



**BALMORAL**<sup>®</sup>  
ENTERTAINMENT

# **POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

---

**ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN JULIO DE 2024.**



# Presentación

En Grupo Balmoral México

Hemos desarrollado el presente documento con el objetivo de integrar lineamientos éticos, económicos, sociales y medioambientales, tanto internos como externos, a fin de asumir la responsabilidad generada por el impacto de nuestras actividades en la sociedad y en el medioambiente, promoviendo el respeto a los derechos humanos y en especial de las niñas, niños y adolescentes de nuestro país.

El presente documento forma parte de las políticas del establecimiento y se considera como parte de un proceso de actualización, retroalimentación y mejora continua por lo que se aclara que podrá sufrir modificaciones que serán informadas de acuerdo a los procedimientos definidos por el mismo.

Asimismo, considera la relación del negocio con aspectos de autorregulación, derechos humanos y aspectos laborales, partes involucradas en el negocio, medio ambiente y el impacto comunitario y social.



# Alta Dirección



**Alan Mellado**  
Director Ejecutivo



**Patricia Serment**  
Directora General



**Esmeralda Rangel**  
Directora General de Capital Humano



**Miriam Osornio**  
Directora General de Finanzas



**Estephania Rosas**  
Directora General de Ventas

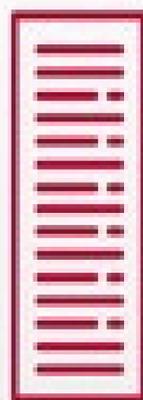
La Alta dirección tiene una participación femenina del 78%

El comité directivo garantiza una mayor independencia de los órganos en la toma de decisiones corporativas





**30  
JUL**



Día Mundial  
contra la  
**Trata de  
Personas**



**¿SABÍAS QUE LAS VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS NO SIEMPRE SE ENCUENTRAN FÍSICAMENTE ATADAS, ENCADENADAS O ENCERRADAS? ES MÁS HABITUAL QUE ESTÉN ATRAPADAS POR COACCIÓN U OTRAS FORMAS DE CONTROL O SOMETIMIENTO, QUE POR AMARRAS FÍSICAS.**



**BALMORAL<sup>®</sup>**  
TRAVEL

## Responsabilidad Social Corporativa

La responsabilidad social corporativa (RSC) es la responsabilidad que las empresas e industrias tiene con respecto al medio ambiente y con el conjunto de la sociedad de la que forma parte. Se define como la contribución activa y voluntaria a la mejora social, económica y responsabilidad ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su competitividad y su valor añadido. El sistema de evaluación de desempeño conjunto de la organización en estas tres vertientes se conoce como, el triple resultado.

La responsabilidad social corporativa va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas jurídicas, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento. En este sentido, la legislación laboral y las normativas relacionadas con el medio ambiente son el punto de partida con la responsabilidad ambiental. El cumplimiento de estas normativas básicas no se corresponde con la responsabilidad social, sino con las obligaciones que cualquier empresa debe cumplir legalmente simplemente por el hecho de realizar su actividad. Sería difícilmente comprensible que una empresa alegara actividades de RSC si no ha cumplido o no cumple con la legislación de referencia para su actividad.



**BALMORAL**<sup>®</sup>  
ENTERTAINMENT

**“Si quieres cambiar  
al mundo, cámbiate  
a ti mismo”**

Mahatma Gandhi

# Filosofía Empresarial

**Misión:** “Servimos al cliente en todo lugar, todos los días, toda la vida”

Esto constituye la base de nuestro Código de Conducta e Integridad y los fundamentos de esta Política de Responsabilidad Social.

**Visión:** “Ser la opción más atractiva en servicio y valor”

## Nuestros valores fundamentales e inquebrantables



# Valores

- **Respeto por el Individuo.** Tratamos a las personas con dignidad, lideramos con el ejemplo y nos escuchamos unos a otros. Buscamos y abrazamos las diferencias en las personas, las ideas y las experiencias.

- **Servicio al Cliente.** Priorizamos a nuestros clientes, anticipamos lo que quieren y necesitan, y superamos sus expectativas.

- **Búsqueda de la Excelencia.** Somos un equipo de alto desempeño y esperamos lo mejor de nosotros mismos. Nos responsabilizamos por nuestro trabajo y resultados

- **Actuar con Integridad.** Somos honestos, justos y objetivos. Expresamos nuestras inquietudes y cumplimos con todas las leyes y nuestras políticas.



# Política General de Responsabilidad Social Empresarial



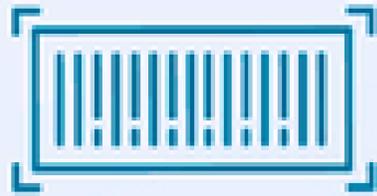
EL PALACIO DE BALMORAL adopta los siguientes principios de Responsabilidad Social Empresarial en el ánimo de practicar conductas éticas con apego a la legalidad, que permitan el crecimiento constante, profesional y personal de cada una de las y los colaboradores así como de la organización, basado en prácticas de trato humano y justo entre dueños, colaboradores, proveedores, clientes, autoridades y competencia, así como acciones que permitan el desarrollo de la comunidad y la preservación ambiental.

## Objetivo

- Desarrollar prácticas éticas por parte del negocio y sus colaboradores.
- Establecer la aplicación del Código de Conducta Nacional para la protección de las niñas, niños y adolescentes en el sector de los viajes y el turismo CCN.
- Transparentar el desarrollo de las actividades y procesos de la organización.
- Fomentar una cultura de cero tolerancia a prácticas como la trata de personas sobre todo aquella con fines de explotación sexual y/o laboral de niñas, niños y adolescentes, así como el trabajo infantil.

¿SABÍAS QUE EL MUNDO DIGITAL ES UNO DE LOS RECURSOS MÁS COMUNES QUE EMPLEAN LAS REDES DE TRATA PARA CONTACTAR A SUS VÍCTIMAS?

**30 JUL**



Día Mundial  
contra la  
**Trata de  
Personas**



**BALMORAL**<sup>®</sup>  
TRAVEL

## Ética Empresarial

- Nuestra organización genera y desarrolla planes, estrategias y campañas que promuevan y apoyen la práctica de principios y valores socialmente aceptados.
- Nuestras actividades están orientadas a apoyar el crecimiento económico y el desarrollo social de las localidades donde ejercemos, a través de la generación de empleo y del rechazo a prácticas no apegadas a la legalidad.
- La ética de nuestra organización rechaza toda práctica ilícita, que merme la calidad de vida de la sociedad, que divulgue violencia o que dañe al medio ambiente.

## Gobierno Corporativo

- La organización desarrolla prácticas de gobierno corporativo y mantiene actualizados sus estatutos, reglamentos y otros documentos que reflejen las actividades y formas de organización de la empresa.
- La empresa desarrolla prácticas para la buena administración del riesgo, prevención de fraudes y otras actividades que pongan en peligro la operación y continuidad del negocio.



## Derechos Humanos

- En esta empresa se asume que los clientes, proveedores, visitantes y empleados tenemos los mismos derechos por lo cual no se realizan prácticas de discriminación por: sexo, género, raza, credo, edad, afiliación política o cualquier diferencia de condición que pudiera existir.
- Todas las actividades y tratos en la organización se realizan con respeto y justicia sin importar género, niveles jerárquicos, académicos, antigüedad o condiciones sociales.
- Nuestro establecimiento rechaza y denuncia toda forma de explotación sexual y laboral principalmente aquella que afecta a niñas, niños y adolescentes.
- La empresa y todos sus colaboradores promueven activamente la protección de los derechos de las personas menores de edad.
- Nuestro establecimiento capacita a sus colaboradoras(es) y familiares en la importancia de los derechos humanos y en la identificación de situaciones que los pongan en riesgo dentro del sector de los viajes y el turismo.





**BALMORAL**<sup>®</sup>  
ENTERTAINMENT

**“Erradicar la  
pobreza no es un  
acto de caridad, es  
un acto de justicia”**

**Nelson Mandela**

## Seguridad e Higiene

- En nuestra empresa todos los colaboradores observan y llevan a cabo acciones que eliminen condiciones inseguras que puedan ocasionar accidentes o enfermedades.
- Nuestras actividades se desarrollan en estricto apego a normas de higiene que protejan a nuestros clientes y colaboradores.
- Nuestra empresa desarrolla protocolos para detección y alerta de víctimas de delitos, sobre todo de situaciones relacionadas a la trata de personas y la explotación sexual y laboral de personas menores de edad y trabajo infantil.
- Nuestra empresa desarrolla relaciones con las autoridades municipales, estatales y federales para establecer protocolos de denuncia en caso de que se detecten situaciones delictivas.
- La principal tarea de seguridad es la prevención.



## Relación con los Clientes

- Nuestro objetivo es garantizar la plena satisfacción de los clientes desarrollando productos y servicios de calidad tanto en sus materiales como en presentación y costo.
- Todas nuestras acciones buscarán satisfacer a los clientes siempre que no causen detrimento a los intereses empresariales o a la comunidad, por lo que se informa desde su llegada que la explotación de personas menores de edad es un delito y que nuestro establecimiento rechaza.

## Relación con los Proveedores

- Promovemos con nuestros proveedores la adopción e implementación del Código de Conducta para la protección de niños, niñas y adolescentes en el sector de los viajes y el turismo CCN





## Relación con el Gobierno y las Autoridades

- La organización desarrolla relaciones con las dependencias de gobierno en favor de lograr el desarrollo social y sustentable de la región.
- Nuestra empresa considera al gobierno como aliado fundamental para la protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes en el sector de los viajes y el turismo.



## Relación con la Comunidad y la Sociedad

- Esta empresa respeta los usos y costumbres de las comunidades y localidades donde se ubica, siempre que sean congruentes con los valores empresariales y respetuosos de la Ley y los Derechos Humanos.
- El establecimiento no forma parte de actividades o actos que pongan en riesgo o atenten al desarrollo comunitario, social y en particular aquellas actividades ilícitas en contra de las personas menores de edad.
- Nuestra empresa busca apoyar a la comunidad a través del enlace con organizaciones no gubernamentales y grupos de pobladores que efectúen acciones para la mejora de las condiciones de vida de los habitantes.
- En esta organización se busca apoyar a población en situación de desventaja tales como personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres, niñas, niños y adolescentes.



