



BALMORAL®
ARISTOCRACIA GOURMET

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL MARCO DE LA PROTECCIÓN DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN EL SECTOR DE LOS VIAJES Y EL TURISMO

El Palacio de Balmoral, S. de R.L. de C.V.



Contenido

Presentación	3
Mensaje del Director	4
Filosofía empresarial	5
Política general de Responsabilidad Social	6
Objetivo	6
Compromisos	6
Ética empresarial	7
Gobierno corporativo	7
Derechos Humanos	7
Seguridad e Higiene	8
Relación con los clientes	8
Relación con los proveedores	9
Relación con el Gobierno y las Autoridades	9
Relación con la comunidad y la sociedad	9



Presentación

En **EL PALACIO DE BALMORAL**, 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.



Mensaje del Director General

En EL PALACIO DE BALMORAL,

Estamos comprometidos con la implementación de las prácticas a nivel mundial en materia de Integridad, Cumplimiento Normativo y Responsabilidad Social, por ello, quienes trabajamos para cada uno de los negocios y áreas que conformamos la compañía, tenemos como misión el servir al cliente, en todo lugar, todos los días, toda la vida.

En este sentido, nuestra historia confirma el compromiso presente y futuro de llevar a cabo nuestras funciones con ética, profesionalismo e integridad, así como cero tolerancias a la corrupción, todo ello a través de nuestros colaboradores quienes son el motor del éxito de la empresa.

Nuestra responsabilidad con la sociedad nos distingue, por lo que refrendamos el compromiso de seguir cumpliendo con la ley, además de observar los estándares en materias como: Derechos Humanos y Laborales, Medio Ambiente, Anticorrupción y Prevención de Lavado de Dinero, plasmados en nuestros Códigos de Ética y de Conducta e Integridad. En compañía de nuestros accionistas, colaboradores, proveedores, inquilinos, socios de negocio y clientes.



Filosofía empresarial

Misión

Servimos al CLIENTE, en todo lugar, todos los días, toda la vida.

Visión

Ser la opción más atractiva en servicio y valor.

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.

Compromisos

- **EL PALACIO DE BALMORAL** se consolida como una organización comprometida con la implementación de políticas de responsabilidad social y corresponsable con la protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes en el sector de los viajes y el turismo.



- Los lineamientos definidos en la presente política aplican a todos los colaboradores, accionistas, proveedores, cadena de valor y clientes del negocio, y deben ser integrados a todas las áreas de la organización.

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.

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.**



Autorizaciones

La presente política de Responsabilidad Social se autoriza y publica para conocimiento y observancia de todos los miembros **de EL PALACIO DE BALMORAL el día 10 de abril de 2023** y aplica para todas las áreas y gestiones de la empresa como parte de su compromiso de Responsabilidad Social Empresarial.

Lic. Alan Oliver Rodriguez Mellado,
Presidente del Consejo de Administración.

