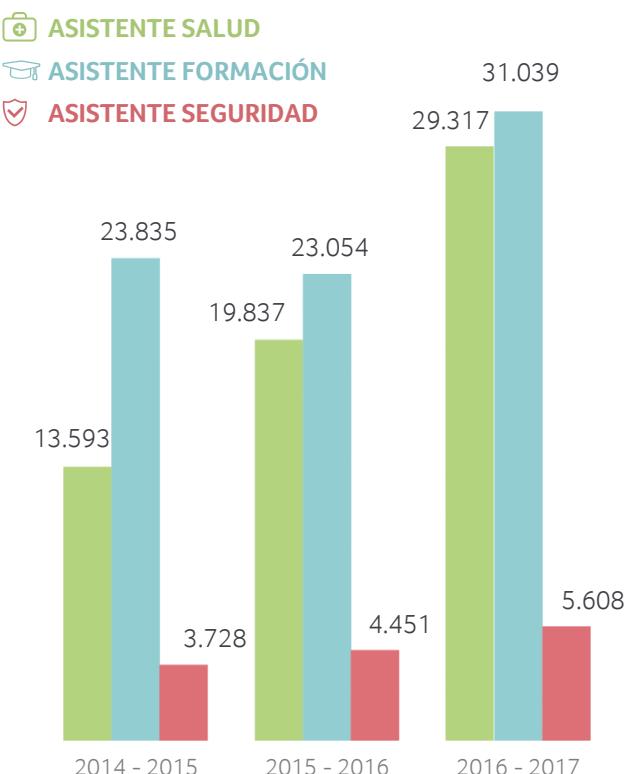
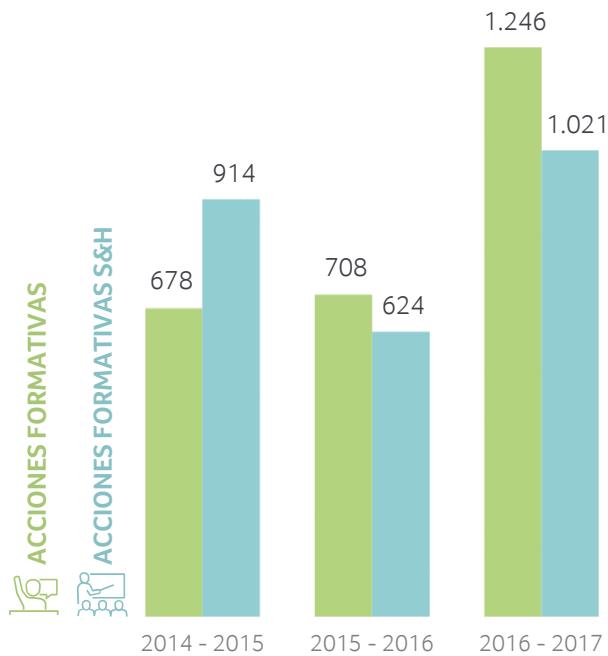
*“En RIU Hotels concebimos la formación de nuestros colaboradores como un aprendizaje continuo a lo largo de la vida profesional para alcanzar la mejor preparación y aplicar lo aprendido en su metodología de trabajo diario.”*

- **Cursos de idiomas** para facilitar la comunicación entre nuestros colaboradores y los clientes.
- **Programas especializados** para los trabajadores de los diferentes departamentos de la empresa (Servicio Técnico, Cocina, Bar y Comedor, Pisos, Recepción, Oficinas, Animación).
- **1.021 sesiones de formación sobre seguridad y salud**, seguidas en su conjunto por **34.925 asistentes**.

- Más de **30.000** trabajadores han asistido a cursos de formación laboral y de educación para el desarrollo sostenible.
- Sesiones sobre manejo de emociones, estrés laboral y *mobbing*, para mejorar el bienestar personal de nuestros colaboradores.

Desarrollamos diferentes cursos para la promoción interna de los miembros de la plantilla:

- Habilidades específicas para los profesionales de los cuadros intermedios.
- Habilidades directivas para los cuadros ejecutivos y en algunos destinos también para mandos intermedios.
- Programa de subdirectores Junior (en nuestros destinos de América), para acompañar en su trayectoria a nuestros jóvenes valores.
- Formación sobre objetivos ECPAT para la plantilla. Más de la mitad de los colaboradores de RIU Hotels han recibido la formación sobre el código ECPAT.





## ACCIÓN SOCIAL

En RIU Hotels & Resorts, entidad integrada en la comunidad local del destino en el que opera, tenemos la obligación de contribuir a la mejora y mayor bienestar del entorno social, generando oportunidades de desarrollo económico y social a través de los siguientes patrocinios:

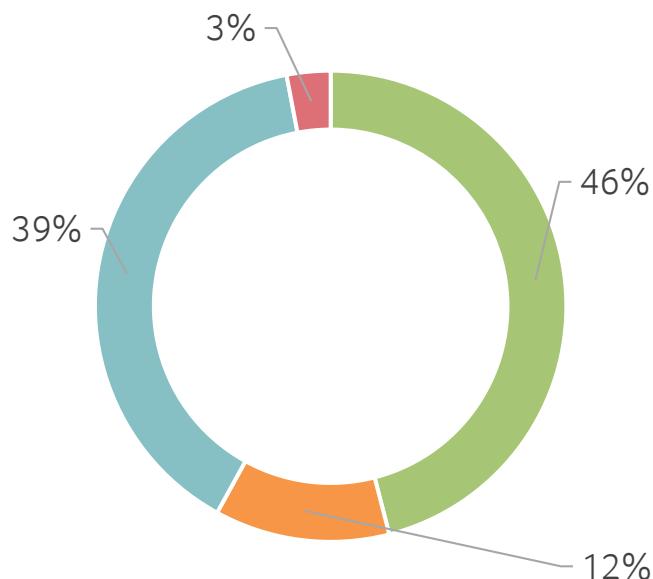
- Proyectos de Salud e Infancia
- Proyectos con las Comunidades Locales
- Alojamientos Solidarios
- Patrocinios Deportivos y Culturales
- Ayudas para Situaciones de Emergencia



Frank Sondern

Director del Riu Reggae y Riu Palace Jamaica

*"Es nuestro deber integrarnos en las comunidades locales donde actuamos, respetar, apoyar, promover la cultura local y cuidar el medio natural. Además, estudiamos qué acciones se pueden llevar a cabo para mejorar la calidad de vida de sus habitantes y del entorno, así como colaborar con la comunidad local."*



■ Infancia

■ Proyectos de las comunidades locales

■ Emergencias

■ Resto a proyectos de protección de la biodiversidad

## PROYECTOS DE SALUD E INFANCIA

### CLÍNICA ORTOPÉDICA DE NEGRIL (Jamaica)



Esta clínica, pretende elevar el estándar en el tratamiento de la salud infantil, especialmente en aquella que afecta a niños con lesiones ortopédicas o deformidades que imposibilita su movilidad regular. RIU Hotels patrocina el alquiler y mantenimiento de la clínica de Negril, y da apoyo a su servicio de ortopedia para niños y adultos con necesidades especiales. Asimismo, también hospeda gratuitamente a los médicos voluntarios procedentes de Canadá y USA, en las cuatro campañas que se realizan al año.



Luis Miguel Catena  
Director del Riu Palace Tropical Bay

*“Desde 2009 la cadena aporta el alquiler y mantenimiento de una clínica ortopédica en Negril, Jamaica, que cuenta con la colaboración de voluntarios locales y especialistas en ortopedia de EEUU y Canadá. Durante los 8 años de patrocinio se han tratado a casi 300 niños jamaicanos.”*

- 132 pacientes atendidos y adjudicados zapatos ortopédicos.
- 7 voluntarios al día entre personal local y especialistas en ortopedia de Estados Unidos y Canadá.
- Servicio de mantenimiento en la clínica por parte de hoteles RIU.
- Cesión de instalaciones para especialistas de la clínica.
- En 9 años de colaboración se ha logrado el tratamiento y seguimiento médico de 260 niños jamaicanos con problemas de movilidad.

## FUNDACIÓN AITANA (Cancún, México)

La fundación busca **mejorar la calidad de vida de niños y jóvenes con cáncer**, apoyándolos de manera integral en sus tratamientos que permitan el fortalecimiento de su integración social y familiar, hasta la culminación de su tratamiento obteniendo el mejor resultado posible.

Desde RIU les apoyamos cubriendo los gastos de pasajes de niños enfermos de la Península de Yucatán que deben trasladarse a diversas ciudades (Querétaro, Chetumal, Mérida y/o Ciudad de México, principalmente) para recibir sus tratamientos médicos.



- Apoyo a **114 niños** y adolescentes en su tratamiento médico.
- **1 terreno** comprado para construcción de “Casa Aitana”.
- **62 niños** recibieron un catéter intravenoso.
- **1 niño** recibió Port-A-Cath o catéter subcutáneo.
- 50 niños recibieron apoyo en gastos de viaje para poder recibir sus tratamientos médicos.
- **42 niños** se encuentran en vigilancia por parte de la Fundación.
- **8 familias** recibieron apoyos para gastos funerarios.

## PEQUEÑO VALIENTE (Gran Canaria, España)



Esta fundación española proporciona a las familias y a los niños con cáncer todo el apoyo necesario y en las mejores condiciones posibles, siempre intentando mejorar la calidad de vida de niños y mayores durante toda la enfermedad. Desde 2014 RIU Hotels patrocinamos dos pisos, uno en Las Palmas de Gran Canaria y otro en Santa Cruz de Tenerife para alojar a las familias desplazadas.



José Jerez

Colaborador del Riu Don Miguel y presidente de la Fundación Pequeño Valiente

*"Gracias a RIU en Pequeño Valiente contamos con dos pisos, uno en Gran Canaria y otro en Tenerife, para que las familias de los niños enfermos puedan estar cerca de ellos mientras reciben tratamiento en el hospital. De esta forma, los padres no tienen que preocuparse por los gastos y centrarse en la recuperación de sus hijos, ya que RIU se ocupa de los gastos del alquiler, agua, luz, teléfono y mantenimiento del piso, así como de alimentos básicos que las familias y los niños puedan necesitar durante su estancia."*

- 23 familias alojadas en los pisos patrocinados por RIU.
- 42 beneficiarios del alojamiento.

## ESCUELA Y RESIDENCIA INFANTIL JOAN RIU

(Girona, España)

Fundación privada de carácter asistencial formada **creada en 1980** en la que RIU patrocina la escuela de Educación Especial Joan Riu y el Servicio de Residencia Infantil Joan Riu. **La escuela está dedicada a la atención de niños y adolescentes con discapacidad intelectual** asociada a trastornos de diversos tipos: motrices, sensoriales, de salud o conductuales.



Por otro lado, la residencia infantil es un servicio de acogida residencial de carácter temporal con el fin de facilitar la atención de niños y niñas con graves discapacidades, preferente y prioritario de los alumnos de la escuela, que debido a su afectación y/o del sitio de vida de su familia se les hace complicado ser atendidos en domicilio y/o desplazarse diariamente.

- **21 residentes** en el Centre Joan Riu.
- **48 beneficiarios** en la Escola d'Educació Especial Joan Riu.
- **3.686** Servicios especializados de valoración de atención a la dependencia (CAD).
- **3.439** Servicios de valoración y orientación de la discapacidad (SEVAD).

## FUNDACIÓN CAMPANER

(República de Níger)

La Fundación **trabaja para la erradicación del NOMA**, enfermedad infecciosa que afecta a los niños que padecen desnutrición y falta de higiene. **Desde 1996**, en RIU Hotels nos ocupamos de los gastos de funcionamiento y mantenimiento de los servicios de los centros de acogida en Diffa y Niamey (República de Níger), centro de estudios superiores en Niamey, un centro médico y una escuela primaria en Diffa.

En 2017 además de lo anterior, RIU ha financiado los gastos que ha ocasionado el cambio de sede de Diffa a Niamey.



## SONRISA MÉDICA (Mallorca, España)

Sonrisa Médica es una **asociación de payasos de hospital**, pionera en España, que tiene como objetivo reducir el estrés de los niños hospitalizados a través del humor y la alegría. Cuentan con un equipo de 13 payasos profesionales que trabajan en constante colaboración con el personal de los hospitales de Mallorca. **Desde 2013**, en RIU Hotels financiamos el servicio de payasos del hospital público Son Llàtzer.



- 19.121 beneficiarios.
- 851 **colaboraciones** a demanda del personal médico-sanitario.

## EDUCACLOWN (Mallorca, España)



Asociación que utiliza las artes escénicas, especialmente el clown, para educar en **valores y motivar a los más desfavorecidos** (infancia desprotegida, adolescentes en riesgo, personas con discapacidad...) así como para introducir el humor en equipos de trabajo (educativos, sanitarios, etc.). En RIU colaboramos con el patrocinio anual de la actividad terapéutica de la Llar d'Infància de Es Pil·larí, con 10 niños de 4 a 14 años, que no pueden vivir en su entorno familiar.



- Se han beneficiado **24 personas** de la visita de un payaso, semanalmente al piso de acogida d'es Pil.lari.
- Donación de una noche de hotel para rifar en un evento benéfico para recaudar fondos.
- **2 talleres** con voluntarios.
- **132 horas** de intervención.

**ASOCIACIÓN CANARIA DE CÁNCER DE  
MAMA Y GINECOLÓGICO** (Gran Canaria, España)

Asociación de asistencia a pacientes de cáncer de mama y ginecológico basada en la atención social, rehabilitación, tratamiento terapéutico a las mujeres afectadas de linfedema, charlas y talleres, actividades formativas para una mejor calidad de vida psicológica, atención psicológica, apoyo y seguimiento a las mujeres afectadas, formación voluntariado, actividades culturales orientadas a las mujeres afectadas y sus familiares.



Desde 2010 RIU colabora con donaciones de alojamiento y cesión de instalaciones de sus hoteles en los eventos celebrados para dar visibilidad al cáncer de mama.



- Atenciones de apoyo psicológico a personas afectadas y familiares: **838** beneficiarios.
- Seguimiento telefónico de los casos atendidos: **201**.
- Rehabilitaciones: **779**.
- Sesiones grupales de recibimiento: **10**.
- Sesiones grupales de control: **3**.
- Total, pacientes atendidos en sesiones grupales: **49**.

## MAIS ECPAT (República Dominicana)

Movimiento Para el Autodesarrollo Internacional de la Solidaridad (MAIS) es una organización sin fines de lucro, fundada en 1998 en Puerta Plata, República Dominicana. Trabaja con jóvenes en circunstancias especialmente difíciles, así como con sus familias. Los objetivos principales de MAIS son ayudar a los niños a continuar sus estudios; proporcionar dignidad en la vida de los niños; y prevenir el abuso y el maltrato de los niños, así como la prostitución infantil.

MAIS también trabaja con instituciones regionales y nacionales para crear conciencia sobre la explotación sexual de los niños y difundir información sobre la legislación que protege a los niños. MAIS ECPAT y RIU Hotels realizan cursos de formación a sus empleados en República Dominicana para prevenir y captar cualquier abuso o maltrato a menores.



- 4 capacitaciones grupales a colaboradores de RIU Hotels.
- 217 personas recibieron la formación.

## PROYECTOS CON LAS COMUNIDADES LOCALES

FAMILY FIRST (Aruba)



Organización no gubernamental en Aruba destinada a **ayudar a las familias a fortalecer, restaurar y descubrir su identidad**, propósito y potencial para un futuro saludable, estable, exitoso y próspero. RIU Hotels colabora en el patrocinio para eventos, talleres y mantenimiento de la organización.



Juan Blanco  
Director del Riu Palace Antillas

*“La implicación con la comunidad local es muy importante para RIU en Aruba y en todo el mundo. Cada día nos esforzamos para que nuestros hoteles sean una segunda casa no sólo para el cliente, sino también para nuestra plantilla. Además, procuramos apoyar a aquellas fundaciones cuyo trabajo repercute positivamente en la sociedad arubiana”*

- **5 talleres** relacionados con la educación parental, la disciplina “consciente” para los hijos, ahorro y economía familiar, identidad y poder de la mujer, así como la 5<sup>a</sup> edición del programa “Vuelta al colegio” que apoya a adultos en el retorno a los estudios.
- **126 familias con 241 niños**, han recibido apoyo y guía personal por parte de especialistas, 24 familias más que el año pasado.

## GUIA MI (Aruba)



Fundación asistencial localizada en Aruba que apoya y brinda **orientación a familias** con el fin de cuidar a menores de edad que están bajo supervisión por algún tipo de decisión judicial. La fundación tiene la custodia de niños y/o adolescentes cuando estos se encuentran en

peligro, ya sea por negligencia de las familias o por algún tipo de abuso que dañe su integridad; un juez puede designar a un trabajador social de la **Fundación Guia Mi** como tutor de la familia. **RIU Hotels** colabora con el patrocinio para eventos y mantenimiento de la propia organización.

- **2 madres solteras** fueron apoyadas económicamente.
- Campaña de vuelta al cole: **21 niños** recibieron material, uniforme y se les pagó las tasas escolares.
- Celebración navideña en la que **113 niños** y **42 padres** adoptivos recibieron regalos.
- Apoyo a una madre con tratamiento médico para su bebé en Columbia.
- Un chico se reunió con su familia y se fue a vivir con su hermana a Inglaterra.
- **11 niños y sus familias** recibieron comida, pasaportes, ropa y gafas.
- **126 familias con 241 niños**, han recibido apoyo y guía personal por parte de especialistas, **24 familias** más que el año pasado.

## PA NOS MUCHANAN (Aruba)



Fundación de Aruba que ofrece **orientación y asesoramiento a padres** respecto a la crianza de sus hijos; a centros de cuidado infantil sobre la crianza o aspectos organizacionales, a personas que trabajan en el campo de la educación o que planean abrir un centro de

cuidado infantil y a estudiantes que se preparan para trabajar con niños. **RIU Hotels** patrocina eventos, talleres y colabora en el mantenimiento de la propia organización.

- **6 talleres** enfocados en temáticas como el ahorro, el desarrollo del lenguaje en los niños, la preparación para la llegada del primer hijo, ayuda para padres con hijos con dificultades de adaptación, taller sobre el desarrollo emocional en la sociedad, así como música para niños.
- **4 cursos** basados en la enseñanza de actividades físicas para niños, primeros auxilios y seguridad para menores, comunicación y relaciones interpersonales y un curso para percibir el desarrollo anormal en los más pequeños.
- Celebración del Día Pedagógico 2017 con **161 participantes**.
- Proyecto **“Conciencia sobre el bienestar del niño durante Carnaval”** dirigido a todo el público de Aruba a través de medios de comunicación.

## THE SPANISH-JAMAICAN FOUNDATION (Jamaica)

RIU Hotels es miembro fundador de esta fundación empresarial de sociedades españolas al amparo de la Embajada de España en Jamaica. Su fin es fortalecer las asociaciones de España-Jamaica a través de iniciativas educativas, ambientales, culturales y de salud para la comunidad.



- **Décimo aniversario de la fundación.**
- Colaboración con la Fundación de futbol del Real Madrid dirigida a la **integración social** pagando los costes íntegramente de entrenos, seguimiento y la marca.
- **Desarrollo comunitario:** ayudas para subsanar instalaciones en 12 escuelas y apoyo para premiar al voluntariado social.
- Apoyo para aprender y **enseñar español** tanto a alumnado como profesores.
- Patrocinador de proyectos culturales.
- **1 limpieza de playa** en las costas con Montego Bay Marina Park Trust.
- Donación de premios para **premiar los logros ambientales** del programa “Jamaica Environment Trust’s Schools Environment Programme (SEP).
- **3 equipos auditivos** para menores.
- **1 taller** de sensibilización sobre autismo.
- **Material para un campamento** de deporte dirigido a jóvenes discapacitados de comunidades urbanas.
- **Feria de regreso al colegio** de Salud e información, con chequeos médicos.



### CHANCE (República Dominicana)

Proyecto social que busca el desarrollo social de la comunidad a través de la formación y el empleo de jóvenes en riesgo de exclusión, a través de la integración en el mundo laboral de personas desfavorecidas

o con menos oportunidad de crecimiento personal y laboral. En colaboración con otras cadenas hoteleras (Iberostar, Barceló, Grupo Piñero y Grupo Batle) RIU ofrece formación y oportunidades de trabajo a jóvenes en riesgo de exclusión social de las localidades dominicanas de Bávaro, Verón e Higüey.



- 3 promociones de alumnos CHANCE con 66, 26 y 57 graduados respectivamente.
- 35 antiguos alumnos de CHANCE se encuentran trabajando en estos momentos.

### AYUDA EN ACCIÓN (Mallorca, España)



Organización de cooperación de dimensión internacional que lucha contra la pobreza y la desigualdad. Su tarea primordial es mejorar las condiciones de vida de niños y niñas, familias y comunidades en los países y regiones más pobres, a través de proyectos de desarrollo

integral y actividades de sensibilización, con la finalidad última de propiciar cambios estructurales que contribuyan a la erradicación de la pobreza. Junto a Ayuda en Acción, RIU Hotels patrocina becas desayuno que ofrece cobertura del desayuno saludable a alumnos de los CEIP de Son Gotleu.

- Apoyo a la empleabilidad de 25 mujeres en situación de vulnerabilidad en los barrios de Son Gotleu y Nou Llevant (Palma).
- 10 de ellas se formaron en técnicas básicas de cocina y los 15 restantes como camareras de piso.
- Se insertaron 21 de estas mujeres (el 84%, siete de las cuales con un contrato de duración superior a tres meses).
- Se organizó una visita de las participantes en las formaciones al Riu San Francisco, para darles a conocer la empresa y ponerles en contacto con el mundo laboral.
- RIU Hotels patrocina becas desayuno que ofrece cobertura del desayuno saludable a alumnos de los CEIP de Son Gotleu

## ALOJAMIENTOS SOLIDARIOS

ÁFRICA AVANZA (Sal, Cabo Verde)



Esta asociación sin ánimo de lucro con la que colabora RIU Hotels & Resorts, está formada por 72 voluntarios especializados en diversos campos del conocimiento, profesionales avalados por una amplia y cualificada experiencia profesional y que prestan sus servicios de forma solidaria y desinteresada, atendiendo cada uno sus propios gastos y sin percibir remuneración alguna.

Es por ello que desde 2014 RIU ofrece estancias gratuitas a todos los voluntarios en cada una de las misiones, aproximadamente diez al año, así la cadena hotelera colabora en el bienestar de los médicos durante su intenso trabajo en la isla.

- 211 Intervenciones quirúrgicas, 92 consultas y 3 ecografías.
- 3 cursos de formación con 33 asistentes.
- 5 jornadas técnicas, 9 jornadas de gestión y organización.
- 29 voluntarios desplazados y 17 médicos durante 71 días.



Danielle Rossini

Director del ClubHotel Riu Funana

*“La labor de los doctores de África Avanza es vital para la población caboverdiana y para los médicos locales, quienes ven en ellos no sólo a unos compañeros más sino a maestros con los que aprender cada día. Por eso para RIU es un honor poder colaborar con ellos en todas sus misiones ofreciéndoles no sólo las habitaciones sin costo alguno, sino también comida y todos aquellos servicios del hotel que necesiten. Nuestro hotel siempre será su casa.”*



Estancias solidarias dedicadas a fundaciones dirigidas al bienestar de los niños.



## NAVES DE ESPERANZA (Gran Canaria, España)

ONG con el mayor buque hospital civil del mundo cuya misión es realizar cirugías gratuitas y desarrollo de servicios médicos locales en países en vías de desarrollo. RIU colabora con la ONG Naves de Esperanza desde 2007 donando estancias gratuitas para las familias de los voluntarios y miembros de la tripulación durante las revisiones y las fases de mantenimiento del barco que pueden llegar a superar los 30 días.



- RIU ofreció alojamiento en Maspalomas, Gran Canaria, para 5 familias y voluntarios del buque hospital Esperanza de África durante un mes en 2017.

## MAKE A WISH (Internacional)

Fundación sin ánimo de lucro que tiene el objetivo de provocar ilusión en niños y niñas que padecen enfermedades graves enriqueciendo sus vidas a través de experiencias personales de esperanza, fuerza y alegría. Desde 2016, RIU colabora contribuyendo con estancias de alojamientos, ayudando a organizar actividades y traslados y recibiendo a las familias en sus hoteles con mucha alegría, cariño y optimismo.



- 2 sueños cumplidos en hoteles RIU:
- LAURA, 17 años, "Mi ilusión es viajar con mi familia a un sitio de ensueño con playa" - HOTEL RIU LA MOLA.
- FIONA, 12 años, "Mi ilusión es fotografiar la palmera perfecta y bucear con mis padres" - HOTEL RIU FESTIVAL.

## DR. SONRISAS (México)

Fundación sin ánimo de lucro cuyo principal objetivo es cambiar dolor y sufrimiento de los niños que padecen una enfermedad que pone en riesgo su vida, por momentos de **esperanza, diversión y felicidad**. Además, crean conciencia y un sentido de responsabilidad social en cada voluntario que participa con ellos, así como con sus patrocinadores.



RIU colabora con ellos desde hace un año, contribuyendo con estancias de alojamientos, cumpliendo sueños y recibiendo a las familias y los niños que están pasando por tratamientos de enfermedades complicadas o graves.



- Se hizo realidad el **sueño de conocer el mar** de 54 niños con enfermedades crónicas o avanzadas que se hospedaron en nuestros hoteles. En total los acompañaron 79 adultos.
- Se realizaron **15 viajes** en destinos RIU de playa y ciudad.
- Aproximadamente **1.1 millones de pesos mexicanos donados en estancias**.
- **13 fundaciones beneficiadas** por RIU a través de los programas de Dr. Sonrisas.
- **6 hospitales beneficiados** por RIU a través de los programas de Dr. Sonrisas.

## MANOS QUE SANAN (México)



Fundación sin ánimo de lucro dedicada a transformar positivamente con esperanza, alegría y amor la vida de niños y niñas en hospitales y zonas de alto riesgo. Desde 2015, RIU colabora contribuyendo con estancias de alojamientos en sus hoteles, recibiendo a los niños y sus familias con mucho cariño y convirtiendo sus días en el hotel en unas vacaciones inolvidables.



Elena Calvo  
Directora del Riu Playacar



*“Para todo el equipo del hotel y para mí personalmente, recibir a estos grupos de niños es una experiencia muy emotiva y gratificante, es un orgullo mimarlos y hacerles felices en el tiempo que se quedan con nosotros. No hay mejor recompensa por nuestro trabajo que esas sonrisas y muestras de afecto tan auténticas.”*

- Donaciones de estancias para 16 niños con enfermedades, 15 madres que los acompañaban y 7 personas del equipo de Manos que Sanan. En los hoteles RIU se hospedaron 29 personas.

## PATROCINIOS DEPORTIVOS Y CULTURALES

### ES FERRERETS (Mallorca, España)



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



Biel Horrach

Departamento de Administración de RIU Hotels y miembro del club ciclista Els Ferrerets de Mallorca

*"En RIU el patrocinio deportivo es una herramienta esencial para colaborar de forma activa en proyectos locales con un efecto muy positivo en la sociedad. Es el caso del ciclismo, un deporte que no sólo es muy beneficioso para la salud sino que además cuenta con una gran popularidad en Palma de Mallorca y en toda España."*

- Socios del club: 42.
- 46 salidas oficiales del club.
- Participación en las siguientes carreras: la Marxa día de Balears, Mallorca 312, Mallorca 167, Na Marga Somriu, Volta a Menorca, Quebrantahuesos en el Pirineo de Huesca.

## RIU PROCYCLING CAMP – RIU TEAM

(Gran Canaria, España)

RIU Hotels es el patrocinador del equipo de ciclismo RIU PROCYCLING CAMP o RIU TEAM. La cadena patrocina tanto la equipación de todo el equipo como las actividades de promoción.

**PRO**  
CYCLING CAMP



- Corredores que forman parte del equipo: 71.
- Nacionalidades: 3.
- Km recorridos: 214.655.
- Participaciones en carreras: 105 (12 victorias).

## PALMA BEACH (Mallorca, España)

Palma Beach es una plataforma creada por un grupo de empresarios de Playa de Palma para fomentar la excelencia y la calidad en la zona apostando por un nuevo modelo turístico y sostenible. **La innovación, la reinversión en la calidad, el buen gusto y las buenas formas son las bases de trabajo.**



- 43 afiliados.
- Eventos copatrocinados.
  - 2º edición Torneo Palma Beach Golf (Race to the final).
  - 2ª edición Palma Beach Running Course (600 participantes).
  - Co-sponsorización de eventos musicales (ej. BeachBoys).
- Co-sponsorización de eventos deportivos (ej. Windsurf).

## PALMA 365 (Mallorca, España)

La Fundación Turismo Palma de Mallorca 365 es una entidad pública sin ánimo de lucro de gestión mixta o público-privada, en materia de turismo y promoción exterior, compuesta por el Ayuntamiento de Palma, de forma mayoritaria, la Autoridad Portuaria de Baleares y 28 empresas privadas, todas ellas de reconocido prestigio y/o líderes del sector turístico a nivel nacional e internacional, con el objetivo de **promocionar y fomentar el turismo de la ciudad de Palma de Mallorca y, en su caso, de la isla de Mallorca. RIU es patrono de la Fundación y apoya las actividades organizadas por la entidad.**



Foto: Ernest Llofriu Palou

Passion for  
Palma  
de Mallorca

- Más de 50 actividades realizadas.

## AYUDAS PARA SITUACIONES DE EMERGENCIA

### EL TERREMOTO DE MÉXICO

En 2017, RIU Hotels & Resorts donó 400.000 dólares a UNICEF para paliar las necesidades más urgentes en materia de educación y protección tras los terremotos registrados el 7 y 19 de septiembre en México. Esta ayuda se destinó a la construcción de aulas provisionales, así como para comprar el mobiliario y los utensilios necesarios para los alumnos y maestros.

Según un informe de UNICEF, La donación de RIU contribuyó al establecimiento y equipamiento de 100 aulas y 4.000 niños pudieron reanudar su educación,



Se ofreció capacitación directa a 204 maestros en apoyo psicosocial, que han podido ayudar a los niños con secuelas psicológicas tras la tragedia.

Un modelo que a su vez ha sido replicado en 1.020 profesionales de la educación.



Alma Tesillos

Responsable del Departamento de Responsabilidad Social Corporativa en América

*“Las emergencias internacionales requieren que todos los sectores sumen esfuerzos para mitigarlas. Su atención no solo es responsabilidad de los gobiernos y agencias de ayuda humanitaria, es nuestra obligación también como sector empresarial no mirar hacia otro lado y contribuir en generar un impacto positivo en la vida de las personas, y en este sentido, principalmente en la vida de aquellas personas afectadas por los desastres.”*

### EL HURACÁN NATE

Los efectos de la tormenta tropical Nate en Costa Rica provocaron 11 muertes, con 2 personas desaparecidas, 11.700 personas alojadas en refugios, y cuantiosos daños a la infraestructura nacional.

Con el fin de apoyar a sus colaboradores en Costa Rica, RIU creó un plan de emergencia especial para esta situación.



## RIGOR EN SALUD Y SEGURIDAD

PARA NUESTROS COLABORADORES Y CLIENTES

Evaluamos y revisamos continuamente nuestra **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 nuestros clientes y empleados.



**Francisco Martínez Gutián**

Responsable del Servicio de Prevención Mancomunado  
Grupo RIU

*"En RIU evaluamos los riesgos para así eliminar o reducir los mismos en los lugares de trabajo. Además, proveemos un entorno lo más seguro posible y saludable para empleados y clientes, con el fin de eliminar o minimizar accidentes y enfermedades."*

### SEGURIDAD

- Mensualmente procedemos a **revisar los dispositivos instalados** para prevenir incendios, escapes de gas, y otros riesgos, a la vez que nos preparamos para casos de evacuación.

información y formación a nuestros empleados sobre el desempeño, las responsabilidades y obligaciones relativas a la seguridad y salud derivadas de la realización de sus tareas.

- Estamos en contacto permanente con las autoridades competentes y los responsables de los trabajadores, para adoptar las mejores medidas encaminadas a preservar la seguridad y la salud de nuestros trabajadores y huéspedes.

### CALIDAD ALIMENTARIA

- Contamos 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 nuestros visitantes y personal**.
- Cumplimos los requisitos legales en materia de **seguridad alimentaria**, y los desarrollamos y mejoramos a través de nuestro Sistema de Control de Higiene Alimentaria.

### PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

- La naturaleza de nuestra empresa implica que tengamos que proceder a recoger datos de los clientes con la finalidad de la prestación de los servicios que el titular haya solicitado.
- En RIU contamos con un departamento de **Privacidad y Seguridad** encargado de garantizar su confidencialidad y seguridad.



## LA INFANCIA Y SU PROTECCIÓN

En RIU Hotels el bienestar de los niños es la línea prioritaria de la estrategia de acción social de la compañía. Como hemos explicado en las líneas de acción en la inversión social, casi la mitad de los proyectos que RIU acoge en su RSC están dirigidos a la infancia, pero hay uno que consideramos de vital importancia en nuestra empresa: **la lucha contra la explotación infantil**.



Acciones de patrocinio de RIU  
dirigidas a la infancia.

### IMPLICADOS CONTRA LA EXPLORACIÓN INFANTIL

RIU Hotels & Resorts es muy consciente de que la explotación sexual comercial de menores de edad es una lacra que implica a la industria del turismo. Así, desde el año 2012, la empresa 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.



**Catalina Alemany**

Directora del Departamento de  
Responsabilidad Social Corporativa Grupo RIU

*"Nuestro compromiso con la infancia incluye blindar nuestros hoteles contra la explotación sexual infantil. Para ello es imprescindible contar con la implicación y el apoyo de todos los miembros de nuestra plantilla. Desde 2012 realizamos jornadas de formación sobre el Código de Conducta ECPAT para nuestros colaboradores y en 2017 hemos cerrado una la cifra total de casi 14.000 participantes."*

En RIU suscribimos los criterios de The Code:

- RIU cuenta con una política ética corporativa contraria a la explotación sexual de menores.
- Damos formación a la plantilla sobre esta problemática en todos los países donde operamos.

# 13.496

participantes en las  
formaciones ECPAT

- Por contrato, nuestros proveedores en todos los destinos se comprometen al rechazo común de la explotación sexual comercial de menores.

- Proporcionamos información a los clientes a través de material divulgativo y en nuestra página web.
- Informamos convenientemente a los agentes locales claves en cada destino.
- Adoptamos medidas preventivas para impedir la elaboración o difusión de programas turísticos que promuevan o fomenten contactos sexuales con personas menores de edad.

En colaboración con cuatro cadenas hoteleras (Barceló Hotel Group, Grupo Batle, IBEROSTAR Hotels & Resorts y Grupo Piñero) hemos realizado un vídeo formativo para orientar a los empleados de hoteles sobre la manera de prevenir, detectar y actuar ante posibles casos de esta actividad ilícita, penada por la ley, que constituye el tercer negocio más lucrativo, después del tráfico de armas y de estupefacientes.

# 694

proveedores ya han firmado  
la cláusula ECPAT



# Focus on You Nuestro Futuro

El trabajo de RIU Hotels en  
materia de Responsabilidad  
Social Corporativa sigue  
adelante con más  
dedicación e implicación  
que nunca.

**RIU**  
HOTELS & RESORTS

## PROYECTOS 2018 EN MEDIO AMBIENTE

- Formación en Sostenibilidad para la plantilla.
- Criterios de sostenibilidad en COMPRAS.
- Compromiso NATURE FRIENDLY BILLING.



- Criterios de sostenibilidad en construcción y reforma de hoteles. Inversión en sistemas e clientes para el ahorro de agua y energía.
- Mejoras en gestión de RESIDUOS. Mantenimiento del sistema de indicadores de sostenibilidad.
- Mantenimiento de los programas de protección de especies en peligro.
- Mantenimiento del Plan de Manejo del Refugio RIU en Costa Rica.
- Proyecto de compensación de emisiones CO<sub>2</sub> en Costa Rica.

## PROYECTOS 2018 EN ACCIÓN SOCIAL

- Formación en Habilidades Directivas para Mandos Intermedios y Equipos de Dirección.
- Nuevos compromisos en alianza ECPAT.

- Formación sobre objetivos ECPAT para la plantilla.



- Puesta en marcha de **nuevos proyectos sociales y culturales** en destinos así como continuidad de los proyectos de las entidades patrocinadas en todos los destinos.
- Nuevos retos para avanzar en el **Código Ético de la OMT**.

## PROYECTOS 2018 EN CERTIFICACIONES

- Implantación TRAVELIFE en nuevos hoteles.



- Renovación TRAVELIFE en 43 hoteles (Rep. Dominicana, Miami, México, Formentera, Cabo Verde, Bulgaria, Canarias, Andalucía, Marruecos, Jamaica y Aruba).
- Obtención de 23 TUI UMWELT CHAMPION.



- Renovación de la Certificación de Sostenibilidad Turística en Costa Rica. Certificación en emisiones de CO<sub>2</sub> en Costa Rica.

## COMPRAS AÚN MÁS RESPONSABLES

El departamento de Compras de RIU prosigue su compromiso por adquirir productos social y medioambientalmente responsables a lo largo de todo su ciclo de vida. La novedad del 2018 es la aplicación de **pajitas compostables** en los hoteles de España, Portugal y Cabo Verde. Estos envases se descomponen como residuo orgánico en 40 días.



## NUEVOS PROYECTOS MEDIOAMBIENTALES

En RIU nos hemos unido al Cabildo de Gran Canaria y Plant-for-the-Planet en la **“Segunda Revolución Forestal”** de la isla y proseguiremos nuestra labor de reforestación junto a nuestros colaboradores y clientes.

Asimismo, RIU ya forma parte del comité de **“The Travel Foundation”** en Cabo Verde, con el que se unirá a otros empresarios e instituciones públicas para minimizar el impacto negativo del turismo a nivel medioambiental. Las acciones se centran en la gestión de residuos, la reducción de las emisiones contaminantes, así como la protección de la biodiversidad de la zona.

## ALOJAMIENTOS SOLIDARIOS

Desde RIU seguiremos apoyando a todas las **organizaciones y fundaciones** que deciden hacer de RIU su casa para cumplir sueños o ayudar a los más necesitados. Continuaremos ayudando a los médicos y voluntarios de África Avanza en sus misiones en Cabo Verde, como también hemos hecho por primera vez este año con la fundación La Ruta de la Luz, gracias a la cual 33 compañeros de RIU han podido someterse a una revisión ocular. Asimismo, acogeremos en nuestros hoteles a los niños de Make a Wish, Dr. Sonrisas, Manos que sanan, Fundación Aitana, entre otros, para poder mostrarles el mar, pero sobre todo el enorme cariño que todo el staff de RIU les profesa.

## PONEMOS VOZ A LA RSC



**Virginia Casado**

Responsable de Comunicación RSC

Hemos planificado un completo **plan de comunicación de la Responsabilidad Social Corporativa** a nivel interno, entre el equipo RIU, y a nivel externo con el resto de grupos de interés. El objetivo es dar a conocer el papel tan importante y vital que la RSC juega en la empresa, desde la implicación de los hoteles a nivel individual como los grandes proyectos creados a nivel corporativo.

**RIU**  
HOTELS & RESORTS