

Memoria de  
Sostenibilidad

2018

**RIU**  
HOTELS & RESORTS



---

# ÍNDICE

---

- 01 LA ESTRATEGIA “BE RIUSPONSIBLE”
- 02 CARTA DE NUESTROS CONSEJEROS DELEGADOS
- 03 RIU GROUP
- 13 OBJETIVO Y PILARES DE NUESTRA RSC
- 17 BE RIUSPONSIBLE: SOCIAL
  - 18 Nuestro Equipo
  - 23 Satisfacción del Cliente
  - 26 Conciencia Sostenible
  - 32 Compromiso con la Comunidad Local
  - 53 Rigor en Salud y Seguridad
  - 54 Protección de la Infancia
- 55 BE RIUSPONSIBLE: MEDIO AMBIENTE
  - 56 Uso y Reciclaje del Agua
  - 58 Gestión de Residuos
  - 60 Ahorro de Energía
  - 62 Protección de la Vida Silvestre
  - 66 Reducción de Emisiones CO<sub>2</sub>
  - 67 Certificación en Sostenibilidad
- 69 BE RIUSPONSIBLE: NUESTRO FUTURO

# LA ESTRATEGIA “BE RIUSPONSIBLE”



Cuando se originó el término **Be RIUponsible**, el equipo de Responsabilidad Social Corporativa estaba dando los últimos retoques a la primera Memoria de Sostenibilidad de RIU Hotels. Surgió así, sin más, como un juego de palabras con la intención de unir la marca a un concepto que guiara nuestro camino hacia una hotelería más sostenible: “Be Responsible” o “Sé responsable”, **Be RIUponsible**.

En un primer momento, ninguno de nosotros se esperaba que una simple palabra pudiera hacer tanto, ni implicar tanto. Pero muy poco después comprendimos que ese término englobaba una filosofía, un compromiso intrínseco en el ADN de la compañía desde 1953: hacer nuestro trabajo lo mejor posible, superarnos cada día más en lo que hacemos y seguir tendiendo nuestra mano para que otros puedan seguir adelante. Eso es **Be RIUponsible**.

El valor de apoyar el desarrollo y bienestar de la comunidad local que nos acoge, siendo responsables con el espacio natural que rodea a nuestros hoteles y su medio ambiente. Y todo ello apoyado en la comunicación de este valor con el fin de difundir este sentimiento entre nuestros clientes, trabajadores y colaboradores, para que juntos gracias a ese trabajo en equipo propio de RIU Hotels, podamos cambiar las cosas.

Esta segunda Memoria de Sostenibilidad que publica RIU Hotels, recoge lo que supone la filosofía **Be RIUponsible** para toda la compañía, desde el Consejo Directivo hasta nuestros colaboradores.

En primer lugar, incluye las estrategias llevadas a cabo por RIU en lo referente a la acción social y su impacto positivo en el desarrollo de la comunidad local donde se ubican nuestros hoteles.

Del mismo modo, incluye con detalle las medidas técnicas y operativas aplicadas en los hoteles en materia de sostenibilidad, así como todos los proyectos medioambientales que ha desarrollado la compañía a lo largo de todo el año.

Esta es una guía visual y completa sobre lo que somos, pero también una declaración de intenciones sobre lo que queremos hacer para ser mejores, continuando con una gestión aún más eficiente, involucrando a los nuevos compañeros y proveedores que se incorporen a la compañía, y por supuesto a nuestros futuros clientes.

Para RIU Hotels y su equipo, **Be RIUponsible** siempre es y será nuestro faro.

# CARTA DE LOS CONSEJEROS DELEGADOS



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

Estimados amigos,

El 2018 ha sido un año de grandes cambios dentro de RIU Hotels, en el que se han tomado decisiones impensables hace una década en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

Durante estos meses de evolución y cambio, nuestra mirada siempre se ha mantenido firme en el bienestar de las personas y en el propio desarrollo sostenible de la compañía. Siendo conscientes de nuestra responsabilidad hacia el entorno y de generar beneficios económicos y sociales en las comunidades donde operamos.

Gracias a la publicación de la primera Memoria de Sostenibilidad, muchos colaboradores de RIU y personas externas a la compañía han conocido por primera vez nuestras medidas, proyectos y políticas a nivel social y ambiental. La Memoria se ha convertido en una herramienta de comunicación de gran utilidad para nuestros grupos de interés, pero también de divulgación para la sociedad en general.

Para esta compañía, a la que aún le queda mucho que aprender y por supuesto mejorar, esta Memoria es mucho más que un documento que aún a las decisiones tomadas durante todo un año. Se trata de la casilla de salida donde todo comienza. Una guía que nos ayudará a ir evolucionando a diario con el fin de aplicar de manera transversal, todas las estrategias medioambientales y sociales aprendidas en cada uno de los departamentos de la compañía.

Sabemos que cada resultado, cada logro, cada objetivo cumplido supone avanzar y que dar un paso adelante, por pequeño que sea, nos acerca al futuro que estamos construyendo entre todos. Por eso queremos darle las gracias a los profesionales de la sostenibilidad que nos han apoyado durante estos primeros pasos, pero sobre todo a nuestros propios colaboradores y clientes que, desde los 19 países donde se ubican nuestros hoteles, son los verdaderos artífices de este cambio paulatino y responsable que está experimentando RIU Hotels. Gracias a todos por confiar en nosotros.

# LA COMPAÑÍA

**RIU Hotels & Resorts** se fundó en Mallorca, España, en **1953** como 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 el reconocido servicio All Inclusive by RIU.

Con la inauguración de su primer hotel de ciudad en 2010, RIU amplía su gama de producto con su propia línea de hoteles urbanos llamada Riu Plaza. RIU Hotels & Resorts cuenta con **93 hoteles** en **19 países** que reciben cada año a más de **4,5 millones de clientes** y en los que trabajan un total de **29.985 empleados**.

RIU se caracteriza por un estricto compromiso con la calidad, por ofrecer a sus huéspedes instalaciones cuidadas en los mejores destinos de playa, una variada y cuidada gastronomía, y un servicio personalizado y 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 engrullece la empresa.



# RIU EN CIFRAS

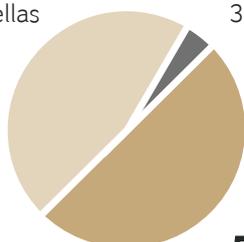
Sede: Riu Centre. Llaüt s/n, 07610 Playa de Palma, Mallorca, España

Fecha de creación: noviembre de 1953

Datos a 31 de diciembre de 2018:

## Distribución por categoría

**46%**  
4 Estrellas

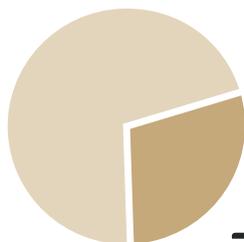


**3%**  
3 Estrellas

**51%**  
5 Estrellas

## Todo Incluido / Media Pensión

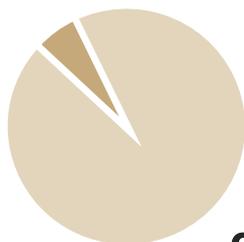
**73%**  
TI.



**7%**  
MP.

## Plaza vs. Vacacional

**6%**  
Plaza



**94%**  
Vacacional



Nº de Hoteles:  
**93**



Nº de Habitaciones:  
**44.570**



Nº de Camas:  
**89.171**



Países  
**19**



Plantilla:  
**29.985**



Nº de Clientes:  
**4,5 millones**



Inversión Social:  
**825.041€**



Ingresos:  
**2.114 millones €**



Construcción y Reformas:  
**870 millones €**

**RIU**  
HOTELS & RESORTS

### 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, RIU ha pasado a contar con un 3,4% de las acciones de TUI Group.

### Posicionamiento

**35ª cadena en el mundo** (Ranking 2018 de Hotels Magazine)

**4ª en España** por ingresos y **4ª** por número de habitaciones (Ranking 2018 de Revista Hosteltur).

# RIU EN EL MUNDO



## América

8 Países · 18 Destinos · 41 Hoteles

### MÉXICO

Riviera Maya  
Cancún  
Cabo San Lucas  
Mazatlán  
Riviera Nayarit  
Guadalajara  
Costa Mujeres

### REPÚBLICA DOMINICANA

Punta Cana

### JAMAICA

Negril  
Ocho Ríos  
Montego Bay

### EEUU

Florida / Miami  
Beach  
Nueva York /  
Manhattan

### ARUBA

Palm Beach

### BAHAMAS

Paradise Island

### COSTA RICA

Guanacaste

### PANAMÁ

Ciudad de Panamá  
Playa Blanca

## Europa

5 Países · 15 Destinos · 38 Hoteles

### ESPAÑA

Andalucía  
Cádiz  
Málaga  
Islas Baleares  
Mallorca  
Formentera  
Islas Canarias  
Fuerteventura  
Gran Canaria  
Lanzarote  
Tenerife  
Madrid

### IRLANDA

Dublín

### PORTUGAL

Algarve  
Praia da Falésia  
Madeira  
Caniço de Baixo

### BULGARIA

Obzor  
Pravets  
Sunny Beach  
Golden Sands

### ALEMANIA

Berlín

### REINO UNIDO

London (2020)

## África

4 Países · 6 destinos · 13 Hoteles

### CABO VERDE

Sal  
Boa Vista

### TANZANIA

Zanzíbar

### MAURICIO

Le Morne

### MARRUECOS

Agadir  
Marrakesh

## Asia

3 Países · 3 Destinos · 4 Hoteles

### SRI LANKA

Ahungalla

### ISLAS MALDIVAS

Dhaalu (2019)

### DUBAI

Deira Island (2020)

# HITOS DE LA CADENA



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



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

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

**1993**  
La familia Riu crea junto a TUI la sociedad  
RIUSA II S.A. sociedad que explota el 100%  
de los hoteles de marca RIU

**1998**  
Relevo generacional.  
Luis y Carmen Riu Güell asumen el cargo  
de consejeros delegados de la cadena

**2005**  
Riu continúa siendo pionera, esta vez,  
con el primer hotel en Cabo Verde  
Hotel Riu Funana · Sal



**2008**  
Apertura del Hotel Riu Karamboa que  
recibe premio de la OMT por el desarrollo  
sostenible de un nuevo destino



**2010**  
Primer hotel urbano.  
Hotel Riu Plaza Panama · Panamá

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

**1989**  
Primer hotel de la línea Riu Palace,  
la más sofisticada de RIU.  
Hotel Riu Palace Maspalomas · Gran  
Canaria



**1992**  
RIU lanza Riu Partner Club, su programa de  
fidelización de agentes de viajes que hoy  
tienen más 100.000 miembros.

**1997**  
Primer hotel en México.  
Hotel Riu Yucatan · Playa del Carmen  
Nace Riu Class, el programa de  
fidelización de RIU que hoy tiene más  
de 1,8 millones de miembros.



**2001**  
Primer hotel en Jamaica.  
Hotel Riu Palace Tropical Bay · Negril  
Primer hotel en Portugal.  
Hotel Riu Palace Madeira · Madeira



**2002**  
Primer hotel en costa Pacifico de México  
Hotel Riu Jalisco · Riviera Nayarit

**2007**  
Primer hotel en Aruba.  
Hotel Riu Palace Aruba · Palm Beach



**2009**  
Primer hotel en Costa Rica.  
Hotel Riu Guanacaste · Guanacaste

**2016**  
Primer hotel en Asia.  
Hotel Riu Sri Lanka · Ahungalla,  
Sri Lanka



# MUNDO RIU

## HOTELES VACACIONALES:

**RIU Hotels & Resorts** se ha especializado desde sus inicios en la hotelería vacacional ofreciendo hoteles con instalaciones cuidadas, excelentes ubicaciones en los mejores destinos de playa, así como una oferta gastronómica de calidad. Todos los hoteles RIU se caracterizan además por la **amabilidad de su personal**, la atención al detalle y la profesionalidad.

Entre sus hoteles de playa destacan los pertenecientes a la gama **Riu Palace**. Estos cuentan con instalaciones elegantes y servicios más sofisticados, así como una exquisita oferta gastronómica.

Aquellos que llevan la etiqueta Fun4All ofrecen el servicio Todo Incluido o **Todo Incluido 24 horas**, que incluye todas las comidas, las bebidas, los programas de entretenimiento diurno y nocturno, el uso de las instalaciones y actividades para grandes y pequeños. Por último, entre los vacacionales existen los hoteles bajo el concepto **'Adults Only'**, enfocados a parejas que quieran disfrutar una estancia romántica durante sus vacaciones, con el máximo confort y relax.

## HOTELES URBANOS:

Los **Riu Plaza** son hoteles urbanos ubicados en puntos estratégicos de grandes capitales internacionales como Berlín, Dublín, Miami, Guadalajara, Panamá o Nueva York.

Estos establecimientos se caracterizan por un estilo moderno, funcional y un servicio que ofrece todas las comodidades tanto para **viajeros de negocios** como vacacionales.

Con la apertura del Hotel **Riu Plaza España**, el primero de esta categoría en España y el primer hotel de la compañía en Madrid, la cadena afianza su apuesta por las grandes capitales.



RIU PLAZA EN LONDRES  
Inauguración 2020

All Inclusive 24  
by RIU

Fun4All  
by RIU

Adults Only  
by RIU



RIU PLAZA ESPAÑA  
Inauguración verano 2019

# MUNDO RIU

## APERTURAS 2018



Noviembre 2018

RIU PALACE COSTA MUJERES  
Costa Mujeres / México



Noviembre 2018

RIU PALACE BOA VISTA  
Boa Vista / Cabo Verde



Diciembre 2018

RIU PALACE BAJA CALIFORNIA  
Cabo San Lucas / México

## PROYECTOS 2019



Abril 2019

HOTEL RIU PLAYA PARK  
Mallorca / España



Mayo 2019

HOTEL RIU ASTORIA  
Golden Sands / Bulgaria



Mayo 2019

HOTEL RIU ATOLL  
Isla de Maafushi / Maldivas



Junio 2019

HOTEL RIU PALACE SUNNY BEACH  
Sunny Beach / Bulgaria



Julio 2019

HOTEL RIU PALACE MALDIVAS  
Isla de Kadhingandu / Maldivas



Verano 2019

HOTEL RIU PLAZA ESPAÑA  
Madrid / España



Agosto 2019

HOTEL RIU PALACE TIKIDA  
TAGHAZOUT  
Agadir / Marruecos



Inauguración 2020

HOTEL RIU PLAZA LONDRES  
Londres / Inglaterra



Inauguración 2020

HOTEL RIU DUBAI  
Dubai / Emiratos Árabes Unidos

# MODELO DE NEGOCIO

El modelo de negocio de **RIU** está definido por sus socios clave, es decir, turoperadores, agencias de viaje presenciales y online, líneas aéreas y proveedores; por sus actividades clave como el hospedaje, la oferta de alimentos y bebidas y los servicios de animación o entretenimiento y sus recursos clave que corresponden a los 93 establecimientos hoteleros de 3, 4 y 5 estrellas, algunos en régimen de media pensión, pero su mayoría bajo el servicio Todo Incluido 24 Horas de RIU.

Por otro lado, su modelo de negocio también está definido por su **propuesta de valor**, que tiene como máxima la **satisfacción del cliente** en la que se basa el éxito empresarial, así como su relación con los huéspedes a través de diferentes canales de comunicación, distribución o de comercialización, basado en una red de intermediarios que participan en el proceso de reserva de los hoteles RIU.

Por último, su modelo se basa en una estructura de costos que corresponde a las nóminas de los empleados, gastos de construcción, reforma y mantenimiento de los hoteles; pago a proveedores y socios, así como gastos de publicidad, comunicación y relaciones públicas.

## Objetivos estratégicos:

Se fundamentan en la **visión de continuar creciendo y posicionando internacionalmente la marca RIU** sobre la base del modelo que ha dado excelentes resultados hasta el momento, vinculando la actividad hotelera a la propiedad de los establecimientos, con un modelo de gestión corporativa centralizado y los valores de enfoque al cliente y calidad propios del grupo desde su fundación.

## Oportunidades:

Las principales oportunidades para RIU se pueden sintetizar en la **capacidad para afianzar su expansión internacional sobre la base de sus personas**, conocimiento del negocio y músculo financiero; la consolidación de la marca RIU a nivel mundial asociada a la calidad y responsabilidad en turismo vacacional; el posicionamiento pionero en mercados turísticos emergentes (Asia y África); un modelo de gestión de negocio y patrimonial propio y diferencial con respecto al sector y, por último, un amplio recorrido en **RSC y gestión de la Sostenibilidad**.



# MODELO DE NEGOCIO

## Modelo de gestión:

En RIU Hotels existen un conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento del **Consejo Directivo** de la empresa. Estos principios, establecen sus relaciones entre los miembros de este Consejo y el resto de departamentos que dependen de ellos. Asimismo, este **Modelo de Gestión** marca las reglas por las que se rige el proceso de toma de decisiones de la compañía, e integra, con paso firme, criterios de sostenibilidad en todas las áreas y procesos de la compañía.

## Gestión de riesgos:

Desde el punto de vista de RIU se considera "riesgo" el evento que puede afectar al **valor y reputación** de la empresa, a la capacidad para cumplir los objetivos y poner en marcha las estrategias de negocio, así como aquello que puede afectar la forma de operar de la compañía. RIU por ser una empresa de ámbito internacional ubicada en 19 destinos de todo el mundo, está expuesta a **riesgos internos y externos** de diversa índole. Por ello, en la compañía se trabaja a diario para mitigar y minimizar los riesgos derivados de su actividad, en todos sus ámbitos y gracias a procesos y mecanismos existentes en los distintos cargos representativos de la compañía a quienes compete el riesgo en cuestión y en el destino donde tenga lugar.

## 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 operativo de los hoteles y corporativo.

A fecha **31 de diciembre de 2018**, el Consejo Directivo de RIU Hotels & Resorts está compuesto por:

**Carmen Riu:**  
Consejera Delegada,  
propietaria de la  
compañía, responsable  
del departamento de  
Responsabilidad Social  
Corporativa, Fiscal y  
Jurídico.

**Jordi Rovira:**  
Responsable de los  
departamentos de  
Administración y Finanzas  
e Informática Grupo Riu.

**Pepe Moreno:**  
Responsable  
Contratación y Ventas  
Grupo Riu, Marketing y  
Departamento de Prensa.

**Joan Trián:**  
Responsable de los  
departamentos de  
Compras Europa-  
África-Asia, Seguros y  
Compliance.

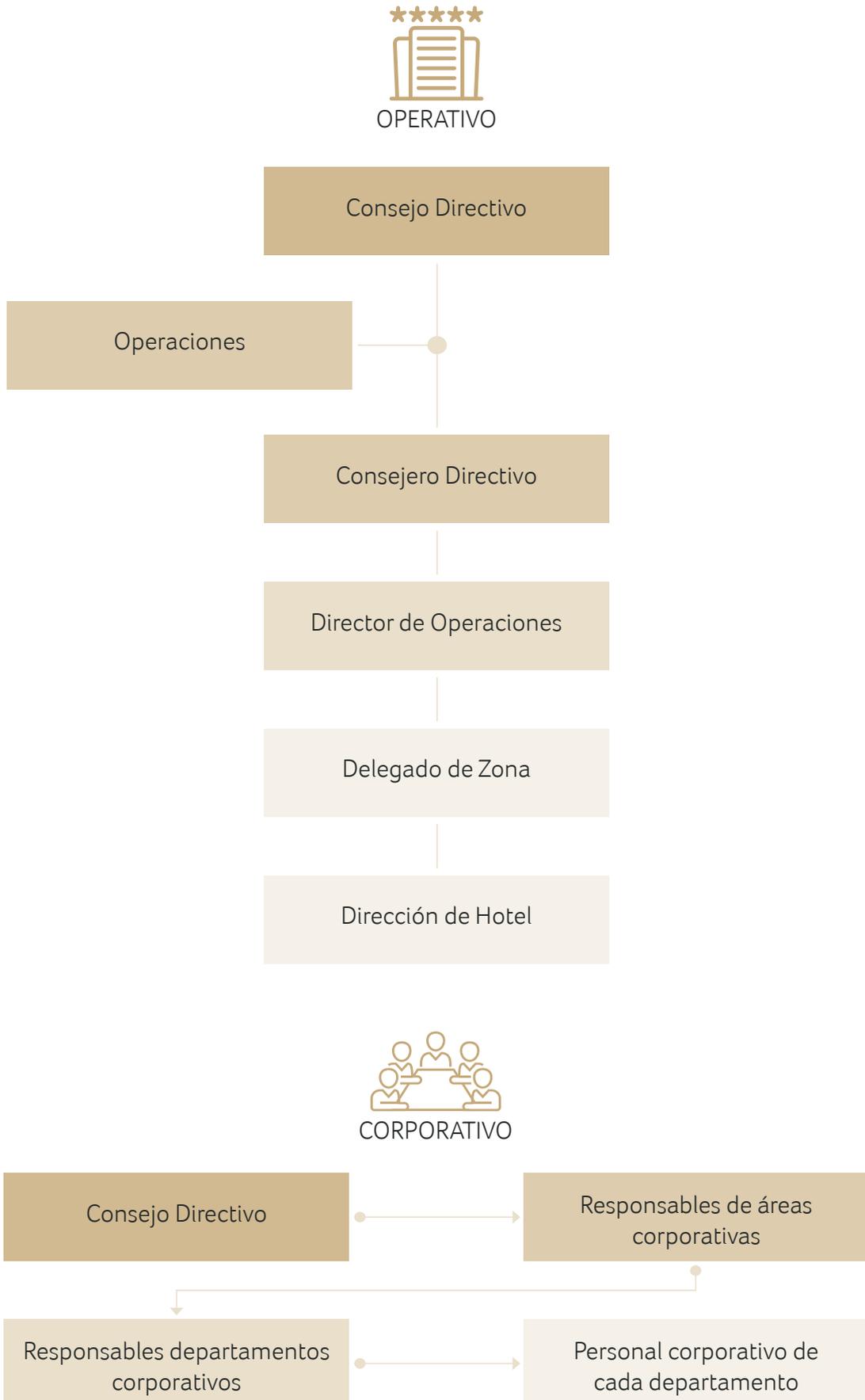
**Félix Casado:**  
Responsable de Hoteles  
y RRHH de la Zona  
Atlántico: España  
Peninsular, Canarias,  
Portugal, Marruecos y  
Cabo Verde.

**Carles Mádrenas:**  
Responsable de Hoteles  
y RRHH en Bulgaria,  
Zanzibar, Mauricio y Sri  
Lanka; y departamentos  
de Housekeeping,  
Restauración, Front Desk y  
Animación

**Fernando García:**  
Responsable de Hoteles  
y RRHH de Zona América  
y Baleares, Seguridad y  
Salud, y Departamento de  
Control.

**Luis Riu:**  
Consejero Delegado,  
propietario de la  
compañía, responsable  
del Gabinete de Asesoría  
Técnica, Obras, Servicio  
de Asistencia Técnica y  
Expansión.

# ORGANIGRAMA DE RELACIÓN Y REPORTE



# RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés de RIU Hotels son el conjunto de partes interesadas y/o en las que impacta la actividad de la empresa en todos sus ámbitos, no sólo el turístico. Los grupos de interés pueden ser grupos o personas que representan a cosas o a intereses medioambientales o sociales y que afectan o son afectados, directa o indirectamente, por el desempeño de la actividad de la organización.



## Herramientas de comunicación con los Grupos de Interés:

### Grupos de Interés Internos: Equipo Humano

- Noticias y Tótems
- Circulares y correos grupales
- Reuniones informativas
- Manuales corporativos
- Formaciones corporativas
- Newsletter interno
- Intranet
- Reuniones periódicas grupales
- Encuestas de clima laboral

### Grupos de Interés Externos

- Convenciones, foros o seminarios
- Colaboraciones con empresas del sector
- Encuestas de satisfacción del cliente
- Artículos en Medios de Comunicación
- Web de Prensa
- Notas de Prensa
- Memoria de Sostenibilidad
- Tótems digitales
- Visitas a las instalaciones
- Medición de la reputación online
- Call Center
- Acuerdos y convenios con autoridades locales
- Licencias, permisos y autorizaciones
- Participación en acción social

### Programas de fidelización

#### RIU Partner Club

Programa de fidelización para agentes de viajes que les ayuda a conocer el producto de primera mano y así recomendar el hotel que mejor cubra las expectativas de los clientes.

#### RIU Class

Identifica a nuestros huéspedes como clientes preferentes y les permite disfrutar de ofertas especiales y de la acumulación de puntos canjeables por estancias en los hoteles.

#### RIU Class Corporate

RIU ha creado un programa de fidelidad específico para su línea de hoteles urbanos Riu Plaza que premia la preferencia de empresas que tienen un convenio de tarifas con cualquier hotel de la marca Riu Plaza.



### Redes sociales

Red Social	2017	2018
<b>RIU</b> Facebook	1.347.370 FOLLOWERS	1.874.678 FOLLOWERS
Twitter	121.730 FOLLOWERS	166.882 FOLLOWERS
YouTube	10.074 FOLLOWERS	14.664 FOLLOWERS
Instagram	96.826 FOLLOWERS	180.400 FOLLOWERS
Google +	159.898 FOLLOWERS	158.993 FOLLOWERS
Pinterest	13.693 FOLLOWERS	15.090 FOLLOWERS
<b>RIU PLAZA</b> Twitter	2.919 FOLLOWERS	2.980 FOLLOWERS



**RIU**  
HOTELS & RESORTS

# Objetivos y pilares de nuestra RSC

En RIU Hotels hemos creado 12 compromisos para lograr un desarrollo social y medioambiental responsable de la compañía, alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas

# CARTA DE NUESTRA DIRECTORA DE RSC



## Catalina Alemany

Directora del departamento de  
Responsabilidad Social Corporativa

El año pasado emprendimos el reto de compartir públicamente los resultados en materia de **RSC y sostenibilidad** como un compromiso más hacia el camino de la responsabilidad y de la transparencia; con la voluntad de darle continuidad y de crear una herramienta de gestión que nos ayude a tomar decisiones, pero también con el afán de dar visibilidad al esfuerzo diario de un equipo humano extraordinario.

Todos y cada uno de nuestros logros ha sido posible gracias al empeño de las personas que trabajan en **RIU**, porque detrás de cada éxito hay mucha ilusión y sobre todo la idea compartida de que mejorar es posible por difícil que parezca.

Sin duda 2018 ha sido un año apasionante. Hemos asumido nuevos desafíos e incorporado el modelo de **RSC** con el que queremos seguir creciendo, que se adapta a nuestra singular cultura corporativa y que contribuirá a que los destinos turísticos donde operamos se desarrollen de forma responsable, pero nos quedan aún muchos objetivos por cumplir, mucho camino por recorrer, muchas metas que alcanzar...

No pretendemos que esta memoria sea solo un documento de balance; nuestro deseo es que además se convierta en una invitación a seguir adelante, porque avanzando juntos seremos capaces de llegar más lejos.



# LOS 12 COMPROMISOS DE RIU HOTELS

Tras 66 años en la industria turística pero aún con muchas lecciones que aprender en materia de Responsabilidad Social Corporativa, en RIU les presentamos los compromisos que definen los pilares de nuestra actividad turística, así como nuestra responsabilidad empresarial y humana con la sociedad y el medio ambiente.



## NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO

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



## USO Y RECICLAJE DEL AGUA

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



## 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.



## 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.



## CONCIENCIA SOSTENIBLE

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



## AHORRO DE ENERGÍA

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



## 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.



## 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.



## 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.



## 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.



## 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.



## 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.

**Objetivo y pilares de nuestra RSC**

# ALIADOS CON NACIONES UNIDAS

En 2015 la Asamblea General de Naciones Unidas marcó los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), junto con 169 metas que denominó Agenda 2030. Estos retos son hoy una hoja de ruta y desafío para toda la sociedad y especialmente para las empresas. Por supuesto, en RIU también forman parte de nuestra estrategia RSC, definiendo los planes de acción y visualizando de manera clara los propósitos a lograr.



## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



En RIU Hotels & Resorts, cada día definimos retos para lograr incorporar los 17 ODS creados por Naciones Unidas a nuestro núcleo de negocio. Pero todo lleva su tiempo. Por ahora, nuestra compañía está alineada a los siguientes ODS, marco esencial y también ejes de esta memoria de sostenibilidad:





**RIU**  
HOTELS & RESORTS

# Be Riusponsible Social

En RIU Hotels & Resorts nuestro compromiso social abarca la responsabilidad de la empresa hacia toda la plantilla, nuestros clientes y por supuesto hacia la comunidad local en la que influye nuestra labor hotelera.

Be RIUsponsible: Social

# 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.



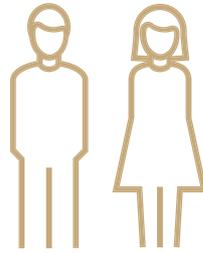
*En RIU Hotels  
somos reflejo de  
multiculturalidad:  
contamos con  
empleados  
de más de 25  
nacionalidades.*



# NUESTRO EQUIPO

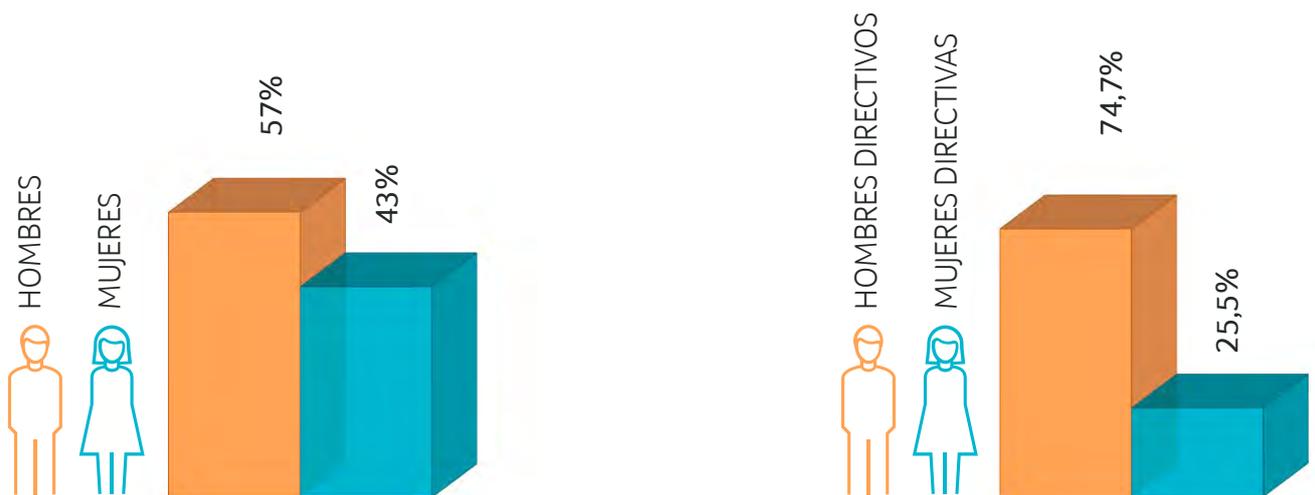


## Nuestra Plantilla



# 29.985

### Plantilla por sexos



### Plantilla por tipo de contrato



# NUESTRO EQUIPO



## Distribución de la plantilla por destinos

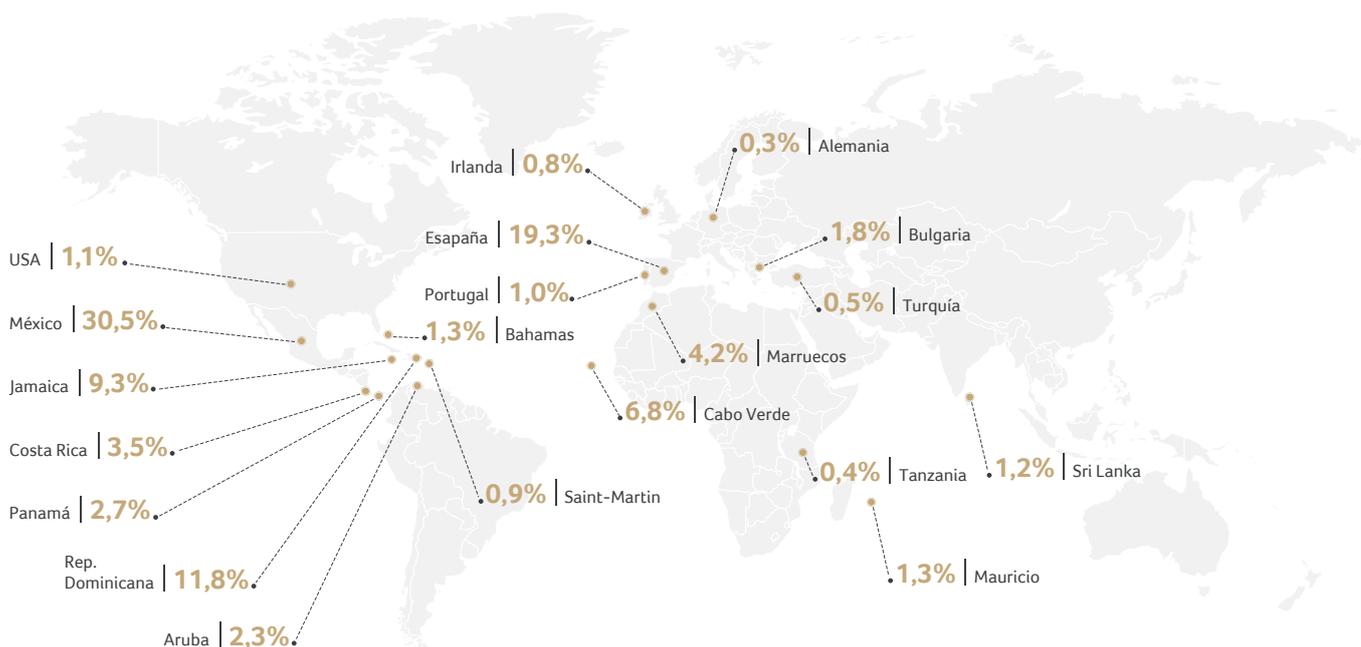
México .....	30,5%
España .....	19,3%
Rep. Dominicana .....	11,8%
Jamaica .....	9,3%
Cabo Verde .....	6,8%
Marruecos .....	4,2%
Costa Rica .....	3,5%
Panamá .....	2,7%
Aruba .....	2,3%
Bulgaria .....	1,8%
Mauricio .....	1,3%
Bahamas .....	1,3%
Sri Lanka .....	1,2%
USA .....	1,1%
Portugal .....	1,0%
Irlanda .....	0,8%
Turquía .....	0,5%
Tanzania .....	0,4%
Alemania .....	0,3%



### Iván Bejerano

Responsable de RRHH en Asia y Riu Plaza Europa

*“El objetivo de RIU Hotels es siempre contribuir en la mejora y mayor bienestar del entorno social donde opera, no importa el continente, país o ciudad. Lo esencial para la compañía es generar oportunidades de desarrollo económico y social mediante la aplicación de sus compromisos de integración, colaboración, empleo e inversión social.”*



# NUESTRO EQUIPO



## Indicadores de la plantilla por destinos

“Empleamos a **colaboradores** en **19 destinos del mundo**”



### America



#### DESTINO

DESTINO	PLANTILLA TOTAL
México	9.136
R. Dominicana	3.528
Jamaica	2.779
Costa Rica	1.055
Panamá	807
Aruba	703
Bahamas	388
USA	318



#### DESTINO

DESTINO	PLANTILLA TOTAL
España	5.798
Bulgaria	532
Portugal	297
Irlanda	250
Turquía	148
Alemania	77



### Europa



#### DESTINO

DESTINO	PLANTILLA TOTAL
Cabo Verde	2.031
Marruecos	1.267
Mauricio	392
Sri Lanka	363
Tanzania	116



### África e Índico

# NUESTRO EQUIPO

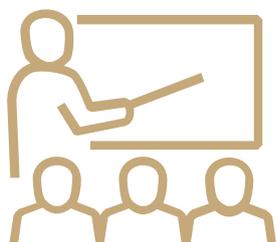


## Acciones de formación

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 2018 hemos impartido 3.251 acciones formativas

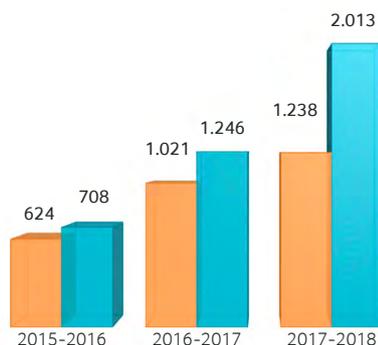
- **Cursos de idiomas** para facilitar la comunicación entre nuestros colaboradores y los clientes.
- **Programas especializados** para los trabajadores de los diferentes departamentos de la empresa (Servicio Técnico, Cocina, Bar y Comedor, Housekeeping, Recepción, Oficinas, Animación).
- **1.021** sesiones 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**.

 ACCIONES FORMATIVAS  
 ACCIONES FORMATIVAS S&H



 ASISTENTE SALUD  
 ASISTENTE SEGURIDAD  
 ASISTENTE FORMACIÓN



# SATISFACCIÓN 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 atendiéndoles siempre con una sonrisa.



# SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



- 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 2018.
- 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.



## Be RIUsponsible: Social

## SATISFACCIÓN 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 tabús 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 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.



- 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.



# 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 2018 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



# 15.619

Personal formado en 2018



# 1.404

Cursos realizados en 2018



## COMPRAS SOSTENIBLES

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

### Principales compras sostenibles durante 2018:



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.



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>.



# CONCIENCIA SOSTENIBLE



## 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 **TURISTA RESPONSABLE**, donde se plasman los esfuerzos que RIU aborda en materia de ahorro de agua y energía, reciclaje o como empresa socialmente responsable.



**Tus bebidas**  
mejor sin pajita



Si la necesitas  
usa **pajitas**  
biodegradables



**Recicla los residuos** que generes  
en sus **respectivos contenedores**



**Para ahorrar agua**  
Cierra el grifo  
mientras te **cepillas**  
los dientes



**Para ahorrar agua**  
Elige darte una  
**ducha** antes que  
un baño



Combate el calor  
abriendo ventanas o  
balcones y utilizando  
ventiladores de  
techo



Y si fuese necesario  
recuerda poner el  
aire acondicionado  
entre  
24º y 26º



**Respeto la flora y Fauna** del destino  
No alimentos a los animales  
ni arranques las plantas



**Diviértete** en  
tus vacaciones  
con **civismo**



**Sírvete con**  
moderación



para no desperdiciar  
**comida**

**Reutiliza**  
tu toalla



y contribuirás al ahorro  
de agua y energía

Ayuda a poner fin a la **explotación**  
sexual infantil en el **turismo**



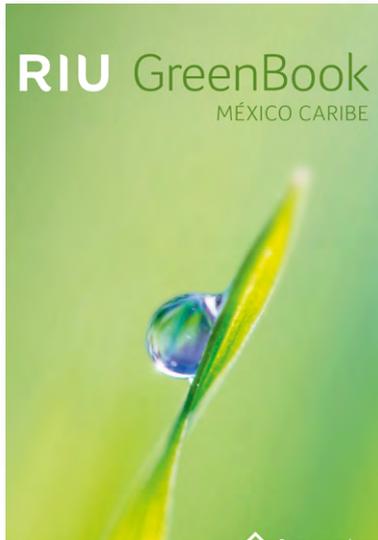
Be RIU responsable: Social

# CONCIENCIA SOSTENIBLE



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.



## TÓTEM 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.

# CONCIENCIA SOSTENIBLE



## EL DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE



## DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE

RIU se une al programa de la ONU **#SinContaminación** por plásticos realizando más de 20 limpiezas de litoral en el mundo

Con motivo del **Día Mundial del Medio Ambiente** y para concienciar sobre la contaminación por plásticos, los hoteles invitaron a personal y clientes a participar en recogidas de basura.

RIU Hotels & Resorts se quiso sumar al programa de la **Organización de Naciones Unidas** en el Día Mundial del Medio Ambiente 2018, **#SinContaminación** por plásticos, organizando limpiezas de costas y playas en la mayoría de los destinos donde opera la compañía. Esta iniciativa creada por la ONU y en la que RIU participó con más de **20 recogidas de basura**, logró unir los esfuerzos de todos los sectores para realizar la limpieza más grande del mundo.

Fueron **50 los hoteles RIU que participaron en esta limpieza mundial**, contando con la colaboración de la plantilla, los propios clientes y la comunidad local.



En **Gran Canaria** tuvo lugar una limpieza con 47 miembros del personal de los hoteles RIU del Sur de la isla, quienes durante toda una mañana recorrieron las zonas aledañas a los establecimientos ubicados junto a la charca de Maspalomas hasta la playa de Meloneras. En Costa Adeje, Tenerife, los compañeros del Riu Palace **Tenerife** y el Riu Arecas recorrieron la zona del Barranco del Agua hasta la costa y organizaron charlas de concienciación sobre la contaminación por plásticos tanto a clientes como al propio staff RIU.

El Riu Palace **Cabo Verde** y el Riu Funana en Isla de Sal, Cabo Verde, se encargaron de la limpieza de la zona de Ponta Petra hasta Punta Sinó mientras que el Riu Touareg de Boavista recogió la basura en la Praia Lacacao. En el **Algarve** portugués, los compañeros del Riu Guarana recolectaron plásticos y otros escombros en Praia Falesia.



# CONCIENCIA SOSTENIBLE



Ya en el continente americano, en Panamá se ocuparon de la zona de Playa Blanca en Río Hato mientras que, en la zona de Guanacaste en **Costa Rica**, se recolectaron residuos en las orillas de la carretera en el tramo de 4 km. desde Nuevo Colón hasta la Playa de Matapalo. En **Punta Cana** tuvo lugar una limpieza alrededor del área de Playa Macao y Arena Gorda; en la isla de **Aruba**, se encargaron de la limpieza del área entre Signature Park y Depalm Pier en Palm Beach. En **Jamaica** se recorrieron tres zonas de litoral distintas: la 7 Miles Beach de Negril, la bahía Mahee de Montego Bay y la zona costera cercana a Mammee Beach en Ocho Ríos.

**México** fue uno de los destinos donde se organizaron más recogidas de basura. En el nuevo Riu Dunamar en Costa Mujeres, se ocuparon del litoral más abandonado de la zona de Isla Blanca y en el Riu Palace Las Américas de Cancún de la Playa Mocambo. El Riu Palace Pacífico y el Riu Vallarta recorrieron los espacios verdes aledaños a los resorts mientras que los hoteles de Los Cabos realizaron una limpieza de basura en la playa de El Médano. En Jalisco, el personal y clientes del hotel Riu Emerald Bay se



encargaron de la zona de Playa Brujas, pero también el hotel urbano Riu Plaza Guadalajara quiso formar parte de este proyecto de la ONU con una recogida de basura de las vías del tren de la ciudad de Guadalajara.

Al otro lado del mundo, en el Riu **Sri Lanka**, además de la limpieza de la playa de Ahungalla, se plantaron 50 cocoteros en un evento al que asistieron no sólo los clientes y el personal RIU sino también parte de la comunidad local.

En la isla de **Mauricio**, los dos resorts de la compañía, el Riu Le Morne y Riu Creole, participaron en la recogida de basura en toda la costa que bordea ambos hoteles.

Además de la recolección de basura, han sido muchos los hoteles que han decidido realizar otras actividades relacionadas con el medio ambiente. El Riu Don Miguel, en Gran Canaria, ha organizado su tradicional Mercado Solidario y Medioambiental enfocado en la creación de todo tipo de utensilios con plástico. La recaudación de este mercado se destinará a la fundación Plant-for-the-Planet con quien RIU colabora en Canarias en la reforestación de la isla.



En Playa del Carmen, México, los seis resorts de la compañía en Riviera Maya se unieron para organizar la Feria del Medio Ambiente de RIU que tuvo lugar en los jardines del hotel Riu Palace Mexico.

En las carpas habilitadas para la ocasión, huéspedes y staff RIU participaron juntos en un taller de reciclaje donde aprendieron arte con material reciclado.



# CONCIENCIA SOSTENIBLE



## No desperdices comida



Evita comer con los ojos y llenar el plato en exceso. Sírverte con moderación y si te apetece, repite tantas veces como quieras.

## Ayúdanos a reciclar



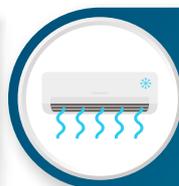
Botellas de agua, envases, envoltorios... En vacaciones se generan muchos residuos y a cada uno le espera su correspondiente contenedor de reciclaje. Utilízalos correctamente.

## Abraza la cultura del destino



Fomenta un ambiente de tolerancia y respeto durante tus vacaciones con la población local que siempre acoge a nuestros huéspedes con los brazos abiertos.

## Ahorra energía sin pasar calor



La temperatura idónea del aire acondicionado está entre 24 y 26 grados. Ahorra aún más energía abriendo la ventana o con los ventiladores de techo.

## No malgastes el agua



En RIU Hotels ahorramos agua para el planeta y estamos cambiando las bañeras por duchas. Evita malgastar el agua cerrando el grifo cuando no la necesites.

## Protejamos a la infancia



Nuestro compromiso con ECPAT para la Protección de los Niños y Adolescentes contra la Explotación Sexual es firme. Nuestro personal está formado para ello. Si detectas un comportamiento extraño notifícalo al personal del hotel.

## Reutiliza tu toalla



Si reutilizas las toallas ahorras agua y energía. Recuerda colgarla después de secarte y no utilizarla para eliminar el maquillaje. Contribuye a un uso responsable de los recursos.

## Compórtate con civismo



Diviértete de forma responsable y respetuosa. Las vacaciones son para descansar y disfrutar al máximo. Recuerda que hay comportamientos que perturban la calma de aquellos que nos rodean.

## Respeto la fauna local



Aunque sea con la mejor de las intenciones, si alimentas un animal salvaje modificas su actividad y su metabolismo, provocando cambios en su comportamiento e incluso haciéndoles enfermar.

## Reduce tu huella de carbono



Un turista emite entre 10 y 102 kg de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) cada noche de hotel. RIU Hotels tiene sistemas energéticos de bajas emisiones. Nos ayudas reduciendo tu huella si optas por transporte público y/o eléctrico.

## Be RIU Responsable: Social

## COMPROMISO CON LA COMUNIDAD



*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 en el que impacta la actividad de nuestros hoteles.*

Para ello, en RIU Hotels generamos oportunidades de desarrollo económico y social a través de diversos recursos o herramientas de inversión social que llevamos a cabo con nuestros aliados en aquellos destinos donde operamos.



Patrocinio

Alojamiento  
solidario

Alianzas



Voluntariado



Recaudaciones

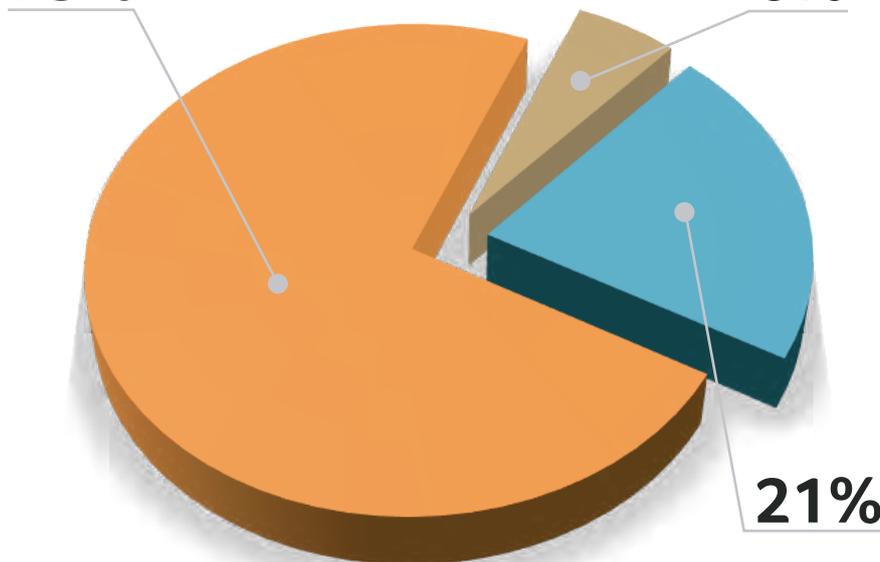
## Reparto de inversión social de RIU Hotels &amp; Resorts



Infancia

Proyectos en las  
Comunidades LocalesProyectos de protección  
de la biodiversidad

73%



## Programas de acción social en los que se basa la RSC de RIU Hotels

Proyectos  
de Salud e InfanciaProyectos en las  
Comunidades LocalesAlojamientos  
SolidariosPatrocinios y alianzas  
deportivas, culturales y sociales

# COMPROMISO CON LA COMUNIDAD



## Proyectos de Salud e Infancia

Desde los comienzos de RIU Hotels & Resorts, la protección y bienestar de los más pequeños ha sido la prioridad y línea de actuación social más importante de la compañía. En RIU somos conscientes de que “los niños son el futuro” pero también son el colectivo más vulnerable, por eso, durante décadas la compañía ha apoyado y patrocinado distintos proyectos dirigidos a la infancia y a su salud, ya sean para luchar contra una enfermedad mortal o para que cientos de niños puedan vivir dignamente a pesar de sufrir una discapacidad física y/o intelectual.

La sensibilidad de los mismos propietarios de la compañía y de todos los colaboradores que conforman esta empresa hacia una problemática mundial como es el cáncer infantil, ha convertido este compromiso y lucha, en uno de los objetivos de la RSC. Muestra de ellos son las alianzas con asociaciones no gubernamentales como Fundación Aitana en México o Pequeño Valiente en España, entre otras, con quienes RIU ha crecido, y aprendido, a lo largo de los últimos años.



### Alma Tesillos, Mariana Revueltas y Yusi Evelin Dzib

Responsable de RSC de RIU en América, pediatra y presidenta de la Fundación Aitana

*“Estamos muy agradecidos a RIU por cubrir los costes de los medicamentos del área de aplicación de quimioterapias ambulatorias del Hospital de Cancún porque nos da la tranquilidad de que estos niños van a poder salir adelante, que no van a abandonar sus tratamientos ni los van a atrasar. Además, han logrado la sonrisa de un niño y la tranquilidad de un papá, por eso el apoyo de RIU va mucho más allá de una simple ayuda económica.” (Yusi Evelin Dzib)*

## Organizaciones aliadas con RIU Hotels en programas de infancia y salud



# COMPROMISO CON LA COMUNIDAD



## CLÍNICA ORTOPÉDICA DE NEGRIL (2009 – 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 Estados Unidos, en las cuatro campañas que se realizan al año.



- En **10 años de colaboración** la Clínica Ortopédica de Jamaica ha atendido a **376 niños y niñas jamaicanos**.
- En 2018 se atendió a 185 pacientes. Todos recibieron zapatos o prótesis ortopédicas.
- Contó con **10 especialistas** en ortopedia de Estados Unidos y Canadá, y **10 voluntarios locales**.
- Servicio de mantenimiento en la clínica por parte de hoteles RIU.
- **“Alojamiento solidario”** en RIU para especialistas de la clínica venidos de Estados Unidos y Canadá.

# COMPROMISO CON LA COMUNIDAD



## FUNDACIÓN AITANA (2015 – 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.



- Con la colaboración de RIU, en 2018 Fundación Aitana ha apoyado a **184 niños y adolescentes** con cáncer del norte de Quintana Roo.
- En la actualidad apoyan a **132 niños y adolescentes** con cáncer y a sus familias.
- La asociación atiende a niños de Lázaro Cárdenas, Chetumal, Cancunpchen, Cacao, Puerto Morelos, Cozumel, Carillo Puerto, José María Morelos, Playa del Carmen y Cancún.
- Gracias a RIU se donaron **42 billetes de avión** a Ciudad de México, Querétaro y Villahermosa para recibir tratamiento, y con la colaboración de RIU y ADO se otorgaron **187 apoyos de billetes de autobús** para viajar a Mérida, Chetumal, Campeche y Villahermosa.
- A partir de octubre de 2018, RIU **cubrió los gastos de todos los medicamentos** para el área de aplicación de quimioterapias ambulatorias del Hospital de Cancún.
- La fundación recibió **12 apoyos para gastos funerarios**.
- Se recibieron **124 ayudas en agujas** para aplicación de quimioterapia.
- RIU junto a otras empresas **patrocinó la construcción** de una cúpula y el suelo del área de comedor y la sala de juegos en Casa Aitana.

# COMPROMISO CON LA COMUNIDAD



## PEQUEÑO VALIENTE

(2014 - 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 patrocina dos pisos, uno en Las Palmas de Gran Canaria y otro en Santa Cruz de Tenerife para alojar a las familias desplazadas.



- En 2018 se alojaron **35 familias** en los pisos “Mi Pequeño Hogar” de Gran Canaria y Tenerife patrocinados por RIU.
- **61 beneficiarios** del alojamiento en 2018.
- Acciones y eventos que han contado con el apoyo de RIU: **Risopérate (coches y tren), Gala Solidaria 2018, Brazadas Valientes y Mercadillo Solidario.**
- RIU participó en la compra del mobiliario de “Mi Pequeño Hogar” en Madrid.

# COMPROMISO CON LA COMUNIDAD



## ESCUELA Y RESIDENCIA INFANTIL JOAN RIU

(1980 – Girona, España)

Fundación privada de carácter asistencial **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.

# JOANRIU



- **24 residentes** en el Centre Joan Riu.
- **51 beneficiarios** en la Escola d'Educació Especial Joan Riu.
- **Actividades formativas dirigidas a familias: 39.**
- **Actividades no formativas dirigidas a familias: 33.**
- **4.516 servicios** especializados de valoración de atención a la dependencia (CAD).
- **4.434 servicios** de valoración y orientación de la discapacidad (SEVAD).

## FUNDACIÓN CAMPANER

(1996 – 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.

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

**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.



- Gracias a la colaboración de RIU Hotels la Fundación Campaner logró que **7 niños** pudieran ser alojados en el centro de acogida de Diffa y **39** en el de Niamey.
- Se consiguieron realizar **26 intervenciones** de labio leporino en el hospital público de Diffa.
- **Ocho personas** pudieron cursar sus estudios universitarios en Niamey y **50 alumnos** entraron en la escuela primaria de Diffa.
- Con la aportación de RIU se ofreció atención a **40 personas** de media diaria en el centro ambulatorio de Diffa y se ha podido mantener a su plantilla de 7 personas además de las 9 del centro de Niamey.
- Se contratará a **tres enfermeras** para dar apoyo al hospital de Diffa.

# COMPROMISO CON LA COMUNIDAD



## PRO NINS + MATER

### MISERICORDIAE

(1988 – Mallorca, España)

La Asociación Pro Nins trabaja en la asistencia a niños y niñas con discapacidad intelectual, a través de las entidades Mater Misericordiae, Centre Joan XXIII y Asociación Síndrome X frágil de Baleares. Gracias a esta asociación, RIU financia el proyecto de **“Evolución a corto plazo de la psicopatología perinatal”** del Instituto de Investigación Sanitaria Illes Balears (IISIB), fundación de la cual Pro Nins es titular.

El período perinatal es el comprendido entre aproximadamente 22 semanas de gestación hasta aproximadamente 4 semanas después del parto y en algunos casos el niño puede sufrir, muy pronto, una psicopatología en su desarrollo.

Este proyecto incluye multiplicidad de vías de investigación bio-psico-social: las ciencias humanas, epidemiológicas, clínicas y de la investigación básica, ligadas al derecho que tiene cualquier niño de convertirse en un adolescente y un adulto sano.

PRO NINS



## MAIS ECPAT

(1998 – 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.



- Capacitaciones grupales a colaboradores de RIU Hotels en Punta Cana-Bávaro.
- **317 personas** recibieron la formación sobre el código ECPAT.

# COMPROMISO CON LA COMUNIDAD



## ASOCIACIÓN CANARIA DE CÁNCER DE MAMA Y GINECOLÓGICO

(2010 – 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, 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: **146 beneficiarios y 889 intervenciones.**
- En el área sociolaboral se atendió a **39 usuarios y usuarias** con un total de **187 reuniones y 140 beneficiarios** indirectos.
- Rehabilitaciones: **129 beneficiarios y 796 intervenciones.**
- Se realizó servicio de acupuntura a **48 personas** con un total de **720 intervenciones.**
- **46 talleres** de yoga con **20 participantes** cada uno.
- Número total de beneficiarios y beneficiarias: **464.**
- Número total de intervenciones: **2.880.**
- Acciones que contaron con el apoyo de RIU Hotels: Desfile de Moda Benéfico ACCM 2018, XVI Jornadas Autonómicas sobre Cáncer de Mama y Ginecológico, III Caminata por la Vida en Maspalomas, III Carrera y Caminata Gran Canaria Grand Pink Run con la participación de 2.000 personas y la 9ª Gala Adelante.

# COMPROMISO CON LA COMUNIDAD



## SONRISA MÉDICA

(2013 – 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.



- Gracias a RIU, los payasos de hospital de Sonrisa Médica acuden al Hospital de Son Llàtzer de Mallorca todos los lunes y miércoles.
- Beneficiarios directos de su programa: **27.650 (4.648 niños, 9.951 acompañantes y 13.051 adultos)**. Todos pacientes de extracciones, hospital de día, pediatría, CC.EE, oftalmología, rehabilitación, CMA, urgencias, materno, UCI, entre otras unidades médicas.
- Beneficiarios indirectos: **1.119**

## EDUCACLOWN

(2017 – 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·lari, con 10 niños de 4 a 14 años, que no pueden vivir en su entorno familiar.



- Gracias a la aportación anual de RIU pueden mantener la intervención en un centro de menores ubicado en Es Pil·lari donde residen **10 menores**.
- Se han hecho talleres y juegos a lo largo de todo el año.
- Se han beneficiado **24 personas** de la visita de un payaso, semanalmente al piso de acogida d'es Pil.lari.
- Más de **100 horas** de intervención.

# COMPROMISO CON LA COMUNIDAD



## Proyectos con las comunidades locales

Es responsabilidad de RIU Hotels integrarse en la comunidad de los lugares en los que opera y contribuir al desarrollo económico y social de las personas que conforman esa misma comunidad. En este sentido, una de las máximas de la compañía es devolver con inversión social aquellos beneficios tangibles e intangibles que la empresa percibe gracias al desarrollo de su actividad. Un trabajo del que se encarga el departamento de **Responsabilidad Social Corporativa** a través de un proceso de diagnóstico e investigación de las necesidades sociales de cada destino, pero también en ocasiones el propio equipo de Operaciones de cada hotel quienes tienen un conocimiento más profundo del entorno y sus problemáticas.

Son de gran interés para RIU Hotels, programas o acciones sociales relacionadas con el propio desarrollo positivo de la comunidad local, ya sea con iniciativas de educación para todas las edades o formación especializada, así como proyectos de inclusión e igualdad. La finalidad es generar oportunidades a todos los individuos por igual, impulsando la evolución hacia una sociedad del bienestar.



### Yuderka Yedi Emilio y Salomón Pierre Fils

Exalumnos del Proyecto Chance y trabajadores del Riu Bambu

*“Gracias a esta iniciativa que ha creado RIU y otros hoteles españoles en República Dominicana, jóvenes como nosotros, que tienen pocos recursos y que antes no han podido acceder a una buena educación o a un buen trabajo, han conseguido la formación necesaria para poder trabajar en distintos departamentos de los hoteles como pueden ser bar, cocina y mantenimiento.”*

## Organizaciones aliadas con RIU Hotels en programas on la comunidad local



# COMPROMISO CON LA COMUNIDAD



## THE SPANISH-JAMAICAN FOUNDATION

(2006 – 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.



**The Spanish-Jamaican  
Foundation**  
*Committed to the people of Jamaica*



- **Apoyo económico para la equipación deportiva** del equipo de fútbol femenino del Instituto Montego Bay.
- Apoyo al español (enseñanza y aprendizaje): **promoción del idioma español entre los colegios** con la oferta de becas, festivales, concursos y debates.
- **Espectáculos de flamenco y talleres** para los próximos músicos (Kingston y St. James) en colaboración con la Embajada de España para crear conciencia sobre la cultura española.
- **Apoyo a las Ferias de empleo** con el objetivo ampliar las oportunidades y aumentar el acceso de los residentes, especialmente los jóvenes, a los puestos de trabajo.
- **Conciertos navideños en español** con el apoyo de las embajadas hispanas.

# COMPROMISO CON LA COMUNIDAD



## CHANCE

(2015 – 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.



- **4 promociones** de alumnos CHANCE con 66, 28, 57 y 48 graduados respectivamente.
- **24 antiguos alumnos** de CHANCE se encuentran trabajando en estos momentos.

# COMPROMISO CON LA COMUNIDAD



## AYUDA EN ACCIÓN

(2017 – 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.



- Durante el curso 2018/19, **75 alumnos y alumnas** del CEIP Pintor Joan Miró del barrio de Nou Llevant de Palma, recibieron cursos de natación.
- Se ha reducido el coste del menú de comedor a **90 niños y niñas**, beneficiando de este modo también la economía familiar.
- Se ha patrocinado becas de menú de comedor de **10 alumnos/as** que están en programas de refuerzo escolar del IES Josep Sureda i Blanes en Son Gotleu, Palma.
- En el CEIP Es Pont, centro ubicado en el mismo barrio, se contrató a un **monitor de comedor adicional** con el fin de cuidar y atender al alumnado que hace uso de los servicios de comedor, inculcándoles además buenos hábitos alimenticios.

# COMPROMISO CON LA COMUNIDAD



## Alojamientos Solidarios

El “Alojamiento Solidario” es uno de los recursos de inversión social más importantes y polivalentes para RIU Hotels & Resorts además de uno de los más valorados por las organizaciones de todo el mundo. Se basa en ofrecer la posibilidad a los aliados de **contar con estancias** gratuitas de duración determinada, en cualquiera de los hoteles de la compañía y con un fin social, humanitario o medioambiental.

Destaca el alojamiento gratuito a doctores o especialistas que viajan a destinos RIU para realizar una labor médica como ocurre en Cabo Verde o Jamaica y que supone para ellos evitar un gasto económico a la vez que les ofrece la tranquilidad de poder centrarse en sus objetivos humanitarios disfrutando de las máximas comodidades. Otro de los proyectos de “Alojamiento Solidario” son las invitaciones a hoteles RIU a niños que padecen alguna enfermedad grave o a los cuales los médicos ya no dan una mayor esperanza de vida.



### Iñaki Gascón, Estefanía García y Gonzalo Álvarez

Miembros de Africa Avanza

*“Voluntarios y médicos agradecen la logística que proporciona la cadena RIU Hotels and Resorts donde aseguran su correcto descanso para dar lo mejor de sí mismos cada día durante las misiones. Teniendo en cuenta el carácter altruista de la Asociación, el apoyo de la cadena RIU es muy apreciado y confiamos en continuar estrechando nuestros lazos de colaboración con la cadena en todo cuanto sea posible.”*

## Organizaciones aliadas con RIU Hotels en alojamientos solidarios



# COMPROMISO CON LA COMUNIDAD



## ÁFRICA AVANZA

(2014 – 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.



© Andrea D'

**Africa**  
avanza



- Gracias al trabajo de voluntarios y empresas colaboradoras como RIU, se ha contribuido de una forma eficaz a la **mejora de salud y calidad de vida de los habitantes de Cabo Verde**.
- **Las listas de espera se han reducido considerablemente**, así como los traslados de pacientes a hospitales de otras islas, con el consiguiente ahorro para las familias de los afectados.
- A través del programa "MSCV", Médicos Solidarios para Cabo Verde **se han impartido cursos y jornadas formativas** en distintos campos que han permitido la divulgación de conocimientos prácticos y técnicas médico-quirúrgicas a los profesionales sanitarios del país.
- Como reconocimiento el pasado 26 de octubre de 2018 la Cámara Municipal de Sal entregó a África Avanza una insignia honorífica por su magnífica labor altruista en Cabo Verde.
- Durante 2018 se realizaron **158 intervenciones quirúrgicas, 623 consultas y revisiones**.
- Un curso de formación con **19 asistentes**.
- **5 jornadas técnicas, 9 jornadas de gestión y organización**.
- **25 voluntarios** desplazados a Cabo Verde y **16 médicos durante 69 días**.

# COMPROMISO CON LA COMUNIDAD



## MAKE A WISH

(2016 – España)

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.

**Make-A-Wish**



- **2 sueños cumplidos en hoteles RIU durante 2018:**
- Julia, 12 años, una princesa de 12 años con la enorme ilusión de vivir junto a su madre una maravillosa experiencia en Nueva York. Julia se conocía al dedillo la ciudad de sus series favoritas y su mayor ilusión, aquello que era capaz de moverla por dentro, era ni más ni menos que visitar la ciudad que nunca duerme. ¡Y lo hizo! Julia se hospedó con su familia en el Riu Plaza New York Times Square.
- Berta, con 16 años y tras luchar contra su enfermedad hematológica, tenía la enorme ilusión de visitar las principales universidades de la costa este americana para poder conocerlo todo sobre ellas y poder estudiar algún día allí. Tanto es así que ya ha aplicado en las diferentes universidades que visitó durante su ilusión en el Riu Plaza New York Times Square de la Gran Manzana.

# COMPROMISO CON LA COMUNIDAD



## DR. SONRISAS

(2016 – 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 **niños con enfermedades crónicas o avanzadas** que se hospedaron en nuestros hoteles.
- Se realizaron 10 viajes en destinos RIU de playa y ciudad que pudieron disfrutar **40 niños, 40 tutores y 20 voluntarios**.
- Aproximadamente **900.000 pesos mexicanos** donados en **165 estancias**.
- **Hospitales beneficiados por RIU a través de los programas de Dr. Sonrisas:** Médico Siglo XXI, Hospital General Federico Gómez, CRIT CDMX, Hospital La Raza, INP, Hospital Benito Juárez – Issste Oaxaca, Clínica 25 De Monterrey, Hospital Darío Fernández, Hospital 20 den, Hospital Pediátrico Moctezuma, Hospital General de León.

## MANOS QUE SANAN

(2015 – 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



- Donaciones de estancias para **23 niños** con enfermedades, **23 madres** que los acompañaban y **7 personas** del equipo de Manos que Sanan.
- **¡46 sueños cumplidos!**

# COMPROMISO CON LA COMUNIDAD



## Asociación de Amigos de Sa Galera

(2018-Mallorca, España)

Asociación sin ánimo de lucro cuya finalidad es el conocimiento, difusión, protección y la puesta en valor de los vestigios arqueológicos en el islote de Na Galera. Asimismo, la asociación ayuda con materiales y personal a la excavación de dicho yacimiento y a la conservación de sus estructuras. Su intención es ampliar este proyecto de conservación al resto de patrimonio histórico y cultura de las Islas Baleares, con especial incidencia en los restos arqueológicos de la época púnica, y por último conseguir la creación de un museo de Na Galera.



- **RIU Hotels colabora con alojamientos para los invitados** que acuden a eventos organizados por la asociación como fue el caso de la **1ª regata Púnica de Mallorca** y el “**Clúster de Còmic i Nous Mèdia**” de las Islas Baleares.

## PALMA 365

(2014 – 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.

Passion for  
PALMA  
DE MALLORCA



RIU Hotels ha ofrecido alojamiento para más de 20 acciones junto a Palma Beach y otras entidades durante 2018. Destacan:

- **Fam trips** para mercados nacionales e internacionales para promocionar Palma Beach.
- Presencia de la organización en **ferias turísticas** españolas e internacionales.
- Jornadas y **workshops** para distintos mercados.
- **Congresos** relacionados con el turismo.
- **Festival de Cine Atlántida.**
- Superyacht Cup.
- 32 Palma International Boat Show.
- 7th Evolution Mallorca International Film Festival.
- **Palma Marathon 2018**

# COMPROMISO CON LA COMUNIDAD



## Patrocinios y alianzas deportivas, culturales y sociales

Las colaboraciones deportivas y de ámbito cultural, ofrecen a RIU la posibilidad de impulsar proyectos que están estrechamente relacionados con el **progreso, la evolución, la salud y el conocimiento**. Además, supone para la compañía un canal para transmitir sus valores y su ética empresarial, así como para crear vínculos entre los propios trabajadores y un mejor trabajo en equipo.

El apoyo a grupos ciclistas como el RIU Team o Els Ferrerets, integrados en su mayoría por personal RIU, confirman el compromiso de parte de los trabajadores y de la propia marca RIU Hotels por el deporte y los hábitos de vida saludable.

En lo que respecta a la cultura, colaboraciones y alianzas con empresas comprometidas con la mejora turística o que sean las responsables de velar por la identidad cultural de un destino, aporta un valor incalculable a la compañía difícil de lograr con otro tipo de patrocinios.



### Jojanan Reyes

Miembro del RIU Team y recepcionista del Riu Palace Maspalomas

*Desde el equipo estamos muy agradecidos de la colaboración de RIU ya que ha permitido avanzar en cada meta que nos hemos propuesto, con tres años de vida los más de 80 integrantes vivimos este proyecto con intensidad e ilusión y como resultados tres exitosas temporadas del RIU TEAM como equipo y la EPIC GC como evento deportivo.*

## Organizaciones aliadas con RIU Hotels en patrocinios deportivos y culturales



# COMPROMISO CON LA COMUNIDAD



## RIU PROCYCLING CAMP – RIU TEAM

(2016 – 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: **40 ciclistas de tres nacionalidades.**
- Participaciones en carreras: **21 competiciones con 4 podios y 3 victorias.**
- Patrocinio de la carrera **Epic de Gran Canaria**, 210 km con un critérium nocturno y dos etapas de 75 y 115 Km. Una excelente opción para competir durante un fin de semana y descubrir el sur y centro de la isla de Gran Canaria.

## ELS FERRERETS

(2014 – Mallorca, España)

RIU Hotels es el **patrocinador del equipo de ciclismo Els 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.



- **44 socios.**
- **52 salidas oficiales Club.**
- **9 cicloturistas:** el club organizó junto con Suzuki Tecnicars la cicloturista de día 14 de julio de 2018 con 205 Inscritos.
- **Premios a club más numeroso en varias ciclos, más veterano y más joven.** Así como el más solidario en la ciclo de Sencelles 2018.

# COMPROMISO CON LA COMUNIDAD



## Fundación Impulsa Balears

(2016 – Mallorca, España)

RIU es miembro del Patronato de Impulsa Balears, una 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 que persigue impulsar la **competitividad global de Baleares**.

Su actividad se centra en: promover la alineación de los agentes económicos y sociales alrededor de los preceptos que aporta el nuevo paradigma de competitividad global, incorporar el conocimiento estratégico necesario para el diseño, implementación y seguimiento de una estrategia de competitividad global que actúe en favor del desarrollo económico y social de las islas; y forjar un proceso

colaborativo para plantear directrices y medidas de acción consensuadas que permitan implantar con éxito una agenda de transformación productiva.

fundació  
**impulsa**  
balears



- **Desarrollo de soluciones personalizadas** que permitirán a los agentes efectuar distintos tipos de autodiagnóstico sobre factores que son clave para mejorar su posicionamiento competitivo. **Desarrollo de soluciones de vigilancia continua** fundamentales para anticiparse en la toma de decisiones.

## PALMA BEACH

(2016 – 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 sus bases de trabajo.



- Presentación en ITB 2018 de Palma Beach a medios europeos.
- Palma Beach cerro un acuerdo con el regidor Juan Ferrer, consiguiendo un permiso especial en todos los locales afiliados a Palma Beach para poder colocar de forma legal parking de bicis profesionales.
- **We Love Palma Beach:** Campaña de Influencers a nivel nacional para crear marca y destino.
- **Campaña BUS City Sightseeing.**
- **Premiados Grammy:** patrocinio y organización del encuentro de unos cantantes brasileños ganadores de varios Grammy en Palma Beach.
- **Palma Beach Albert Torres Team:** patrocinio un año más con el campeón del mundo como embajador de Palma Beach.
- **3ª Palma Beach Running course.**
- **Palma Beach Culture Urban Art:** Desarrollo de un plan para arte urbano y contemporáneo.
- Reuniones técnicas con el regidor de urbanismo Jose Hila y con el alcalde Antonio Noguera, con el fin de dar forma a la nueva ordenanza estética de la playa de Palma.

# RIGOR EN SALUD Y SEGURIDAD



*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.*

## 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

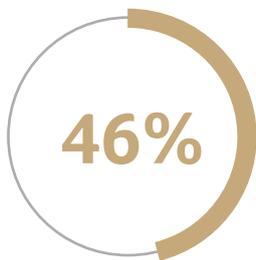
- La naturaleza de nuestra empresa implica que tengamos que proceder a recoger datos de los clientes con la finalidad de la prestación de los servicios que el titular haya solicitado.
- **En RIU contamos con un departamento de Privacidad y Seguridad encargado de garantizar su confidencialidad y seguridad.**

# 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 EXPLOTACIÓN 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.

### 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.

**11.858**  
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.

**956**

proveedores ya han firmado  
la cláusula ECPAT

- 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.





# Be Riusponsible Medio Ambiente

En RIU Hotels & Resorts somos conscientes del impacto directo de nuestra actividad sobre el entorno, por eso, con el apoyo de nuestros colaboradores, 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 12 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 **doblo 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**.



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



Instalación progresiva de **doblo 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.



## Luis Riu y Ramón Arroyo

Consejero responsable del Servicio de Asistencia Técnica y Director del departamento

*“Todo el equipo del Servicio de Asistencia Técnica de RIU Hotels trabaja en busca de mejoras para el ahorro y correcto uso del agua, con el fin de aplicarlas en todos los hoteles de la compañía. La instalación de instrumentos que ayuden a ese ahorro de agua en sanitarios, zonas comunes, piscinas y jardines, es esencial para cumplir con el compromiso de la sostenibilidad de RIU y apoyar así al medio ambiente.”*

# USO Y RECICLAJE DEL 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 2018 AGUA (Litros por huésped / noche)



# 386

(Litros por noche / huésped)



# 381

(Litros por noche / huésped)

# 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.

 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



### Adilson Freire Dos Santos

Responsable de los residuos de los hoteles Riu Palace Cabo Verde y Riu Funana

*“Mi trabajo y dedicación es de extrema importancia para lograr reducir todos los residuos que generan nuestros hoteles en esta zona y así ayudar a preservar el medio ambiente de Cabo Verde”.*

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.

**Be RIUsponsible: Medio Ambiente**

# GESTIÓN DE RESIDUOS



**Indicadores 2018 RESIDUOS**  
(kg por noche/ huésped)



# 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'.

 Implantación, 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.

 **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.



### Francisco Sánchez

Jefe de Mantenimiento del Riu Palace Meloneras

*“En nuestro hotel estamos apostando por el programa “Monitor&Save” de Quimera Energy, una nueva fórmula que garantiza un mayor aprovechamiento energético, con el fin de reducir el consumo, las emisiones y por supuesto las facturas de energía, y todo a coste cero de inversión.”*

## 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.

# AHORRO DE ENERGÍA



\*Los resultados del año 2018 revelan una disminución del consumo respecto al periodo anterior de 2017. 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.

## Indicadores 2018 ENERGÍA

(kWh por noche / huésped)

2017  
 **22,14 kWh**  
 (por noche / huésped)

2018  
 **21,84 kWh**  
 (por noche / huésped)

# 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, reforestación y apoyo con alojamiento solidario a fundaciones que protegen el medio ambiente. Además, como receptores de miles de visitantes cada año, tenemos la responsabilidad de concienciar a nuestros huéspedes sobre esta problemática.*

## PROYECTOS BIODIVERSIDAD

### Protección de la tortuga **Caretta caretta** en Cabo Verde

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 boba o Caretta caretta**. Una especie incluida en la Lista Roja de Especies Amenazadas (IUCN) pero que durante 2018 logró su mayor récord de anidación de la historia en las islas.

Por su gran presencia en este archipiélago, **RIU Hotels & Resorts colabora desde hace años con dos ONG locales con las siguientes acciones:**

- 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.



#### Albert Taxonera

Co-director de Proyecto Biodiversidade

*“RIU Hotels ha apoyado, desde sus inicios, a Proyecto Biodiversidade, siendo uno de los primeros y principales colaboradores. Además de la confianza otorgada y la cofinanciación de la organización, RIU apoya también el Proyecto de Conservación de Tortugas Marinas anualmente y otras acciones puntuales como las limpiezas del litoral de Sal.”*

- **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.

# PROTECCIÓN DE LA VIDA SILVESTRE



## PROJETO BIODIVERSIDADE



Projeto Biodiversidade registró durante el 2018 cerca de **15.000 nuevos nidos**, cuatro veces la cifra del 2016 y un **96%** más que el año pasado.



En Sal se ha logrado la liberación de **98.195 crías de tortugas** de los viveros, una cifra 12 veces superior a la de 2015.



En el vivero ubicado en los hoteles RIU de Isla de Sal, se monitorizó el **71%** de los **1.958 nidos** reubicados por la ONG.



## BIOS CV



En Boavista registró **14.598 nidos**, una cifra tres veces superior a la del 2017.



Se han liberado **64.528 crías** desde los viveros monitorizados. En total, en los 5 kilómetros de la playa de João Barrosa se estima que durante 2018 nacieron **309.665 crías** de tortuga.



Tras la ampliación de los viveros de incubación controlada que apoya RIU Hotels, la ONG ha registrado **1.065 nidos**, un **7,3%** del total.

# PROTECCIÓN DE LA VIDA SILVESTRE



RIU Hotels & Resorts ha querido plantar su propia semilla en la “Segunda Revolución Forestal” de la isla de Gran Canaria con la plantación de 100 árboles en la Finca de Osorio de Teror. La campaña de regeneración de flora denominada “Plantamos Conciencias” y patrocinada íntegramente por RIU Hotels, contó con el apoyo de la fundación Plant-for-the-Planet y del Cabildo de Gran Canaria.

## Reforestación “Plantamos Conciencias” en Gran Canaria



### Paco León

Jefe de Jardineros de Canarias y su equipo

“Como miembros del equipo de jardinería de RIU en Canarias, somos responsables de las acciones de regeneración del ecosistema que realizamos en Gran Canaria. Nuestra finalidad a largo plazo es incrementar la densidad arbórea, lograr una aportación a la biodiversidad como recurso natural y científico, luchar juntos contra la desertificación, absorber la mayor cantidad de CO<sub>2</sub> posible y sobre todo, concienciar a las nuevas generaciones.”



Los responsables de la plantación fueron **40 menores** de entre 8 y 18 años guiados por la fundación **Plant-for-the-Planet**, la empresa de educación ambiental **Limonium Canarias** y **jardineros de RIU**.



Se plantaron un centenar de árboles en un terreno de **1.200 metros cuadrados**, de las especies acebiño y paloblanco pertenecientes a la laurisilva, especie autóctona de la zona.



Los niños y adolescentes la mayoría hijos de colaboradores de RIU Hotels, recibieron **formación** como **embajadores** de la **lucha contra el cambio climático** asistiendo a un taller de capacitación ambiental con actividades teóricas y prácticas.

# PROTECCIÓN DE LA VIDA SILVESTRE



## Refugio de la Vida Silvestre de RIU en 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 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. 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.

## 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**.



### Faustino Rodriguez, Cristina Bermejo y Pedro Ros

Arquitectos responsables del proyecto Riu Plaza España

*“Gracias al uso de una fuente de energía renovable como es el aire, la aerotermia en el Riu Plaza España maximiza la eficiencia energética, no existe una acumulación de combustible (gasóleo) y reduce tanto el consumo de energía primaria como las emisiones de CO<sub>2</sub>.”*

## Huella de Carbono (Kg CO<sub>2</sub> por noche / huésped)



**2017**  
**8,08 Kg CO<sub>2</sub>**  
(por noche / huésped)



**2018**  
**8,05 Kg CO<sub>2</sub>**  
(por noche / huésped)

# 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.**



**Diego Roa**

Director del hotel Riu Buenavista

*“Desde la ilusión generada por todo el equipo del hotel Riu Buenavista, se ha podido conseguir una gestión medioambiental y social sincera, consiguiendo un hotel responsabilizado con su entorno y ayudando en campañas sociales. Muchas gracias a todas las personas que lo han hecho posible.”*



**Número de certificaciones**



✓ **71** <sup>2017</sup> ✓ **80** <sup>2018</sup>

# CERTIFICACIÓN EN SOSTENIBILIDAD



## ¿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.





# Be RIUsponsible 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

# EL FUTURO DE LA RSC DE RIU HOTELS

Bajo el lema Be RIU responsable, durante 2019 RIU Hotels seguirá impulsando su Responsabilidad Social Corporativa con una inversión social de 1,5 millones de euros en proyectos sociales y medioambientales en todo el mundo. Una cifra que supone casi duplicar la realizada por la compañía el pasado año que se situó alrededor de 800.000 euros.

Con esta nueva inversión, **RIU refuerza su compromiso para mejorar el entorno social y medioambiental** donde se ubican sus hoteles, creando una estrategia que se está aplicando tanto en los países donde se ubican los establecimientos como en el propio corporativo de la compañía ubicado en Mallorca.



En los hoteles, un equipo del departamento de RSC está realizando una metodología rigurosa basada en un proceso de análisis enfocado a **identificar las necesidades sociales y medioambientales** de cada zona turística. Durante este diagnóstico, se realiza un reconocimiento previo del destino en el cual se identifica los problemas existentes, se definen posibles alianzas con intermediarios o representantes de asociaciones y organismos del país,

se establece una agenda de visita intensiva y una vez definida se lleva cabo un **diagnóstico interno** entre los colaboradores de RIU y un diagnóstico externo con agentes locales.

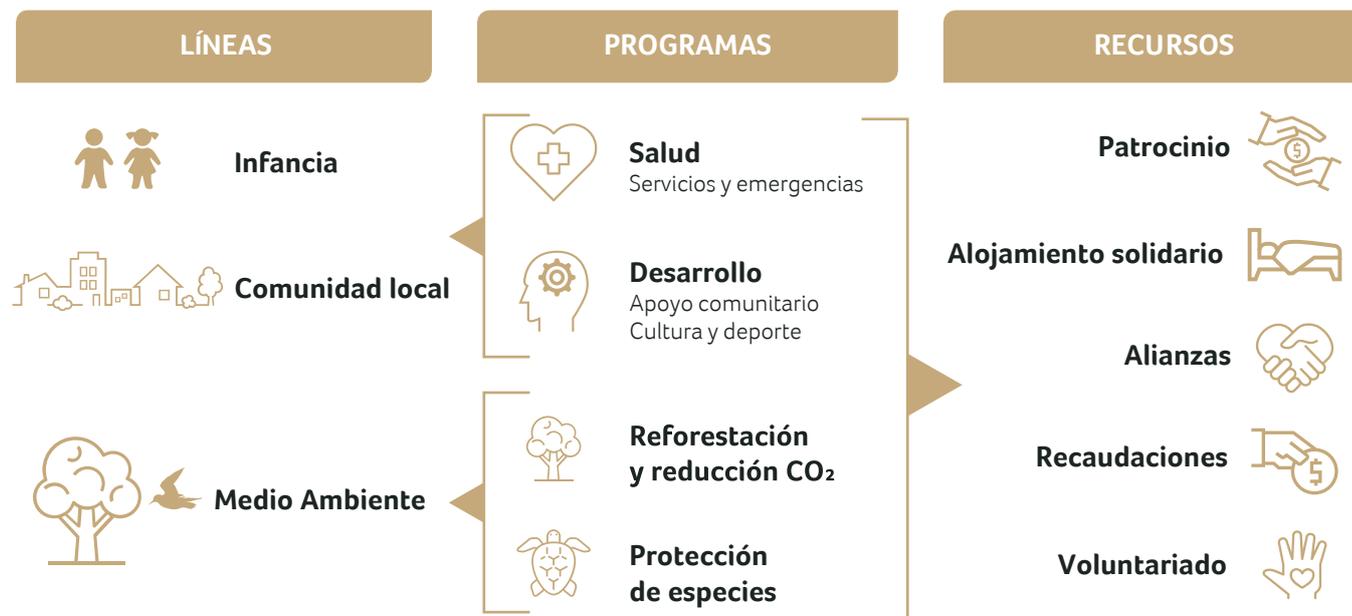
Con el resultado final se toman las decisiones pertinentes para apoyar acciones que coincidan con las líneas de actuación prioritarias en la RSC, utilizando siempre los recursos asignados con los que cuenta la compañía.

A nivel corporativo se está desarrollando una **estrategia transversal** para que todos los departamentos de RIU Hotels estén implicados en el **desarrollo sostenible de la empresa**. Desde el departamento de Compras, pasando por Recursos Humanos, Servicios Técnicos o el Gabinete de Arquitectos; todos y cada uno de ellos deben trabajar con la conciencia sostenible enmarcada dentro de los compromisos de la compañía.



# EL FUTURO DE LA RSC DE RIU HOTELS

## ÁMBITOS DE ACTUACIÓN EN HOTELES RIU: DIAGNÓSTICO EN DESTINO



## ÁMBITOS DE ACTUACIÓN EN EL CORPORATIVO RIU: ESTRATEGIA TRANSVERSAL



### Certificaciones



Verificar por un externo el cumplimiento de los compromisos como base para la mejora continua



### Criterios sostenibles

Aplicar criterios sostenibles en la toma de decisiones:

- Compras sostenibles
- Eliminación plásticos
- Certificación 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 de compostaje con TIRME en Hotel Riu Bravo (Mallorca)

Certificación con MAC INSULAR de residuos de obra en Hotel Riu Concordia (Mallorca)



### RRHH

- Igualdad
- Formación en habilidades directivas y de gestión

# EL FUTURO DE LA RSC DE RIU HOTELS

## MEDIDAS 2019 EN ACCIÓN SOCIAL

- Formación en Habilidades Directivas para Mandos Intermedios y Equipos de Dirección.
- Formación sobre objetivos ECPAT para la plantilla.
- Puesta en marcha de nuevas actuaciones sociales definidas por la estrategia en los destinos prioritarios.
- Continuidad de las actuaciones sociales de las entidades patrocinadas en todos los destinos.



## PROYECTOS SOCIALES 2019

La **Unidad de Quimioterapia Ambulatoria** en el Hospital General de Cancún Dr. Jesús Kumate, inaugurada en el mes de octubre del 2018 con el apoyo de RIU y Fundación Aitana, en sus primeros meses **ha ofrecido tratamiento de quimioterapia a 32 niños** residentes en municipios de Quintana Roo y ha realizado nuevos diagnósticos de cáncer a otros 10 niños.



La **Clínica Ortopédica Infantil** fundada por RIU Hotels en Jamaica **ha logrado en 2019 su récord de pacientes.**

En su décimo aniversario, este centro médico **ha logrado atender en una sesión de cinco días, a 56 niños** con lesiones ortopédicas o deformidades que imposibilitan su movilidad regular. Desde este año la clínica también ofrece tratamiento a niños trasladados del Hospital Bustamante, el mayor centro médico infantil del Caribe.



Con motivo del Día de África 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 participan 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.



## COMPRAS SOSTENIBLES

El departamento de Compras de RIU Hotels lidera el compromiso empresarial por adquirir para nuestros hoteles **productos social y medioambientalmente responsables a lo largo de todo su ciclo de vida**, desde su producción hasta su gestión como residuo. Entre las novedades del 2019 en compras sostenibles destacan el azúcar con el sello “fairtrade”, el papel higiénico con certificado FSC, la compra de pescados criados con criterios sostenibles, la apuesta por los huevos de gallinas de suelo, la leche con certificado AENOR, entre otros productos.



# EL FUTURO DE LA RSC DE RIU HOTELS

## MEDIDAS 2019 EN MEDIO AMBIENTE

- Formación en sostenibilidad para la plantilla.
- Nuevos criterios de sostenibilidad en el departamento de Compras.
- Compromiso Nature Friendly Billing.
- Criterios de sostenibilidad en construcción y reforma de hoteles, inversión en sistemas para el ahorro de agua, energía y 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.
- Puesta en marcha de nuevas actuaciones medioambientales definidas por la estrategia en los destinos prioritarios.
- Continuidad de las actuaciones medioambientales de las entidades patrocinadas en todos los destinos.

## CERTIFICACIONES

- Implantación Travelife en nuevos hoteles de la compañía.
- Renovación Travelife en 88 hoteles.
- Renovación de la Certificación de Sostenibilidad Turística en Costa Rica.
- Proyecto para el cálculo e inventario de emisiones CO<sub>2</sub> en Costa Rica.

## PROYECTOS MEDIOAMBIENTALES 2019

En RIU continuamos con la alianza con Plant-for-the-Planet en Gran Canaria gracias a la segunda y tercera edición de **"Plantamos conciencias"**. La plantación continuó en Valleseco donde se reforestaron más de 500 árboles gracias a 100 voluntarios del equipo RIU.

Junto a Proyecto Biodiversidade y BIOS CV., hemos contribuido al mayor número de nidos de tortuga boba (Caretta caretta) registrado en la historia en Cabo Verde. En total, **Proyecto Biodiversidade** registró durante el 2018 cerca de 15.000 nuevos nidos, cuatro veces la cifra del 2016, **BIOS CV** en Boavista ha registrado 14.598 nidos, una cifra tres veces superior a la del 2017.

Asimismo, RIU Hotels fue galardonado con dos premios **ReThink** por sus proyectos en sostenibilidad hotelera. Uno de ellos el Riu Plaza España en Madrid por su proyecto de aerotermia y otro el Riu Concordia en Mallorca por la certificación con **MAC INSULAR** de residuos de obra.

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 colaboradores de todos los departamentos de los hoteles Riu Palace Baja California, Riu Santa Fe y Riu Palace Cabo San Lucas.

En el Día Mundial del Medio Ambiente 2019, RIU Hotels & Resorts se sumó un año más al programa de la ONU por un planeta **#SinContaminaciónDelAire**, 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 más de 50 plantaciones de árboles y limpiezas de residuos en sus hoteles de todo el mundo. Una acción medioambiental a gran escala, que ha contado con la colaboración de la plantilla, los propios clientes y la comunidad local.



**RIU**  
HOTELS & RESORTS