

> RIU Hotels & Resorts  
Informe Anual





2023





## Introducción

El Informe Anual de 2023 de RIU Hotels & Resorts es un ejercicio de continuidad con el compromiso de ser transparentes y dar a conocer las actividades desarrolladas a lo largo del año pasado, tanto en materia ambiental como social, analizando el nivel de cumplimiento de los objetivos fijados, así como la evolución de los indicadores más relevantes de la empresa en comparación con los ejercicios anteriores, honrando la responsabilidad de compartir públicamente nuestro desempeño, de manera honesta y veraz.

En 2023 destacan logros como el de alcanzar una plantilla cercana a las 36 mil personas que han estado al servicio de 6,4 millones de huéspedes, la apertura del Riu Plaza London Victoria o la renovación de varios hoteles clave, como ejemplos del sólido desarrollo de una marca que combina un producto de calidad con la calidez del trato personalizado. Pero 2023 será conocido por ser el año del diseño y lanzamiento de la nueva estrategia de sostenibilidad, bajo el lema “Proudly Committed” que ha empezado a implantarse y a ser una realidad en 2024 y que nos llevará en 2026 a integrar el valor de la sostenibilidad en nuestra cultura corporativa y en la toma de decisiones de toda la cadena de valor.

En línea con los informes anteriores, este reporte está plenamente alineado con las pautas más rigurosas a nivel internacional, como las recogidas en el Global Reporting Initiative (GRI), considerado el estándar de reporte por excelencia, sin olvidar su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), establecidos en 2015 por las Naciones Unidas. Asimismo, la mayor parte de los datos agregados que contiene provienen de los Estados de Información No Financiera, según marcan la Ley 11/2018 y la Directiva 2014/95/EU, al incluir métricas sobre organización, aspectos sociales, de control y ambientales, entre otros.



# Contenidos



> **Introducción**  
> **Saludo de Luis y Carmen RIU**  
**05**

**2 > RIU**  
**06 / 21**

- > **2.1** Cronología de RIU 08
- > **2.2** Historia 09
- > **2.3** Expansión internacional 10
- > **2.4** La compañía 11
- > **2.5** RIU en cifras 12
- > **2.6** Producto 13
- > **2.7** Comunicación 14
- > **2.8** Difusión 360° 16
- > **2.9** Digitalización 17
- > **2.10** Modelo de gestión 19
- > **2.11** Equipo directivo 20
- > **2.12** Cultura RIU 21

**3 > Enfoque de gestión de la sostenibilidad**  
**22 / 40**

- > **3.1** Comprometidos desde siempre 24
- > **3.2** Alineados con los ODS y GRI 30
- > **3.3** Método RIU 32
- > **3.4** Escuchar para actuar 34
- > **3.5** Grupos de interés 35
- > **3.6** Análisis de materialidad 36

**4 > Compromisos**  
**41 / 59**

- > **4.1** Políticas 43
- > **4.2** Cumplimiento como norma 47
- > **4.3** Adhesiones y alianzas 51
- > **4.4** Comprar con responsabilidad 55
- > **4.5** Seguridad y salud 57
- > **4.6** Privacidad y protección de datos 58
- > **4.7** Prevención y control de riesgos 59

**5 > Nuestra gente**  
**60 / 74**

- > **5.1** Transparencia laboral 62
- > **5.2** Formación por principio 66
- > **5.3** El equipo RIU 70
- > **5.4** RIU Community 74

**6 > Clientes**  
**75 / 80**

- > **6.1** Premio a la fidelidad 77
- > **6.2** Satisfacción del cliente 78
- > **6.3** Gestión de reclamaciones 78
- > **6.4** El cliente como aliado 80

**7 > Responsabilidad Ambiental**  
**81 / 103**

- > **7.1** Impacto: Consumos, residuos y emisiones 83
- > **7.2** Circularidad 94
- > **7.3** Liderazgo en acreditación sostenible 95
- > **7.4** Biodiversidad 97

**8 > Inversión social**  
**105 / 131**

- > **8.1** Cómo invierte RIU 107
- > **8.2** Indicadores sociales por destino 108
- > **8.3** Inversión con retorno social 110
- > **8.4** Infancia 111
- > **8.5** Comunidad local 127

**9 > Proudly committed**  
**132 / 135**

- > Nuevo Plan Estratégico de Sostenibilidad (PES) 134
- > **9.1** Pilares 135

**> Epílogo**  
**136 / 138**

- Epílogo 137
- Índice GRI 138



**Saludo  
de Carmen y Luis Riu**



**Carmen Riu**  
Consejera Delegada  
**Luis Riu**  
Consejero Delegado

El año 2023 arroja un balance excelente que nos impulsa para afrontar un 2024 cargado de nuevos retos, ilusiones y proyectos.

Aunque el año comenzó con incertidumbre por el incremento de los costes, 2023 ha culminado con muy buenos datos para la industria turística y para RIU, gracias a una demanda muy fuerte en todos los destinos donde tenemos hoteles.

RIU ha crecido en 2023 hasta los 35.808 trabajadores, que han hecho posibles esas cifras con su esfuerzo diario y que han garantizado el servicio a los 6,4 millones de huéspedes que se han alojado con nosotros este año. Este negocio está basado en las personas, porque un hotel sin el servicio amable y profesional de todos los trabajadores, es solo un edificio. Por eso valoramos y agradecemos su dedicación, que es lo que nos permite mantener el buen funcionamiento de los 97 hoteles que tenemos en 21 países: más de 50.000 habitaciones con prácticamente 100.000 camas.

Los hoteles han funcionado a pleno rendimiento gracias a esas plantillas volcadas en su labor de satisfacer al cliente. Entre los retos de este año destacan tanto la captación de talento, como profundizar en la formación de todos y, sobre todo, seguir brindando oportunidades de promoción en RIU.

Entre los sueños que hemos visto cumplidos en 2023 destaca la apertura del Riu Plaza London Victoria, nuestro primer hotel urbano en el Reino Unido. Además, hemos mantenido el buen ritmo de reposicionamiento de nuestra oferta, al completar grandes reformas en el Riu Gran Canaria, Riu Caribe de Cancún, Riu Palace Macao en Punta Cana y Riu Palace Pacífico de Riviera Nayarit (México), todos ellos actualizados, mejorados y con más servicios que antes. En 2024 vamos a continuar renovando el Riu Palace Bávaro de Punta Cana y el Riu Negril de Jamaica.

**Carmen y Luis Riu  
comparten la dirección  
del grupo hotelero creado  
por sus abuelos, donde se  
complementan y apoyan  
al frente de un equipo de  
35.800 profesionales.**

También seguimos extendiendo nuestro servicio premium Elite Club, que ya se puede disfrutar en seis destinos, y la celebración de las Riu Party en cada vez más hoteles. En sus cuatro versiones -White, Neon, Pink y Jungle.

El año 2023 acabó con la presentación de la nueva estrategia de Sostenibilidad Proudly Committed a todos los trabajadores de RIU antes de su lanzamiento en 2024. Se trata de un proceso de transformación hacia una operación cada vez más sostenible y cuya campaña de comunicación busca hacer que todos los trabajadores se sientan una parte importante tanto de los objetivos como de los logros que se han marcado para el periodo 2024-2026.

Así que afrontamos 2024 con el optimismo que nos brindan las cifras, que siguen acompañándonos, y también con la ilusión volcada en la nueva estrategia de sostenibilidad y en nuevos grandes proyectos como el hotel Riu Plaza Chicago, así como nuevos hoteles en Jamaica y Mauricio.

**Un año más, gracias a todos.  
Carmen y Luis Riu**









- > **2.1 Cronología de RIU** 08
- > **2.2 Historia** 09
- > **2.3 Expansión internacional** 10
- > **2.4 La compañía** 11
- > **2.5 RIU en cifras** 12
- > **2.6 Producto** 13
- > **2.7 Comunicación** 14
- > **2.8 Difusión 360°** 16
- > **2.9 Digitalización** 17
- > **2.10 Modelo de gestión** 19
- > **2.11 Equipo directivo** 20
- > **2.12 Cultura RIU** 21





RIU Hotels & Resorts es el resultado de siete décadas de evolución, desde la empresa familiar que abrió su primer hotel en Mallorca en 1953, a la compañía multinacional, con casi un centenar de establecimientos en todo el mundo, que constituye hoy en día.

## 2.1 Cronología RIU

**1953**

Apertura del primer hotel:  
Riu San Francisco (Mallorca)

**1985**

Primer hotel fuera de Baleares:  
Riu Palmeras (Gran Canaria)

**1991**

Primer hotel internacional:  
Riu Taino (Punta Cana)

**2003**

50º Aniversario de RIU

**2010**

Primer hotel urbano:  
Riu Plaza Panamá

**2016**

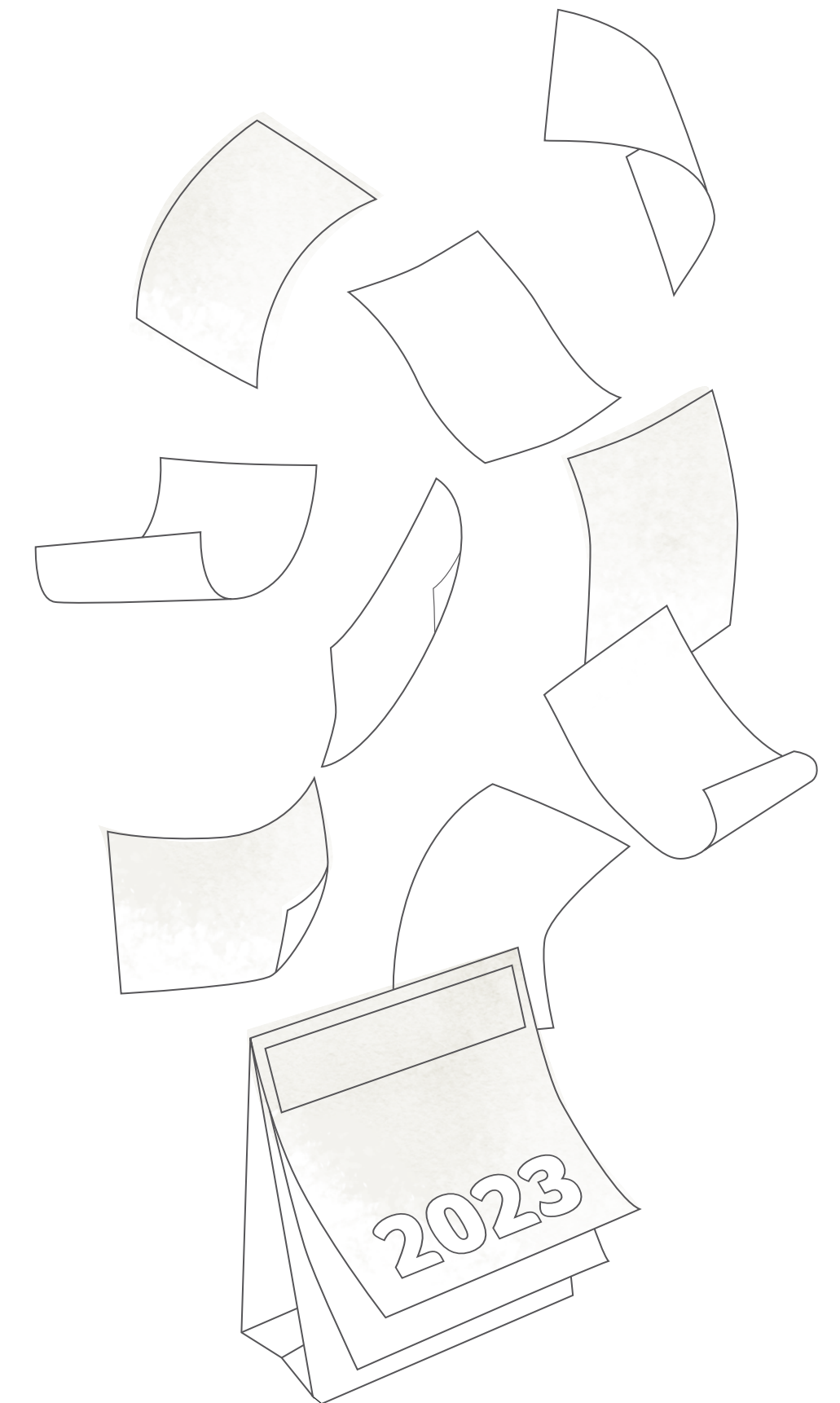
Primer hotel en Asia:  
Riu Sri Lanka

**2019**

Apertura del hotel Riu Plaza  
España (Madrid), primer  
urbano en España

**2023**

Diseño de la nueva  
estrategia de sostenibilidad  
“Proudly Committed”.







## 2.2 Historia

El hotel San Francisco, un establecimiento de 80 camas situado en Mallorca, es el origen de la empresa RIU. La fundaron en 1953 Juan Riu y María Bertrán cuando compraron, junto a su hijo Luis, este hotel situado en la playa de Palma.

A partir de ese germen incipiente, la empresa familiar se fue fortaleciendo en los años 60 y 70, y se consolidó en las Islas Baleares adoptando como socio a TUI (Touristik Union Internacional), en 1977. El primer salto fuera de Baleares llegó en 1985, con la inauguración del hotel Riu Palmeras, en Gran Canaria. El debut internacional llegaría poco después, con la apertura en 1991 del hotel Riu Taino en Punta Cana, que marcaría el camino para la expansión de la compañía fuera de España.

En 1993, la familia Riu y TUI afianzaron su relación al crear la sociedad RIUSA II SA, para gestionar todos los hoteles de la cadena. Al fallecer Luis Riu Bertrán, en 1998, se produjo el segundo relevo generacional y sus hijos Carmen y Luis asumieron la dirección de la compañía.

La siguiente gran apuesta de RIU se produjo en 2010, con la creación de la marca Riu Plaza y la apertura de sus primeros hoteles urbanos en grandes ciudades del mundo como Panamá, Nueva York, Londres y Madrid, extendiendo su actividad más allá de la hotelería vacacional. En 2016, la hotelera aterriza en Asia, con el Riu Sri Lanka.

A lo largo de la última década, RIU ha vivido un intenso crecimiento internacional y ha presentado relevantes innovaciones en su oferta de producto como las populares Riu Party o el Elite Club. Además, ha hecho una gran apuesta por la sostenibilidad.



### 2.3 Expansión internacional

Desde la apertura del Riu Taino, en Punta Cana, República Dominicana, RIU ha consolidado su presencia internacional, con una posición de fuerza en América, donde en la actualidad está presente en ocho países. Destaca México, donde desembarcó en 1997 y que se ha consolidado como el principal destino de RIU en todo el mundo, con 22 hoteles repartidos en 6 zonas distintas del país norteamericano.

En Europa, RIU está presente en 13 destinos de cinco países diferentes.

La expansión en el continente asiático empezó en 2016 y se ha afeanzado con cuatro hoteles en tres países: Sri Lanka, Emiratos Árabes (Dubái) y Maldivas, donde RIU construyó dos hoteles en sendos atolones en 2019.

La apuesta de RIU por África comenzó en Marruecos y alcanza ya cinco países.





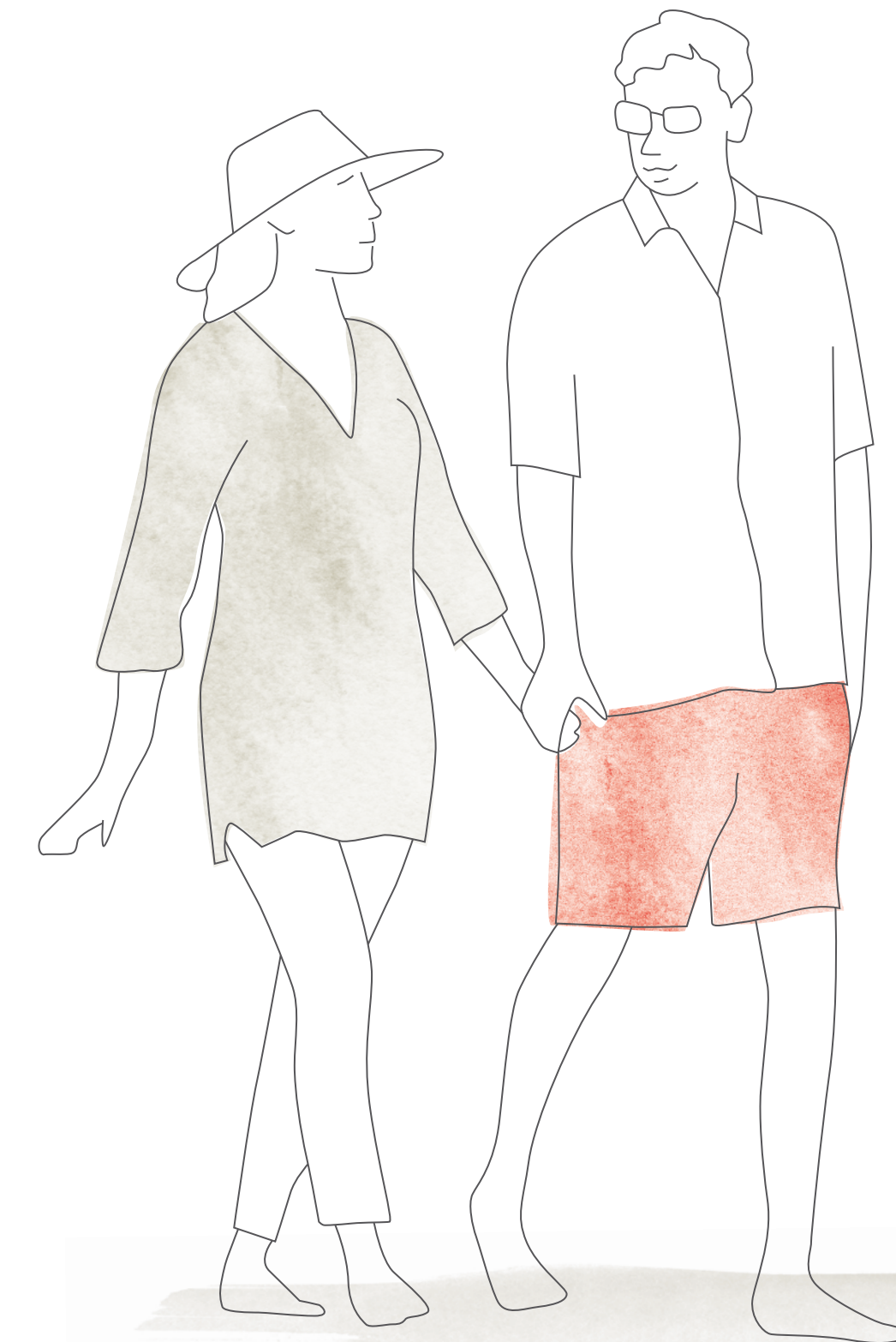


## 2.1 La compañía

RIU Hotels & Resorts cuenta con 97 hoteles en 21 países, que suman cerca de 100.000 camas. En 2023, en sus establecimientos trabajaron 35.808 personas y alojaron a más de 6,4 millones de clientes.

El eje de la actividad de la compañía es la hotelería vacacional. El 78 % de sus establecimientos ofrecen el reconocido servicio All Inclusive by RIU. Desde 2010, cuenta también con hoteles urbanos, los RIU Plaza, presentes ya en 12 grandes ciudades, y que suponen el 10 % del negocio.

 Hoteles	<b>97</b>
 Habitaciones	<b>50.088</b>
 N° de camas	<b>99.935</b>
 Países	<b>21</b>
 Plantilla promedio	<b>35.195</b>
 Plantilla a 31/12/23	<b>35.808</b>
 Clientes	<b>6,4 M</b>
 Ingresos	<b>3.607 M€</b>
 Inversión social	<b>3.918.084 €</b>





## 2.5 RIU en cifras

La cadena cerró 2023 con un incremento de la facturación del 24 %, hasta los 3.607 millones de euros, y una ocupación media global del 89 %, casi cinco puntos superior al año anterior.

El catálogo de la compañía lo forman 97 hoteles ubicados en 21 países, con 50.088 habitaciones y 35.808 trabajadores. Los establecimientos de la hotelera mallorquina recibieron a 6,4 millones de clientes en 2023, de los que un notable 38 % eran repetidores.

RIU Hotels & Resorts es la 36ª cadena hotelera del mundo (según el ranking de ‘Hotels Magazine’ de 2023) y la cuarta en España por número de habitaciones (ranking 2023 de la revista ‘Hosteltur’)

Entre los hitos de 2023, la cadena abrió su primer hotel de ciudad en Reino Unido, el Riu Plaza London Victoria. Además, completó las grandes reformas de los hoteles Riu Gran Canaria (en España), Riu Caribe (en Cancún, México), Riu Palace Macao (en Punta Cana, República Dominicana), y Riu Palace Pacífico (en Riviera Nayarit, México).

2024 será un año de grandes proyectos para RIU, con el Riu Plaza Chicago a la cabeza, pero también abrirá el séptimo hotel en Jamaica, el Riu Palace Aquarelle, en Falmouth; y dos establecimientos de nueva construcción en Mauricio, Riu Turquoise y Riu Palace Mauricio, que sustituyen a los dos que RIU tenía allí desde 2014 y que fueron demolidos en 2022.

TUI y RIU comparten al 50 % el capital de la sociedad de explotación hotelera RIUSA II S.A, creada en 1993. RIU es accionista de TUI AG desde 2005 y, en la actualidad, tiene en propiedad el 1,1% de las acciones de TUI Group.



### Posicionamiento

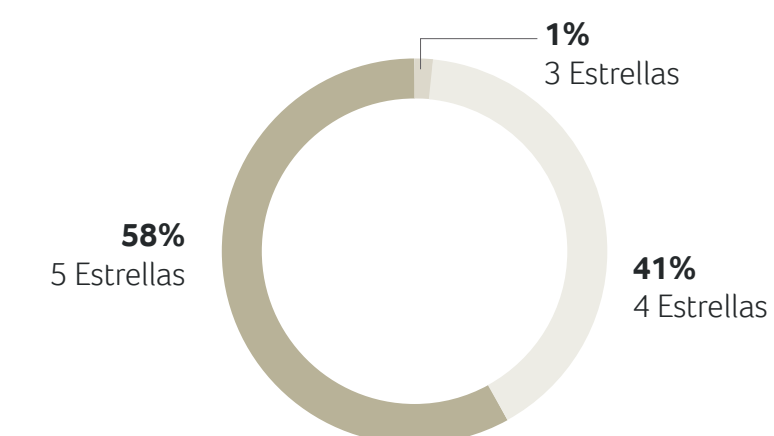
36ª cadena en el mundo (Ranking 2023 de Hotels Magazine) 1ª en España por ingresos y 4ª por número de habitaciones (Ranking 2023 de Revista Hosteltur).

### Alianzas comerciales

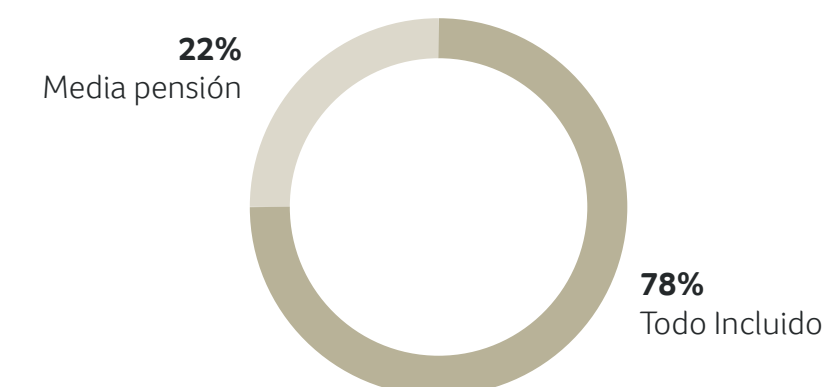
RIUSA II S.A. Fundación 1993, sociedad de explotación hotelera (Capital TUI y RIU al 50%).

RIU es accionista de TUI AG desde 2005. Actualmente, RIU ostenta el 1,1% de las acciones de TUI Group.

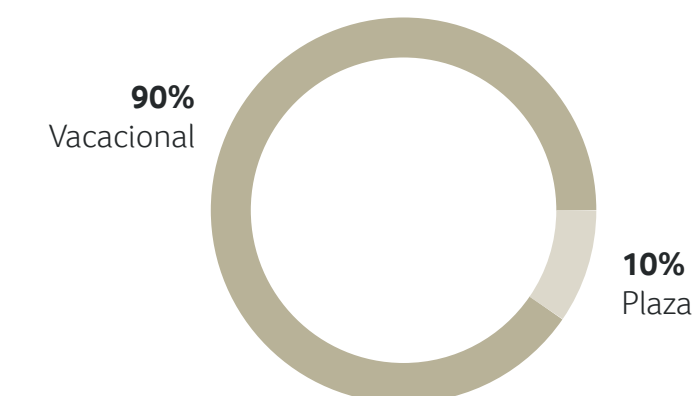
### Distribución por categoría



### Todo Incluido - Media Pensión



### Plaza Vs Vacacional





## 2.6 Producto

El compromiso con la calidad es la principal característica de RIU Hotels & Resorts. El 99 % de sus hoteles son de 4 o 5 estrellas y los huéspedes que se alojan en ellos saben que encontrarán unas instalaciones cuidadas, ubicadas en los mejores destinos de playa y urbanos, una esmerada y variada gastronomía y un servicio personalizado, con corazón.

La atención personalizada es lo que marca la diferencia de RIU frente a la competencia. Es el principal mérito y logro de la cadena mallorquina, y del que más se enorgullece la empresa, porque surge del espíritu de pertenencia que siente una plantilla que comparte la vocación de servicio como premisa.

Al servicio All Inclusive que identifica a RIU, se añade también el concepto Adults Only, orientado a quienes buscan un plus de tranquilidad, en hoteles con gran variedad de entretenimiento, una amplia oferta gastronómica y atención al detalle.

El programa premium Elite Club ha supuesto un salto adelante para RIU, con regalos de bienvenida y otros servicios exclusivos como un restaurante propio para el desayuno y la cena y un área de playa y una piscina reservadas, en aquellos hoteles Riu Palace donde está disponible.



La apuesta por la diversión y el entretenimiento es otra de sus señas de identidad, como buen especialista en hotelería vacacional.

La innovación y la diversión como filosofía definen la animación en RIU, que está diseñada por edades y también por gustos, con el programa infantil RiuLand; el de actividades dirigidas RiuFit, RiuArt para dar rienda suelta a la creatividad; los juegos de RiuFun, y también Riu4u, orientado al ocio de los 'teens', así como RiuStage, con fiestas en la playa, música en vivo y noches de baile.

Tienen un papel protagonista las RIU Party, las fiestas temáticas que nadie quiere perderse y que cuentan con los mejores DJ, espectáculos en directo, coreografías y bailarines. Desde que se celebró la primera en el RIU Santa Fe, en Los Cabos (México), se han extendido ya a siete países y hoy pueden vivirse en una treintena de hoteles de los cuatro continentes donde está presente la cadena. Pueden ser de dos tipos: las RIU Pool Party, celebradas en un recinto cerrado con piscina, para mayores de edad; y las RIU Get Together Party, se celebran en el teatro del hotel y están destinadas a todos los públicos.

RIU tiene un equipo Corporativo de Alimentos y Bebidas que es el responsable de diseñar las cartas de comida y de bebidas de todos los hoteles de RIU además de estar al día de las últimas tendencias. Los chefs corporativos se trasladan a cada apertura para formar a los nuevos equipos de cocina y asegurar que el estándar de calidad está garantizado en todos los destinos. También lo hacen cuando se presentan nuevas cartas o nuevos restaurantes temáticos. Por su parte, el equipo de Bebidas, forma a los equipos de bar y comedor para mantener el estilo de servicio amable y profesional de RIU.



RIU  
PARTY





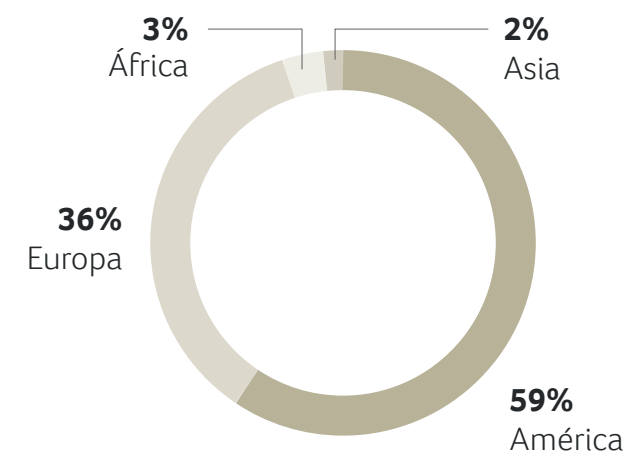


## 2.7 Comunicación

RIU cuenta con un departamento de comunicación propio, responsable tanto de la comunicación interna de la empresa, como de la externa.

A lo largo de 2023, fruto de su labor, RIU emitió 35 notas de prensa y elaboró información para participar en 114 artículos de opinión, entrevistas o reportajes en medios de comunicación.

### Usuarios por continente

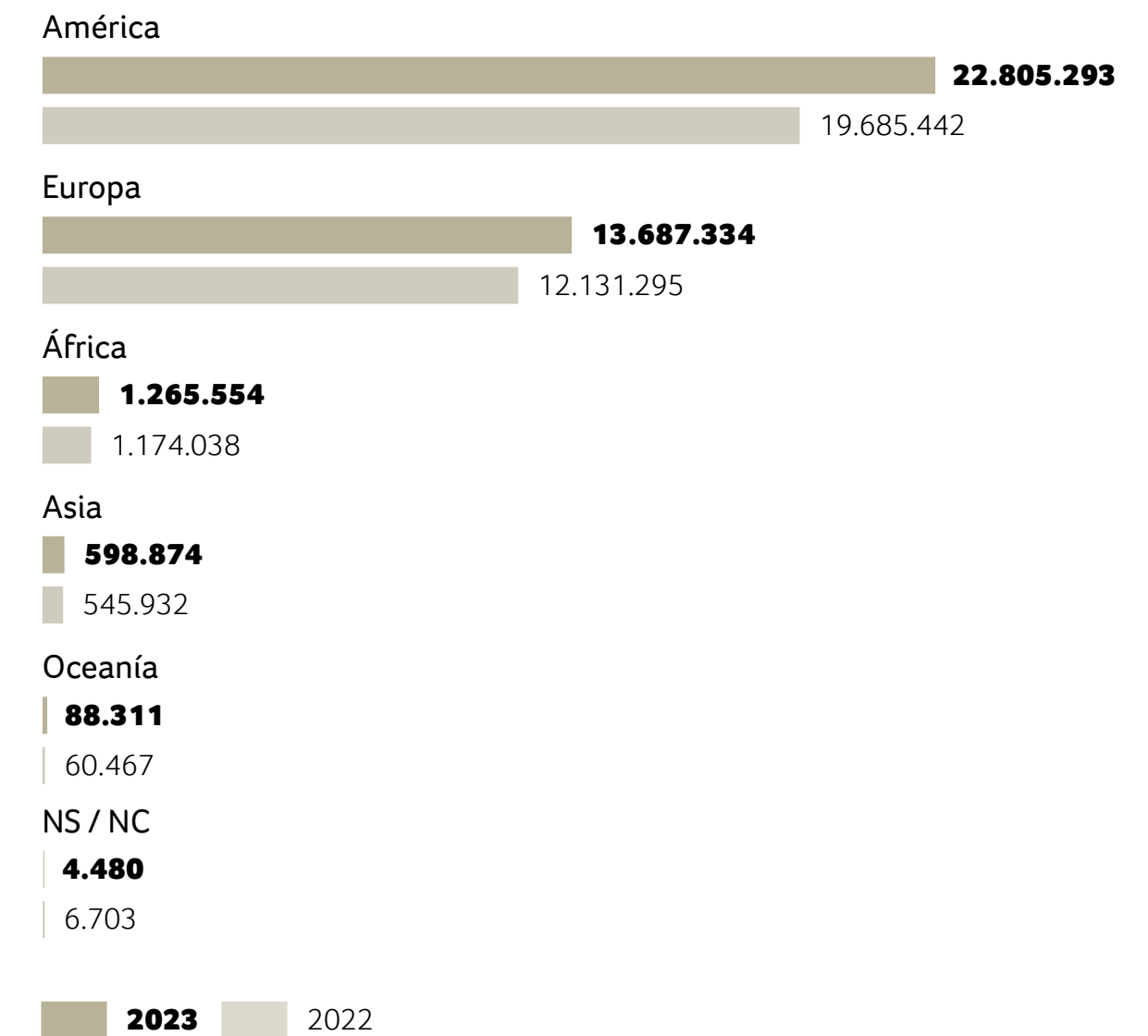


### Ranking de países por número de visitas

- |               |              |
|---------------|--------------|
| 1 USA         | 6 Alemania   |
| 2 México      | 7 Francia    |
| 3 España      | 8 Costa Rica |
| 4 Reino Unido | 9 Argentina  |
| 5 Canadá      | 10 Jamaica   |

### Datos de la web riu.com en 2023

#### Evolución usuarios por continente





Entre los canales que utiliza RIU para comunicar su labor figuran:

- **RIU Community:** herramienta de comunicación interna de la compañía, con noticias corporativas y locales de interés, las distintas iniciativas de la empresa y proyectos.
- Página web **www.riu.com**
- **Blog:** RIU comparte su actualidad a través de artículos en su blog. Además, su CEO, Luis Riu, comparte su visión sobre la empresa y los hoteles desde sus entradas personales en el blog.
- **APP:** herramienta para mantener informado con comodidad al huésped en su propio móvil durante su estancia.
- **Tótems digitales:** dispositivos ubicados en las zona comunes de los hoteles RIU, con información de interés sobre los servicios, horarios, actividades y también sobre las iniciativas RSC.
- **RIU Magazine:** revista anual corporativa, en versión física y online, que informa de las novedades, iniciativas en RSC y la actualidad del sector. En su edición impresa, se distribuye en las habitaciones de todos los hoteles de la cadena.
- **Dossier de prensa** actualizado: presentación anual de 38 páginas que supone un resumen actualizado de la información más importante sobre RIU y está a disposición de los medios de comunicación.

En 2022 RIU inauguró el hotel Riu Plaza España en el metaverso, convirtiéndose en el primer hotel de España en abrir en la web espacial. Los visitantes del gemelo virtual del popular hotel pueden visitar una réplica exacta, creada en base a los planos originales de la reforma del edificio, del lobby, la suite y la famosa terraza de la planta 27, con vistas espectaculares de la ciudad. El proyecto tuvo una gran repercusión mediática, reforzando valores tan importantes para la marca como la innovación y la vanguardia. Y el proyecto ha seguido creciendo en 2023 con la construcción de más espacios del hotel en la réplica digital.



**RIU Plaza de España es el primer hotel en abrir en la web espacial en España.**



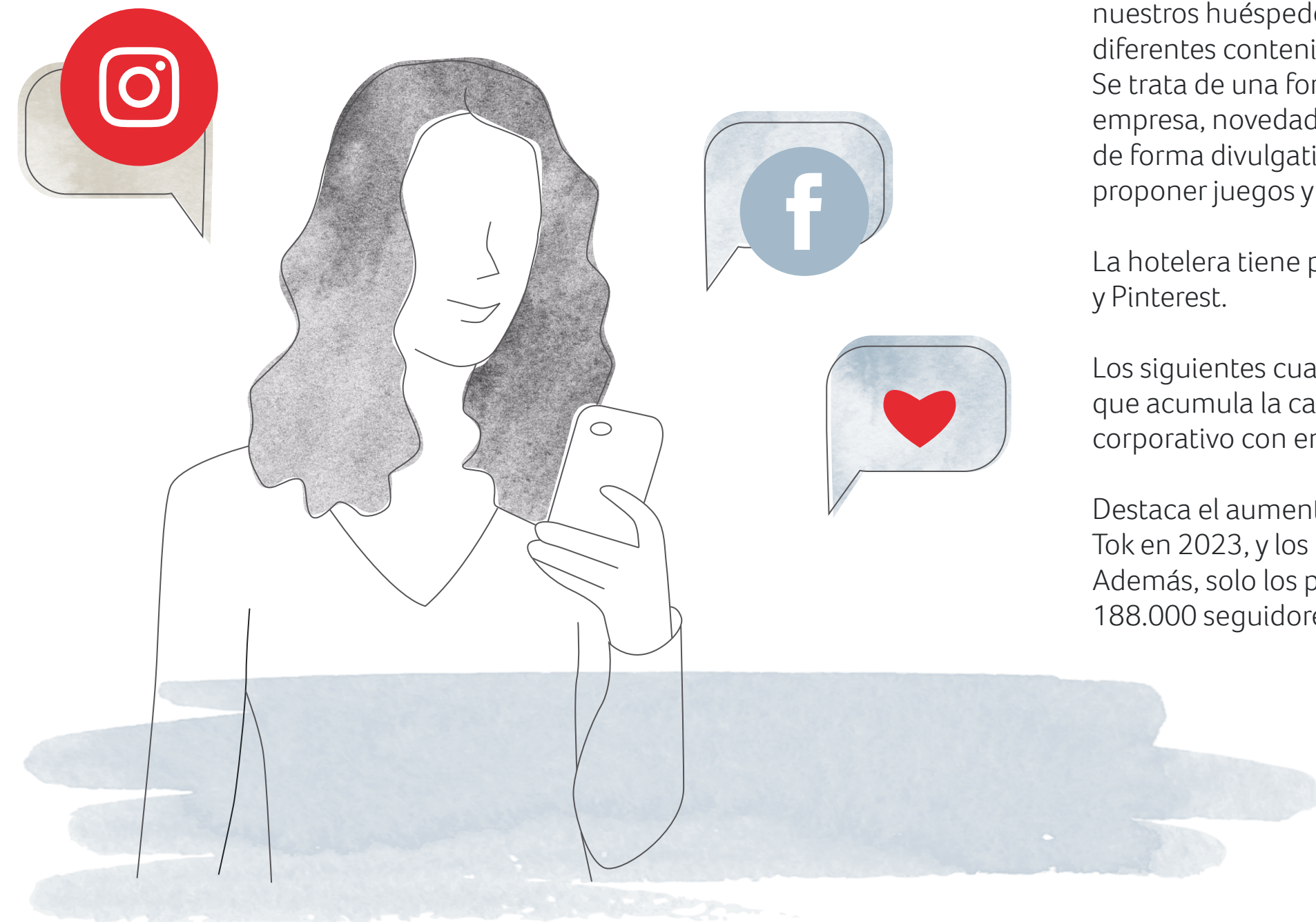
## 2.8 Difusión 360°

Las redes sociales son un canal de comunicación importante para RIU, que informa a través de ellas sobre la actualidad de la empresa, las medidas que adopta para proteger el entorno medioambiental y las novedades en las comunidades locales donde está presente, entre otras cuestiones. Son una vía para comunicarse de forma directa con nuestros huéspedes, quienes interactúan de forma intensa con los diferentes contenidos demostrando su afinidad y fidelidad a la marca. Se trata de una forma directa de compartir el trabajo que realiza la empresa, novedades de los hoteles y los destinos donde opera, explicar de forma divulgativa su compromiso social y con el medio ambiente, y proponer juegos y sorteos de estancias.

La hotelera tiene perfiles en Instagram, Tik Tok, YouTube, X, Facebook y Pinterest.

Los siguientes cuadros recogen la evolución de las cifras de seguidores que acumula la cadena en las principales redes, tanto a nivel corporativo como en los hoteles RIU Plaza.

Destaca el aumento del 151% de los seguidores registrados en Tik Tok en 2023, y los más de tres millones de seguidores en Facebook. Además, solo los perfiles de Instagram de los hoteles Riu Plaza suman 188.000 seguidores.



### Evolución de seguidores en RRSS corporativas

	2023	2022	2021	Crecimiento
Facebook	<b>3.407.603</b>	3.134.752	2.850.000	<b>+ 9%</b>
Instagram	<b>987.374</b>	805.000	637.000	<b>+ 23%</b>
Twitter/X	<b>307.108</b>	310.000	278.900	<b>- 1%</b>
Youtube	<b>27.200</b>	22.300	18.800	<b>+ 22%</b>
Pinterest	<b>18.441</b>	17.900	17.300	<b>+ 3%</b>
Twitter Plaza/X	<b>2.947</b>	2.992	2.950	<b>- 2%</b>
Tik Tok	<b>330.774</b>	131.900	43.400	<b>+ 151%</b>
LinkedIn	<b>170.228</b>	149.001	128.663	<b>+14%</b>

### Evolución de seguidores en RRSS hoteles RIU Plaza

	Instagram				Facebook		
	DIC.23	2023	2022	2021	DIC.23	2023	2021
RIU PLAZA PANAMÁ	<b>46,8K</b>	40,5K	38,7K	294K	<b>7.171</b>	6.835	5.700
RIU PLAZA GUADALAJARA	<b>24,4K</b>	16,7K	14,5K	11,5K	<b>21,9K</b>	20,7K	17K
RIU PLAZA LONDON VICTORIA	<b>1.256</b>	-	-	-	<b>91</b>	-	-
RIU PLAZA THE GRESHAM DUBLIN	<b>2.682</b>	1.861	1.380	859	<b>1.614</b>	1.092	174
RIU PLAZA ESPAÑA	<b>91,4K</b>	70,85K	69K	58K	<b>24,3K</b>	22,1K	15,8K
RIU PLAZA MIAMI BEACH	<b>6.246</b>	4.420	3.700	2.976	<b>1.596</b>	1.280	502
RIU PLAZA NEW YORK	<b>13,5K</b>	11,6K	9.400	7.000	<b>6.093</b>	5.447	2.500
RIU PLAZA FISHERMANS WHARF	<b>1.739</b>	1.126	715	475	<b>597</b>	350	-
RIU PLAZA BERLIN	<b>-</b>	877	800	636	<b>-</b>	357	282





## 2.9 Digitalización

Como en toda empresa de las dimensiones y la extensión internacional de RIU, la tecnología y la digitalización son elementos imprescindibles de gestión en los que invierte de forma constante recursos y esfuerzos, para poder abordar con garantías los retos que surgen y para incorporar innovaciones. Entre los principales desafíos, destacan la necesidad de garantizar la disponibilidad en todo momento y la seguridad de los datos, aplicaciones y comunicaciones; el uso de la tecnología en la mejora continua de los procesos de negocio; así como la obtención y retención del talento técnico necesario para llevar a cabo las tareas propias del área tecnológica.

La digitalización ha permitido a RIU avances notables en cuestiones como la movilidad y la eliminación del uso de papel y además mantiene a la cadena hotelera en la vanguardia tecnológica en cuestiones críticas como la ciberseguridad. El equipo técnico explora permanentemente nuevas oportunidades de mejora basadas en la tecnología, como sucede con la inteligencia artificial, que ya se está incorporando al catálogo de soluciones tecnológicas de la compañía.

RIU se caracteriza por la gestión propia y centralizada de su tecnología. Si bien cuenta con proveedores externos, el departamento de informática lo constituyen más de 244 empleados en plantilla, todos ellos con un amplio conocimiento no solo de tecnología sino sobre todo de la empresa, así como 95 colaboradores externos.

### Formar plantilla propia

La mejora del talento en el área tecnológica es crucial y RIU incorpora continuamente a personas preparadas en la propia hotelera, por medio de sus programas de Formación Profesional Dual. El grueso de los estudiantes de FP Dual de los últimos tres años ha finalizado el curso y un 72 % de ellos se ha integrado en la plantilla de RIU.

### Mejora constante

En 2023, RIU ha llevado a cabo más de 98 proyectos de digitalización, entre los que destacan la evolución de la web y de diversas Apps, un nuevo programa corporativo de elaboración de presupuestos y una base de datos única de todos los empleados de RIU. Algunas de las innovaciones y herramientas nuevas son:

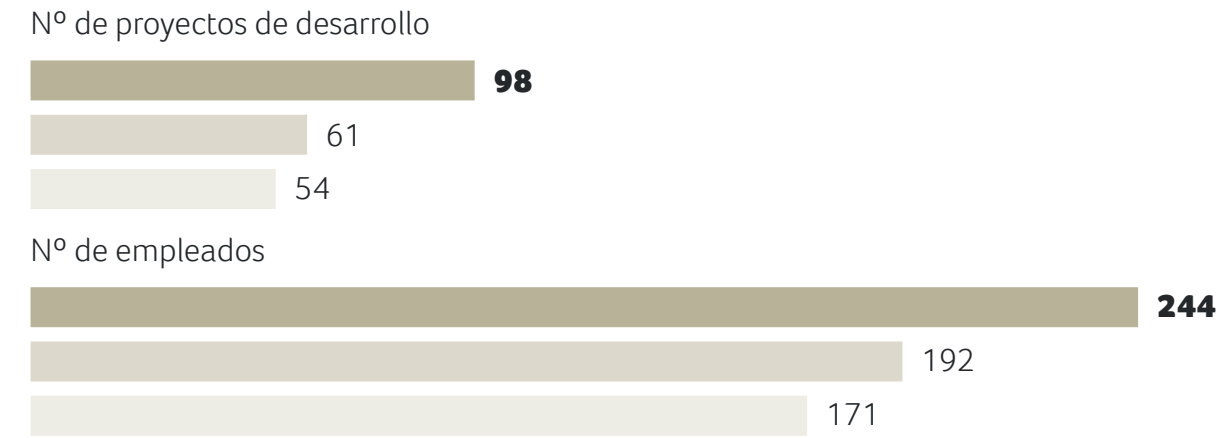
- Pasarelas presenciales en el sistema de gestión hotelera en México y República Dominicana para cobro con tarjeta de crédito.
- Pasarelas de cobro adicionales no presenciales.
- Evolución del motor de reservas de RIU.
- Base de datos única de empleados.
- Evoluciones del sistema de gestión hotelera Rumbo (rack móvil, nueva interfaz gráfica y módulo de housekeeping).
- Incorporación de herramientas de lectura automática de documentos online.
- Mejora de las funciones de la aplicación de personal RIU Staff.
- Nuevas funcionalidades en la web de checkin online.



2. RIU



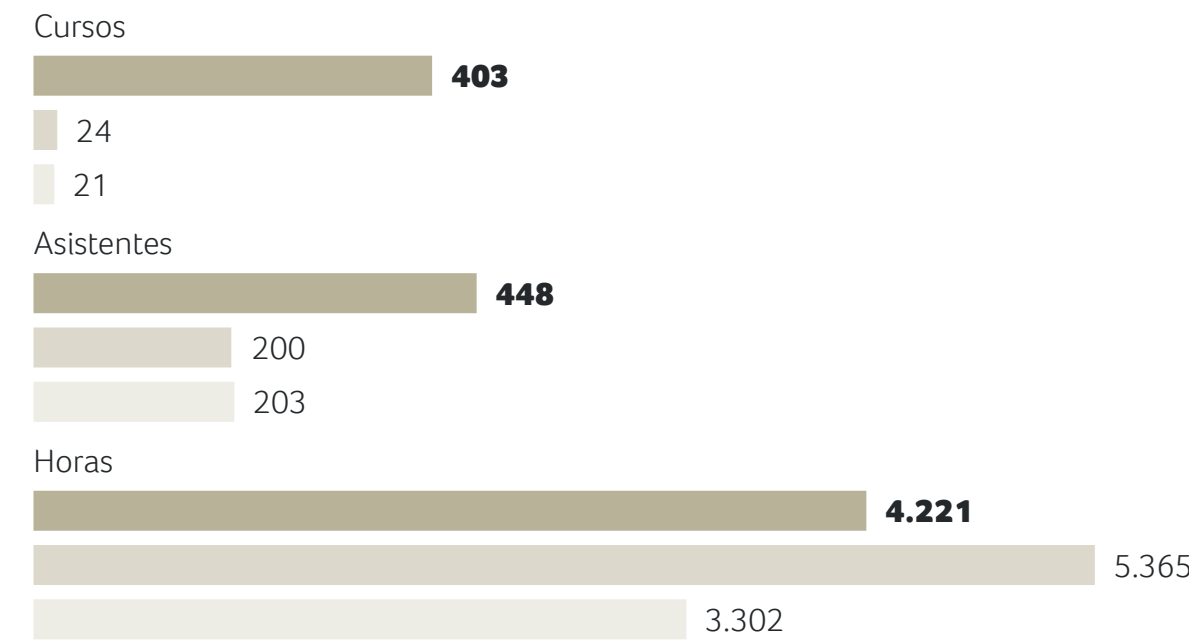
**Evolución departamento**



**Un total de 244 trabajadores forman el departamento de informática y tecnología de RIU, que cuenta además con 95 colaboradores externos.**

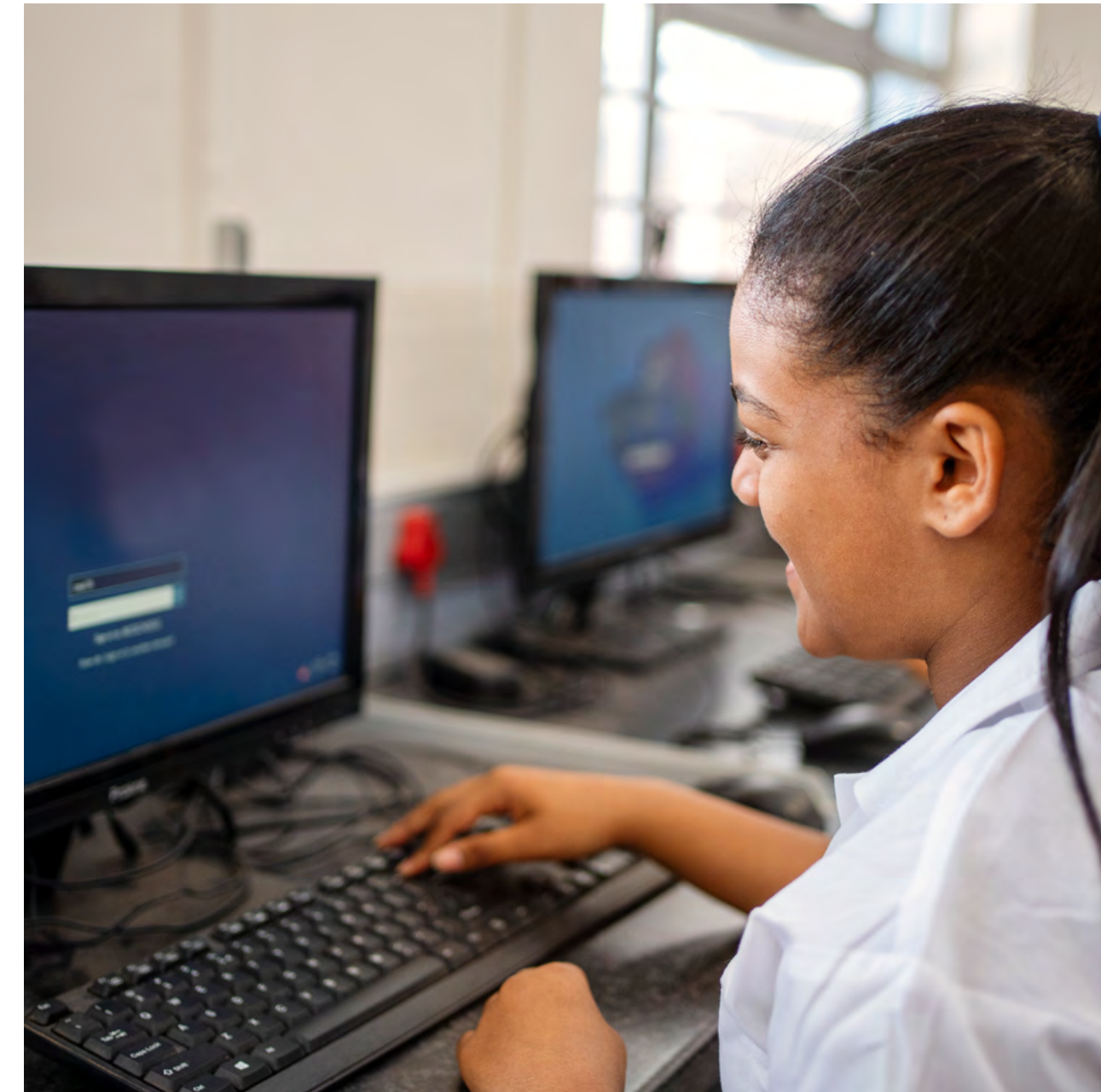
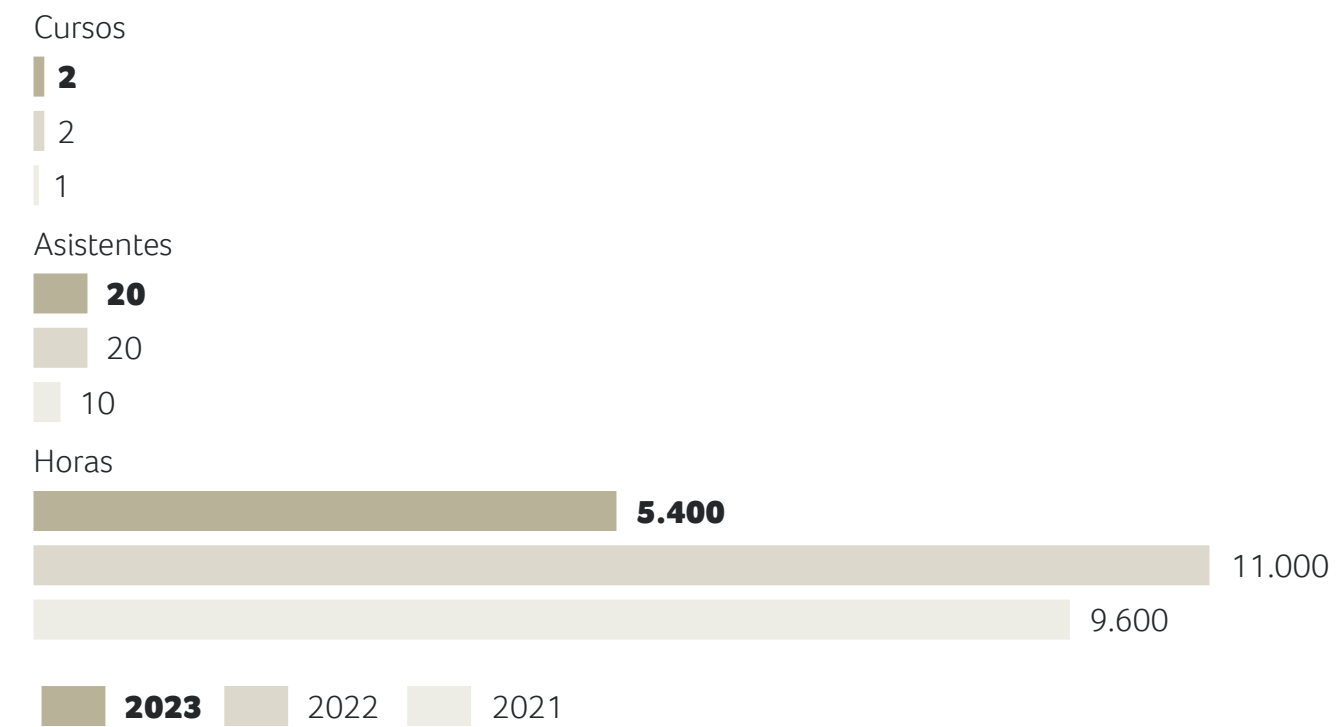
Más de la mitad del presupuesto del departamento de Informática, el 53 %, se dedica a las áreas de Desarrollo.

**Formación en Informática y Herramientas digitales**



El 92 % de los estudiantes de Formación Dual de los últimos tres años ha finalizado el curso. El 72 % pasó a formar parte de la plantilla de RIU.

**Formación DUAL**





## 2.10 Modelo de gestión

### Gestión del desempeño

La estructura de RIU es más horizontal de lo habitual, concebida para poder aproximar la toma de decisiones a quienes trabajan más cerca del huésped y conocen de primera mano sus inquietudes y deseos. En ese esquema, el área corporativa de la empresa está al servicio de la operativa y las dos esferas del negocio colaboran y mantienen un diálogo constante.

La hotelera ha desarrollado a lo largo de su trayectoria el denominado “sistema RIU”, un modelo de gestión propio que implica un alto nivel de planificación y donde los recursos se asignan en función de unos objetivos, no solo económicos, sino sobre todo de satisfacción de cliente, y que también abarcan aspectos como la gestión responsable y sostenible, la seguridad y salud.

### Sistema RIU

La gestión en la empresa se basa en:

- **Alto nivel de planificación.**
- **Estudiada asignación de recursos.**
- **La consecución de múltiples objetivos:**
  - Satisfacción del cliente.
  - Económicos.
  - De seguridad y salud.
  - Sostenibilidad.

### Compromiso con los destinos

RIU es una empresa familiar. Luce el nombre de la familia que la fundó y que hoy en día se mantiene al frente de su gestión, dando el relevo a la cuarta generación. La naturaleza empresarial de RIU se traduce en un modelo de negocio que apuesta desde sus inicios por la gestión patrimonialista, de forma que la compañía es la propietaria de los inmuebles que albergan sus hoteles.

Esta característica constituye un compromiso de inversión y continuidad con los destinos por los que apuesta RIU. También aporta a la cadena un crecimiento mucho más sólido y planificado a largo plazo, frente al extendido modelo de explotación basado en la franquicia, alquiler o management.

Además se trata de un modelo de negocio con evidentes ventajas en la gestión de personal: ser plantilla propia genera un mayor sentimiento de pertenencia y grado de implicación, gracias al arraigo de la cultura corporativa.

Este modelo también permite una toma de decisiones ágil y homogénea, que posibilita optimizar los recursos con economías de escala, gracias a la estandarización de productos y servicios. Esta homogeneidad es a su vez la que ofrece confianza y seguridad a los huéspedes y a los agentes de viajes.





## 2.11 Equipo directivo

### Comité de dirección

La dirección general de RIU la constituye su Comité de dirección, el órgano de gobierno de decisión estratégica y operativa, que está compuesto por ocho miembros: seis consejeros directivos que se distribuyen las responsabilidades por funciones o de forma geográfica, y los dos consejeros delegados (CEO) al frente: Carmen Riu y Luis Riu.

La RSC tiene máxima representación en el Comité, ya que depende directamente de la CEO y propietaria, Carmen Riu.

La misión del Comité es fijar las políticas y compromisos de la empresa y realizar un seguimiento permanente del cumplimiento de los objetivos marcados. Desde el órgano de gobierno, las decisiones fluyen de forma descendente hacia toda la organización, de forma que se van alineando los procesos y la forma de actuar de toda la empresa. La flexibilidad y agilidad en la toma de decisiones son marca de la casa en RIU y no tienen parangón en el sector.

El Comité en 2023 estaba formado por:



**Pepe Moreno**  
Consejero directivo de Contratación, Ventas y Marketing del grupo.

**Carles Madrenas**  
Consejero directivo de Hoteles y RRHH, destinos Índico, Dublín, Londres y Madrid y departamentos corporativos de Housekeeping, Food & Beverage, Front Desk y Animación.

**Félix Casado**  
Consejero directivo de Hoteles y RRHH de la Zona Atlántica: Canarias, Andalucía, Portugal, Marruecos, Cabo Verde y Senegal.

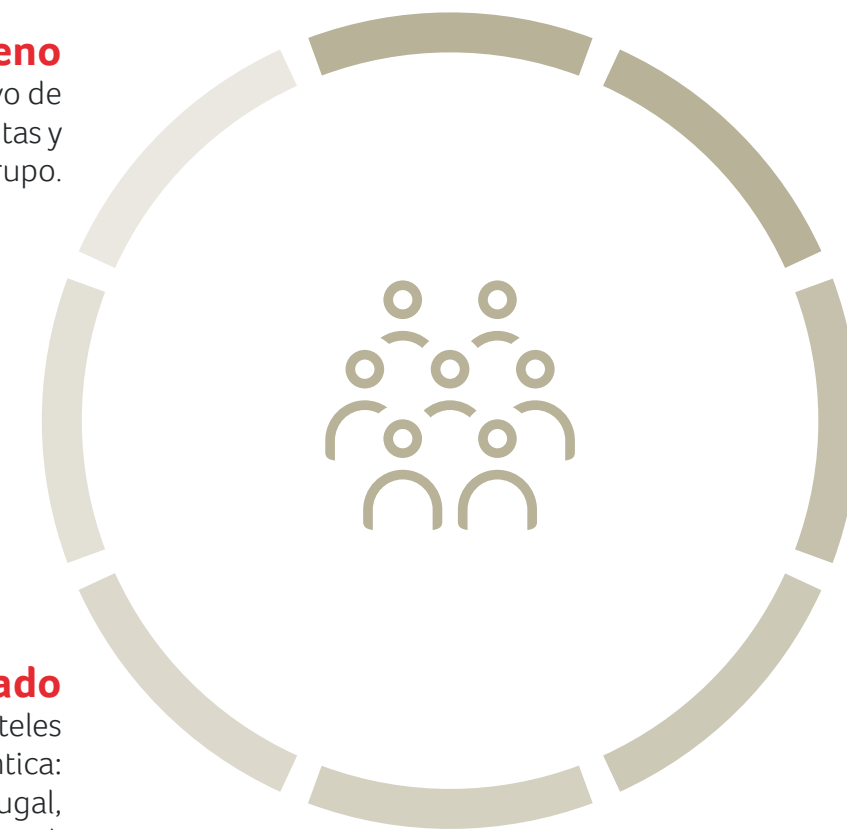
**Carmen Riu**  
Consejera delegada, propietaria de la empresa y directora del departamento de Responsabilidad Social Corporativa, Formación y Jurídico.

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

**Fernando García**  
Consejero directivo de Hoteles y RRHH de Zona América, Baleares y Berlín, Seguridad y Salud, Compras América y Departamento de Control.

**Jordi Rovira**  
Consejero directivo de los departamentos de Administración y Finanzas, Informática y Organización del grupo.

**Joan Trián**  
Consejero directivo de los departamentos de Comunicación, Compras Europa-África-Asia, Compras Energía, Riesgos, Compliance y Fiscal.

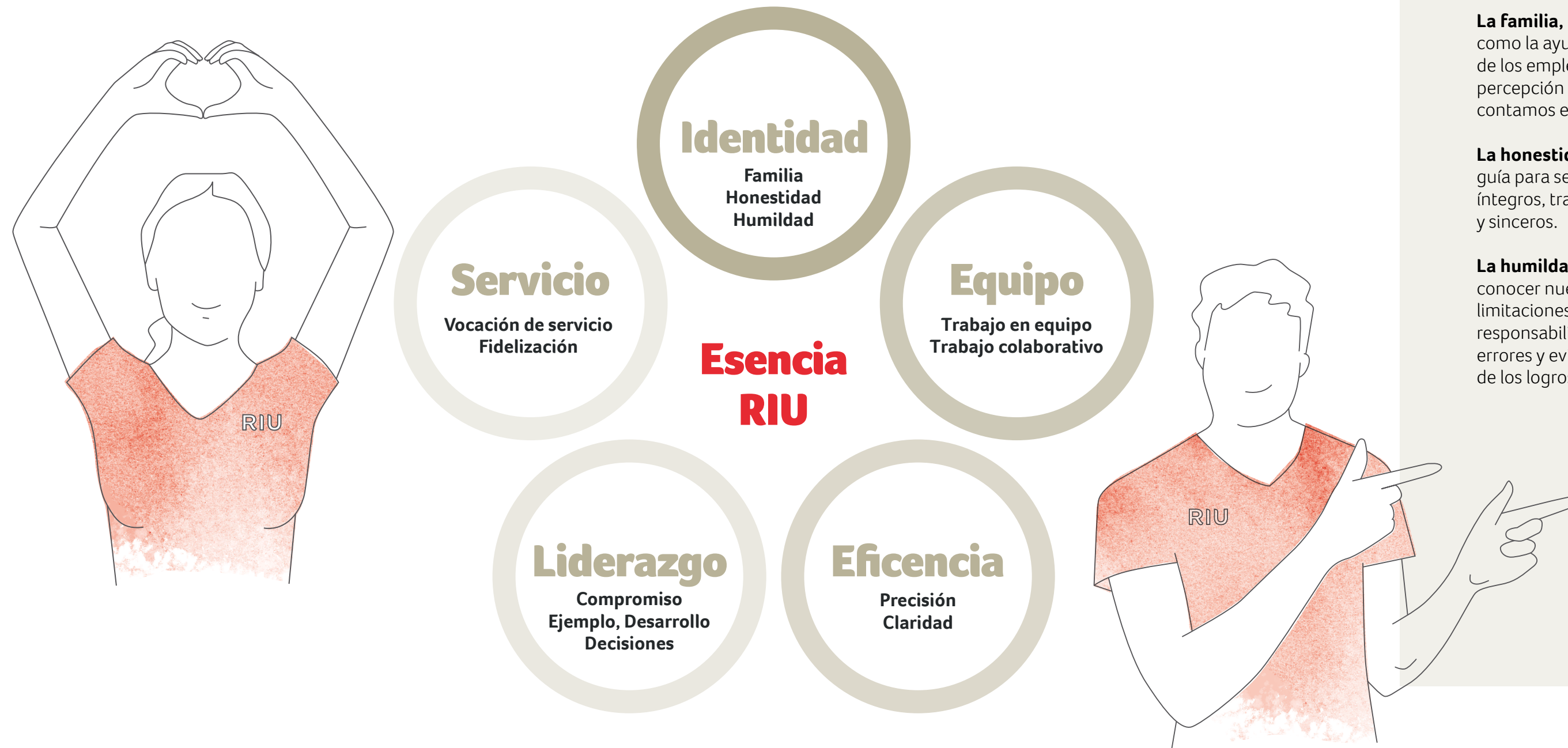




## 2.12 Cultura RIU

Cinco pilares marcan el ADN empresarial de RIU: identidad, servicio, equipo, liderazgo y eficiencia. De ellos emanan los valores que comparten todos y cada uno de los trabajadores que constituyen los cimientos del grupo hotelero.

Con la satisfacción del cliente como objetivo esencial de su trabajo, cada uno defiende desde su labor los valores de servicio, honestidad, humildad y compromiso que constituyen la base de la compañía y los llevan hasta el último rincón de cada hotel.



## El cliente en el centro de todo

### Identidad ¿Qué nos define?

**La familia**, entendida como la ayuda mutua de los empleados y la percepción de que todos contamos e importamos.

**La honestidad**, como guía para ser honrados, íntegros, transparentes y sinceros.

**La humildad**, para conocer nuestras limitaciones, debilidades, responsabilidades, errores y evitar presumir de los logros.

### Servicio ¿Qué hacemos?

**La vocación de servicio**, para conseguir la satisfacción del cliente mediante el cuidado de pequeños detalles como el saludo, la sonrisa y el trato.

**La fidelización**, para establecer lazos y una relación a largo plazo entre el personal, los clientes y la empresa que identifiquen a todos con la cultura y servicios de RIU.

### Equipo ¿Con quien?

**Trabajo en equipo.** Es necesaria una organización y un liderazgo orientados a que se compartan desde la tarea hasta el resultado, con logros conjuntos.

**El trabajo colaborativo.** Son equipos diferentes con el propósito de lograr un objetivo común; trabajando entre sí, aceptando el rol y la responsabilidad individual, así como las decisiones conjuntas.

### Liderazgo ¿Cómo lo hacemos?

**El compromiso.** Asumir la responsabilidad frente al cliente, al equipo y a la organización, atendiendo a la estrategia o a la tarea, en función del momento y la necesidad.

**El ejemplo** del líder que enseña mediante su conducta, proximidad y disposición, para guiar, corregir, escuchar, acompañar y formar a su equipo.

**El desarrollo**, como crecimiento personal y apuesta profesional de cara a adoptar nuevas capacidades que llevan a asumir mayores responsabilidades dentro del equipo.

**Las decisiones** ágiles, inmediatas y bien delimitadas en el organigrama.

### Eficiencia ¿Con qué lo hacemos?

**La precisión** en la obtención de las métricas de satisfacción de clientes o control de costes que se usan en la toma de decisiones.

**La claridad** y optimización permanente de los procedimientos y normas de la empresa como medio para lograr los objetivos de la compañía.



## Enfoque de gestión de la sostenibilidad







> 3.1	<b>Comprometidos desde siempre</b>	24
> 3.2	<b>Alineados con los ODS y GRI</b>	30
> 3.3	<b>Método RIU</b>	32
> 3.4	<b>Escuchar para actuar</b>	34
> 3.5	<b>Grupos de interés</b>	35
> 3.6	<b>Análisis de materialidad</b>	36





## Sostenible, comprometida y de confianza.



La sostenibilidad medioambiental y la responsabilidad social forman parte de la filosofía de empresa de RIU. La hotelera es consciente de que su operación la convierte en un actor relevante en las comunidades donde está presente y por eso trabaja con ellas para que su impacto, tanto en las personas como en el entorno natural, sea el más positivo posible.

### 3.1 Comprometidos desde siempre

#### De responsables a sostenibles

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en RIU nace de la generosidad, como en muchas organizaciones empresariales, con acciones filantrópicas de la familia Riu y ha ido evolucionando hacia una etapa más madura y centrada en reconducir los impactos que genera la actividad hotelera con el objetivo de apoyar el desarrollo de las comunidades donde la empresa está presente.

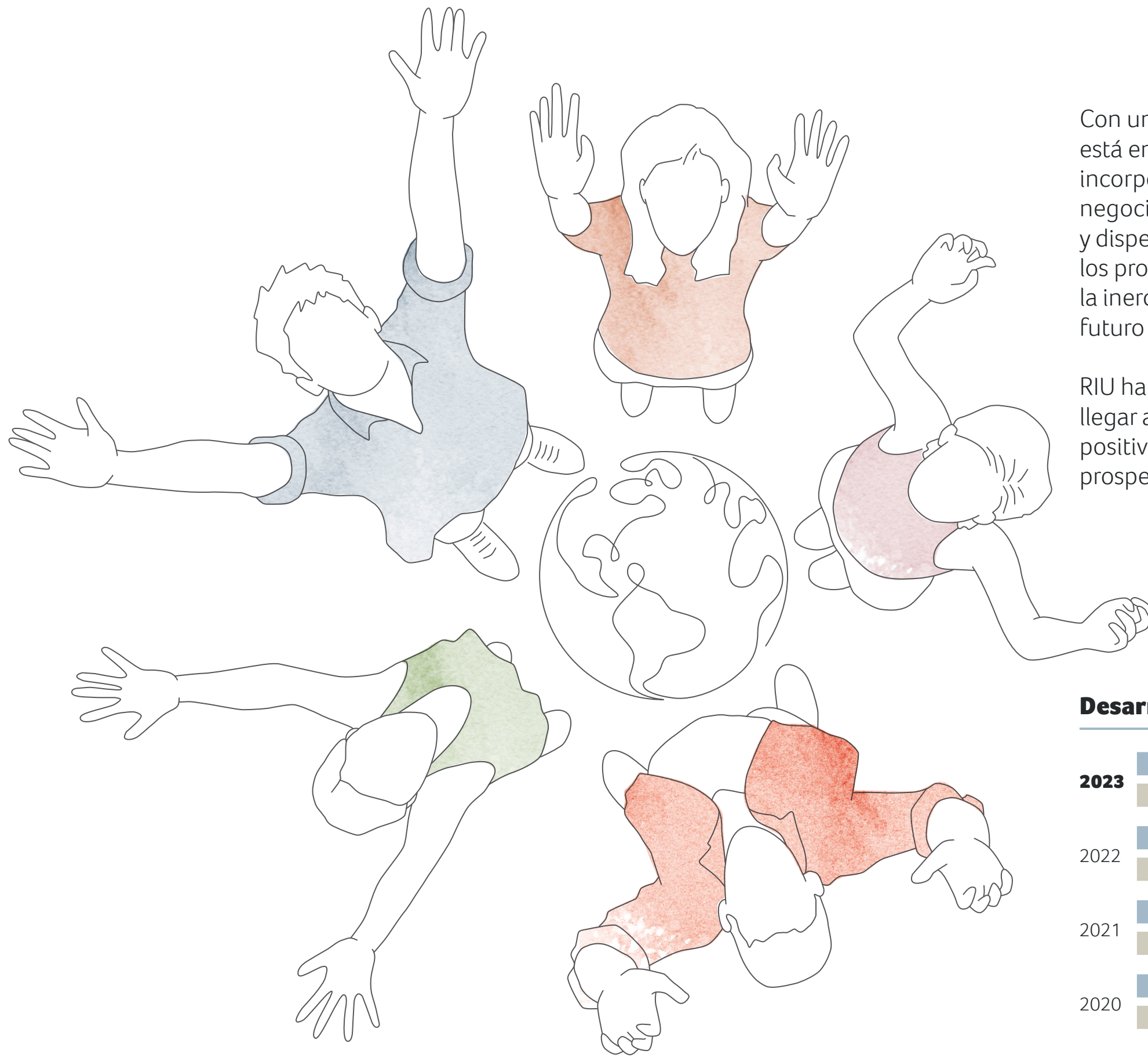
RIU creó en 2011 su propio departamento de RSC, para poner en marcha su política ambiental y social. Esa incipiente sensibilidad presente en la compañía se ha ido extendiendo hasta alcanzar diversos ámbitos de desarrollo social y la conservación de la naturaleza.

**RIU apuesta desde hace más de una década por una RSC gestionada por un equipo propio altamente profesional.**





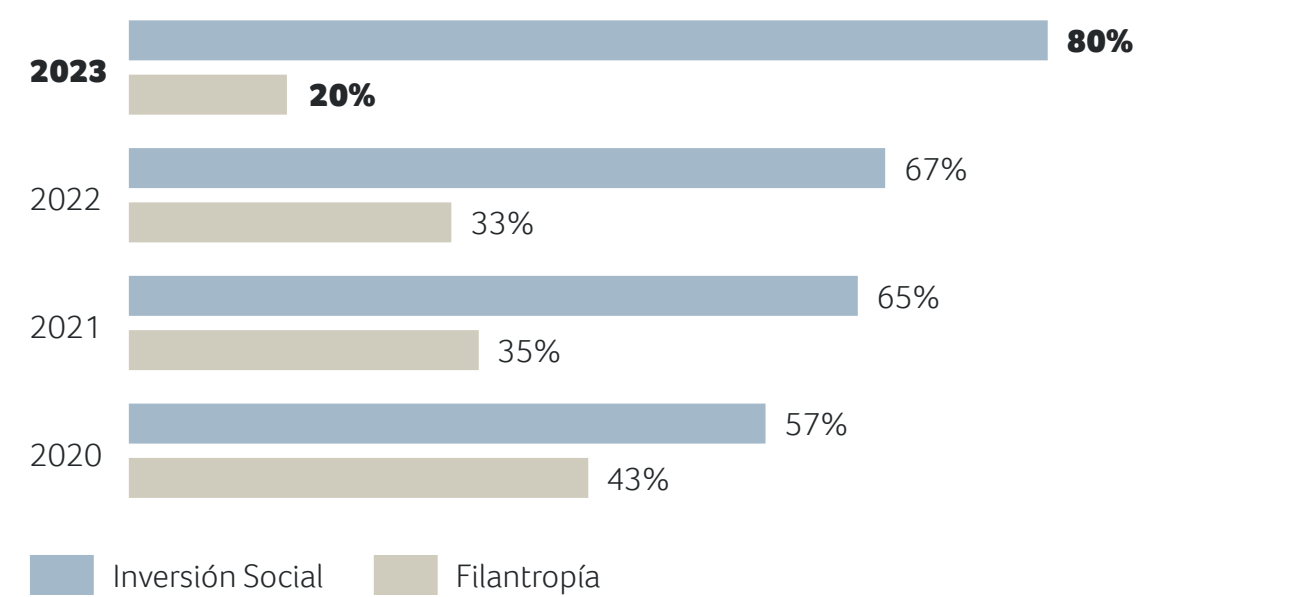
3. Enfoque de gestión de la sostenibilidad



Con una gestión profesionalizada, actualmente la función de la RSC está en un punto de inflexión: transita hacia un modelo estratégico, incorporando la sostenibilidad y la inversión social a todo el ámbito del negocio. Y no está siendo fácil. En primer lugar, porque la dimensión y dispersión de la compañía -21 países en 4 continentes- dificultan los procesos de cambio y, por otro lado, por la ardua tarea de redirigir la inercia de un modelo empresarial de éxito, poniendo el foco en un futuro que exige nuevas metas en el ámbito de la sostenibilidad.

RIU ha pasado de la gestión responsable a la sostenible y ambiciosa llegar a largo plazo a la gestión circular, que lleve a convertir en positivos todos los impactos en los destinos, contribuyendo a su prosperidad y desarrollo.

**Desarrollo Estratégico**



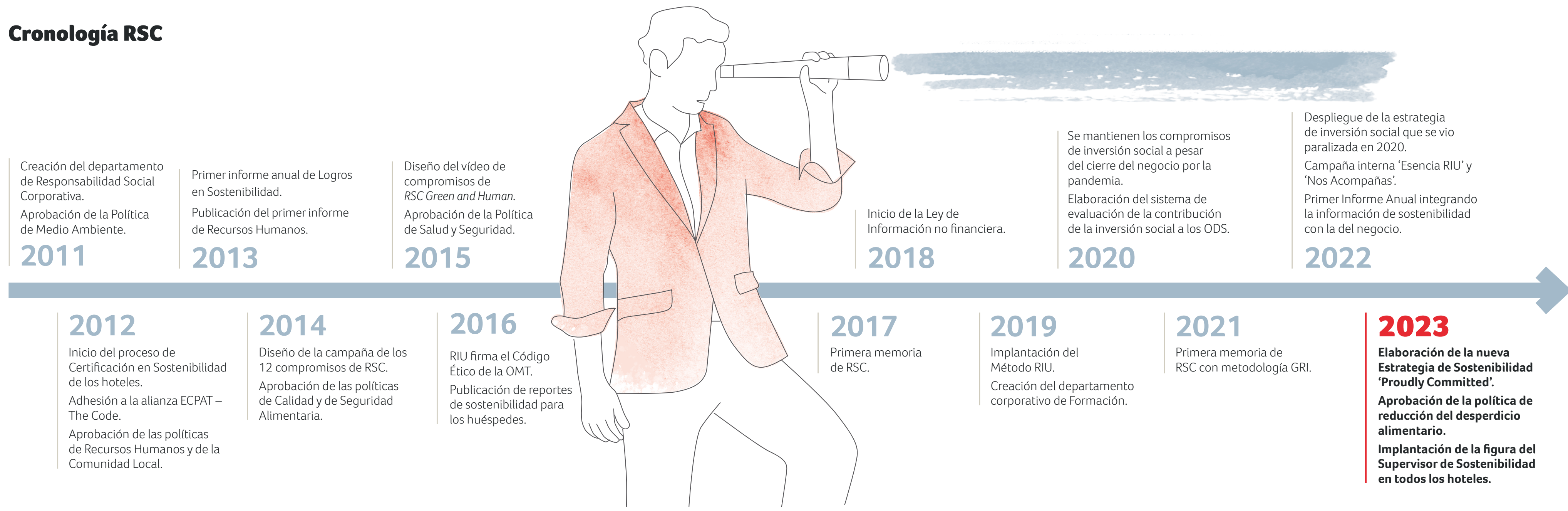
En este proceso destacan:

- La profesionalización que desde 2019 están experimentando las áreas de sostenibilidad e inversión social y, por ende, del propio departamento de RSC de RIU.
- El incremento en un 61% del presupuesto para impulsar con garantías proyectos de RSC, tanto a nivel corporativo como operacional.
- La ampliación en un 64% en el último año del equipo de RSC y Formación, con previsión de seguir creciendo con un enfoque descentralizado y focalizado en prestar apoyo en el propio destino hotelero.

A medida que se han ido desplegando las acciones y proyectos de desarrollo bajo un criterio de decisión más técnico y académico, ha descendido el peso de las acciones filantrópicas, basadas en la generosidad empresarial.



**Cronología RSC**





Los hitos de RSC en 2023

La compañía ha mantenido una intensa actividad en 2023, con encuentros y eventos para presentar su trabajo en materia de Responsabilidad Social Corporativa.



Encuentros y presentaciones



**Cabo Verde**  
Isla de Sal

Participación en la **mesa de diálogo político sobre el abuso y explotación sexual** de menores y mujeres en Cabo Verde, como representantes del sector turístico.



MINISTÉRIO DA FAMÍLIA, INCLUSÃO E DESENVOLVIMENTO SOCIAL



Celebración del **I Fórum de Salud**, organizado por África Avanza y RIU Hotels, para fortalecer la colaboración público-privada en el sector médico del país.



ORDEM DOS MÉDICOS CABO-VERDIANOS

MINISTÉRIO DA SAÚDE



**España**  
Gran Canaria

**Visita oficial del ministro de Turismo de Cabo Verde a Canarias**, en el que se le invita a conocer los proyectos de sostenibilidad y de gestión de residuos de las islas, de la mano de RIU.

**Presentación ante medios de comunicación local**, colaboradores, aliados y proveedores, de los resultados de RSC de 2022.

**Madrid**

Participación en el **Foro Alianzas Estratégicas**. Presentación del Método RIU en el panel “Lo social como pilar de inclusividad y sostenibilidad: la juventud y el empleo en el centro del cambio”.



**España**  
Mallorca

**Encuentro informativo** con los medios de comunicación. Presentación de los resultados de RSC y Sostenibilidad del año anterior.



**II Cumbre de Destinos Sostenibles.**

Organizada por la ONU Turismo de Mallorca, la Sra. Carmen Riu participó en una mesa redonda en torno a las prácticas de circularidad, los modelos de gobernanza y la obligación para el sector de formar al talento para caminar hacia una transformación sostenible.





3. Enfoque de gestión de la sostenibilidad

 **Global**

**Seminario sobre “Turismo para todas las personas”**, en colaboración con la Fundación ONCE y la Asociación Española de Normalización (UNE).



**Presentación interna del Plan Estratégico de Sostenibilidad**, bajo el lema “Proudly Committed”, a los directivos de Europa, América, África y Asia.

**Sesión de trabajo con la UITA** para avanzar en el plan de formación.



 **México  
Cancún**

**Foro de Innovación Social.** Invitación para impartir conferencia en el foro de encuentro y capacitación a organizaciones de la sociedad civil.



Invitación para impartir **conferencia** magistral relacionada con la toma de decisiones de inversión social de las empresas.



**Riviera Nayarit-Vallarta**

**4º Encuentro Regional de Organizaciones de la Sociedad Civil** para fomentar la colaboración y el intercambio de conocimientos y mejores prácticas para lograr un impacto más significativo y beneficio a la comunidad. Reconocimiento a RIU por el apoyo en alojamiento solidario.

 **Nuevos acuerdos**

 **Cabo Verde  
Isla de Sal**

**Firma del primer acuerdo público-privado** del país para la conservación y recuperación del área natural protegida de Ponta Sinó.



 **España  
Mallorca**

Se **firma** con Fundación Marilles **el Pacte Blau Balear**, un acuerdo intersectorial para la conservación del Mar Balear.



**Tenerife**

El Hotel Riu Buenavista se une al proyecto de Comunidades Turísticas Circulares en el que ya participaba el Riu Palace Tenerife desde su inicio en el 2022.

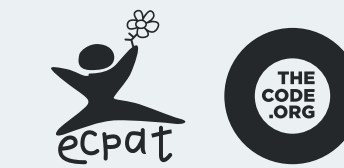


**Excelencia Turística de Tenerife.** Adhesión a la campaña de protección de la pardela cenicienta, a través de formaciones y campañas de sensibilización del personal y clientes.



 **México  
Cancún**

Adhesión a THE CODE en México, como parte de aliado estratégico ECPAT MÉXICO.







**Nuevos Proyectos de Inversión Social**

**Cabo Verde**  
**Isla de Sal**

**España**  
**Andalucía**

**España**  
**Mallorca**

**Tanzania**  
**Zanzíbar**



**Premios y reconocimientos**



**España**  
**Gran Canaria**

**IX Concurso Re Think Hotel.** Se reconoce el proyecto de reforma del Riu Gran Canaria, entre los 10 mejores proyectos de sostenibilidad y rehabilitación hotelera por ejecutar.



**Gala Solidaria ACCM.** El Riu Palace Meloneras recibe un reconocimiento por su implicación y solidaridad con la causa, por su trabajo y exquisitez en el trato al cliente.



**Mallorca**

**Concurso Re Think Hotel.** Los hoteles Riu San Francisco y Riu Playa Park han sido premiados entre los diez mejores proyectos de sostenibilidad y rehabilitación hotelera en la categoría TSMEDIA.



**Programa FORO (Formación y Ocupación).** En el marco de la conmemoración de su 20 aniversario, se hizo entrega del reconocimiento a las empresas colaboradoras.



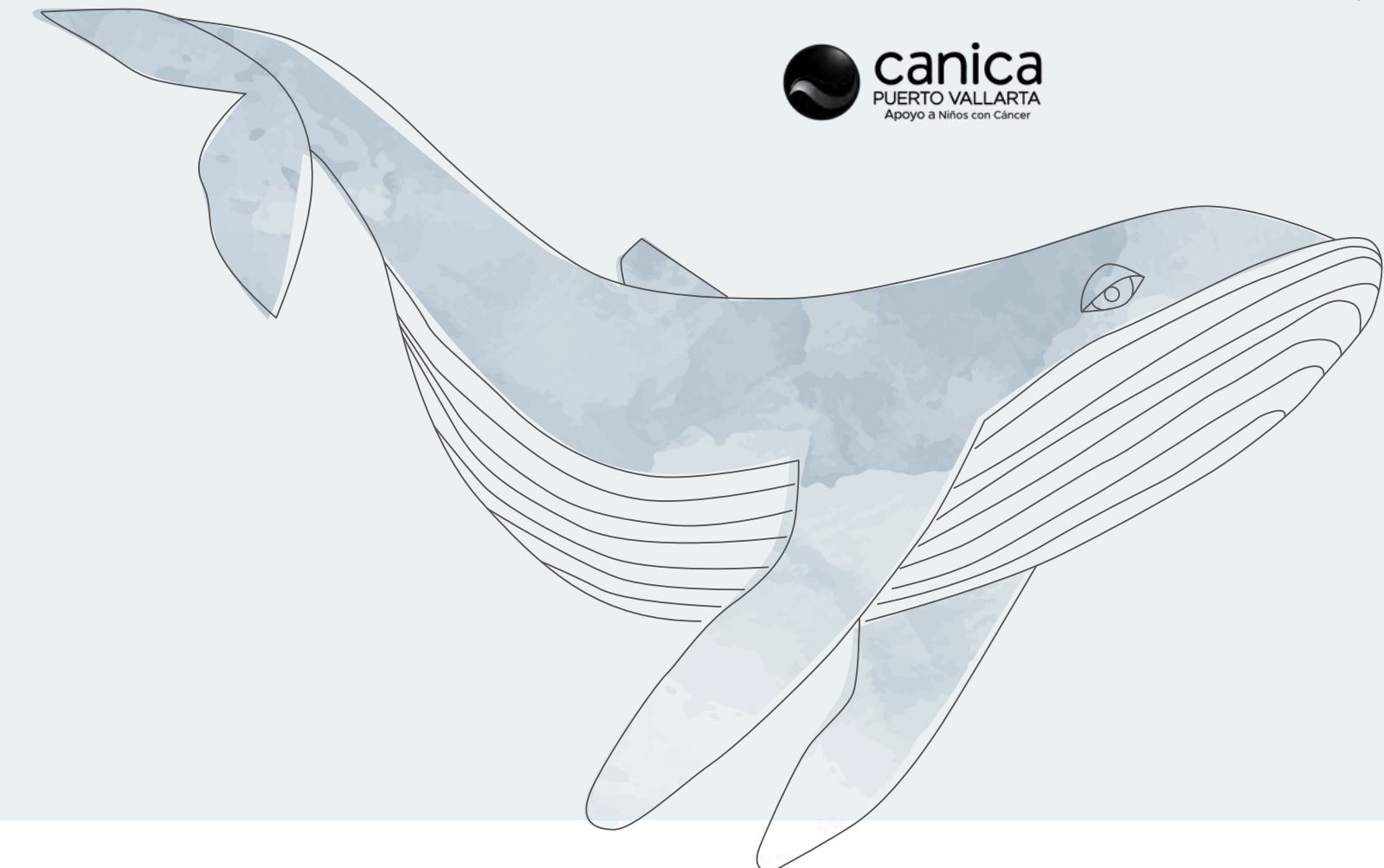
**México**  
**Los Cabos**

**Ecología y Conservación de Ballenas.** Reconocimiento de participación por parte del Gobierno Federal, a través de la CONANP, por el apoyo de RIU al proyecto de rescate de ballenas.



**Riviera Nayarit-Vallarta**

**Asociación Femenil Vallartense, A.C. (Canica Vallarta).** La organización reconoció a RIU por la colaboración en el proyecto que consiste en cubrir los desplazamientos y gastos médicos de los niños y niñas con cáncer que reciben sus tratamientos en la ciudad de Guadalajara.







### 3.2 Aliados con los ODS y GRI

RIU es una empresa comprometida con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Consciente de la importancia de contar con métodos estandarizados internacionalmente, adoptó los ODS y el Global Reporting Initiative (GRI) para medir y planificar sus acciones en este campo. En colaboración con la ESCP Business School, RIU lleva a cabo desde 2020 un análisis profundo de cómo contribuyen sus inversiones sociales al desarrollo de este esfuerzo global que suponen los ODS.

Ese análisis ha constatado que, históricamente, las actuaciones de RIU contribuyen principalmente a impulsar el desarrollo social de las comunidades donde opera y a fomentar la diversidad e inclusión social de los colectivos vulnerables (ODS 10), especialmente la infancia; y también a promover programas enfocados a mejorar su salud (ODS 3).



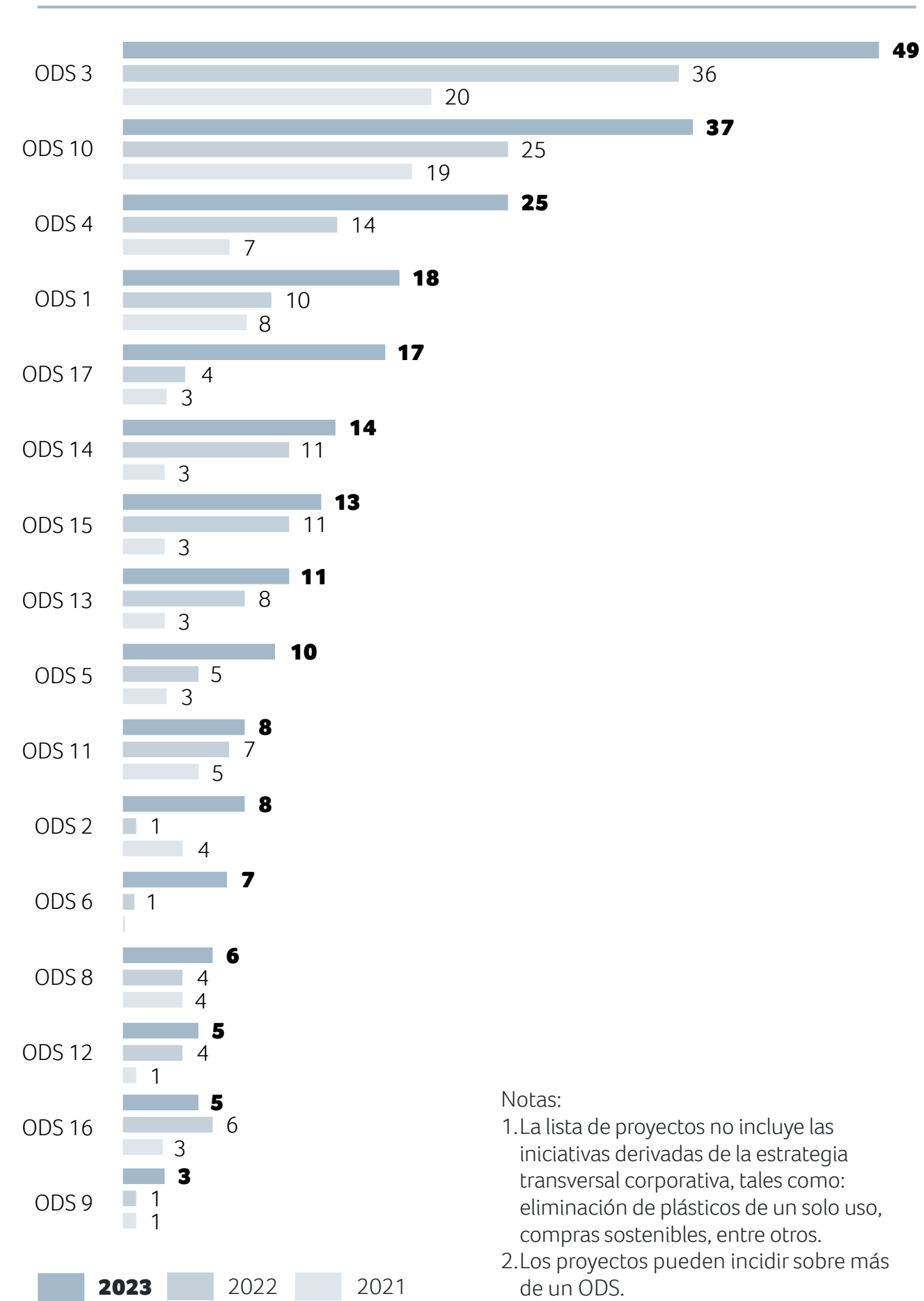


**Evolución en los ODS**

Entre 2021 y 2023, han aumentado los proyectos puestos en marcha por RIU en, prácticamente, los 17 ámbitos de actuación en los que están divididos los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Destacan el ODS 3 (Salud y Bienestar), con 49 proyectos realizados en el pasado ejercicio frente a los 36 de 2022; el ODS 10 (Reducción de las Desigualdades), con 37 frente a 25 acometidos el año anterior y el ODS 4 (Educación de Calidad), con más del doble, 25 frente a 12. En los ODS 12 (Producción y Consumo responsable), 16 (Paz, Justicia e Instituciones sólidas) y 9 (Industria, Innovación e Infraestructura) es en los que hay mayor margen de mejora.

El aumento significativo en el número de proyectos relacionados con el ODS 3 en 2023 muestra la continuidad en el compromiso de la empresa con la mejora de la salud y el bienestar enfocados sobre todo en la infancia. Asimismo, el mantenimiento de numerosos proyectos centrados en el ODS 10 sugiere también una persistente dedicación a la inclusión social, un área clave del desarrollo sostenible.

**ODS evolución de nº de actuaciones por programa**



Notas:  
 1. La lista de proyectos no incluye las iniciativas derivadas de la estrategia transversal corporativa, tales como: eliminación de plásticos de un solo uso, compras sostenibles, entre otros.  
 2. Los proyectos pueden incidir sobre más de un ODS.

**Contribución a los ODS en número de proyectos**

ODS	2023	2022	2021
ODS 1	18	10	8
ODS 2	8	1	4
ODS 3	49	36	20
ODS 4	25	14	7
ODS 5	10	5	3
ODS 6	7	1	-
ODS 7	-	-	-
ODS 8	6	4	4
ODS 9	3	1	1
ODS 10	37	25	19
ODS 11	8	7	5
ODS 12	5	4	1
ODS 13	11	8	3
ODS 14	14	11	3
ODS 15	13	11	3
ODS 16	5	6	3
ODS 17	17	4	3





### 3.3 Método RIU

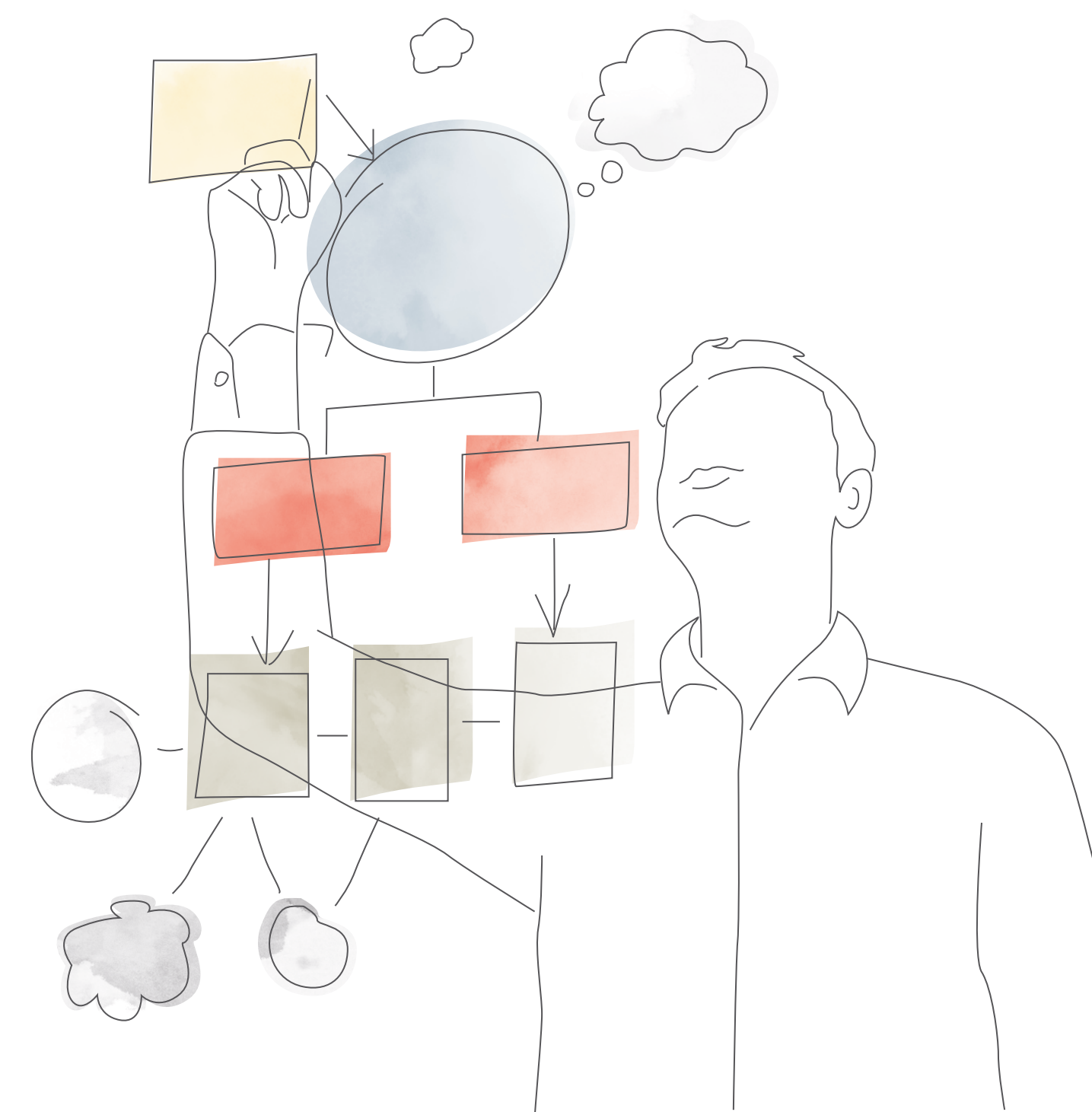
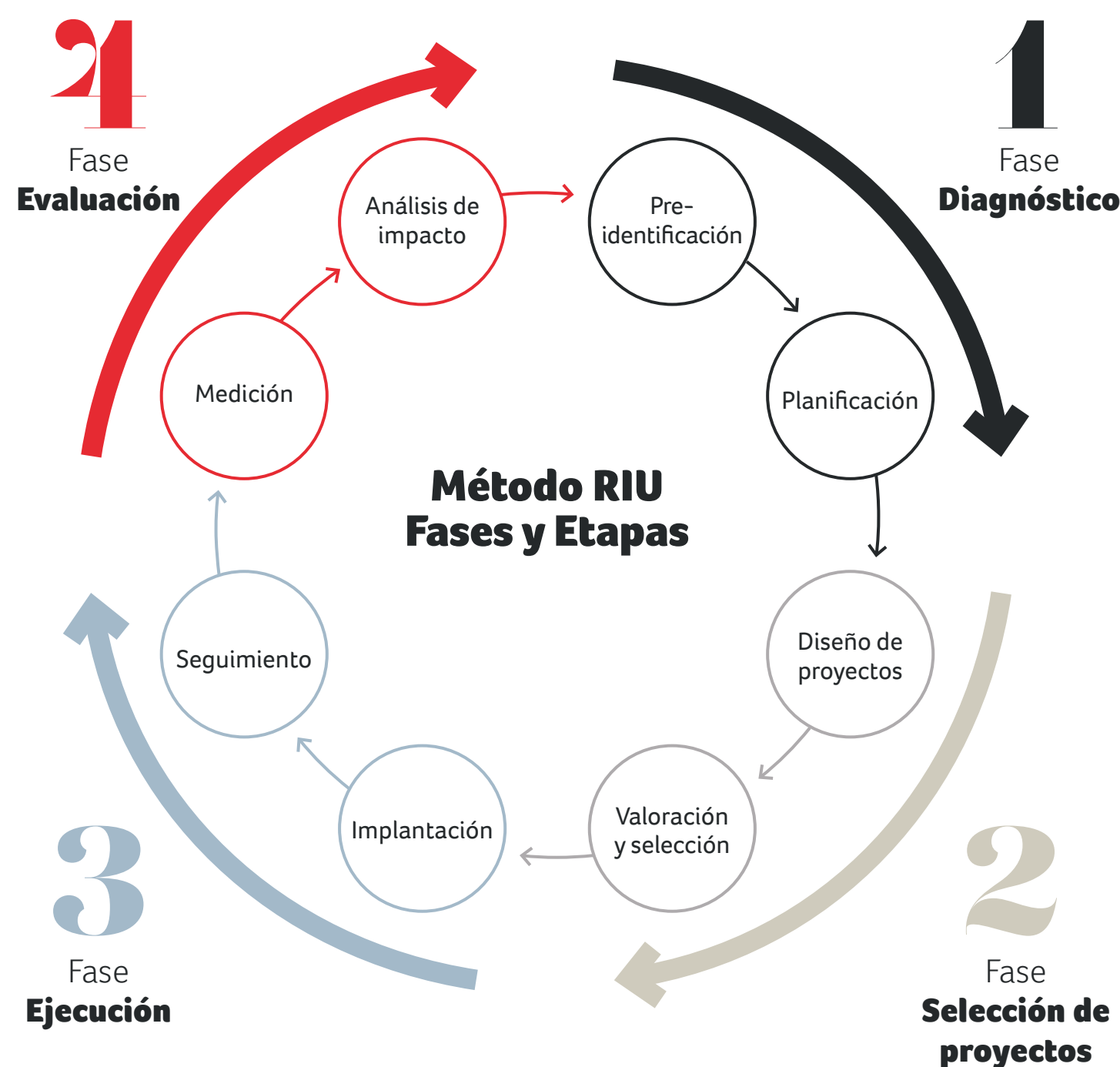
#### El Método RIU: pionero en el sector

En 2019, aplicando métodos académicos, RIU Hotels creó una nueva metodología para decidir dónde invertir socialmente y con qué aliados, con el objetivo de mejorar las condiciones de la comunidad, contribuir al progreso de cada destino y a conservar su medio natural. El método tiene dos objetivos claros, las personas y la biodiversidad, y contempla unas líneas de acción, programas y recursos muy definidos.

Este método de trabajo, pionero en la industria turística y creado con el apoyo de la ESCP Business School, permite a la compañía diagnosticar los problemas sociales y ambientales asociados a la actividad turística y hotelera, identificar potenciales aliados, y desarrollar o evaluar proyectos relacionados con las posibles soluciones, para involucrarse en su ciclo de gestión a largo plazo.

Para acertar en su inversión social y guiar su actividad hacia donde resulta más necesaria, RIU empieza por definir el contexto general del destino, incluyendo aspectos de desarrollo económico y de carácter social y medioambiental, analizar el bienestar de las personas en ese destino concreto y compararlo con otros países. Realiza entrevistas a su personal local, celebra reuniones con los grupos de interés de la compañía y elabora diagnósticos in situ para seleccionar los proyectos idóneos.

RIU no puede atender a todas las carencias de las comunidades locales donde trabaja, pero sí aquellas que están relacionadas con su actividad y también con sus líneas estratégicas. Por esta razón, la compañía realiza esta labor previa de identificación y evaluación de las problemáticas de cada país, analizando sus causas y sus efectos; e identifica quiénes pueden ser sus aliados en el desarrollo de los proyectos de inversión social, ya sean instituciones públicas o privadas u organizaciones de la sociedad civil.





**Foco de actuación**

**Personas**



El centro del compromiso en inversión social de la compañía son las personas e involucra tanto a su equipo humano como a sus clientes y a la comunidad local en la que desarrolla su actividad.

Hay dos líneas, Infancia y Comunidad Local, con varios programas:



- Salud
- Educación
- Protección de la infancia



- Desarrollo local
- Promoción del deporte

**Biodiversidad**



Bajo esta línea de actuación social, RIU participa en proyectos que tienen como objetivo la conservación de la vida silvestre y de la biodiversidad en el entorno de nuestros hoteles, por medio de programas de protección de especies en peligro y de sus hábitats y ofreciendo alojamiento solidario.

Las actuaciones se desarrollan en dos programas base:



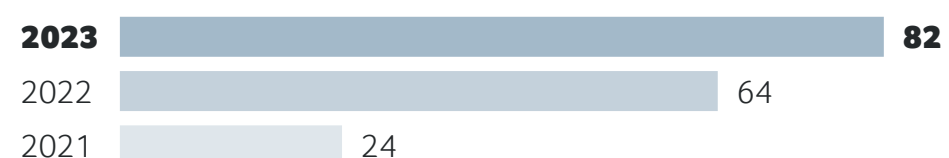
- La conservación de áreas naturales
- La protección de especies

**Evolución de la actividad**

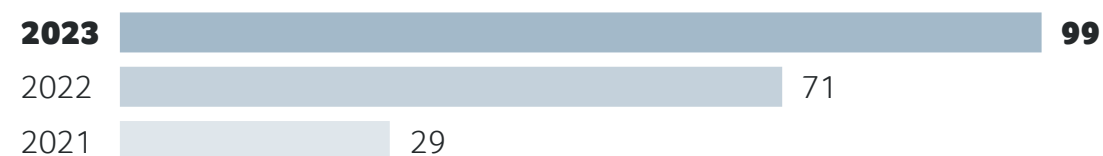
En 2023, la actividad ha aumentado considerablemente, con un incremento de los proyectos del 39 % hasta rozar el centenar. También ha crecido un 28 % el número de organizaciones aliadas.

**Actuaciones y aliados**

Aliados estratégicos



Actuaciones



**Evolución del foco**

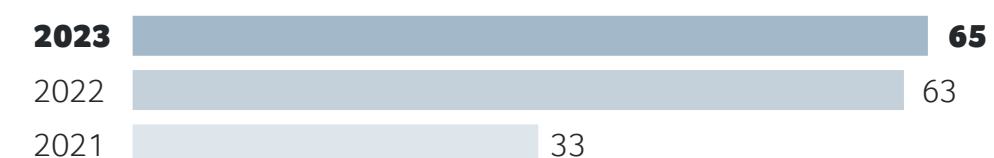
El programa de Salud, principal foco de la estrategia de la compañía, sigue liderando en 2023 las cifras en número de proyectos, con 30 actuaciones sobre el total, mientras que los programas relacionados con la Biodiversidad han alcanzado la cifra de 18 proyectos, con un incremento de casi el 30 % sobre el ejercicio anterior, y se espera que sigan aumentando su peso específico en los próximos años.

**Implantación por destino**

La compañía tiene como objetivo aplicar el Método RIU en todos sus destinos hoteleros. En 2023 ya ha alcanzado la cifra de 28 destinos lo que supone un 65 % del total. No se ha implementado de momento en ninguno de los nuevos países incorporados al porfolio.

**% destinos y países con inversión social**

Destinos



Países



**Actuaciones por programa**

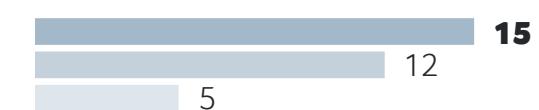
Salud



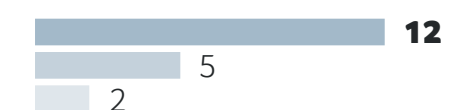
Acción local



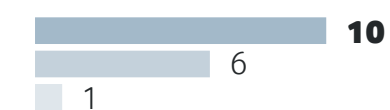
Educación



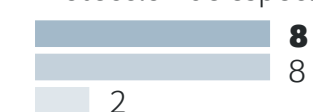
Protección de la infancia



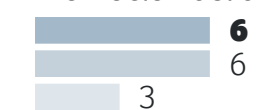
Conservación de áreas naturales



Protección de especies



Promoción del deporte



■ 2023 ■ 2022 ■ 2021



3. Enfoque de gestión de la sostenibilidad

3.1 Escuchar para actuar

**Reuniones con instituciones y asociaciones del tercer sector**

Periódicamente, el departamento de RSC establece un calendario de reuniones con instituciones y asociaciones del tercer sector con el fin de conocer las necesidades sociales o ambientales de los destinos donde opera. Además de respaldar sus proyectos, también les apoya en materia de marketing y comunicación. Sumado a esto, cada año, RIU organiza un encuentro con todas las ONG aliadas para hacer balance y definir las pautas que marcarán los proyectos futuros.

**Webinars y entrevistas con el staff interno de RIU**

En cuanto a la comunicación interna, para poder informar y también conocer las opiniones dentro de la compañía, el departamento de RSC de RIU celebra encuentros online con los distintos responsables de los hoteles en todos los países donde opera la empresa. Además de atender a sus opiniones, es la mejor forma de ponerles al día de las novedades en innovación social y ambiental, responder cualquier posible duda al respecto y establecer objetivos comunes que se llevarán a cabo en un plazo marcado.

**Ruedas de Prensa y encuentros con medios de comunicación**

Una faceta importante de la política de RSC es la transparencia. Todos los años, la compañía organiza un encuentro con los medios de comunicación. El objetivo es hacer balance de lo realizado en los meses anteriores, mostrar el impacto de la inversión social y ambiental de RIU y explicar la visión a corto plazo de la empresa en materia de RSC. Durante el encuentro se establece un diálogo con los periodistas, se aclaran dudas y se responden las preguntas y peticiones de más información. En 2023, la rueda de prensa se celebró en Palma, lugar elegido en esta ocasión para presentar el ‘Informe Anual’, el 14 de julio.





### 3.5 Grupos de interés

#### Relación con los grupos de interés

Para RIU, la comunicación con sus grupos de interés, que abarca desde sus proveedores a los clientes, pasando por la plantilla, entre otros, es vital para conocer sus necesidades, impresiones y opiniones relacionadas con la actividad hotelera que desempeña. Su 'feedback' hace que RIU mejore, ayuda a la empresa a definir sus objetivos y a marcar unos compromisos claros para lograr un hotelería más responsable con la sociedad y el medio ambiente.



#### Herramientas de comunicación

Con el fin de agilizar y mejorar la relación con sus grupos de interés, RIU ha creado diversos canales de comunicación y herramientas con las que poder responder ante ellos de una forma transparente, rápida y eficaz, siempre buscando el equilibrio y el beneficio mutuo.

#### Herramientas de comunicación internas

- Icono de lista: **Circulares y correos grupales**
- Reuniones informativas**
- Manuales corporativos**
- Formaciones**
- Newsletters online y offline**
- Intranet**
- Encuestas de clima laboral**
- Apps corporativas**
- Encuestas de satisfacción del cliente**
- Compromisos de proveedores**
- Riu Community**



#### Herramientas de comunicación externas

- Icono de megáfono: **Convenciones y foros profesionales**
- Encuestas de satisfacción al cliente**
- Ruedas de Prensa**
- Página web**
- Comunicados y notas de prensa**
- Informe Anual**
- Tótems digitales**
- Reuniones con sector público, privado y el tercer sector**
- Redes Sociales**
- Chatbot y aplicaciones móviles**
- Programas fidelización y sus canales de comunicación**
- Call Center**
- Visitas de Inspección**







### 3.6 Análisis de materialidad

#### Materialidad

Para poder hacer lo que se denomina un ‘análisis de materialidad’, un reporte completo, correcto y responsable de la gestión en RSC y en sostenibilidad, es preceptivo contar en el proceso con todos los grupos de interés, tanto internos como externos, saber qué aspectos les parecen más relevantes y cómo perciben el desempeño de RIU.

#### Las etapas que se siguen en este proceso son:

1. Mapeo profundo de grupos de interés de RIU.
2. Definición de canales idóneos para la comunicación con cada grupo, desde cuestionarios masivos a reuniones presenciales individualizadas o en focus groups.
3. Captura de datos, tabulación y normalización de resultados.
4. Elaboración de matrices de materialidad y análisis cualitativo de opiniones emitidas.
5. Determinación de aspectos materiales prioritarios para su inclusión en la Memoria.
6. Análisis de alineamientos de aspectos materiales con las expectativas de nuestros principales grupos de interés, los objetivos estratégicos de RIU y los ODS.
7. Retroalimentación de nuestra estrategia de inversión social y planes de optimización sobre las oportunidades identificadas (ver Método RIU).

**RIU diseña sus programas de sostenibilidad desde una perspectiva transversal, al contar con todos sus grupos de interés, tanto internos como externos.**



### Análisis de Materialidad 2023

A lo largo de 2023, para llevar a cabo el análisis de materialidad, se han llevado a cabo varias actuaciones, entre las que destaca el lanzamiento de una encuesta en más de 60 países. Se han procesado las 3.658 respuestas completas recibidas cuyos perfiles, ordenados de mayor a menor índice de respuesta, han sido: personas jubiladas o retiradas, profesionales especialistas, gerentes, supervisores o jefes de equipo, directivos, asistentes administrativos y auxiliares técnicos u operadores.



Para analizar la información, se han separado las respuestas al cuestionario en dos grandes grupos de interés: Grupo Interno (accionistas, consejeros y trabajadores de RIU) y Grupo Externo (clientes, socios y operadores, proveedores y asesores, entorno académico, organismos públicos, medios de comunicación y sociedad en general).

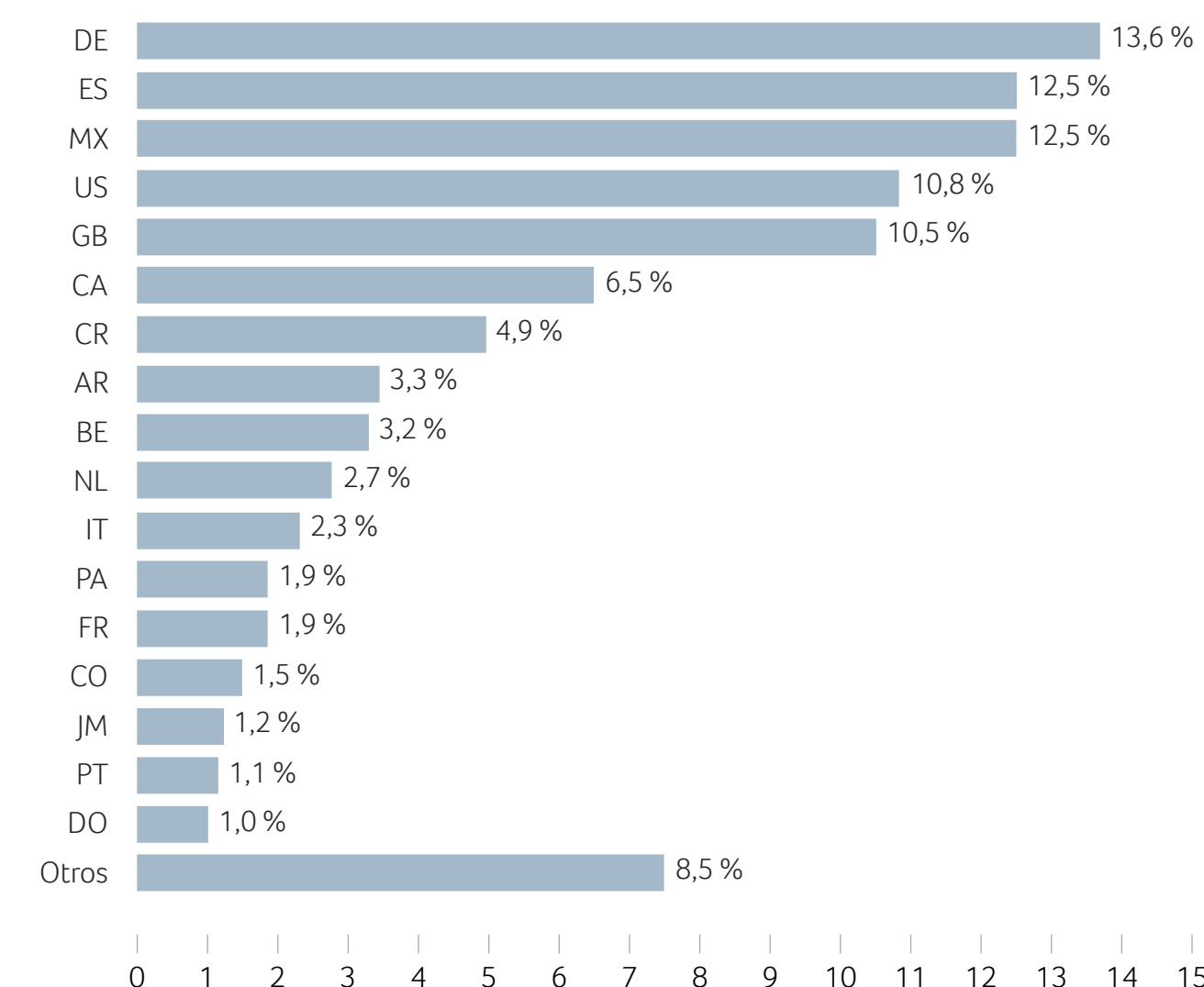
Además, al estudiar las opiniones expresadas en las encuestas, se han tenido presentes a lo largo del proceso los aspectos más importantes que rigen la compañía, dando prioridad a cada una de las dimensiones estratégicas. Este análisis se traduce en los porcentajes que ocupan las distintas cuestiones (6 en cada dimensión) sobre el 100 % que supone cada dimensión completa o magnitud a medir.

En los aspectos materiales más importantes, destaca la priorización que otorgan ambos grupos de interés a las personas que trabajan en RIU, llegando a una valoración promedio del 31 % sobre el total.

Siguiendo con esta dinámica, se ha valorado el orden de prelación de determinadas cuestiones económicas: ambos grupos se inclinan por destinar recursos económicos a la calidad e innovación del servicio, así como a las expectativas de los clientes, valorándose sobre el resto y con el 21 % y 23 %, respectivamente, en detrimento de aspectos geopolíticos o de adaptación al cambio climático que se cuantifican alrededor del 14 %.

Resalta la importancia primordial que otorgan los encuestados a la gobernanza, la ética empresarial y la transparencia, especialmente por parte de los grupos internos (28 % a diferencia del 26 % de los grupos externos) dejando de lado el resto de cuestiones que reflejan valoraciones similares, pero ligeramente inferiores.

### Participación por países



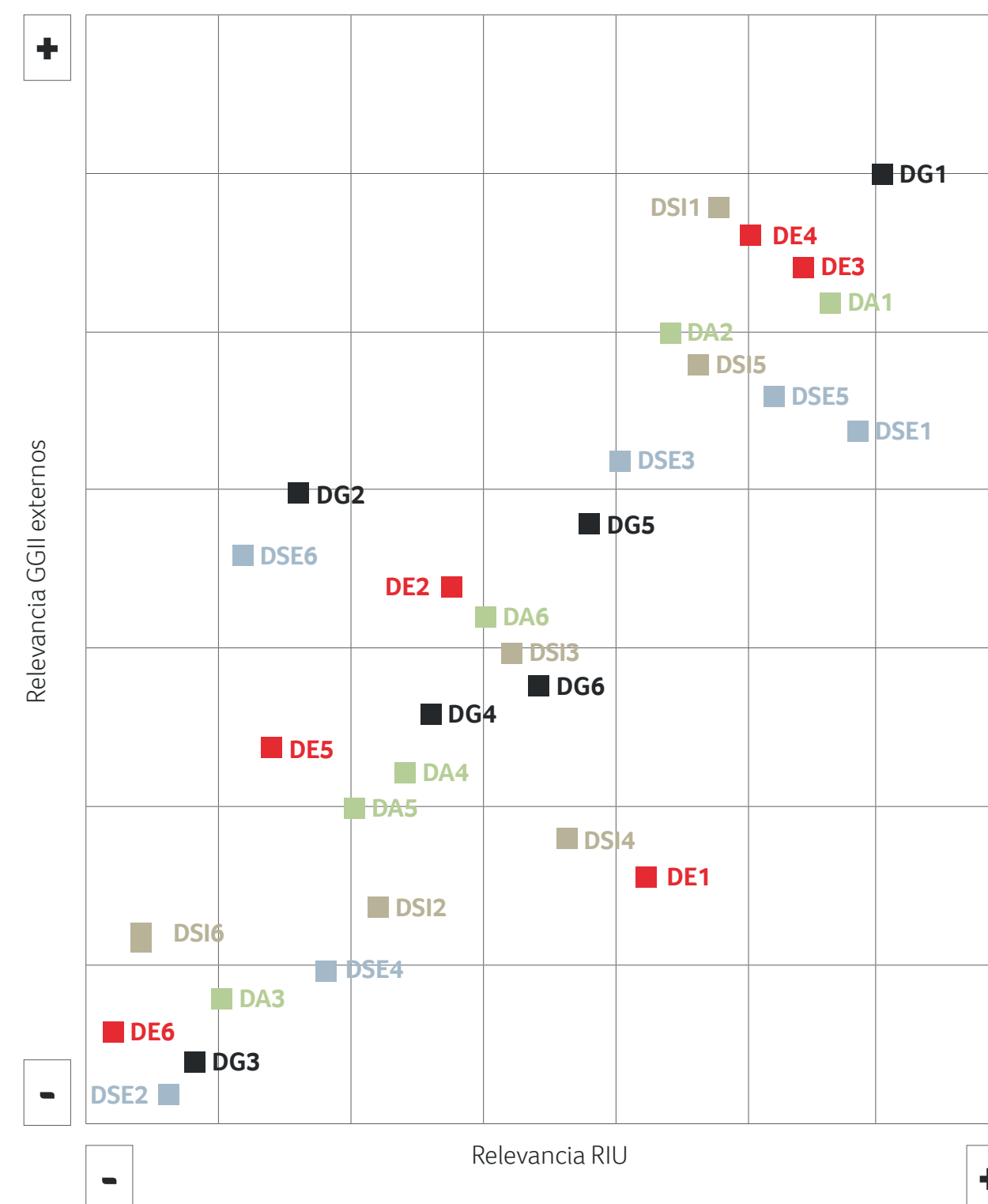


Por otra parte, en la dimensión social interna, las cuestiones que afloran son los salarios adecuados, con un 20 % sobre el total de la dimensión para ambos grupos, y la salud y seguridad en el trabajo, valorado este último aspecto ligeramente más, por la relevancia adicional que conceden los grupos externos en sus respuestas (un 24 %, frente al 21 % que le conceden los grupos internos).

En cuanto a la dimensión social externa, los aspectos que siguen a la cola de prioridades son las iniciativas del voluntariado y la ayuda humanitaria, calificadas por los grupos en torno al 12 % y 13 %. En este ámbito, aparece representada una clara voluntad de dar prioridad a la protección de la infancia por parte de ambos grupos, especialmente de los internos con un 24 %, y con un 20 % en el caso de los externos.

Finalmente, en la dimensión orientada hacia el medioambiente y el aprovechamiento de los recursos, los aspectos más relevantes han sido la gestión del agua (con una valoración promedio del 22 %) y la protección de la biodiversidad (un punto porcentual menos) tal y como aparecen representados en la matriz de materialidad, donde también se puede observar que el resto de aspectos primordiales y mejor valorados por parte de los grupos también se sitúan orientados hacia la esquina superior derecha de la matriz.

**Matriz de Materialidad 2023**



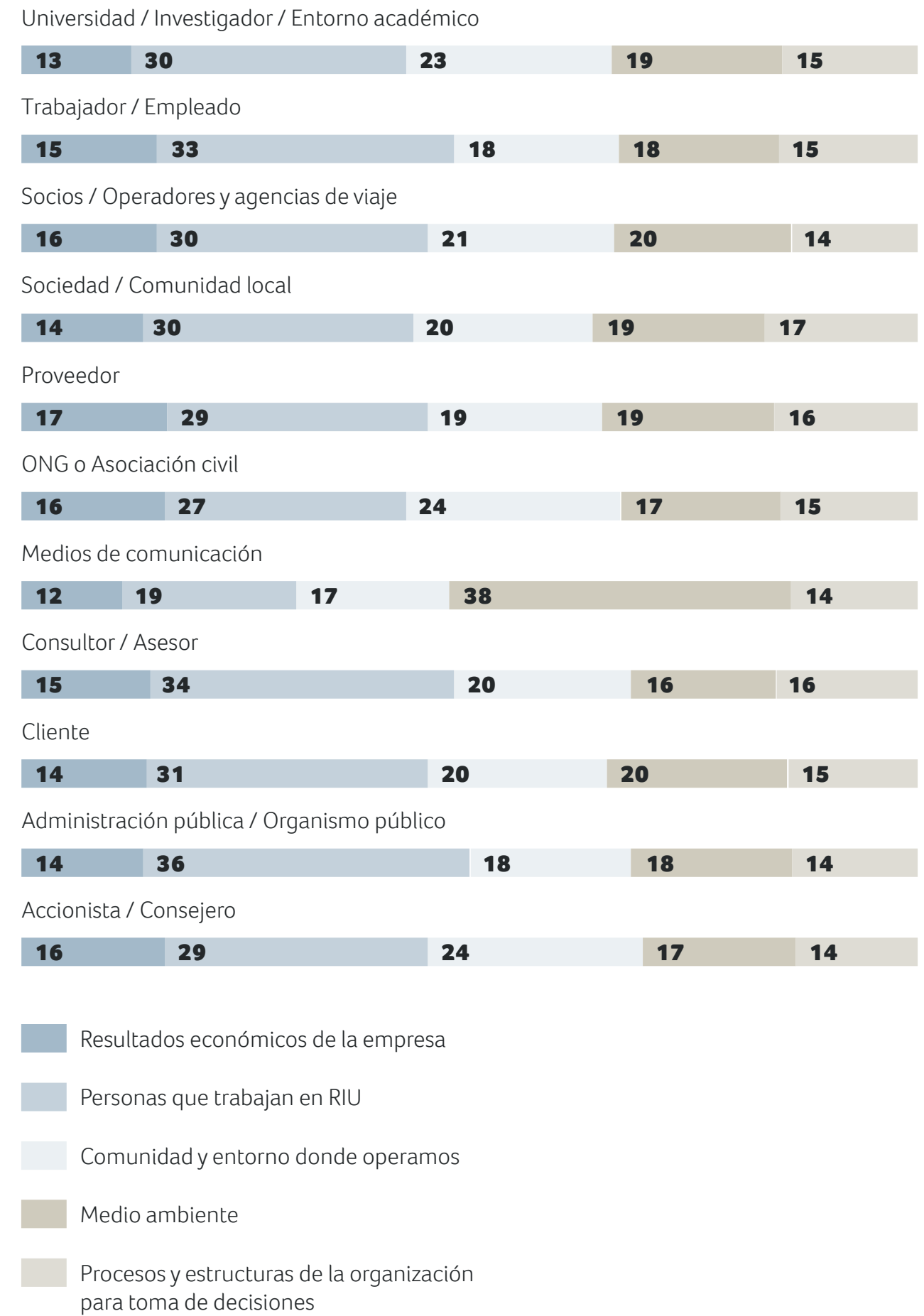
Dimensión	Cód.	Aspecto relevante
<b>Económica</b>	DE1	Gestión de riesgos y oportunidades
	DE2	Valor económico distribuido en la comunidad
	DE3	Tendencias y expectativas del cliente
	DE4	Calidad e innovación del servicio
	DE5	Adaptación al cambio climático
	DE6	Nuevos riesgos geopolíticos y sociales (pandemias, conflictos armados...)
<b>Gobernanza</b>	DG1	Ética empresarial y transparencia
	DG2	Ciberseguridad y protección de datos
	DG3	Mecanismos de participación de los GRII
	DG4	Adopción de estándares y normativas
	DG5	Cadena de valor responsable
	DG6	Cultura de empresa
<b>Social Interna</b>	DSI1	Salud y seguridad en el trabajo
	DSI2	Igualdad de género y diversidad en los puestos de trabajo y de decisión
	DSI3	Formación y desarrollo
	DSI4	Balance de vida laboral y personal
	DSI5	Salarios adecuados
	DSI6	Medidas contra la violencia y el acoso sexual en el trabajo
<b>Social Externa</b>	DSE1	Protección de la infancia
	DSE2	Iniciativas sociales de voluntariado
	DSE3	Contribución al desarrollo social de comunidades
	DSE4	Ayuda humanitaria
	DSE5	Acceso a la salud y a la educación
	DSE6	Preservación de la cultura local
<b>Ambiental</b>	DA1	Protección de la biodiversidad y ecosistemas
	DA2	Gestión del agua
	DA3	Transición energética
	DA4	Economía circular y consumo responsable
	DA5	Reducción de emisiones y huella de carbono
	DA6	Gestión de residuos



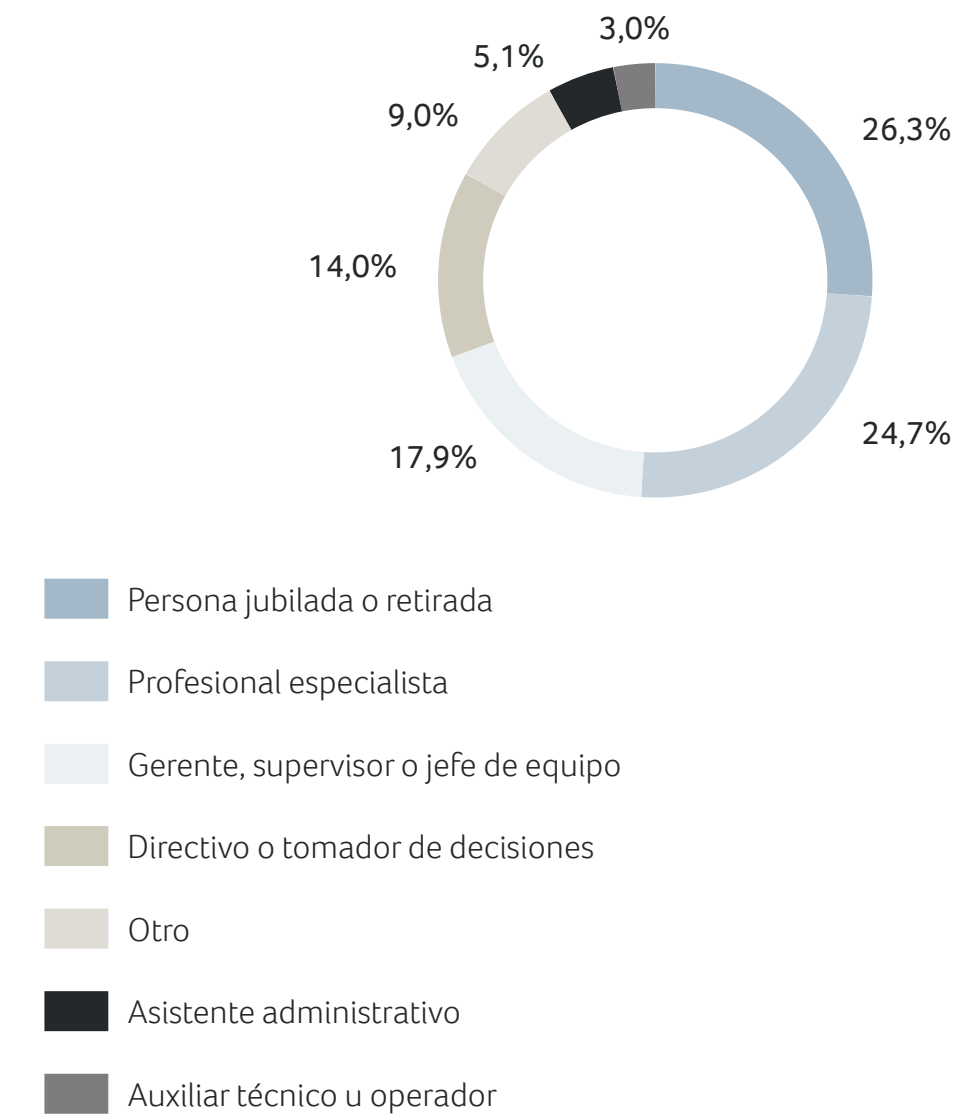
**Grupos de interés (GGII) (%)**



**Aspectos materiales por grupo de interés (%)**



**Perfil de las personas que contestaron la encuesta**

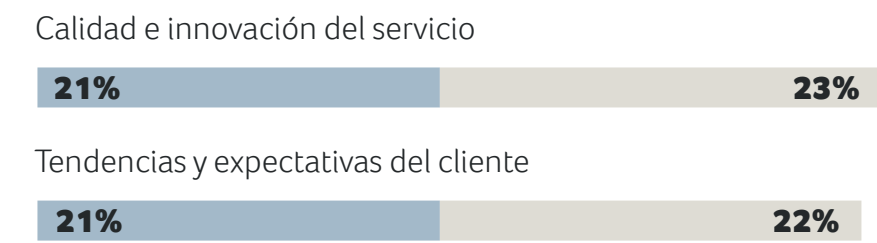




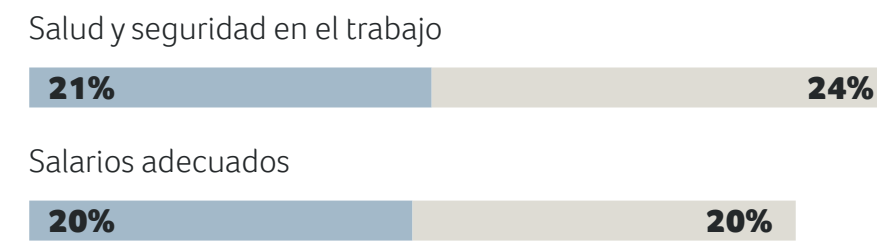
3. Enfoque de gestión de la sostenibilidad

**Aspectos materiales más valorados por dimensión y GGII interno y externo**

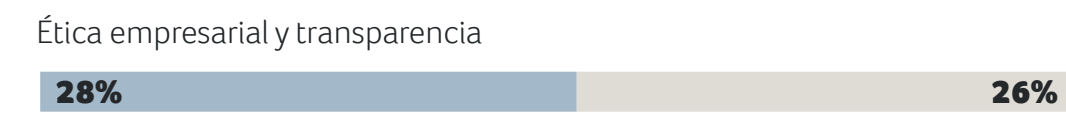
**DIMENSIÓN ECONÓMICA**



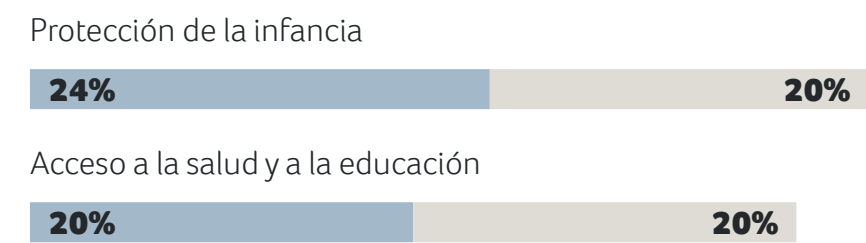
**DIMENSIÓN SOCIAL INTERNA**



**DIMENSIÓN GOBERNANZA**



**DIMENSIÓN SOCIAL EXTERNA**



**DIMENSIÓN AMBIENTAL**



■ GGII Internos ■ GGII Externos





## Compromisos

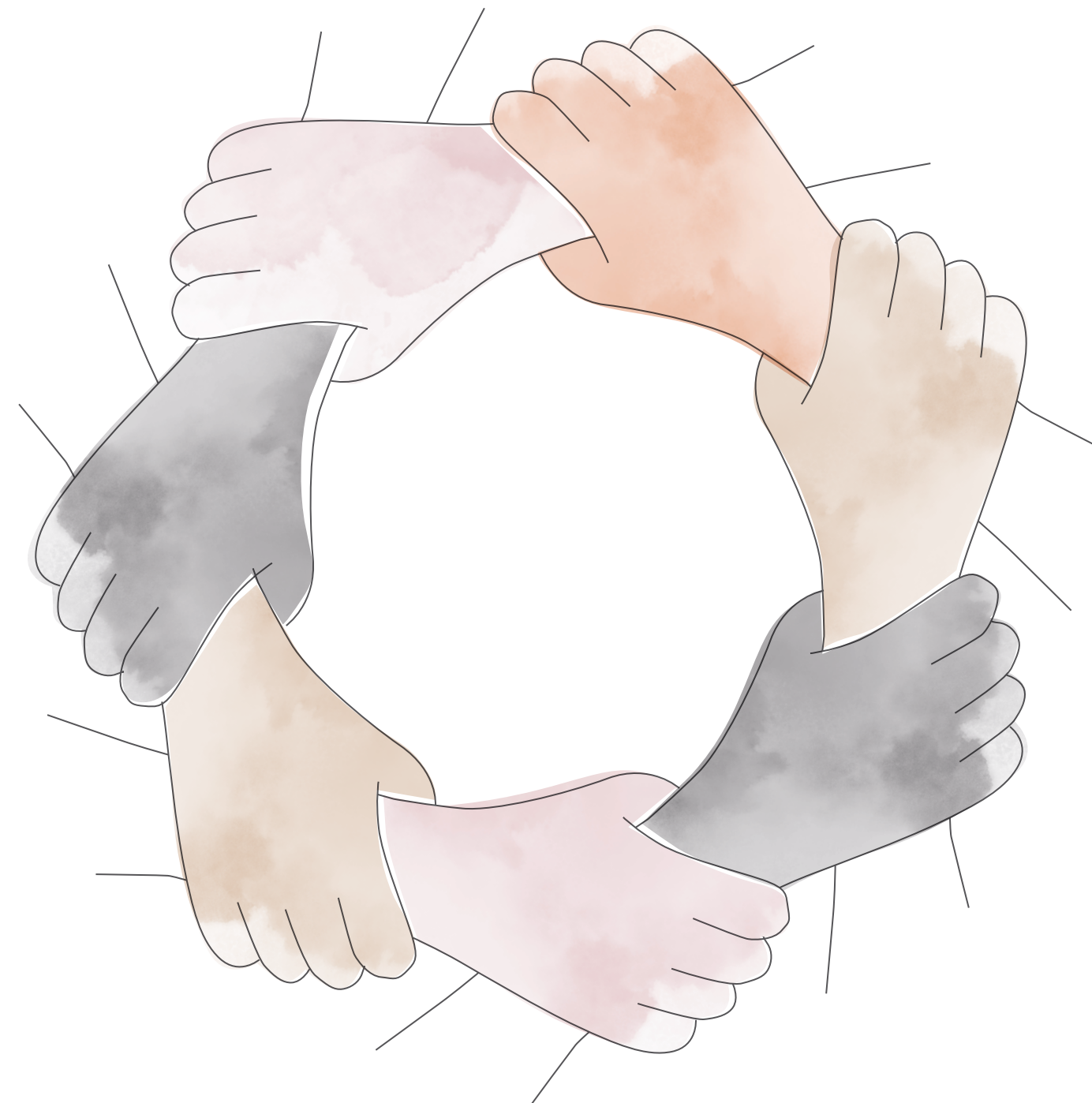






> 1.1	<b>Políticas</b>	43
> 1.2	<b>Cumplimiento como norma</b>	47
> 1.3	<b>Adhesiones y alianzas</b>	51
> 1.4	<b>Comprar con responsabilidad</b>	55
> 1.5	<b>Seguridad y salud</b>	57
> 1.6	<b>Privacidad y protección de datos</b>	58
> 1.7	<b>Prevención y control de riesgos</b>	59





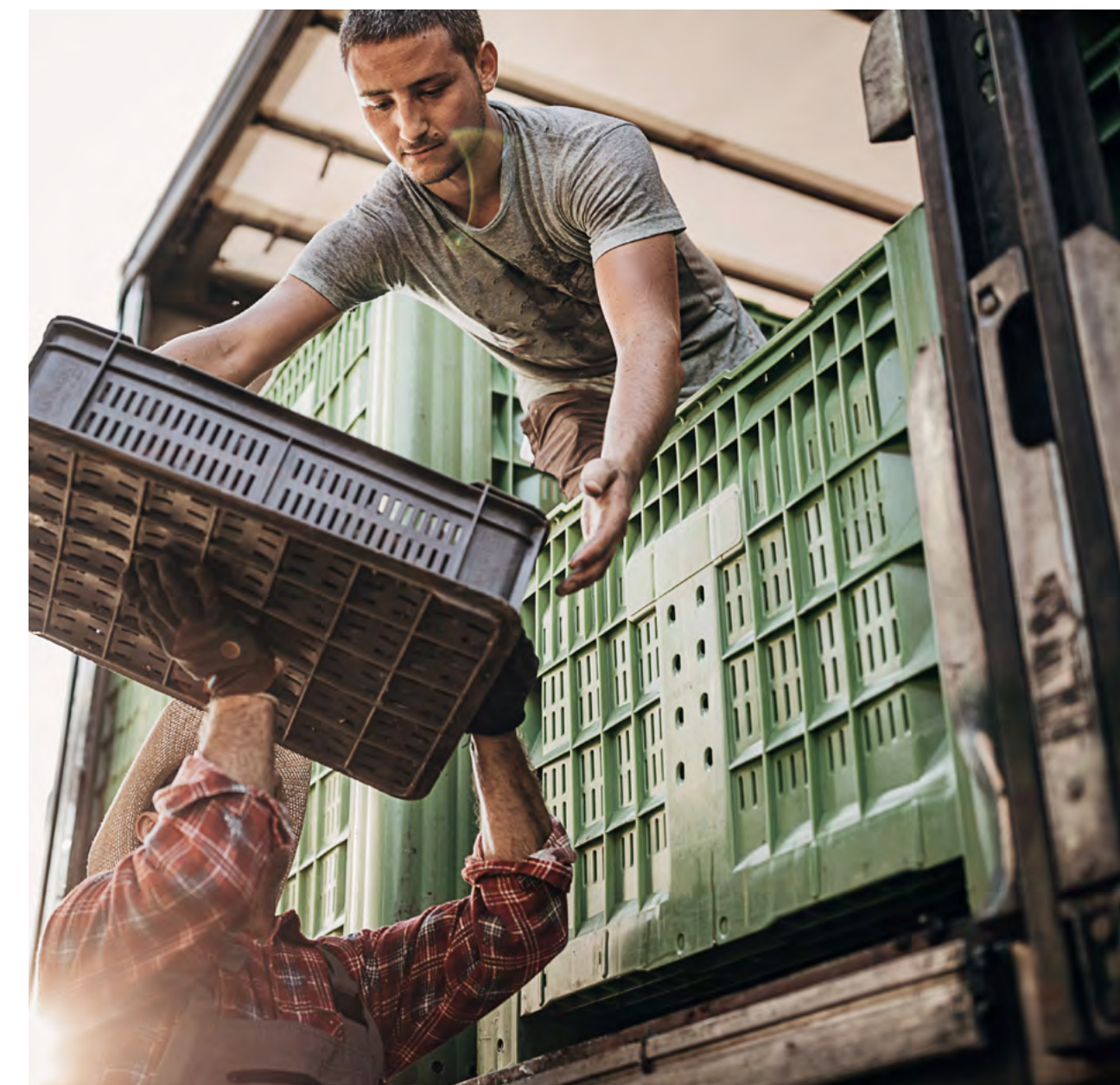
## Comprometidos

RIU establece relaciones con diferentes asociaciones y organizaciones al objeto de afianzar sus políticas de responsabilidad, orientadas a fomentar el bienestar de las personas, los animales y la protección del medio ambiente, sin olvidar aspectos como la salud, la seguridad, la privacidad de los datos y la prevención de riesgos.

**RIU afronta los retos que conlleva su actividad y aplica políticas de turismo responsable con las personas y el entorno natural.**

### 1.1 Políticas

Como parte de su estrategia de RSC, RIU ha ido redactando y aprobando desde 2011 sus principales políticas, que va actualizando, y de las que derivan los compromisos empresariales responsables de la compañía. En 2023, se ha incorporado la política de reducción del desperdicio alimentario.







## Medio ambiente

- Hacer un buen uso de los recursos naturales.
- Mejorar y prevenir la contaminación.
- Actualizar el programa ambiental de forma progresiva.
- Adecuar continuamente el cumplimiento de la legislación.
- Promover la formación y la sensibilización del equipo humano, los clientes y los proveedores.



## Recursos humanos

- **Trato:** Garantizar un trato digno y justo.
- **Empleo:** Contar con procedimientos de reclutamiento y selección que garanticen la igualdad de oportunidades.
- **Desarrollo:** Favorecer la realización profesional de las personas empleadas, estableciendo programas de formación para la mejora continua.
- **Compensación:** Adecuar la política retributiva y los beneficios sociales al marco social, a la responsabilidad y el desempeño de forma equitativa.
- **Relaciones laborales:** Reconocer el derecho de asociación y afiliación sindical y establecer una relación de diálogo y cooperación.



## Comunidad local

- **Integración:** Respetar, apoyar y promover la cultura, las normas y la conservación del entorno local.
- **Colaboración:** Mantener un diálogo permanente con la comunidad local y los agentes sociales para conocer sus necesidades.
- **Compras:** Priorizar la adquisición de productos locales.
- **Empleo:** Priorizar la contratación de personal local para favorecer el desarrollo de las sociedades donde la empresa está presente y el enriquecimiento de la diversidad cultural de los equipos de trabajo.
- **Inversión social:** Establecer alianzas con entidades de desarrollo local, a través de un procedimiento participativo.



## Infancia y Derechos Humanos

- Promover los Derechos Humanos y, en particular, los Derechos de la infancia.
- Rechazar, reprimir y condenar la explotación de seres humanos y en particular cuando afecte a menores.
- Adoptar medidas preventivas para impedir la explotación y/o el abuso a menores.





## Calidad

- Establecer un contacto cercano y permanente con los clientes.
- Medir de forma objetiva el nivel de satisfacción de los clientes.
- Promover la gestión participativa y el trabajo en equipo.
- “Nos diferenciamos por el servicio que transmiten nuestros empleados”.
- Garantizar la calidad del producto y del servicio.
- Cumplir con los requisitos legales, la normativa aplicable y con los compromisos suscritos por la empresa.
- Mejorar la eficiencia de los procesos de gestión de forma continua y mantener y actualizar el sistema de gestión.



## Seguridad y salud

- Evaluar los riesgos para eliminarlos o reducirlos.
- Proveer y garantizar un entorno seguro y saludable para clientes y empleados.
- Proporcionar información y formación a todos los trabajadores sobre la seguridad y salud derivadas de sus tareas.
- Consultar y cooperar eficazmente con las autoridades competentes y los representantes de los trabajadores, en la promoción y el desarrollo de medidas para preservar la seguridad y la salud en el trabajo de empleados y clientes.
- Evaluar y revisar esta política, para lograr una mejora continua.



## Compras

### Criterios de responsabilidad

- Idoneidad del producto.
- Capacidad de distribución, suministro y logística.
- Plazos de entrega.
- Estándares de calidad.
- Relación precio-calidad-rendimiento del producto.
- Garantía de registro sanitario y ficha técnica del producto.
- Capacidad de reacción ante imprevistos (cambio de producto o picos de ocupación).
- Antigüedad de relación con la compañía.
- Garantía de cumplimiento de la normativa nacional e internacional.



### Criterios de sostenibilidad

#### En desarrollo local

- Prioridad de adquisición de productos locales (Compromiso RIU con la Comunidad).

#### En protección ambiental

- Productos de limpieza y detergentes biodegradables.
- No utilización de productos químicos considerados dañinos.
- 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.

#### En gestión de residuos

- Compra de productos en gran formato y productos concentrados.
- Garantía de recogida de residuos peligrosos por proveedores autorizados.

#### En minimización de recursos naturales

- Adquisición de maquinaria de bajo consumo energético y de agua.





## Bienestar animal

- Transitar hacia un abastecimiento de productos de origen animal de forma sostenible.
- Involucrar y acompañar a los proveedores en la adopción de criterios de protección animal.
- Establecer alineamientos y buenas prácticas para la fauna local.
- Denunciar situaciones de abuso, maltrato animal o comercio ilegal de fauna silvestre.
- Promover un turismo responsable que no dañe el bienestar de los animales.
- Informar del progreso anual de la implantación de los compromisos.



## Reducción del desperdicio alimentario

- Reducir el desperdicio alimentario en las instalaciones.
- Implementar prácticas de compra sostenibles a proveedores que compartan la visión y el objetivo de RIU de reducción de desperdicio.
- Desarrollar una planificación de menús que optimicen la utilización de ingredientes y eviten la sobreproducción.
- Llevar a cabo una gestión de compras que evite la compra excesiva o productos con fechas de caducidad cercanas.
- Establecer un sistema de seguimiento del desperdicio alimentario para identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas.
- Promover la formación al equipo humano sobre técnicas de reducción de desperdicio y buenas prácticas alimentarias.
- Desarrollar un sistema de clasificación de residuos para facilitar la reutilización y el reciclaje.
- Cumplir con los requisitos legales, la normativa aplicable y los compromisos suscritos por la empresa en materia de la seguridad alimentaria y la gestión de residuos alimentarios.

> Para más información por favor visite:  
<https://www.riu.com/es/news>



1. Compromisos

1.2 Cumplimiento como norma

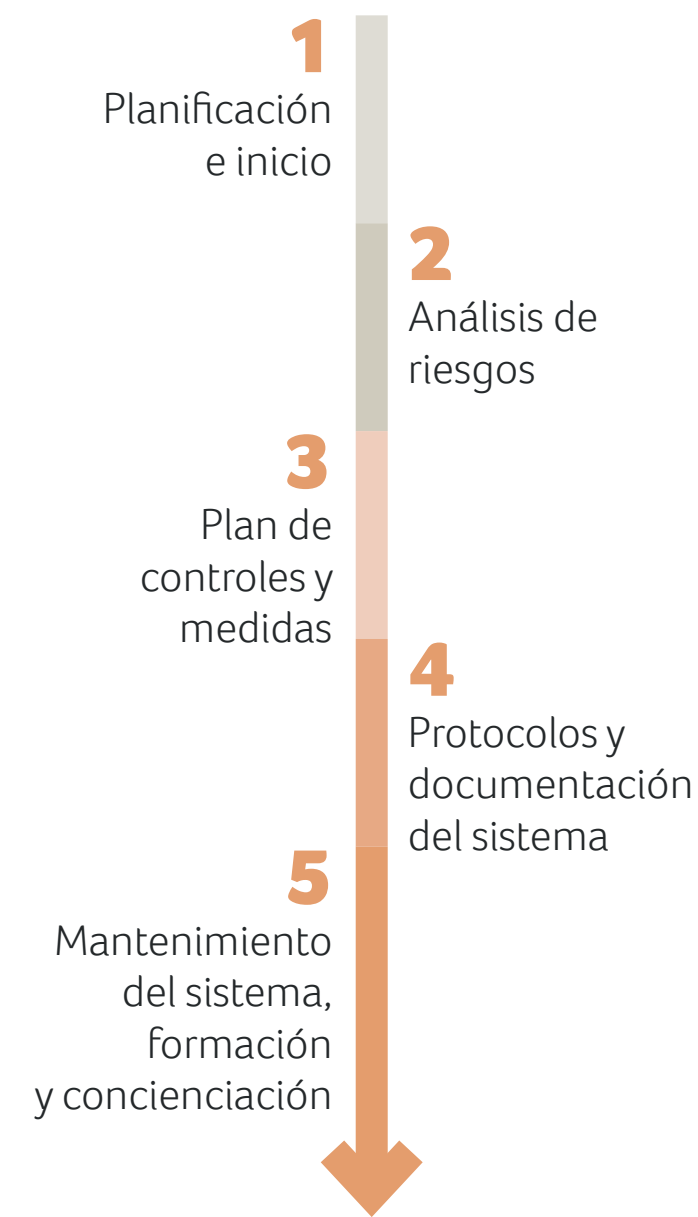
El Compliance constituye para RIU una palanca para ahondar en la gestión ética del negocio, una seña de su identidad y de su cultura corporativa.

Objetivos

La planificación y revisión constantes están en el alma de la operativa de RIU a la hora de prevenir conductas no alineadas con la política de la compañía que se resumen en:

- Detección precoz de la comisión de delitos en el seno de la compañía.
- Implantación de medidas preventivas y de controles para minimizar posibles riesgos recurrentes.
- Concienciación de los empleados con las normas y procedimientos para prevenir la comisión de delitos.
- Establecimiento de una cultura alineada con los Sistemas de Compliance Penal de referencia y los criterios de la Fiscalía General del Estado.
- Asunción del Compliance Penal, como parte del Compromiso Ético y de Gobierno Corporativo de RIU.
- Documentar el modelo de prevención y control para detectar posibles incumplimientos normativos que puedan llegar a suponer un riesgo penal.
- Disponer de un sistema dinámico y actualizado, que aporte agilidad y protección ante potenciales delitos cometidos por empleados de la empresa.

Fases



**Gracias a la dedicación, trabajo y esfuerzo establecidos para cumplir con los objetivos y con su visión del Compliance, RIU ha certificado su sistema de gestión de prevención del delito en la norma UNE 19601.**



## Beneficios del sistema de Compliance de RIU

La aplicación de este sistema aporta a RIU una serie de beneficios de distinta índole:

### Operacionales

- Ayuda a hacer una evaluación objetiva de riesgos.
- Elimina o reduce riesgos en los que, de otra forma, podría incurrir la compañía.

### Económicos

- Reduce riesgos y genera ahorro en costes operacionales.
- Abre nuevas oportunidades de negocio.

### Identitarios

- Favorece la coordinación entre áreas y departamentos.
- Permite compartir e implantar buenas prácticas entre diferentes zonas y países.
- Refuerza los valores y compromisos de la compañía.
- Es valorado por los empleados, proveedores, clientes y la sociedad en general.

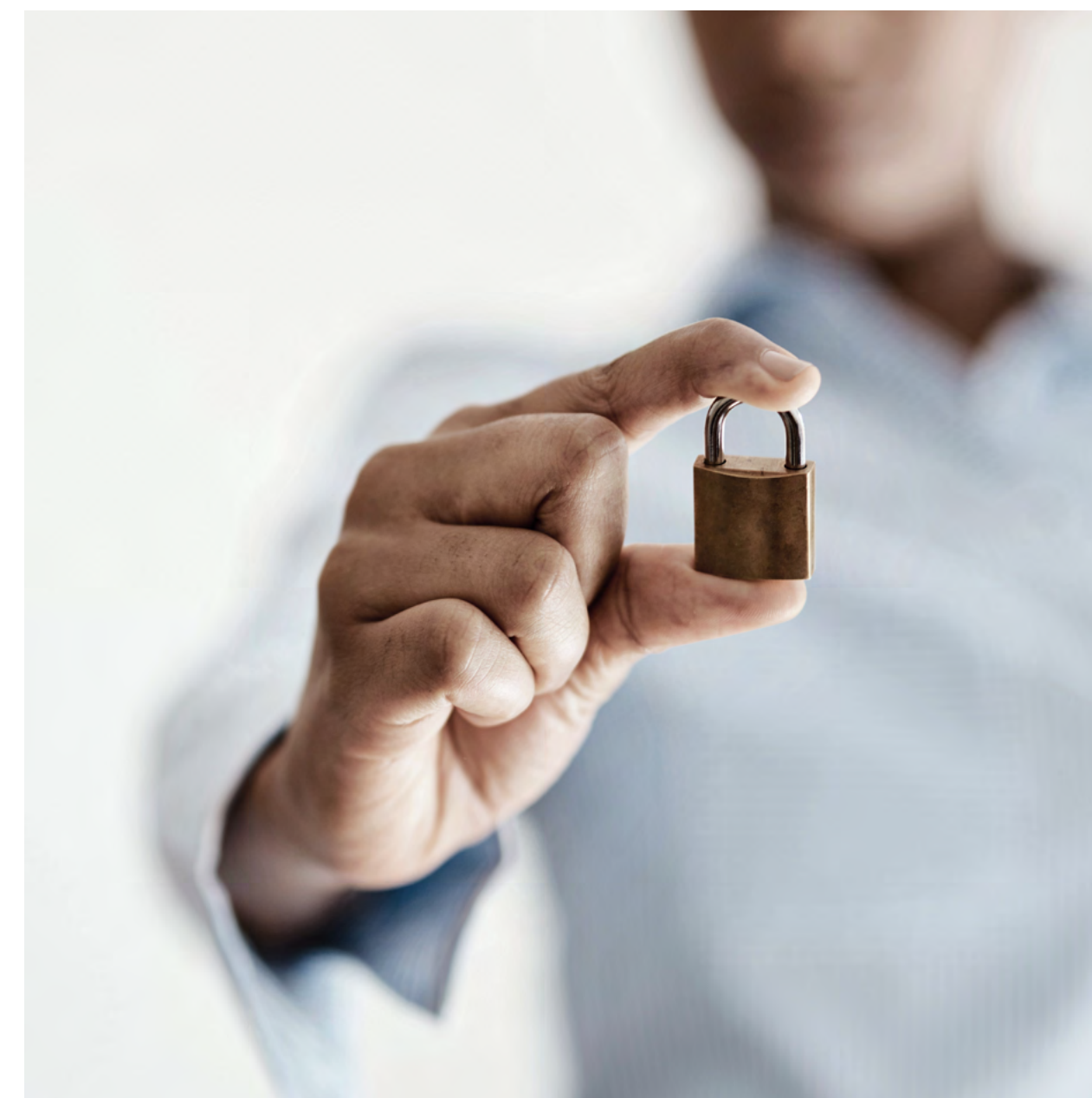
### Estratégicos

- Otorga diferenciación positiva en un contexto sectorial muy competitivo.
- Ayuda a formar alianzas con socios internacionales.
- Protege a la empresa y refuerza la reputación de su marca.

## ¿Qué delitos prevenimos?

Todos aquellos delitos por los que las personas jurídicas pueden ser penalmente responsables de conformidad con la legislación actual, entre los que podemos destacar:

- Trata de seres humanos (art. 177 bis CP), prostitución, explotación sexual y corrupción de menores (arts. 187, 188, 189 CP).
- Estafas económicas (art 248.1 y 250 CP).
- Estafa inmobiliaria y contractual (art. 251 CP).
- Delitos contra la propiedad intelectual (art. 270 CP).
- Espionaje industrial y delitos de revelación de secretos (arts. 278, 279 y 280 CP).
- Delitos contra los consumidores (arts. 281, 282, 283, 284, 285 y 286 CP).
- Falseamiento de información financiera o contable (art. 282 bis CP).
- Corrupción.
- Comunicación ilícita de información privilegiada (art 285 bis, 285 ter, 285 quater).
- Receptación y blanqueo de capitales (art. 301 CP).
- Financiación ilegal de partidos políticos (art. 304 bis CP).
- Delitos contra la Hacienda Pública (art. 305, 305 bis, 306 y 310 CP).
- Delitos contra la Seguridad Social (art. 307, 307 ter, 308 CP).
- Delito de prevención de riesgos laborales (art. 316 CP).
- Delito urbanístico: construcción, edificación o urbanización ilegal (art. 319 CP).
- Delito ecológico (arts. 325, 326, 326 bis y 330 CP).
- Tráfico de drogas (art. 368 y 369 CP).
- Cohecho (arts. 424 y 427 CP).
- Tráfico de influencias (arts. 429 y 430 CP).
- Delitos de odio y enaltecimiento (art. 510 CP).
- Delito de acoso sexual (art. 184 CP)
- Delito contra la integridad moral/Mobbing arts. 173 y siguientes del CP)





## Compliance

### Equipo especializado

La compañía dispone de su propia Oficina de Compliance, compuesta por personal interno experto en la materia y por profesionales externos que les asesoran de manera permanente.

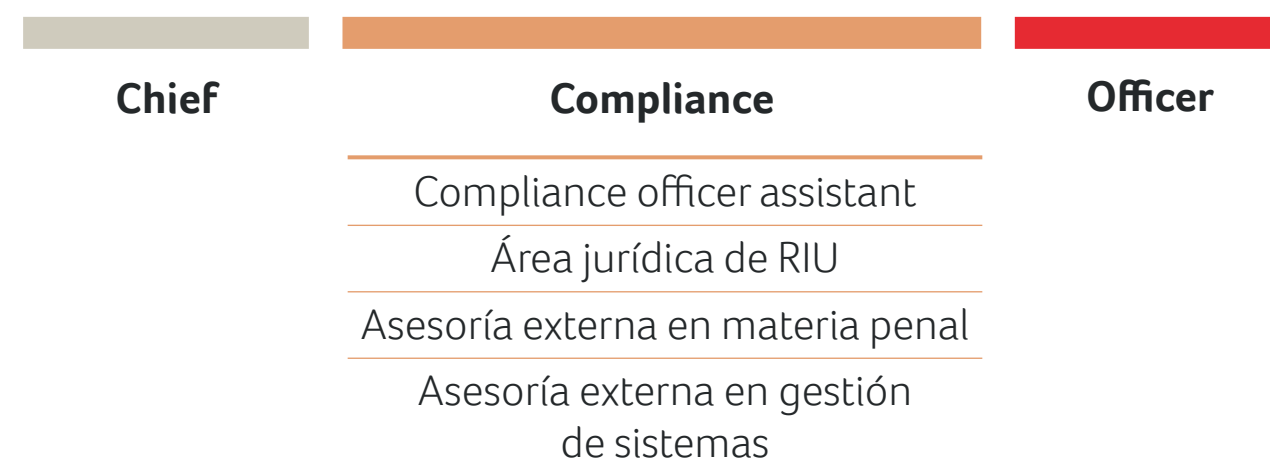
#### Funciones

- Establecer controles, protocolos, medidas de prevención y proponer nuevas medidas.
- Revisar y controlar las medidas de vigilancia establecidas.
- Planificar, comunicar y formar en materia de Compliance y del sistema de prevención y control de riesgo penal.
- Velar por el cumplimiento del Código Ético y la Política de Compliance.
- Gestionar el canal de denuncias.
- Actualizar el registro de debido control y optimizarlo en sus sucesivas revisiones.

#### Estructura



#### Órgano de gobierno



### Blanqueo de capitales

Actuaciones y actitudes

#### Medidas de prevención y control

- Formación completa y continuada sobre las conductas y actividades objeto de infracción de la normativa.
- Medidas necesarias para un correcto comportamiento corporativo a nivel administrativo.
- Manual interno, específico de RIU, de prevención del blanqueo de capitales.
- Catálogo en materia de prevención de blanqueo de capitales.
- Abstención de operaciones con sospecha o certeza de blanqueo de capitales.
- Revisión de medidas preventivas adoptadas y flexibilidad para su adaptación o cambio.
- Utilización de medidas de auditoría interna y externa específicas.
- No aceptación de cobros o pagos sin factura.
- Exigencia de documentación acreditativa de la procedencia de capital.

#### Medidas sobre los medios de pago

- Comprobación de la identidad del cliente o proveedor.
- Formación receptionistas, cajeros, encargados y responsables de cobros y pagos.
- Control periódico y aleatorio de los medios de pago y cobro utilizados.
- Prioridad a las denuncias de clientes sobre la utilización indebida de sus medios de pago.
- Colaboración inmediata con clientes y entidades bancarias.
- Aplicación de medidas disciplinarias contra quienes incumplan la normativa.



### Propiedad intelectual e industrial. Mercado y consumidores

- Protección de la intimidad y los datos personales de proveedores, colaboradores, así como de todos los miembros de la organización.
- Priorización del respeto a la libertad de mercado, igualdad de oportunidades y derechos del consumidor, evitando la obtención de ventajas ilegítimas frente a los grupos de interés.



## Compromisos éticos

- Apuesta por la honestidad y la transparencia.
- Escrupulosa selección del personal, incluyendo la adopción de principios éticos.
- Formación sobre conductas ilícitas y sus consecuencias punitivas.
- Publicidad corporativa basada en la veracidad.
- Incorporación de la política de privacidad y de cookies en las webs de RIU.



### La ética en RIU

#### RIU rechaza

- Personas con antecedentes o sospechas de actividades fraudulentas o delictivas.
- El uso propio o la facilitación a terceros de programas o aplicaciones obtenidos mediante la violación de contraseñas o claves del fabricante.
- Programas de manipulación de dispositivos protectores de programas informáticos.
- Plagios, copias o falsificaciones de productos patentados.
- La producción o importación sin autorización de productos protegidos.
- Prácticas tendentes a descubrir secretos de empresa ajenos.
- La difusión de noticias o rumores falsos sobre la situación económica de empresas competidoras.
- El uso de información privilegiada para la fijación de precios anormales o artificiales.
- La utilización, para sí o para terceros, de información reservada relevante para la cotización de valores o instrumentos negociados.

#### RIU prohíbe

- El acceso a datos técnicos de productos o estrategias empresariales de un competidor.
- Las prácticas relativas al espionaje industrial o revelación de secretos de empresas competidoras.
- Recibir, ofrecer, solicitar, aceptar, prometer o conceder beneficios o ventajas no justificados, en la adquisición o venta de mercancías, contratación de servicios o en las relaciones comerciales.
- Amañar los resultados de una prueba o competición deportiva de especial relevancia económica o deportiva.
- Ofrecer, prometer, conceder o aceptar solicitudes de beneficio a funcionarios públicos, en materia de actividades económicas internacionales.





### 1.3 Adhesiones y alianzas

RIU colabora de forma activa con diferentes organizaciones y asociaciones de distinta índole con el objetivo de contribuir a conseguir un sector turístico más responsable con las personas y el medio ambiente.

**RIU cede todo el material elaborado en la prevención y lucha contra la Explotación Sexual Infantil Asociada al sector de Viajes y Turismo (ESIAVT) de forma gratuita a las empresas hoteleras que quieran realizar su implantación.**





### ECPAT – The Code

#### PREVENCIÓN DE LA EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN LOS VIAJES Y EL TURISMO (ESCNNA-VT)

La explotación sexual de menores es una de las modalidades más persistentes de la trata de personas en destinos turísticos. Por ello, desde 2012, RIU se ha sumado a la iniciativa de The Code, de la red ECPAT, que consiste en un Código de Conducta internacional de responsabilidad social empresarial para la protección de la infancia contra la explotación sexual asociada al sector de los viajes y el turismo (ESIAVT). The Code fue creada en 1997 por operadores turísticos escandinavos, con el apoyo de la Organización Mundial del Turismo y con el reconocimiento de UNICEF, y tiene por misión concienciar y ofrecer herramientas y apoyo a la industria del turismo para luchar contra la explotación sexual de niños y adolescentes dentro del contexto de viajes y turismo.

A raíz de esta adhesión, RIU ha asumido una serie de compromisos que se aplican en todos los destinos donde está presente:

- Se ha establecido una política corporativa que responde estratégicamente y de forma participativa a las necesidades de los destinos donde la cadena tiene hoteles contra la explotación sexual comercial de niños y adolescentes y el rechazo absoluto de estas prácticas dentro de las instalaciones de la compañía.
- Se revisa y difunde de forma periódica el protocolo corporativo de prevención y actuación, por medio de formación dirigida a la plantilla para que todos los empleados sepan qué hacer y cómo actuar ante la sospecha de un abuso a un menor en los hoteles RIU.
- Capacitación anual presencial y a distancia a todos los colaboradores alrededor del mundo; y talleres personalizados a jefes y responsables de departamentos para el fortalecimiento de los protocolos de actuación interna.

- Más de 1.200 contratos firmados anualmente con proveedores externos, donde se declara el rechazo común a la explotación sexual.
- Campañas de sensibilización para clientes y agentes externos en diferentes canales de comunicación: redes sociales, medios internos de difusión, etc.
- Informe anual de los avances en la implementación de estos compromisos.

El área de RSC de RIU ha desarrollado, en colaboración con la Fundación RANA en España y con ECPAT en México, sesiones de formación y sensibilización con el objetivo de ofrecer herramientas necesarias al personal clave para una mejor comprensión en la construcción de entornos protectores para los niños y adolescentes contra la ESIAVT. La formación es clave para provocar un cambio importante y blindarse ante esta lacra asociada al turismo.

El departamento de RSC participa en los foros de ECPAT México y ECPAT España porque hablar de un problema invisibilizado es el primer paso para poner soluciones.

RIU lidera en el sector hotelero una postura firme de tolerancia cero y trabaja en incluir en la página web de reservas online la obligatoriedad de aceptar una cláusula de protección de la infancia a los clientes que viajan acompañados de menores de edad.

Profundizar en esta problemática ha permitido a todo el equipo humano de RIU ser más conscientes de la realidad social y de cómo la prevención de la explotación sexual de menores puede repercutir favorablemente incluso en la reputación de un destino turístico.

#### Resultados 2023

- Recibieron formación 10.788 colaboradores, entre actuaciones formativas presenciales y online.
- Se firmaron 1.297 cláusulas con proveedores.





### UITA

#### ACUERDO CONTRA EL ACOSO SEXUAL LABORAL

Para combatir el acoso sexual en sus hoteles, RIU firmó un acuerdo en 2021 con la Unión Internacional de Trabajadores de la Alimentación, Agricultura, Hotelería, Restaurantes, Cátering, Tabaco y Afines (UITA), una organización sindical que aglutina a 423 organizaciones de 127 países y que representa a más de 10 millones de trabajadores en el mundo. El objetivo de la compañía es reforzar su compromiso con los derechos humanos y la igualdad.

En 2023, tuvo lugar una reunión en el hotel Riu Plaza España con representantes de las áreas de RSC, Formación, Recursos Humanos y Legal de RIU, con el propósito de avanzar en la implementación del acuerdo contra el acoso sexual suscrito en 2021. Durante esta jornada, se progresó en la definición de las sesiones formativas que RIU ofrece en sus hoteles situados en 21 países, destinadas a concienciar y preparar a los empleados para la prevención y la respuesta ante situaciones de acoso sexual. También se examinó el protocolo acordado, actualizándolo conforme a las nuevas exigencias normativas.



### ESCP Business School

#### CÁTEDRA DE RSC HOTELERA

ESCP Business School y RIU Hotels & Resorts han formalizado la colaboración que mantienen desde 2017 creando una cátedra o 'professorship' para diseñar y desarrollar proyectos en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa. En virtud del acuerdo, realizan actividades conjuntas de investigación académica aplicada, transferencia del conocimiento, divulgación, docencia e innovación en materias relacionadas con la RSC.

La cátedra permite a RIU transmitir su saber hacer, desarrollar su marca corporativa y apoyar la actividad investigadora y docente en campos y profesiones propias de su actividad. Los programas de investigación, examinados por un comité científico, involucran a investigadores de la ESCP Business School, a alumnos de la escuela de negocios y a investigadores de otras instituciones académicas.

ESCP y RIU colaboran en construir y diseñar comunidades de aprendizaje, que puedan recopilar y diseminar conocimiento que contribuya a la ejecución de estudios relacionados con la RSC Hotelera, por dos vías:

- Explorar el retorno social y el impacto en las comunidades de la inversión en RSC.
- Establecer misiones de consultoría académica para complementar, mejorar, consolidar y estandarizar las iniciativas de RSC ejecutadas en asistencias técnicas previas.



### ONU Turismo

#### CÓDIGO ÉTICO MUNDIAL PARA EL TURISMO

RIU Hotels & Resorts firmó en 2016 el Código Ético de la Organización Mundial del Turismo (OMT), actualmente ONU Turismo, organización encargada de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible.

Los principios del Código Ético cubren ampliamente los componentes económico, social, cultural y ambiental de los viajes y el turismo:

1. Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuo entre hombres y sociedades.
2. Instrumento de desarrollo personal y colectivo.
3. Factor de desarrollo sostenible.
4. Factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad.
5. Actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino.
6. Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico.
7. Derecho al turismo.
8. Libertad de desplazamiento turístico.
9. Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico.
10. Aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo.

En 2023, Carmen Riu asistió a la II Cumbre de Destinos Sostenibles organizada por la ONU Turismo en Mallorca, donde participó en una mesa redonda sobre las prácticas de circularidad, los modelos de gobernanza para reforzar el turismo responsable y la obligación que tiene el sector de formar talento para caminar hacia esta transformación.



## MEMBRESÍAS 2023

### Alemania

- Hotel-Und Gastronomieverband Berlin E.V.

### Aruba

- Aruba Hotel And Tourism Association

### Costa Rica

- Asociación Cámara Costarricense de Hoteles
- Asociación Cámara de Turismo Guanacasteca
- Asociación Cámara Nacional de Turismo de Costa Rica

### España

- Agrupación de Cadenas Hoteleras de Baleares.
- Asociación de Empresarios Hoteleros de Gran Canaria, Lanzarote y Fuerteventura.
- Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol.
- Asociación de Empresarios Turísticos de Fuerteventura.
- Asociación de Inversores Hoteleros de Ámbito Internacional.
- Asociación Empresarial Hotelera de Madrid.
- Asociación Empresarios de Nerja.
- Asociación Hotelera de Formentera.
- Asociación Hotelera y Extrahotelera de Tenerife, La Palma, La Gomera y El Hierro (ASHOTEL).
- Asociación Hoteleros Playa de Palma.
- Asociación Insular de Empresarios Hoteles y Apartamentos de Lanzarote.
- Asociación para el Progreso de la Dirección (APD).
- Centro para la Gestión Ética de la Empresa (Eticentre).
- Exceltur Alianza para la Excelencia Turística.
- Federación Empresarial Hotelera de Mallorca.

- Federación Provincial de Empresarios de Hostelería.
- Fundació Turisme Palma 365.
- Fundación Impulsa Baleares.
- Inverotel.
- Palmabeach Excellence Quality Services, S.L.
- Associació Balear de l'Empresa Familiar-ABEF
- Instituto de la Empresa Familiar - IEF

### Irlanda

- Irish Hotels Federation.

### Jamaica

- Jamaica Hotel & Tourist Association.

### Marruecos

- Association de l'Industrie Hôtelière d'Agadir (AIHA).
- Association de l'Industrie Hôtelière de Marrakech (AIHM).
- Association Régionale de l'Industrie Hôtelière Agadir (ARIHA).
- Conseil Régional du Tourisme (CRT).

### México

- Asociación de Hoteles de Jalisco A.C.
- Asociación de Hoteles de La Riviera Maya A.C.
- Asociación de Hoteles de Los Cabos A.C.
- Asociación de Hoteles de Quintana Roo A.C.
- Asociación de Hoteles y Empresas Turísticas de Mazatlán S.C.

- Asociación de Hoteles y Moteles de Bahía de Banderas Nayarit A.C.
- Asociación de Hoteles Costa Mujeres Quintana Roo A.C.

### Panamá

- Asociación Panameña de Hoteles (APATEL).
- Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá.
- Cámara de Comercio Alemana en Panamá.
- Cámara Oficial de Comercio de España en Panamá.

### Portugal

- Associação Comercial e Industrial do Funchal- Acif.
- Associação de Promoção da Madeira.

### Reino Unido

- Spanish Chamber of Commerce in the United Kingdom Limited.

### República Dominicana

- Asociación de Hoteles y Turismo de la República Dominicana, Inc (ASONAHORES).
- Asociación de Hoteles y Proyectos Turísticos de la Zona Este (ASOLESTE).

### Senegal

- Chambre de Commerce d'Espagne au Senegal.

### Tanzania

- The Hotel Association of Zanzibar.



1. Compromisos

1.1 Comprar con responsabilidad

El departamento de Compras de RIU tiene muy presente que sus decisiones tienen un impacto tanto en el medioambiente como en las comunidades locales. Para garantizar que las compras son responsables, aplican un doble filtro previo a la adquisición de los productos y servicios necesarios para la actividad de la empresa:

1. Dan prioridad a los proveedores que cumplen estrictos criterios de sostenibilidad ambiental y social.
2. Entre los proveedores preseleccionados, optan por las empresas que cuentan con productos sostenibles y que cumplen además los compromisos que marcan la acción de RIU en materia de RSC.

Entre los compromisos de RIU que condicionan las compras figuran:

- La eliminación de plásticos de un solo uso.
- Dar prioridad a los productos locales y de temporada.
- La promoción de cultivos hidropónicos.
- La optimización del transporte de mercancías para reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>.



Productos sostenibles certificados

Para aprobar la adquisición de productos sostenibles, ya sean alimentos, textiles, productos de limpieza o envases, RIU se asegura antes de que cuenten con la debida certificación que acredite que han sido elaborados bajo criterios de sostenibilidad social, medioambiental y económica. Entre los productos certificados utilizados en buena parte de los hoteles RIU se encuentran desde el café y el té al jabón y los mariscos, en un listado de suministros que no deja de actualizarse.



Limpieza y desinfección



Productos para la limpieza y desinfección de cocinas, limpieza general y lavandería.

Papel higiénico, pañuelos faciales, servilletas, toallas de papel, briks (leche), papel de impresión, bobinas de papel secamanos, embalajes (productos de limpieza y desinfección), envoltura (jabones).

Toallas de papel.

Alimentos



Mariscos (preparados, productos y derivados) y pescados (preparados, productos y derivados (salmón y lubina).

Preparados cárnicos, productos y derivados cárnicos bovinos, porcinos, ovinos, de pollo y de conejo, huevos y leche.

Azúcar blanco y moreno, café, cacao, infusiones y té.

Otros



Jabones y aceite para freír.



### Bienestar animal

Otro de los principios que guían las compras de RIU es la política de bienestar animal, que abarca los siguientes compromisos:

- Reducción del consumo de especies marinas amenazadas
- Eliminación de productos de origen animal sin garantía de bienestar animal
- Leche procedente de granjas certificadas Welfair
- Huevos con origen de aves libres de jaulas

RIU se compromete a que el 100% de los huevos que se consumen en todos sus hoteles y en todos los productos sean provenientes de aves libres de jaulas para finales de 2025, sin aceptar sistemas de cría combinados.

Esta transición será gradual y se lleva a cabo de la mano con organizaciones expertas en la materia, además de proveedores y productores locales para lograrlo.

En 2023, el resultado de este compromiso es que el 48 % de los hoteles de la cadena consumen huevos provenientes de aves libres de jaula. En Europa, el 100% de los hoteles han logrado alcanzar el objetivo comprometido. En América seguimos avanzando en la implantación de medidas llegando éstas ya a un 40% de los hoteles.



### Compras locales

En cuanto a las compras realizadas por la compañía a productores locales, en 2023 el porcentaje apenas ha sufrido cambios, al incrementarse un 1% en relación con 2022, aunque se prevé que este indicador alcance objetivos más ambiciosos de adquisición de productos de proximidad a partir de 2024.

### Porcentaje de compra local





1.5 Seguridad y salud

La empresa evalúa y revisa continuamente su política de Salud y Seguridad para comprobar la eficacia de los programas y que permiten unas condiciones de trabajo y un entorno saludable y seguro para clientes y empleados.

Seguridad

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

Calidad alimentaria

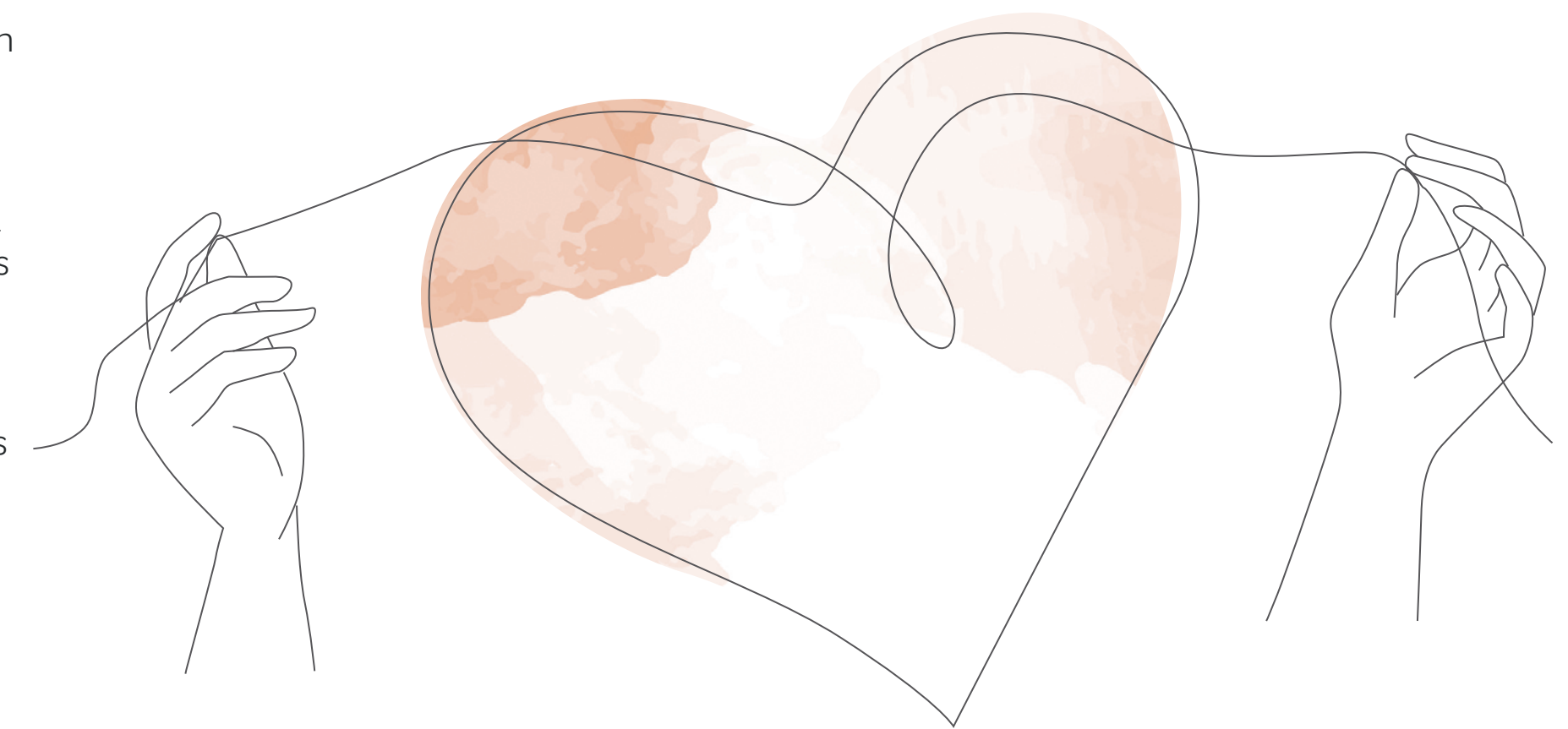
RIU aplica una política de seguridad alimentaria en todas las fases de manipulación, elaboración y servicio de alimentos, con el objetivo de proteger a visitantes y personal. Además de cumplir los requisitos legales en materia de seguridad alimentaria, RIU los desarrolla y mejora por medio de su Sistema de Control de Higiene Alimentaria.

El rol del supervisor

Para garantizar la seguridad y el bienestar en los hoteles, RIU cuenta con la figura del supervisor de Salud, Seguridad y Sostenibilidad, cuya labor es esencial en la evaluación, implementación y seguimiento de políticas y procedimientos relacionados con estos ámbitos. Entre sus tareas destacan:

- **Evaluación de Riesgos:** El supervisor asume la responsabilidad de identificar, evaluar y gestionar los posibles riesgos en todas las áreas de las instalaciones, garantizando la adopción de medidas adecuadas para minimizar cualquier tipo de peligro.
- **Seguridad Alimentaria:** Se encarga de asegurar el cumplimiento de los más rigurosos estándares de seguridad alimentaria en la manipulación, preparación y servicio de alimentos. Trabaja estrechamente con el equipo de cocina para mantener la calidad y seguridad de los productos.
- **Higiene del Agua:** Supervisa los sistemas de tratamiento y distribución de agua para garantizar su calidad y potabilidad, implementando medidas preventivas y correctivas según sea necesario.
- **POSI (Prevención de Riesgos y Seguridad Integral):** Participa activamente en la implementación y mantenimiento del programa POSI, asegurando el cumplimiento de la normativa y los estándares en materia de seguridad laboral.
- **Seguridad General:** Coordina y ejecuta actividades y programas para fomentar la seguridad general en todas las áreas del hotel. Esto incluye la capacitación del personal y la aplicación de medidas preventivas.
- **Seguridad contra incendios:** Es el encargado de supervisar y mantener todos los equipos y sistemas de seguridad contra incendios. Además, planifica y dirige simulacros y evacuaciones en caso de emergencia.

La presencia del supervisor de Salud, Seguridad y Sostenibilidad en los hoteles garantiza un entorno seguro y saludable para todos, reafirmando el compromiso de la cadena con la satisfacción y bienestar tanto de los huéspedes como del equipo de trabajo



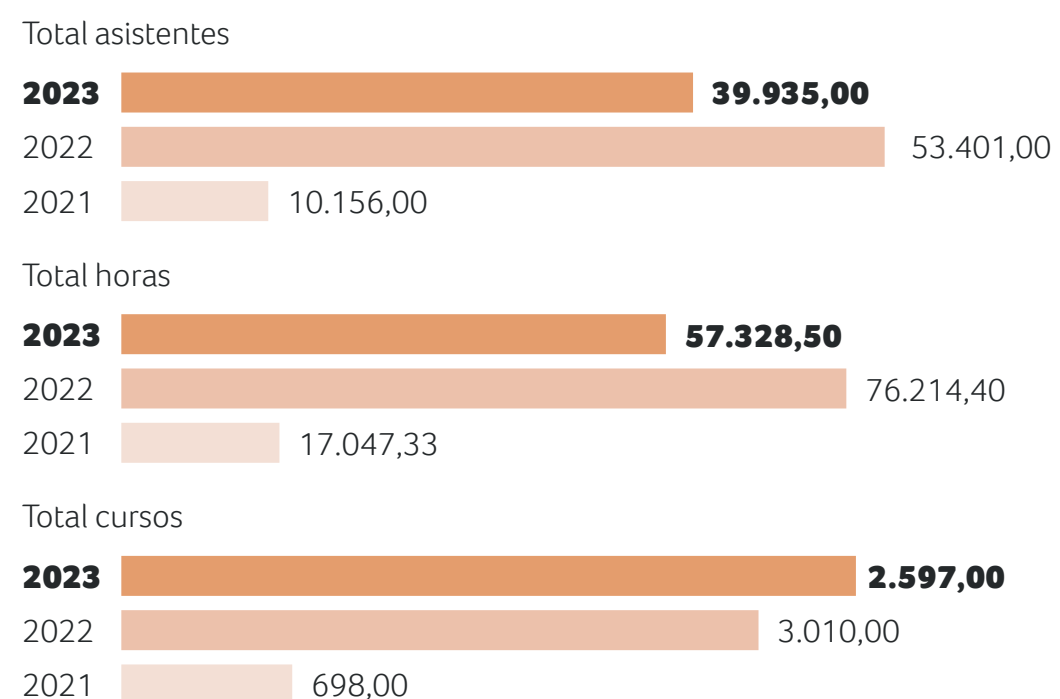


**Formación ‘Sano y Salvo’**

En 2023, se han impartido 2.579 cursos ‘Sano y Salvo’ de formación en materia de seguridad e higiene. Son menos que el año anterior porque el equipo de Formación ha modificado el sistema pasando de cursos en el puesto de trabajo, a otros impartidos en aula. Esta modalidad ofrece más garantías para compartir contenidos con profundidad, pero reduce la asistencia al requerir el desplazamiento de los empleados en lugar de ser el formador el que se desplaza a los departamentos.

Campañas y formación de seguridad e higiene

**Formación en “Sano y Salvo”**



**4.6 Privacidad y protección de datos**

**Privacidad y protección de datos**

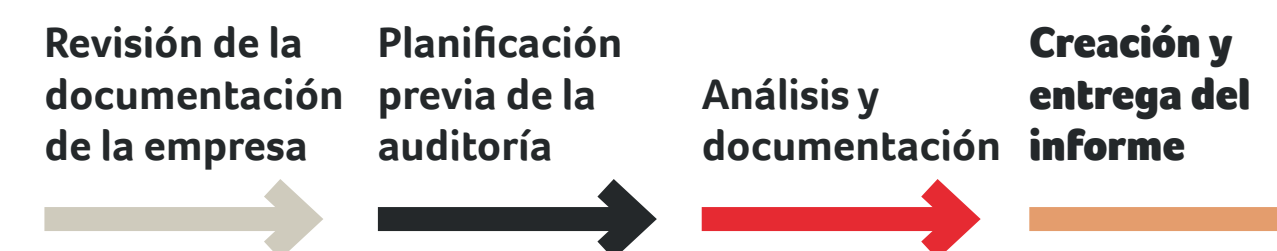
El departamento de Privacidad y Seguridad es el encargado de garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos de clientes, colaboradores y proveedores de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos GDPR 2016/679 y la Ley Orgánica de Protección Datos y Garantía de los Derechos Digitales LOPD\_GDD 2018/3.

Además, la hotelera realiza periódicamente auditorías de protección de datos para velar por el cumplimiento de los estándares metodológicos internacionales con el máximo rigor. Estas auditorías cubren todos los ámbitos de actividad en RIU.



**Objetivos de las auditorías de protección de datos**

- Estudio de la situación de la empresa.
- Comprobar el cumplimiento LOPDGDD en el tratamiento de datos.
- Analizar cesiones de datos.
- Verificar los contratos con terceros.
- Revisión de procedimientos, reglas, normativas y patrones de seguridad.
- Revisión del cumplimiento de las políticas internas de la empresa.
- Análisis de informes de auditoría previos.





1.7 **Prevención y control de riesgos**

**¿Por qué evaluar los riesgos?**

En el contexto actual de creciente complejidad, incertidumbre y volatilidad del sector turístico, RIU realiza periódicamente análisis sistematizados de los principales riesgos a los que se enfrenta, de los retos que afronta la compañía, y también de las oportunidades que representan los cambios.

**Riesgos afrontados en 2023**

A lo largo del año, RIU ha detectado y afrontado riesgos de carácter operativo, económicos y que afectan al modelo de negocio.

**La medición constante de los riesgos es fundamental para prevenirlos.**



**Riesgos operativos**

- Dificultades de reclutamiento de personas (efecto de la llamada ‘great resignation’).
- Competencia desleal de turismo vacacional no reglado en algunos destinos.
- Rotura de cadenas de suministro y cuellos de botella en aprovisionamientos.
- Riesgos de ciberseguridad.

**Riesgos económicos**

- Incremento de la inflación y los tipos de interés.
- Aumento de los costes salariales en el sector.
- Aumento de los costes energéticos.

**Riesgos de modelo de negocio**

- Cambios en las tendencias de compra de turismo vacacional: reservas ‘last minute’ y cancelaciones.
- Incertidumbre en la industria de turoperación tradicional.
- Pérdida de conectividad aérea en algunos destinos.
- Reto demográfico.
- Fenómenos derivados del cambio climático.



**Principales oportunidades**

RIU ha constatado las siguientes oportunidades:

- Nuevos perfiles de clientes.
- Tendencias de desestacionalización en algunos destinos.
- Digitalización en RIU.
- Nuevas aplicaciones de la IA y avances en mecanización y robotización de tareas.
- Acceso a fondos europeos, en especial a ‘Next Generation’.
- Beneficios estratégicos y operativos de la economía circular.
- Impulso del producto Km 0 y del empleo local.
- Beneficios culturales y de negocio por una gestión con criterios ESG y de inversión social.



## Nuestra gente







> 5.1	Transparencia laboral	62
> 5.2	Formación por principio	66
> 5.3	El equipo RIU	70
> 5.4	RIU Community	74





## El empleado como eje

En RIU, la relación profesional se basa en la confianza. Para conformar la plantilla, que ya supera los 35.000 trabajadores, la cadena practica la inclusión, está comprometida con la diversidad y la igualdad, y no se olvida de la conciliación. En esa relación de confianza juegan un papel esencial la formación permanente y especializada y el fomento del empleo de calidad, base del sentimiento de pertenencia que impregna la compañía.



### 5.1 Transparencia laboral

La cultura empresarial forjada por RIU se caracteriza por una política de puertas abiertas con los empleados. La relación laboral es participativa. El trato cercano entre la dirección y la plantilla, en todos los ámbitos de la empresa, garantiza poder conocer de primera mano las necesidades de los trabajadores, darles respuesta y que el trato sea cordial y justo. Esta política es una decisión tácita de la empresa, basada en la importancia de que las relaciones laborales sean cercanas.

En la práctica, esa transparencia laboral se traduce en una comunicación fluida en la que a cada cual se le llama por su nombre, el trabajo en equipo es la norma, el diálogo entre plantilla y mandos es constante y se puede acceder al despacho de dirección sin restricciones y en cualquier momento.

Como reflejo del escrupuloso respeto a la libre asociación de los empleados, la hotelera mantiene un diálogo permanente con los representantes de los trabajadores, con quienes comparte información actualizada en materia de recursos humanos.

La política de transparencia se aplica también a la relación que la compañía mantiene con las comunidades y agentes locales, para conocer sus necesidades y desarrollar juntos proyectos de colaboración que contribuyan al desarrollo social.



### Empleo de calidad

El modelo laboral de RIU se basa en la contratación directa y estable como demuestra el hecho de que el 97 % de quienes trabajan para la hotelera están en plantilla. Los contratos temporales responden única y exclusivamente a cubrir las puntas de ocupación que se producen, sobre todo, en las temporadas altas de destinos con estacionalidad marcada como son Andalucía y Baleares en España.

Los otros tres pilares del sistema de empleo de la cadena son la formación continua; la contratación de trabajadores locales en todos los destinos donde opera, para promover el desarrollo de las comunidades; y la promoción profesional interna de los empleados.

La organización del tiempo de trabajo responde a la propia de la actividad hotelera, de manera que los turnos de los departamentos se organizan en función de las necesidades del servicio, tanto en la modalidad de jornada continua, como en la partida.

	2023	2022	2021
% Plantilla con Convenio Colectivo	<b>62</b>	65	66
% Plantilla contratada directamente	<b>97</b>	95	97
% Plantilla subcontratada	<b>3</b>	5	3

### Tres compromisos

#### Empleo local

Por política de empresa, RIU prioriza la contratación de personal local para favorecer el desarrollo de las sociedades donde está presente, una metodología que tiene la ventaja añadida de enriquecer la diversidad cultural de los equipos humanos, algo que redundará en la satisfacción de los propios trabajadores y que se transmite a los huéspedes. Apoyar el crecimiento de los trabajadores en la compañía está en el ADN de la hotelera desde sus inicios. Ya empiezan a ser unos cuantos los empleados que dieron sus primeros pasos laborales en algún hotel RIU y que se han jubilado en la empresa.

#### Diversidad

Entre los compromisos de la empresa destacan el respeto a la diversidad, el apoyo a las culturas y a las normas locales, la conservación del entorno, así como la aplicación de políticas de igualdad y de integración social en todos los lugares donde dispone de hoteles y resorts.

#### Equidad

Es un principio estratégico. En el marco de su política corporativa y de recursos humanos, RIU integra la igualdad de oportunidades y de trato entre sus empleados de ambos sexos. Además fomenta medidas para lograr una equidad real en el seno de la organización, brindando las mismas oportunidades de manera efectiva a mujeres y hombres.

La igualdad está presente desde el momento de la selección del personal y trasciende a todos los ámbitos de la relación laboral: salarios, formación, condiciones de trabajo, salud laboral, ordenación del tiempo y conciliación.

En su compromiso por la igualdad de oportunidades, RIU va un paso más allá de la legislación vigente y atiende de forma especial a la discriminación indirecta: Esto es “aquella situación en que una disposición, criterio o práctica, aparentemente neutros, pone a una persona de un sexo en desventaja particular con respecto de personas del otro sexo”.

En la práctica, y desde que en el año 2011 puso en marcha su primer Plan de Igualdad, la compañía aplica 77 medidas en 9 áreas específicas de gestión y evalúa su ejecución, que en 2023 roza la plenitud. Las áreas en las que actúa el plan son el acceso a la compañía y la contratación, comunicación, conciliación, formación, promoción, responsables de igualdad, salud laboral y violencia de género.





## Tolerancia cero ante el acoso sexual

RIU está comprometida a acabar con el acoso sexual en el trabajo, lo que significa que adopta medidas preventivas y aborda los comportamientos que fomentan un entorno de trabajo hostil, por medio de una política de tolerancia cero al acoso sexual en el trabajo.

La hotelera fue pionera en su momento, al poner en marcha un protocolo específico contra el acoso sexual en 2007, que combatía este tipo de conductas discriminatorias que afectan a la dignidad personal y perjudican al ambiente laboral.

En 2022, dio un paso más en su compromiso contra el acoso por razón de sexo al elaborar un protocolo universal específico para combatirlo. La iniciativa es fruto del acuerdo de RIU con la Organización Sindical Internacional Alimentaria, Agrícola, Hotelera (UITA), en materia de derechos humanos e igualdad.

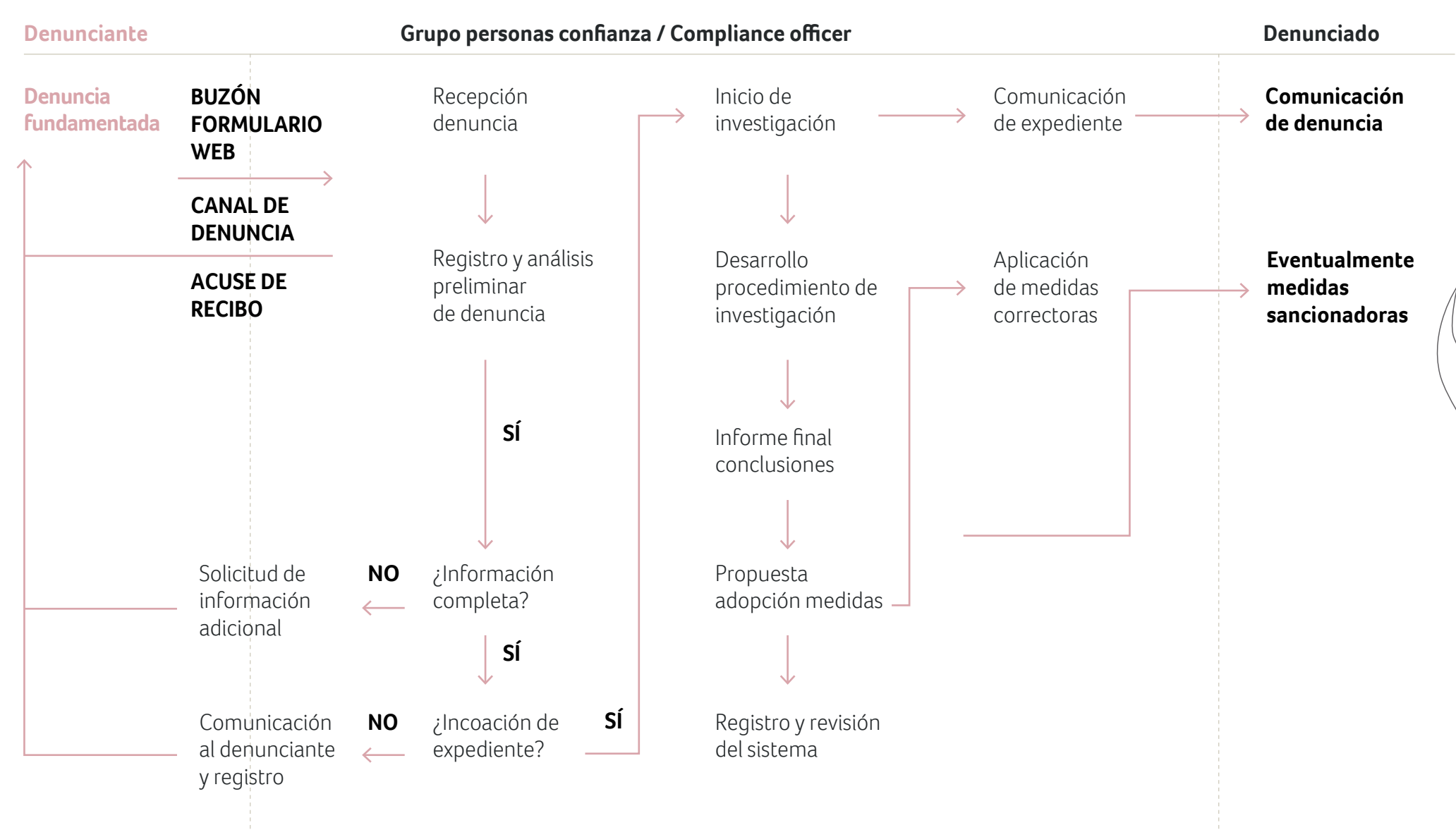
El acuerdo rubricado por Carmen Riu y la secretaria general de UITA, Sue Longley, recalca que el acoso sexual es un delito y reconoce que puede causar profundo malestar y repercusiones negativas para la salud, y puede ocasionar perturbaciones en el entorno laboral y en las condiciones de trabajo de las víctimas y conducir las a abandonar sus empleos. Además hace hincapié en que el acoso sexual afecta de manera desproporcionada a las mujeres en sus lugares de trabajo.

Establece medidas preventivas como organizar actividades de capacitación y sensibilización e identificar las ocupaciones y las modalidades de trabajo en las que los trabajadores están más expuestos al acoso sexual; y también disciplinarias, de manera que los casos comprobados de acoso sexual serán objeto de sanciones, incluida la posibilidad de despido del acosador, con independencia del cargo dentro de la empresa. RIU no tolera represalia o intimidación alguna contra el empleado o empleada que perciba y denuncie problemas o incidentes relacionados con cualquier forma de acoso sexual.

### Canal de denuncias

Todo proceso de denuncia será confidencial y documentado por el instructor del expediente, designado por un grupo de personas de confianza formado por representantes de la empresa y del trabajador, de acuerdo con el siguiente esquema:

### Flujo básico de información

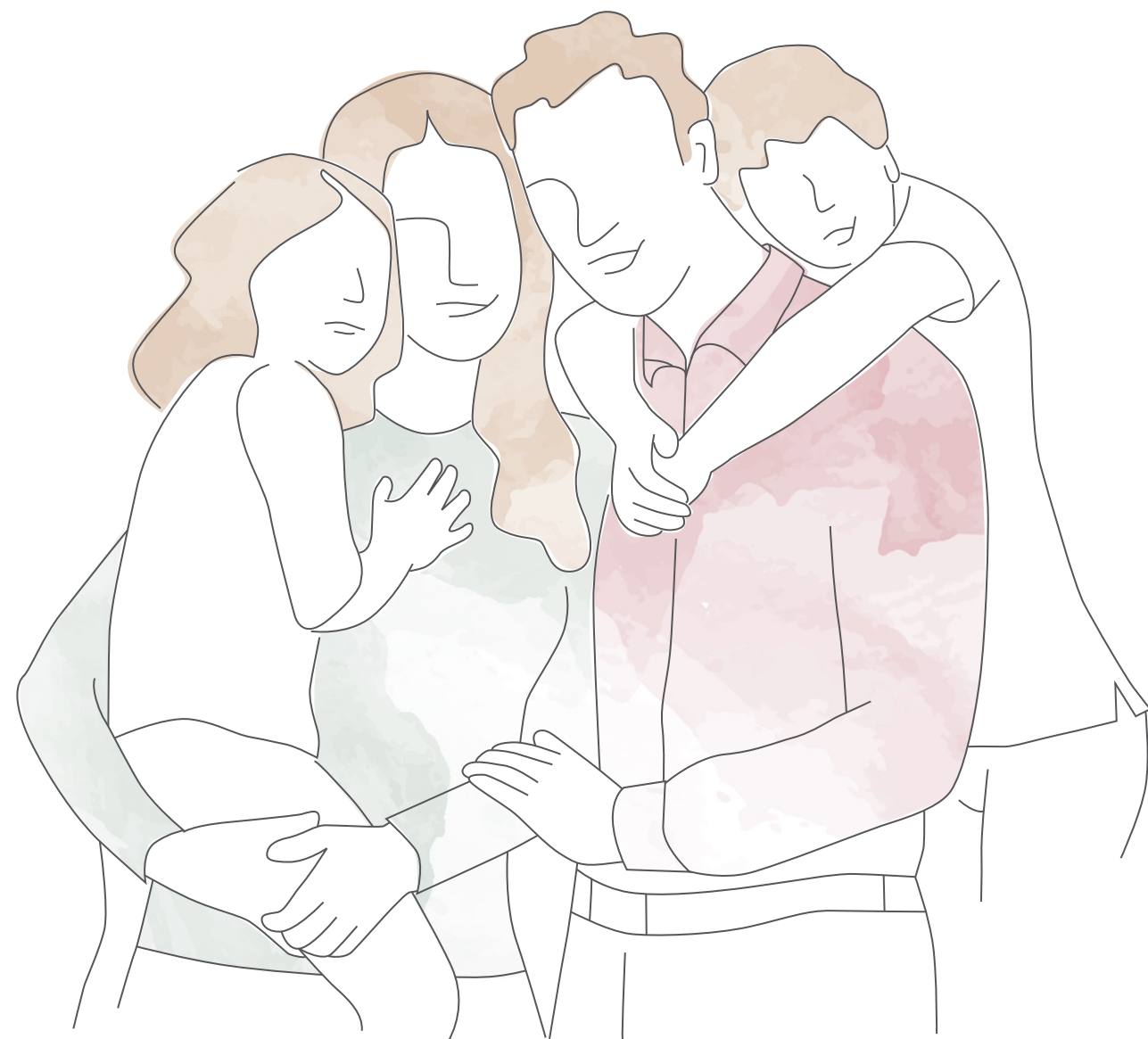




## Conciliación

De cara a facilitar la correcta armonización entre vida laboral y personal, RIU dispone de un plan de conciliación con medidas para su desarrollo efectivo.

Además de garantizar los derechos que establece la ley en este ámbito, el plan de conciliación aspira a ampliarlos y a incidir en sensibilizar a los trabajadores hombres sobre su corresponsabilidad. Entre las medidas se incluyen:



## Objetivos

### Garantizar y facilitar el acceso a la conciliación

- Informar de los derechos que asisten a los empleados, especialmente a los de sexo masculino.
- Fomentar el disfrute efectivo de los derechos de conciliación, sin menoscabo de las condiciones laborales.
- Realizar un control mediante un registro, por sexo, de las ausencias por motivos familiares.
- Facilitar la movilidad geográfica ante situaciones relacionadas con el régimen de visitas de hijos/as u otras situaciones para padres o madres separados /divorciados.
- Posibilitar la unión del permiso de paternidad recogido en la Ley 3/2007 a las vacaciones, previo acuerdo entre las partes, teniendo en cuenta la actividad en temporada alta.

### Mejorar los derechos vigentes

- Vigilar las solicitudes de reducción de jornada.
- Conceder permisos no retribuidos a trabajadoras en tratamiento de técnicas de reproducción asistida.
- Dar preferencia en la movilidad geográfica por motivos de cuidados de personas dependientes (menores y familiares).
- Los trabajadores con derecho a reducción de jornada, según el art.37.5 del ET, pueden ejercer este derecho y realizar la adaptación horaria acumulando el periodo de reducción en días completos cuando el causante (menor o familiar) resida en el extranjero.

- El progenitor, adoptante o acogedor de carácter preadoptivo o permanente, tiene derecho a una reducción de la jornada del trabajo con disminución proporcional del salario de, al menos, la mitad de la duración de aquella, para el cuidado, durante la hospitalización y tratamiento continuado del menor a su cargo afectado por cáncer o por cualquier otra enfermedad grave que implique un ingreso hospitalario de larga duración y requiera la necesidad de su cuidado directo, continuo y permanente.
- Licencia no retribuida a la pareja para acompañar a las clases de preparación al parto y exámenes prenatales.
- Permiso no retribuido para los varones por el tiempo necesario para acompañar a consulta médica a sus hijas/os menores de 14 años hasta un máximo de 24 horas al año.

### Involucrar a los empleados varones

- Mediante campañas específicas de sensibilización sobre corresponsabilidad en torno al cuidado de personas dependientes y el reparto de tareas en el hogar.



### Desconexión digital

Para cumplir el derecho a la desconexión digital de sus trabajadores, RIU cuenta con la colaboración y supervisión de los responsables en la línea de mando, que se aseguran de que la desconexión sea efectiva en los períodos de descanso, permisos, vacaciones y fuera de la jornada laboral, salvo en casos justificados de emergencia motivados por causas de fuerza mayor.

Por otro lado, la compañía dispone, desde hace años, de un programa denominado BYOD (Bring Your Own Device), que asegura la protección de los dispositivos tecnológicos personales de los empleados que los utilizan como herramientas para realizar su trabajo.



### 5.2 Formación por principio

La formación es una herramienta de cambio. RIU considera el aprendizaje continuo un factor clave para que sus empleados obtengan la preparación necesaria y puedan enfrentarse a los retos de futuro que demanda el sector. Por su importancia y como parte de los valores fundacionales de la empresa, la formación está integrada en el área de RSC y depende de forma directa de la consejera delegada, Carmen Riu.

RIU basa la transmisión del conocimiento en tres pilares:

- Formación por y para las personas: los directivos tienen la obligación de velar por su transmisión efectiva a sus equipos y dar ejemplo de compromiso con el aprendizaje.
- Uso preferente de la tecnología para llegar en menos tiempo a más personas, con la aplicación de un ‘Learning Management System’ denominado Portal de Formación RIU y el desarrollo de contenidos online, como webinars y material formativo adaptado.
- Formación centrada en el aprendizaje, ya sea a través de cursos, talleres o reuniones que la empresa pone a disposición de sus empleados y con una aplicación práctica inmediata en el puesto de trabajo.





### Líneas estratégicas de formación en 2023

1. **Sano y salvo.** La formación relativa a higiene y seguridad de la empresa es uno de los aspectos fundamentales que garantizan que la actividad de RIU cumple con altos estándares de seguridad. Es el ámbito al que se destinan más horas de formación.
2. **Planes de carrera.** La preparación del futuro es la segunda actividad con más horas de formación. Una de las prioridades de la empresa es cuidar de la cantera y potenciar el talento para seguir contando en el futuro con personal cualificado y formado de acuerdo con los principios y valores de RIU.
3. **Sostenibilidad.** Otra de las líneas emergentes de formación es la sostenibilidad, con la aspiración de que se convierta en uno de los principales valores culturales de RIU. Formar y sensibilizar a los trabajadores es clave en la implantación de las políticas de sostenibilidad en la hotelera.
4. **Esencia RIU.** Como empresa familiar asentada en unos valores muy claros y definidos, RIU apuesta por una cultura muy sólida, unida a la capacidad de gestión. Por este motivo, todos los cursos de management se imparten como talleres de cultura RIU, para reforzar y actualizar estos valores como una forma de pensar y de actuar que definen la marca. Otro ejemplo es el taller presencial sobre Trabajo en Equipo realizado en 2023, relacionado con los valores de RIU, en el que participaron los directivos y mandos de cada uno de los hoteles. También se realizaron talleres de Trabajo Colaborativo en áreas de Corporativo que tienen que trabajar de forma conjunta.
5. **Idiomas.** La formación en idiomas se ha quintuplicado durante 2023. Este crecimiento forma parte de la política de atención al cliente de RIU como factor diferencial, así como de la internacionalización de la empresa.
6. **Marca RIU.** Bajo este epígrafe se realiza la formación técnica específica de RIU que contribuye a la marca. Por ejemplo, la dedicada a animación (RIU Fit, RIU Fun, RIU Art y Riu Land) se centra en los programas que configuran el universo de animación de los hoteles y que garantizan brindar el mismo producto en todos los establecimientos de la empresa, en cualquier parte del mundo.
7. **Formación Técnica.** Toda la formación continua genérica que realiza la empresa, excepto la de informática, va en este apartado. La evolución a paso acelerado del sector requiere actualizar de forma constante los conocimientos técnicos de la plantilla.
8. **Formación informática.** En 2023, se han dedicado casi 1.000 horas menos a formación informática que el año anterior, debido a que la mayoría de proyectos ya están en funcionamiento y no se requiere tanta incorporación de conocimiento.





A lo largo del pasado ejercicio, el esfuerzo formativo en RIU se ha seguido incrementando de forma notable, al pasar de las 126.756 horas en 2022 a 189.041 alcanzadas en 2023, lo que supone casi un 50 % de incremento.

‘Salud y seguridad’ sigue siendo el área más destacada, aunque una vez aseguradas la seguridad y la salud en los hoteles, va bajando en intensidad y otras áreas están tomando mayor relevancia.

Destaca la inversión realizada en 2023 en la formación en ‘Planes de carrera’, que denota una preocupación creciente por la gestión del talento y, en segundo lugar, en ‘Sostenibilidad’, fruto de la estrategia de potenciarla como valor transversal a toda la empresa. También ha aumentado el esfuerzo en ‘Esencia RIU’, como potenciador de la cultura y valores corporativos como nexo de unión de toda la compañía.

El aprendizaje de ‘Idiomas’, que en 2021 descendió por efecto de la pandemia, ha recuperado en 2023 la inversión que necesitaba; y la formación en ‘Marca RIU’ y ‘Formación técnica’ han tendido también al crecimiento al ser fundamentales para potenciar la marca y desarrollar nuevos productos.

### Total horas de formación anuales

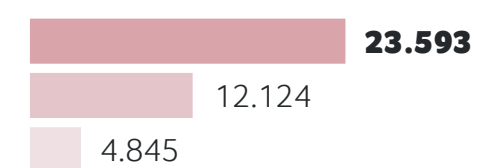


### Detalle total horas de formación anuales por línea

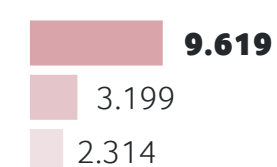
#### Sano y Salvo



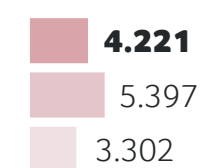
#### Sostenibilidad



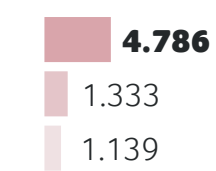
#### Marca RIU



#### Formación informática



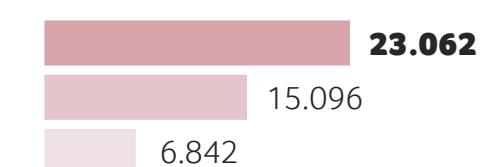
#### Formación técnica



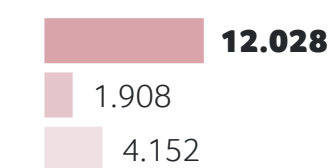
#### Planes de carrera



#### Esencia RIU



#### Idiomas



2023 2022 2021



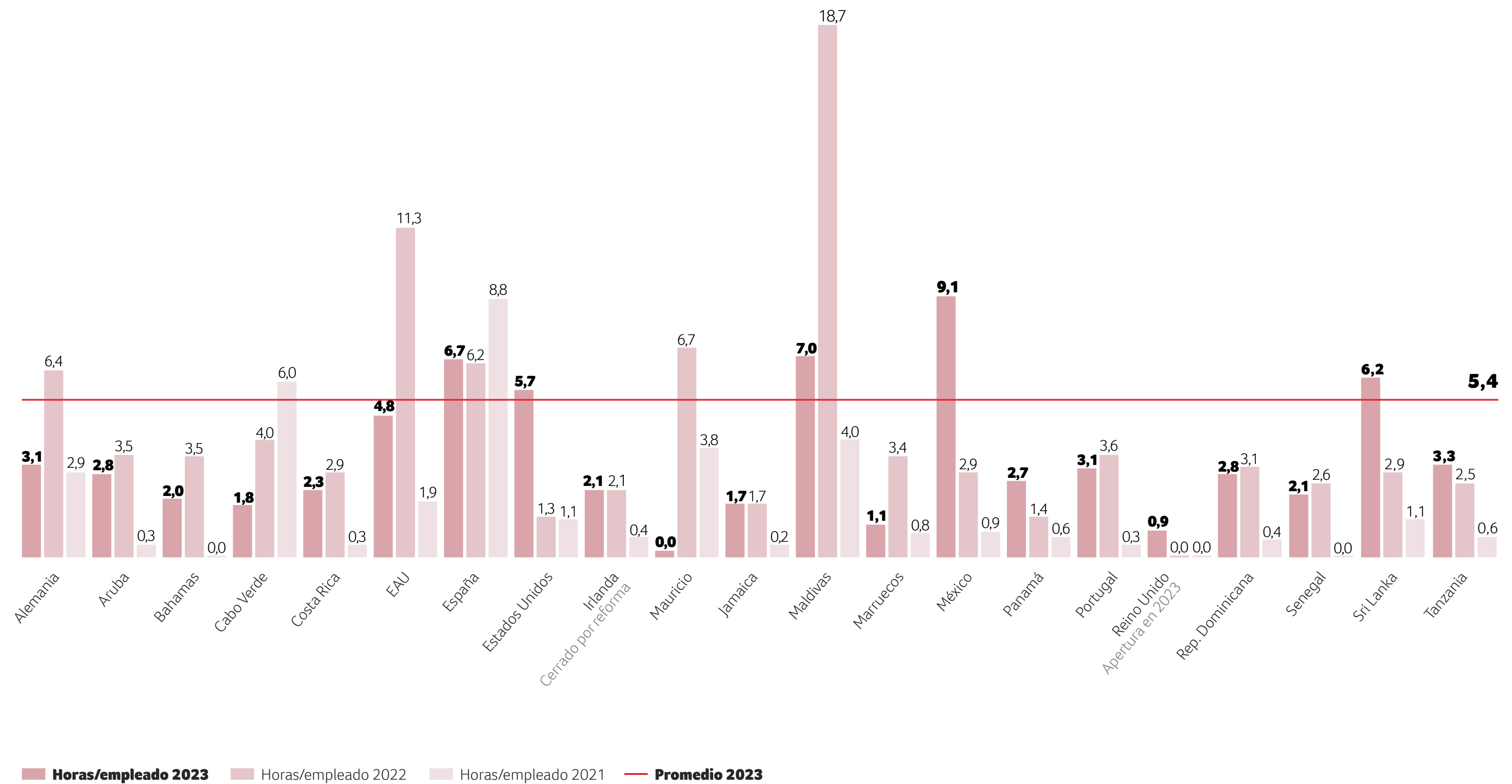
Con una plantilla media de 10.707 personas y 104.709 horas de formación, México es el país donde se ha realizado un mayor esfuerzo para formar y cualificar al personal, en 2023. El gráfico refleja el enorme incremento de la formación en México, que ha pasado de 2,9 a 9,1 horas por trabajador, la media más alta del año de todos los países donde opera RIU.

México es también el país con mayor número de empleados de RIU en el mundo, lo que lo sitúa en el centro de la estrategia de formación para poner en marcha nuevos proyectos. Aunque es un país con una buena cualificación profesional, en el sector de la hostelería se trabaja con personal poco cualificado, lo que requiere realizar mucha formación de base para cualificar empleos básicos y a su vez potenciar al máximo el desarrollo profesional para alcanzar, en la medida de lo posible, puestos de mayor responsabilidad.

El departamento de Formación confía en que, poco a poco, muchos de los proyectos llevados a cabo en México se extiendan al resto de países del Caribe, así como a otros destinos.

**La formación de la plantilla de RIU ha aumentado un 49,1 % en el último año, con 189.041 horas en 2023, que supone una tasa promedio de 5,4 horas por trabajador.**

Promedio de horas anuales de formación por empleado y país





### 5.3 El equipo RIU

El mayor activo de RIU Hotels & Resorts es su equipo humano junto a su filosofía de “servicio con corazón”, que sitúa el bienestar del cliente en el centro. La empresa confía plenamente en las capacidades de sus colaboradores y da prioridad a desarrollar su formación, aprendizaje y progresión profesional.

El equipo de empleados y colaboradores de RIU ha superado por primera vez las 35.000 personas en 2023, lo que supone cerca de un 4 % más que en 2022 y consolida la tendencia al alza del empleo en la hotelera.

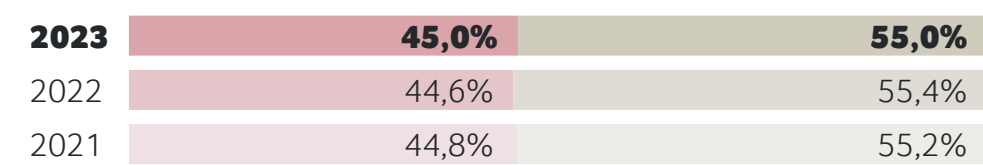
En cuanto a la equidad de género entre los directivos de la compañía, aunque la tendencia es positiva y la brecha entre mujeres y hombres se ha reducido en 5,8 puntos durante 2023, todavía queda lejos de alcanzar la paridad, con siete de cada diez puestos directivos ocupados por hombres. Las mujeres en cargos de responsabilidad han pasado de representar un 26,1 % en 2022 al 29 % en el último año.

## La distribución de la plantilla de RIU por sexo roza la paridad.

### Total empleados

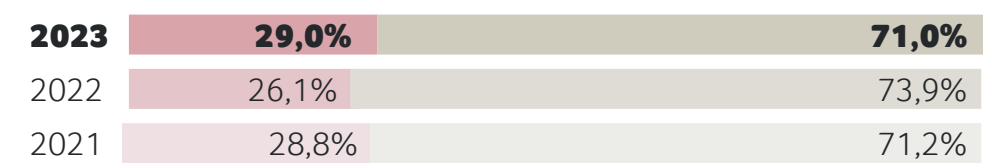


### Plantilla por género



Mujeres Hombres

### Directivos por género

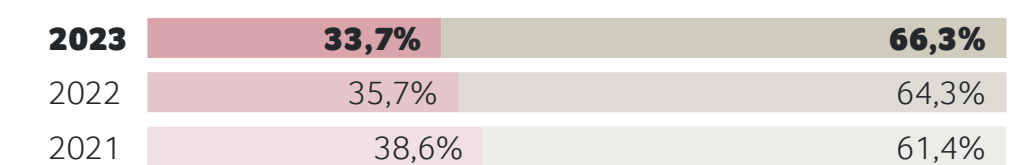


Directivas Directivos



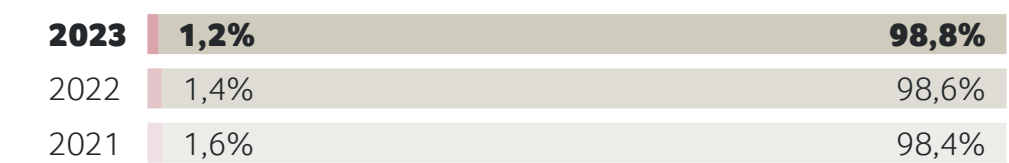
También hay avances en la calidad del empleo al aumentar en casi dos puntos porcentuales el número de empleados con contrato indefinido y reducirse en la misma medida los temporales. La jornada completa consolida su sólida posición como la opción ampliamente mayoritaria.

### Plantilla por tipo de contrato



Temporal Indefinido

### Plantilla por tipo de jornada



Parcial Completa

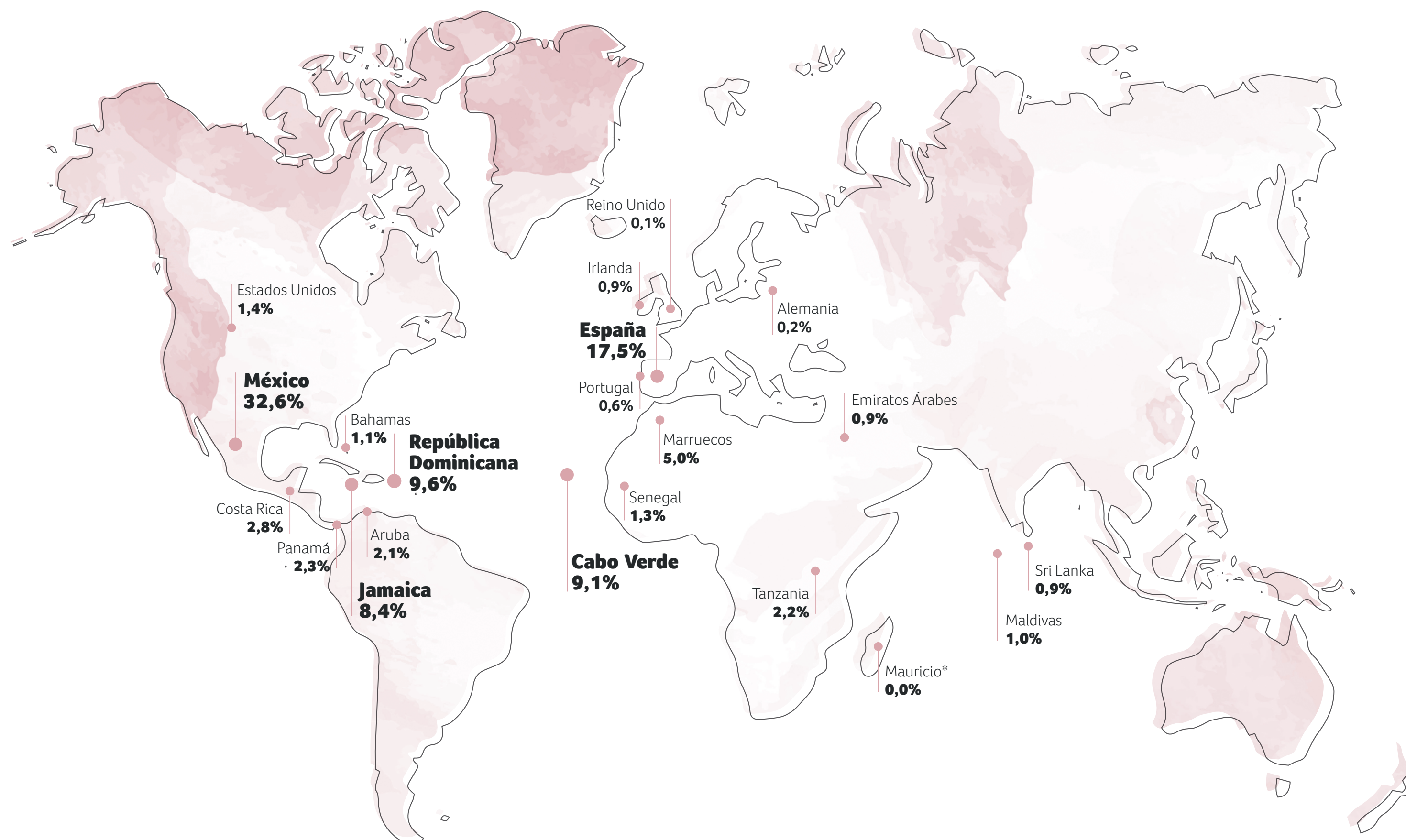


La distribución de los empleados por destino es similar al año anterior, con México, España y República Dominicana como los países con más plantilla, con ligeras variaciones respecto al año anterior.



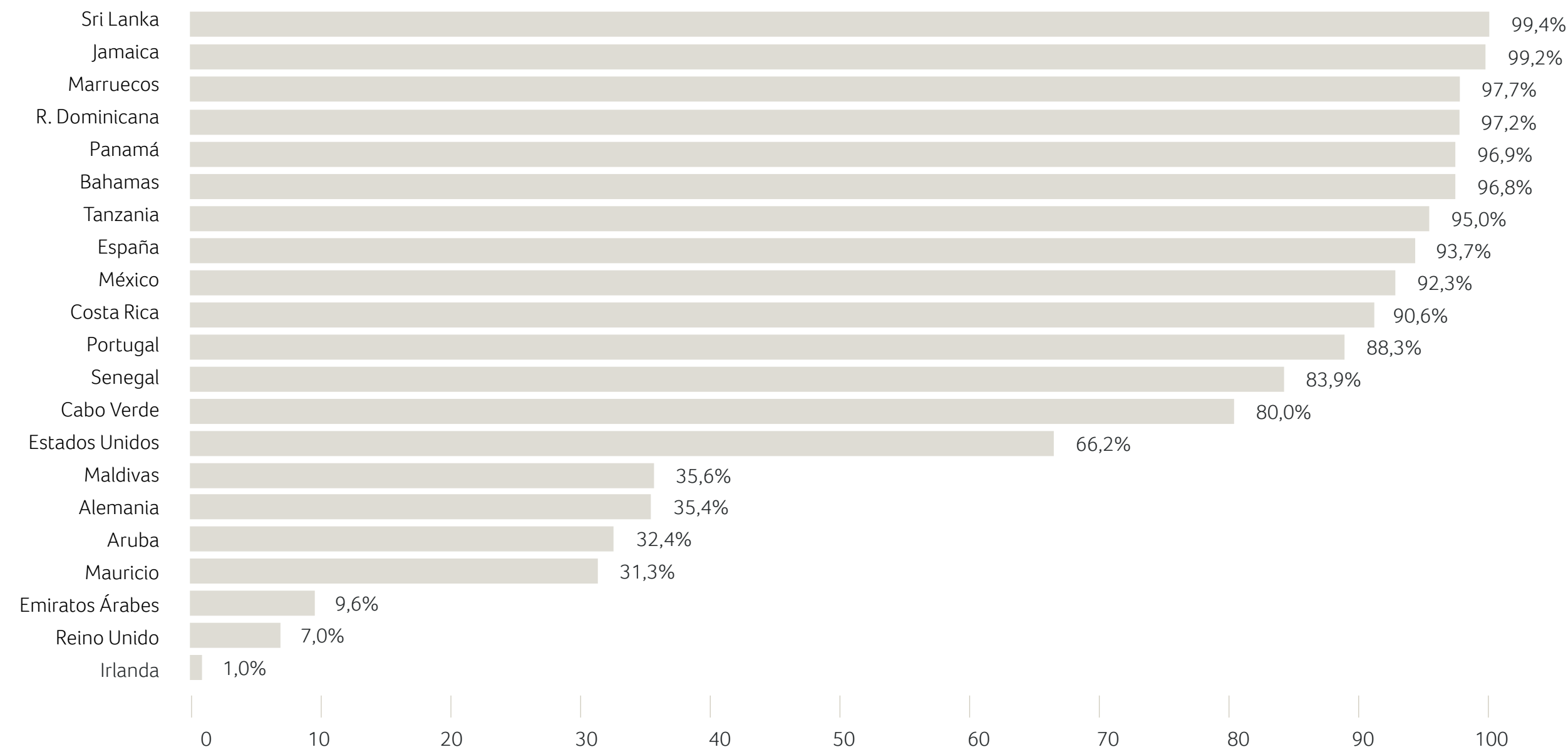
<b>México</b>	<b>32,6%</b>
<b>España</b>	<b>17,5%</b>
<b>R. Dominicana</b>	<b>9,6%</b>
<b>Cabo Verde</b>	<b>9,1%</b>
<b>Jamaica</b>	<b>8,4%</b>
Marruecos	5,0%
Costa Rica	2,8%
Panamá	2,3%
Tanzania	2,2%
Aruba	2,1%
Estados Unidos	1,4%
Senegal	1,3%
Bahamas	1,1%
Maldivas	1,0%
Sri Lanka	0,9%
Emiratos Árabes	0,9%
Irlanda	0,9%
Portugal	0,6%
Alemania	0,2%
Reino Unido	0,1%
Mauricio*	0,0%

\* Cerrado por reforma en 2023.



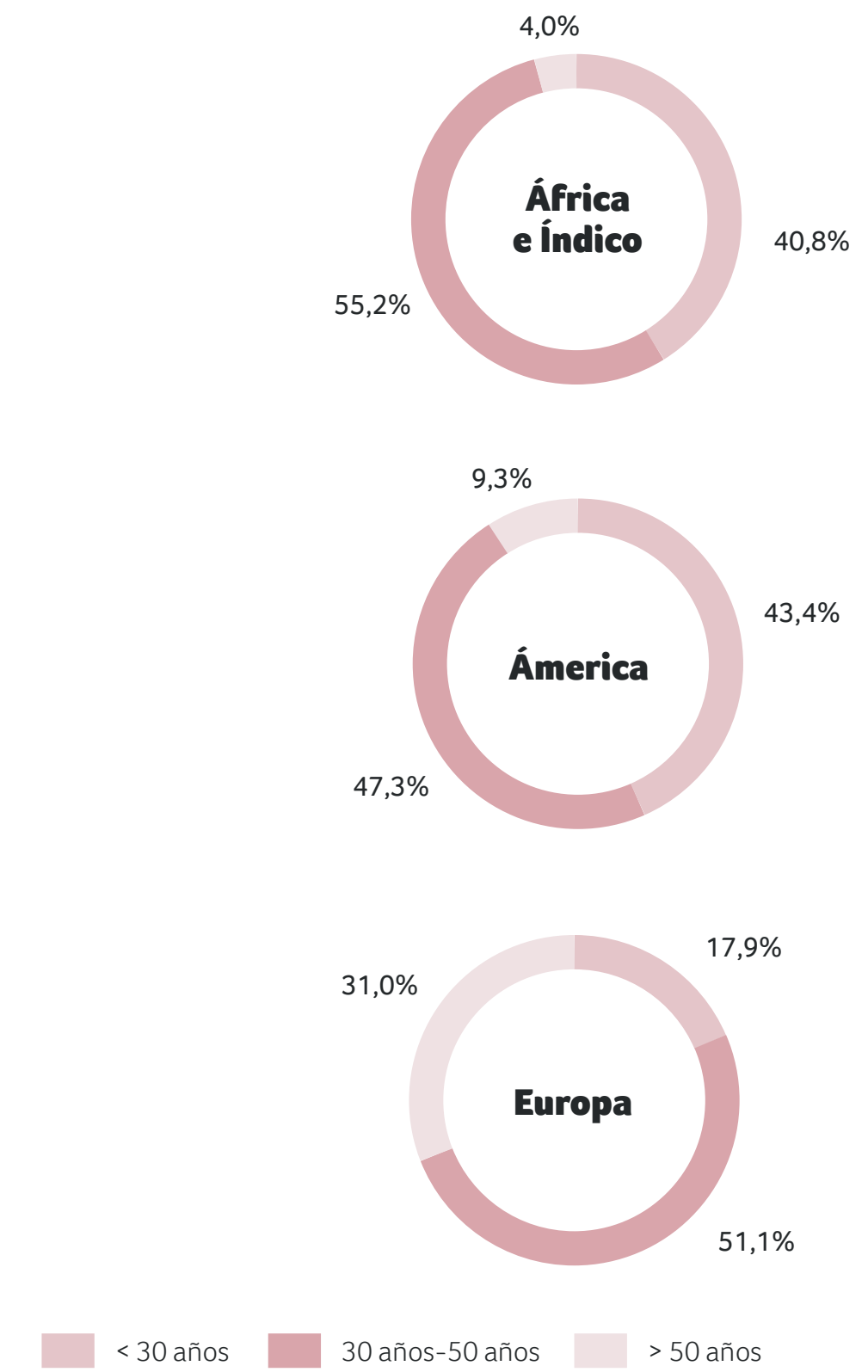


Los datos reflejan la apuesta de RIU por el talento local: En 13 de los 21 países en los que está presente la empresa, más del 80 % de la plantilla son trabajadores autóctonos.



**La conexión y cercanía con el cliente mejora cuando son empleados locales los que prestan el servicio.**

Plantilla por edades





## Una identidad responsable.

Con el fin de hacer llegar el compromiso social y ambiental a toda la organización y a los 97 hoteles de la compañía, RIU ha establecido una estrategia transversal que conecta los compromisos RSC de la compañía con las personas que la componen, así como con los sistemas de trabajo. Es esa identidad responsable lo que hace que RIU y su Responsabilidad Social Corporativa marquen el camino hacia una hotelería más responsable con las personas y con el medio ambiente.



<b>Europa</b>	España	<b>6.173</b>	50,6%	49,4%	87,2%	96,7%	16,2%	28,3%
	Irlanda	<b>300</b>	60,3%	39,7%	100,0%	65,0%	44,7%	54,5%
	Portugal	<b>205</b>	49,3%	50,7%	63,9%	85,9%	18,5%	50,0%
	Alemania	<b>79</b>	45,6%	54,4%	49,4%	89,9%	26,6%	40,0%
	Reino Unido	<b>43</b>	37,2%	62,8%	100,0%	100,0%	46,5%	0,0%
<b>Ámerica</b>	México	<b>11.479</b>	43,8%	56,2%	69,0%	100,0%	48,6%	31,8%
	R. Dominicana	<b>3.375</b>	33,5%	66,5%	100,0%	100,0%	33,0%	16,7%
	Jamaica	<b>2.952</b>	53,3%	46,7%	9,9%	100,0%	48,4%	45,2%
	Costa Rica	<b>987</b>	31,8%	68,2%	100,0%	95,8%	45,4%	36,4%
	Panamá	<b>805</b>	45,0%	55,0%	100,0%	100,0%	37,5%	25,0%
	Aruba	<b>725</b>	60,1%	39,9%	93,1%	100,0%	11,7%	41,7%
	EEUU	<b>495</b>	47,8%	52,2%	100,0%	93,3%	15,8%	24,2%
	Bahamas	<b>379</b>	47,0%	53,0%	100,0%	100,0%	41,7%	41,7%
<b>África e Índico</b>	Cabo Verde	<b>3.217</b>	57,9%	42,1%	43,8%	100,0%	39,5%	3,2%
	Marruecos	<b>1.765</b>	32,0%	68,0%	56,1%	100,0%	31,8%	0,0%
	Tanzania	<b>761</b>	40,2%	59,8%	0,0%	99,2%	58,6%	16,7%
	Senegal	<b>448</b>	48,4%	51,6%	16,3%	100,0%	40,2%	25,0%
	Maldivas	<b>359</b>	9,7%	90,3%	0,0%	99,7%	33,7%	38,1%
	Sri Lanka	<b>329</b>	14,7%	85,3%	3,0%	100,0%	56,2%	0,0%
	Emiratos Árabes	<b>302</b>	25,2%	74,8%	0,0%	100,0%	55,3%	50,0%
	Mauricio*	<b>16</b>	50,0%	50,0%	100,0%	93,8%	18,8%	40,0%
		<b>Plantilla 2023</b>	Mujeres	Hombres	Fijos	Jornada Completa	<30 años	Mujeres Directivas

\* Cerrado por reforma en 2023.





### 5.1 RIU Community

La aplicación para el personal RIU Community facilita la comunicación con los empleados, de una forma amena y no invasiva, sobre temas de actualidad, proyectos que está desarrollando la empresa e iniciativas solidarias. Suelen ser mensajes de personas relevantes en la empresa como los CEO y los consejeros, y los envía al menos una vez a la semana el departamento de Comunicación.

#### Embajadores de la sostenibilidad

Entre esos contenidos hay un lugar especial para el trabajo que desempeña RIU en el marco de su política de RSC. Los pilares de la RSC son la sostenibilidad y la innovación social y son los que marcan la identidad responsable de todo el equipo humano de la hotelera. Todos y cada uno de los trabajadores son los forjadores de la conciencia sostenible que caracteriza a la empresa desde sus inicios y los que han guiado su paso hacia un hotelería más responsable con el medio ambiente y la comunidad. Los profesionales de la sostenibilidad, pero también todos los demás empleados y los clientes en los 21 países donde se ubican los hoteles, son los “embajadores de la sostenibilidad” de la empresa y los verdaderos artífices de este cambio paulatino y responsable que está experimentando RIU Hotels.





# Clientes







> 6.1	Premio a la fidelidad	77
> 6.2	Satisfacción del cliente	78
> 6.3	Gestión de reclamaciones	78
> 6.4	El cliente como aliado	80





## Satisfacción de los clientes



RIU revisa de forma continua los protocolos que aplica en sus hoteles con el objetivo de realizar las correspondientes mejoras, adaptaciones y ajustes en el servicio para lograr la plena confianza de sus huéspedes. Una herramienta que contribuye en ese proceso de mejora constante son los programas de fidelización puestos en marcha hace tres décadas, orientados tanto a los clientes como a los agentes de viajes, y que constituyen un instrumento eficaz para premiar su fidelidad y también para medir su grado de satisfacción.

### 6.1 Premio a la fidelidad

#### RIU Partner Club

La historia de la empresa ha estado ligada desde sus inicios a la turoperación y los agentes de viajes han sido los mejores aliados del crecimiento de la cadena. Por eso RIU lanzó en 1992 un programa de fidelización para ellos, que fue pionero en su momento. Ser socio de Riu Partner Club constituye la mejor garantía de formación para el agente de viajes, porque llega a conocer el producto de primera mano, algo que contribuye a que pueda recomendar el hotel que mejor cubra las expectativas de cada cliente.

➤ Para más información por favor visite:  
[www.riupro.com](http://www.riupro.com)

#### RIU Class

Con el compromiso firme de cuidar al máximo a todos los clientes, RIU Hotels & Resorts creó en 1997 su programa de fidelización para clientes. Riu Class permite disfrutar de beneficios exclusivos como la acumulación de puntos canjeables por gastos extra en los hoteles, ofertas especiales o descuentos en los servicios que brindan a los socios de la cadena, para que disfruten de experiencias inolvidables durante sus vacaciones.

➤ Para más información por favor visite:  
[www.riuclass.com](http://www.riuclass.com)





**6.2 Satisfacción del cliente**

RIU basa su éxito empresarial en la satisfacción de sus huéspedes. Para poder garantizarla es necesario recabar la opinión de los clientes con objetividad y con parámetros que permitan medir la evolución a lo largo del tiempo y analizar toda la información con esmero para tenerla en cuenta y aplicar las mejoras que puedan ser necesarias.

La empresa utiliza el Índice de Satisfacción de Clientes (ISC), una encuesta realizada por una empresa externa cada diez días, que plasma las opiniones de los huéspedes sobre todos los departamentos que conforman un hotel. Se trata de un sistema que ofrece datos comparables y fiables. Una vez analizados estos datos, que representan una muestra representativa de los huéspedes de un hotel, pero que también es extrapolable al conjunto de clientes (6,4 millones atendidos en 2023), se diseñan las posibles actuaciones de mejora ya sea por una cuestión puntual y coyuntural en un departamento, hotel o destino, o bien se tienen en cuenta para planificar mejoras de producto o servicio a mayor escala.

El cuadro muestra un aumento progresivo de la ratio de clientes que declaran sentirse ‘muy satisfechos’ con el servicio prestado por RIU y una estabilización en el nada desdeñable 78 % alcanzado en 2023.

**Índice de Satisfacción de Clientes (ISC)**

2023	2022	2021
78%	78%	77%

**Incremento s/ objetivo anual**

2023	2022	2021
3%	4%	3%

**La total satisfacción de cada cliente es la razón de ser de RIU Hotels & Resorts.**



**6.3 Gestión de las reclamaciones**

El departamento de Atención al Cliente de RIU gestiona las reclamaciones realizadas desde cualquier cauce de contacto y para todos los mercados y destinos en los que opera RIU Hotels & Resorts. Se ocupa tanto de las reclamaciones por motivos de servicio y calidad, como por siniestros (enfermedades, accidentes y otros asuntos legales).

Además, al recibir una reclamación en **complaints@riu.com**, el sistema remite a un sencillo formulario web en el que los huéspedes deben rellenar datos de identificación (nombre, apellidos, hotel de estancia, número de reserva o fechas de estancia, entre otros datos), junto con los motivos de su reclamación.

La gestión de las reclamaciones se realiza de forma individual, requiriendo un tiempo de registro, investigación y respuesta, de entre 7-14 días, aproximadamente.

> El contacto del departamento de Reclamaciones, denominado **After Travel Customer Care**, es fácil de encontrar en la web: [https://www.riu.com/es/forms/form\\_contactar.jsp](https://www.riu.com/es/forms/form_contactar.jsp)



### Proceso de reclamación

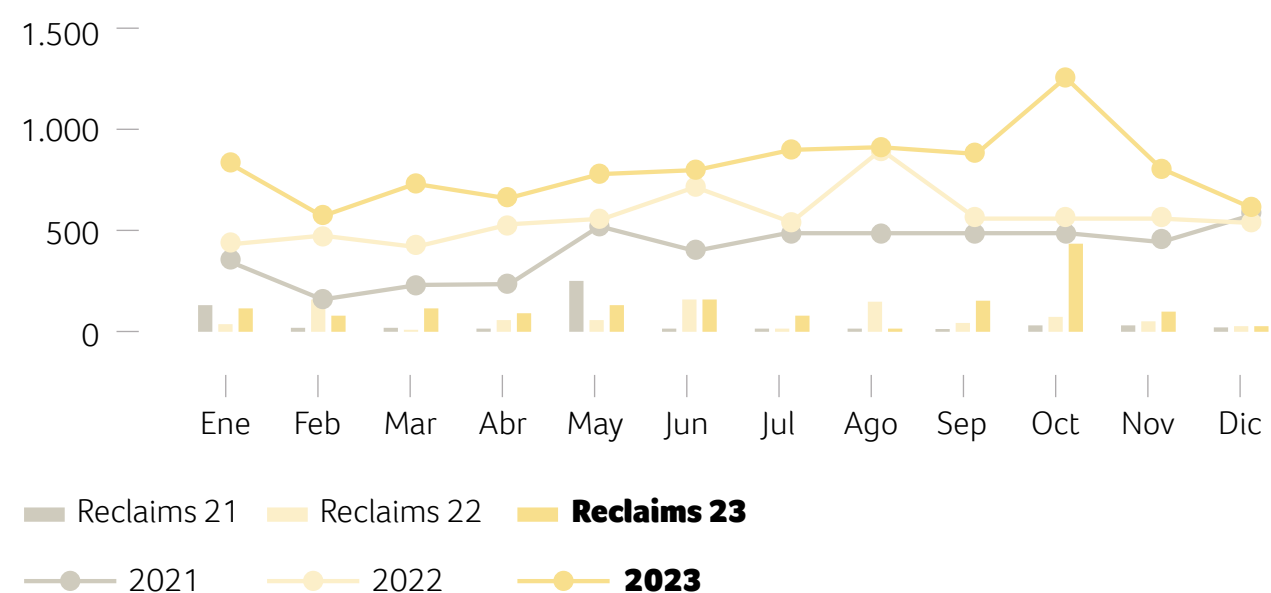
- Apertura de expediente.
- Cumplimentación del formulario web de identificación, con el motivo de la reclamación.
- Obtención de respuesta individualizada, en un plazo de 7-14 días.

Las reclamaciones recibidas por el departamento de Atención al Cliente de RIU han ido en aumento en paralelo a la recuperación del turismo internacional y la fuerte demanda consolidada tras la pandemia de covid-19. El grado de resolución alcanza un 94 % de las reclamaciones gestionadas en 2023 y el tiempo de respuesta ha sido de entre 1 y 4,5 días, en función del tipo de petición.

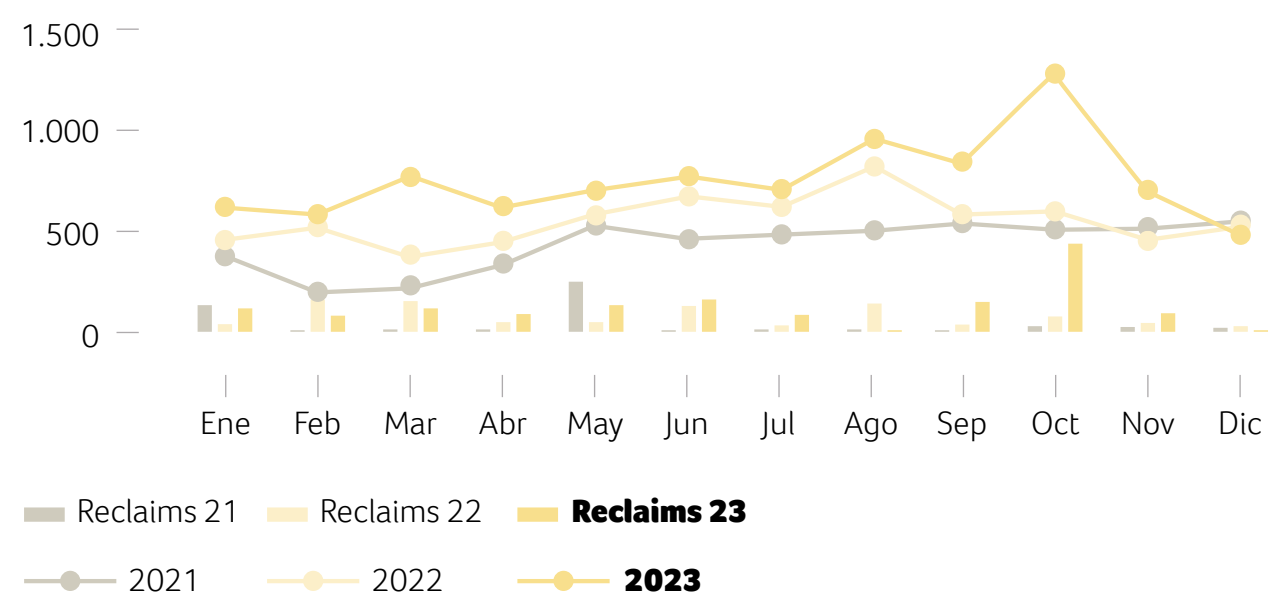
### KPIs 2023

	Objetivo	2023	2022	2021
<b>Nuevas Reclamaciones</b>		<b>15.054,00</b>	12.052,00	8.523,00
Reclamaciones gestionadas	95%	<b>14.175 (94%)</b>	11.951 (99%)	8.715 (102%)
Días respuesta Servicio y Calidad (TTOO EEUU)	<4	<b>4,00</b>	4,00	4,00
Días respuesta Servicio y Calidad (resto)	<7	<b>4,50</b>	6,00	6,00
Días respuesta Enfermedad, Accidente, Otro Asunto Legal	<15	<b>4,50</b>	5,00	11,00
Días respuesta Gestiones Administrativas	<4	<b>1,00</b>	1,00	2,00

### Reclamaciones y Reclams Creadas



### Reclamaciones y Reclams Cerradas





## 6.1 El cliente como aliado

RIU Hotels & Resorts implica a los huéspedes en su paso decidido por la sostenibilidad social y medioambiental. La compañía ha creado un decálogo de buenas prácticas para guiarles en unas vacaciones idílicas y al mismo tiempo respetuosas con el medio ambiente y la comunidad local:

- \_\_\_\_\_  
No desperdicies comida
- \_\_\_\_\_  
Ayúdanos a reciclar
- \_\_\_\_\_  
Abraza la cultura y costumbres del destino
- \_\_\_\_\_  
Compórtate con civismo
- \_\_\_\_\_  
No malgastes el agua
- \_\_\_\_\_  
Ayúdanos a proteger a la infancia
- \_\_\_\_\_  
Reutiliza tu toalla
- \_\_\_\_\_  
Ahorra energía durante tu estancia
- \_\_\_\_\_  
Respeto el ecosistema
- \_\_\_\_\_  
Reduce tu huella de carbono

### Qué hacer y cómo

Para facilitar su implicación, RIU comparte con los huéspedes pósters y otros materiales formativos adaptados a cada destino, sobre los programas sociales y ambientales en los que trabaja. De este modo, la hotelera los sensibiliza a la vez que les ayuda a respetar el entorno y a contribuir con la comunidad.

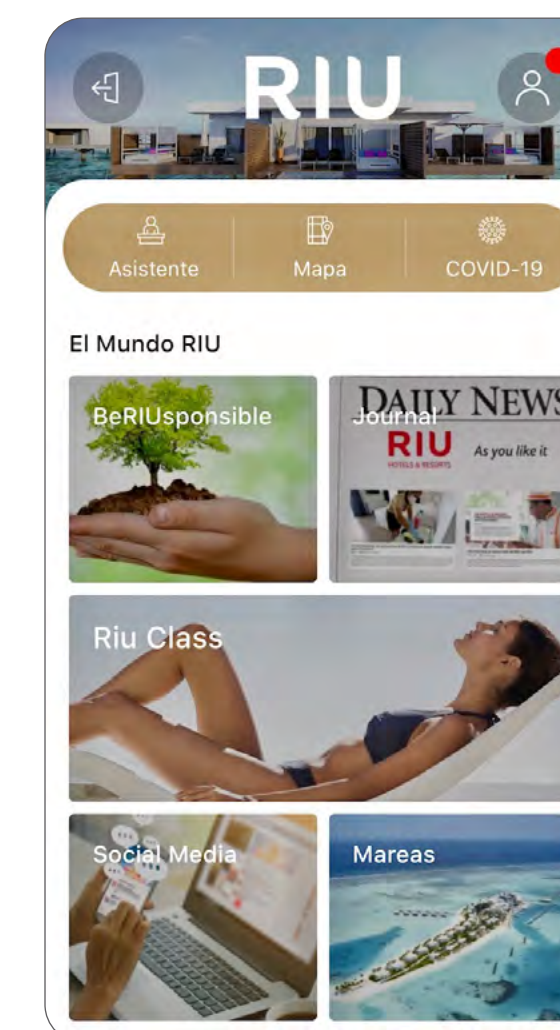


### Guía del turista responsable

Otro de los elementos para promover la participación es la ‘Guía del turista responsable’, con pautas y buenas prácticas para preservar el patrimonio cultural y natural de cada destino.

### RIU Hotels App

La aplicación móvil es una herramienta muy útil para informar al huésped y para resolver cualquier incidencia, duda o pregunta dentro del hotel, ofreciendo una respuesta inmediata. Al mismo tiempo es el canal perfecto para compartir con los huéspedes las causas y proyectos sociales y ambientales con los que está comprometido cada hotel.



> Riu Hotels APP



## Responsabilidad Ambiental







> 7.1	<b>Impacto: consumos, residuos y emisiones</b>	83
> 7.2	<b>Circularidad</b>	93
> 7.3	<b>Liderazgo en acreditación sostenible</b>	94
> 7.4	<b>Biodiversidad</b>	96





RIU aplica políticas de protección del entorno natural en los destinos donde tiene hoteles. Para llevarlas a la práctica, la cadena colabora con entidades especializadas en la materia y grupos locales de interés y centra su actividad en cuatro grandes bloques: la gestión del agua, el tratamiento de los residuos, el consumo de energía y el control y reducción de las emisiones.



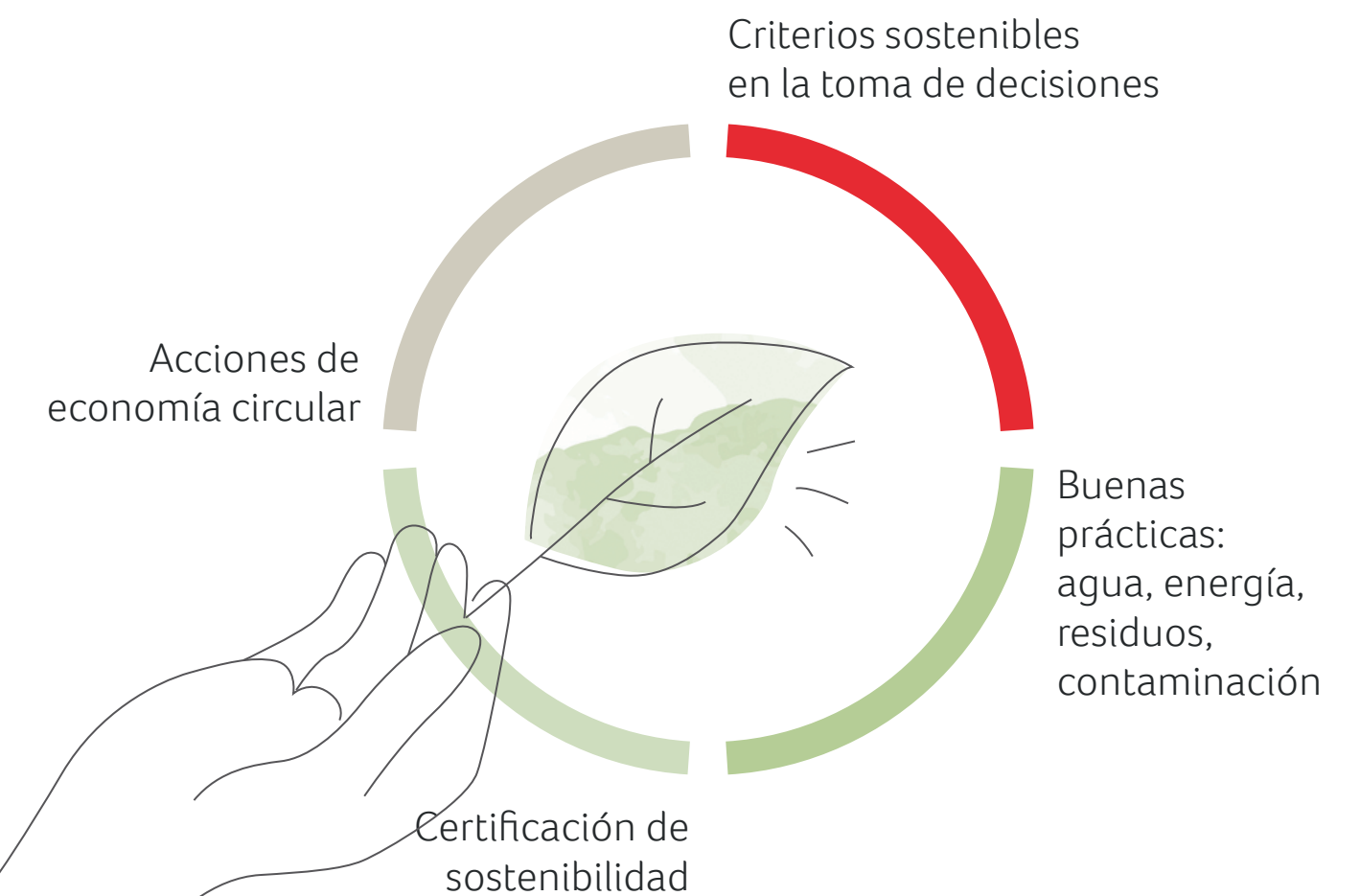
### 7.1 Impacto: consumos, residuos y emisiones

#### Responsabilidad ambiental

RIU aborda la gestión ambiental como una responsabilidad imprescindible para combatir el cambio climático y sus consecuencias. La empresa hotelera ha incorporado el cuidado del medio ambiente, la gestión de las personas y la inversión social al proceso de toma de decisiones, junto a la satisfacción del cliente y la rentabilidad económica.

#### Estrategia transversal

La responsabilidad ambiental es una “estrategia transversal” de RIU porque comprende un conjunto de acciones coordinadas de manera circular en el sistema de gestión de la compañía.



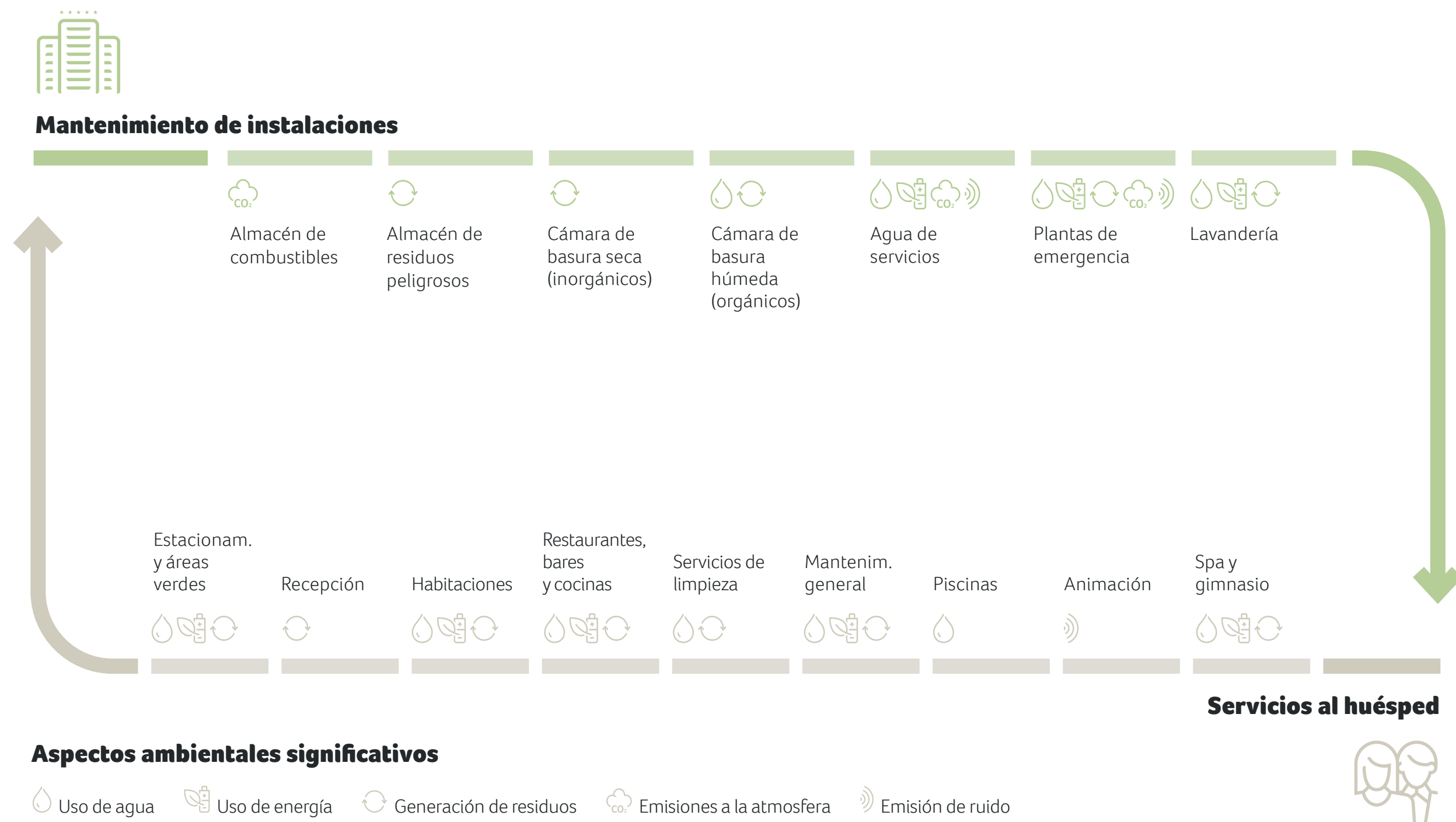


**Ámbitos de actuación**

En materia de responsabilidad ambiental, los aspectos que generan impacto en los que incide la empresa son:

1. **Uso del agua.**
2. **Uso de la energía.**
3. **Generación y gestión de residuos.**
4. **Emisiones a la atmósfera.**
5. **Emisión de ruido.**

**Diagrama de impactos**







## 1. Uso del agua

### Uso y reciclaje del agua

Como recurso limitado e indispensable para la vida, con el agua RIU aplica desde hace 13 años un código de buenas prácticas que rige su gestión y uso responsable. La empresa trabaja para minimizar el desperdicio de agua y maximizar su reutilización por medio de sistemas de ahorro y reciclaje implantados en todos los hoteles.

### Eficiencia

Pulsadores de doble descarga en los inodoros.

Grifos monomando en las duchas que mejoran la regulación de la temperatura.

Duchas y lavabos eficientes con reductor de caudal y temporizadores.

Sustitución de las bañeras por platos de 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 doble circuito para reutilizar las aguas jabonosas, convenientemente tratadas, en los depósitos de inodoros y para riego.

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





Las habitaciones de los hoteles RIU cuentan con un 'Green Book', con indicaciones a los huéspedes sobre buenas prácticas en el uso del agua como optar por duchas cortas, cerrar el grifo mientras se enjabonan o reutilizar las toallas de baño y piscina en vez de reemplazarlas a diario, para implicarles en su adecuada utilización. Para reducir el uso de papel, ya no se están imprimiendo nuevos ejemplares del 'Green Book' para sustituir los que se van deteriorando. En su lugar, la concienciación a los clientes se lleva a cabo mediante la infografía del Cliente Responsable, que está presente en el tótem digital de la recepción de cada hotel así como en la app de cliente, y también por medio de cartelería específica.



La cadena también sensibiliza y forma a la plantilla en relación con el uso eficiente del agua.

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

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

### Ni una gota

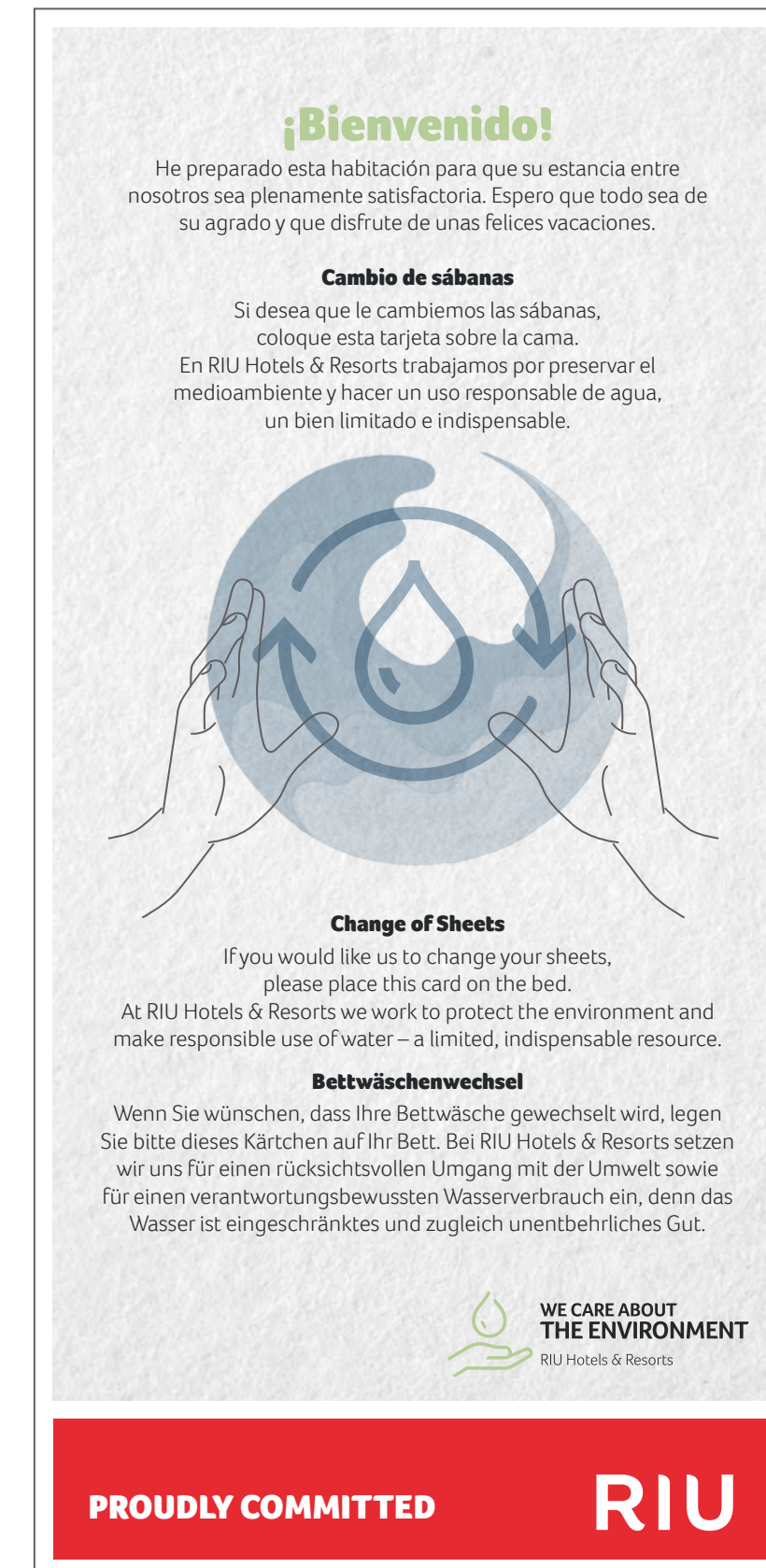
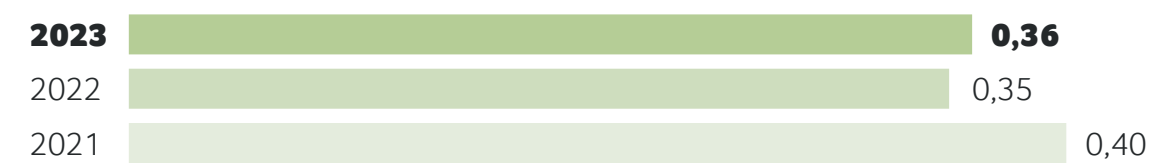
En RIU, las labores de mantenimiento son esenciales, no sólo para presentar siempre un producto atractivo y de calidad al cliente, sino también, entre otras cosas, para detectar posibles fugas en las canalizaciones y repararlas de inmediato.

Esta labor es particularmente importante en los hoteles de temporada, justo antes de que cierren a finales de otoño, porque no reabren hasta la primavera siguiente.

### Consumo

En 2023, el consumo de agua experimentó un ligero incremento del 1 % en relación con los ejercicios anteriores. Este aumento del consumo está relacionado con algunas averías que, aunque se subsanaron pronto, conllevaron pérdidas de agua; pero sobre todo está motivado por el esfuerzo que la compañía está realizando para recopilar más y mejor información, mejorando la calidad del dato y aumentando los reportes que recibimos de muchos hoteles y destinos.

### Consumo de agua / Estancia (m³)







## 2. Residuos

### Gestión responsable de los residuos

RIU Hotels & Resorts reduce al máximo la generación de residuos y los gestiona de manera responsable, separándolos por fracciones para que puedan ser reciclados o tratados adecuadamente.

Entre las medidas que adopta la hotelera para reducir la generación de desechos y su impacto sobre el medio ambiente destacan las siguientes:



- Los hoteles disponen de instalaciones para la separación de residuos.
- Formación a la plantilla en materia de reciclaje y gestión de residuos.
- Colocación en las zonas comunes de los hoteles de contenedores para papel, vidrio, plástico y orgánico, lo que permite clasificar los desperdicios de acuerdo con si son orgánicos e inorgánicos.
- Señalización para que los huéspedes puedan aprender y aplicar las buenas prácticas del hotel.
- Compra de productos en gran formato que disminuye los desechos procedentes de embalajes.
- Elección de envases fabricados con materiales reciclados o biodegradables.
- Aplicación de un protocolo especial para el desecho de residuos peligrosos.
- Reglamento para el tratamiento de los productos químicos, las pinturas, los disolventes, las bombillas y las pilas y baterías, separándolos para que puedan ser reciclados y tratados por agentes autorizados. Evita dañar la naturaleza con residuos tóxicos peligrosos y disminuye el consumo de energía, agua y materias primas que conlleva la creación de nuevos envases.
- Concienciación a los huéspedes contra el desperdicio de comida en los restaurantes bufé.

### Prevención del residuo alimentario

El desperdicio alimentario es un motivo de preocupación para cualquier empresa hotelera, no solo por el derroche que supone sino también por su incidencia en la sostenibilidad del entorno donde se ubica el propio hotel. Para minimizarlo todo lo posible, RIU cuenta con protocolos que se aplican en las cocinas y restaurantes de los hoteles:

- El sistema de gestión hotelera de RIU incluye un control exhaustivo por hotel que permite conocer la cantidad precisa de comida que se consume a diario, en función de la ocupación, la nacionalidad del huésped, incluso el mes del año o el clima. Esos datos permiten adaptar la oferta gastronómica a la satisfacción del cliente y a la vez evitar desperdiciar alimentos, cocinando en exceso.
- La empresa es experta en la correcta recepción, control y validación de los alimentos, elementos claves para asegurar su calidad y alargar su vida útil.
- La mayoría de hoteles RIU trabaja con almacenes de diario y una alta frecuencia de entrega de los suministros. Esta práctica evita la gestión de la caducidad porque solo se almacena lo que se consume en el corto plazo.
- Existe una rigurosa planificación de los menús, priorizando los productos versátiles, que puedan usarse en multitud de recetas, y siempre de la mejor calidad.
- Los equipos de cocina de RIU crean recetas estudiadas para dar una segunda vida a los alimentos, a base de producto fresco que no haya sido consumido y que esté en perfectas condiciones, dando cumplimiento a los protocolos higiénico-sanitarios internos y externos.
- El sistema de “cocina en vivo” permite elaborar los platos a demanda y evita las sobras.
- RIU apuesta por vajillas de tamaño medio, evitando los platos grandes, una medida que evita que el cliente se exceda al llenarse el plato. Siempre puede volver al bufet a repetir si lo desea.



### Gestión de residuos peligrosos y altamente contaminantes

Los residuos especiales son objeto de una gestión específica y, en el caso de los peligrosos, son retirados y tratados por gestores autorizados.

Entre ese tipo de residuos figuran los cartuchos de tóner de impresoras y fotocopiadoras que, una vez gastados, recoge un gestor especialista en residuos peligrosos en las mismas oficinas del Grupo RIU. Otro ejemplo es el del aceite vegetal usado en las cocinas: en Baleares, Andalucía, Canarias y Aruba se deposita en recipientes específicos y homologados y periódicamente es recogido por un gestor de residuos autorizado por las autoridades locales para su tratamiento.

#### Principales indicadores

Residuos por estancia (Kg)	2023	2022	2021	2020
Generados	<b>1,73</b>	1,59	1,58	1,73
Gestionados	<b>0,70</b>	0,26	0,25	0,28
Gestionados (%)	<b>40,5</b>	16,2	16,1	16,4

En 2023 el dato de residuos generados en los hoteles es superior al del año 2022.

Este dato no refleja un aumento en la generación de residuos sino una información más exhaustiva recibida por parte de los hoteles y responde al esfuerzo que está haciendo la empresa para mejorar sus sistemas de reporte. En cualquier caso, ha mejorado notablemente el porcentaje de residuos gestionados por estancia, del 16 % en 2022 a un 40,5 % en 2023. Esta importante mejora se debe a que en 2023 se comenzaron a separar y registrar las fracciones de residuo orgánico y aceite de cocina.



### Guerra al plástico

Hace años que RIU emprendió una auténtica batalla para reducir el uso del plástico, una estrategia de disminución que se vio afectada por la pandemia, cuando las autoridades sanitarias obligaron a mantener artículos que estaba previsto eliminar e incluso a incorporar otros nuevos, aunque la cadena siguió trabajando con el mismo empeño en este compromiso en aquellos ámbitos donde era posible. En 2021, se reanudó el esfuerzo de reducción y en 2022 se recuperó un buen ritmo de eliminación de los artículos de plástico de un solo uso.

En 2023, con un considerable incremento de la actividad, RIU ha podido avanzar de nuevo en la reducción, con una caída significativa en el consumo de este tipo de artículos de plástico. Los amenities y bolsas de residuos suponen el grueso de los elementos de plástico de un solo uso. La ratio por estancia sigue bajando.

**En 2023, RIU ha continuado avanzando en la reducción del uso de plásticos, logrando una caída notable en el consumo de artículos de plástico de un solo uso.**



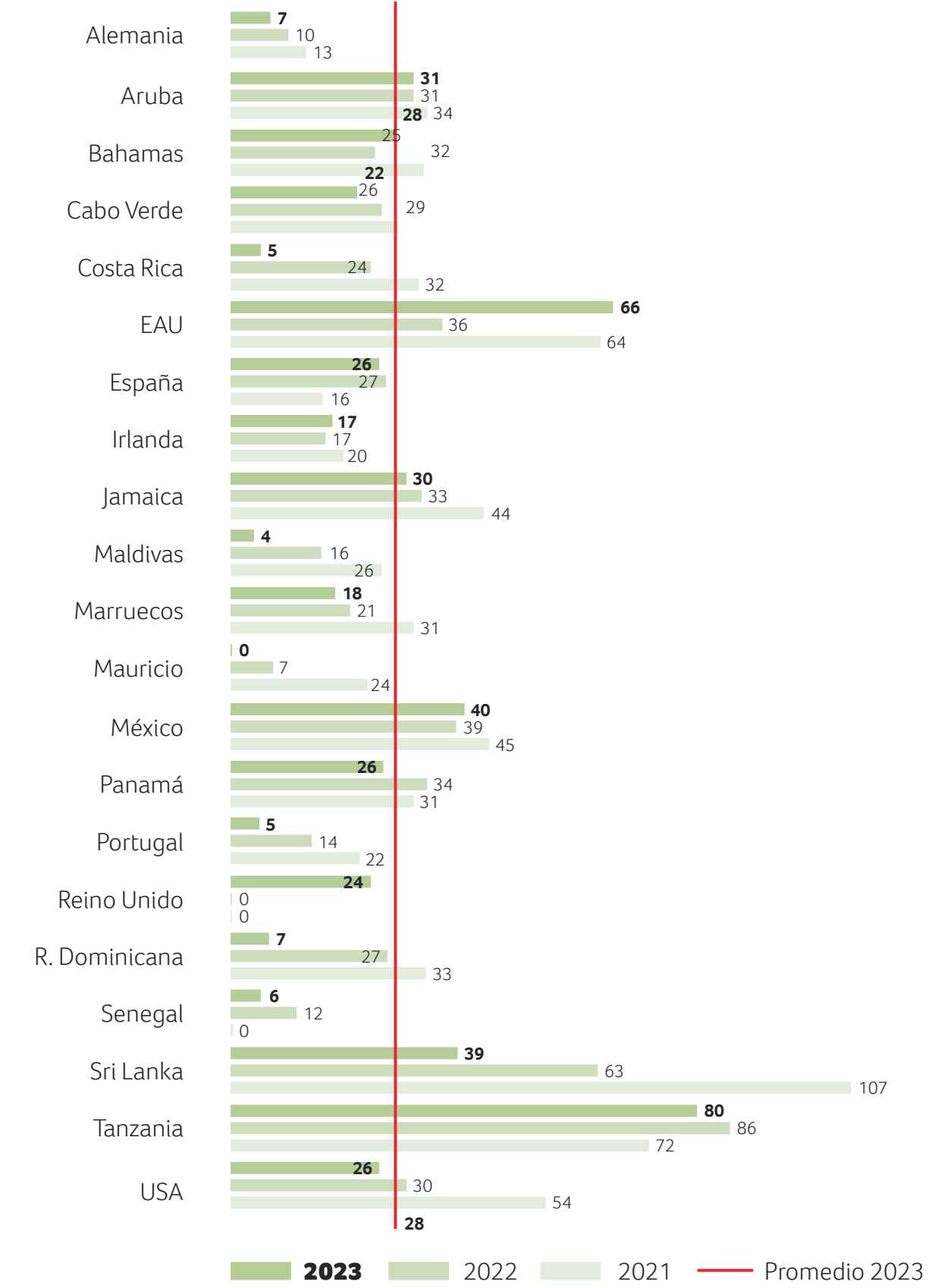


### Consumo de artículos de plástico de un solo uso

Total estancia (g)	2023	2022	2021
	28	31	36



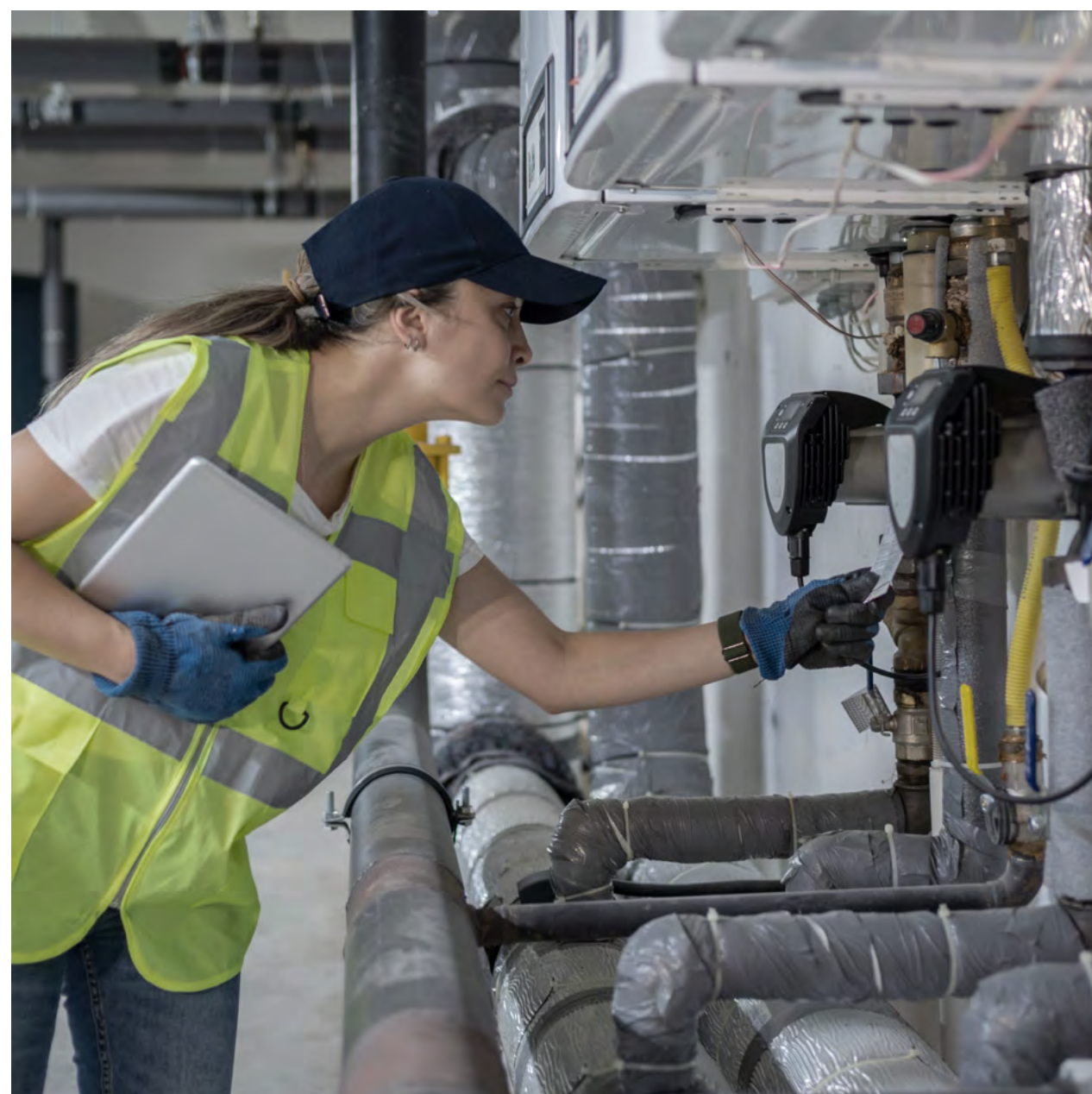
### Evolución del consumo de artículos de plástico de un solo uso por país (gr/estancia)







### 3. Energía



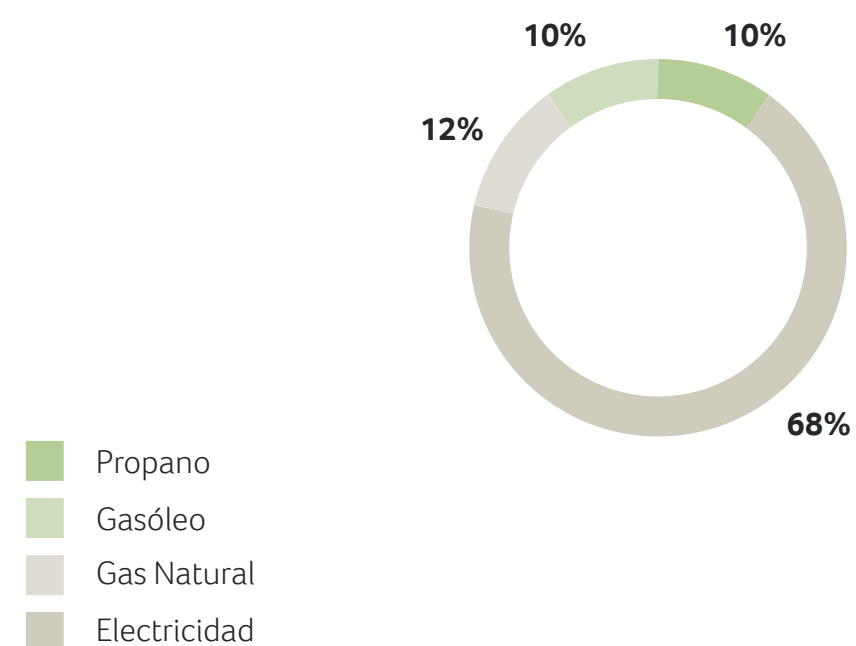
#### Ahorro de energía

RIU trabaja con equipos eficientes para reducir el consumo energético, tanto de electricidad como de combustible, aplica medidas de ahorro, utiliza energía verde certificada e invierte en autogeneración. Un consumo energético racional permite hacer un buen uso de los recursos naturales y también reducir la contaminación.

#### Consumo de energía

Total estancia (kWh)	2023	2022	2021
	23,76	22,62	28,52

#### Consumo de energía por fuente 2023



#### Medidas de ahorro energético

El ahorro de energía comienza desde la propia planificación de un hotel nuevo, atendiendo a criterios sostenibles de construcción. RIU tiene instaurados conceptos de eficiencia energética y reducción de la huella de carbono en el diseño de sus hoteles, aplicando la tecnología para plantear edificios más inteligentes y procesos más eficientes en las instalaciones y en la operación. Estas medidas también se aplican en todas las inversiones de reforma de los establecimientos ya existentes.

En su apuesta por la energía renovable, la hotelera considera aspectos como la climatología de cada destino, el modelo de edificio a construir y su propia localización, para determinar el uso de geotermia, fotovoltaica o solar térmica y aerotermia. La inversión más significativa de RIU es en energía fotovoltaica, que permitirá operar por completo en varios destinos con el 100 % de la energía renovable.

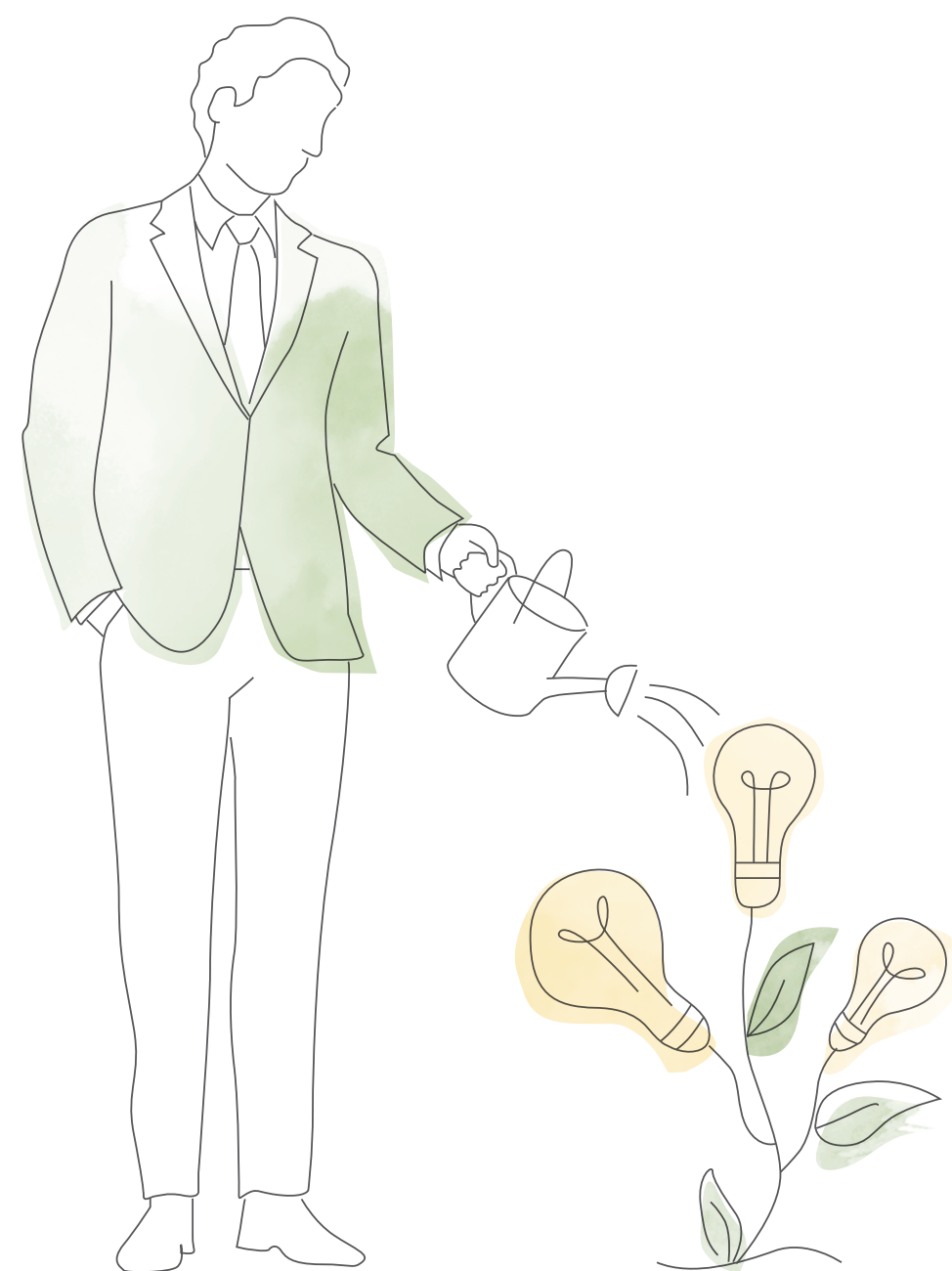
Entre las medidas para el ahorro de energía de la empresa destacan:

- Iluminación LED y de bajo consumo en los hoteles y oficinas de RIU.
- Renovación de los electrodomésticos con aparatos de alta eficiencia.
- Implantación, siempre que sea posible, de sistemas de climatización por geotermia para que la eficiencia energética mejore un 400 %.
- Sustitución de calderas de gasóleo por otros sistemas de 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.



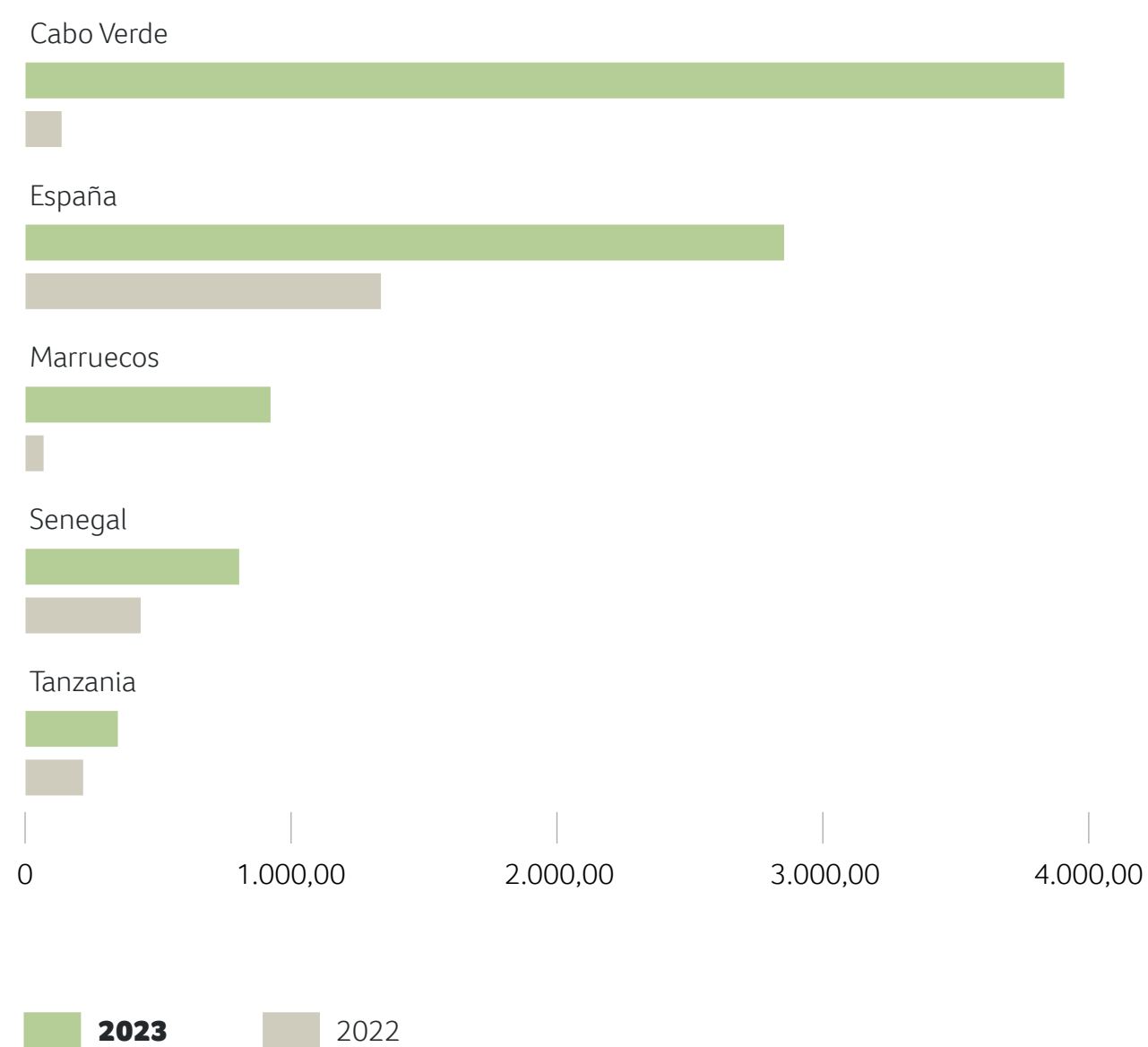
**Energía verde**

Desde 2020, el 100 % de la electricidad suministrada a todos los hoteles en España está generada a partir de fuentes renovables, con certificación de “energía verde”. Entre 2021 y 2022, se ha ido ampliando este criterio a otros destinos llegando también al 100 % en Panamá, México y Estados Unidos, a un 99 % en Costa Rica y un 70 % en República Dominicana.



A cierre de 2023, el 69 % de los hoteles en todo el mundo utilizan electricidad con certificación de origen renovable. La compañía continuará extendiendo esta práctica a otros países en los próximos años.

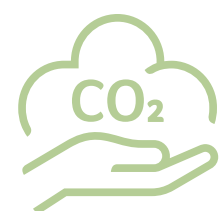
**Energía generada 2023 (MWh)**



**Apuesta por la autogeneración**

La compañía ha ido aumentando desde 2020 su inversión en instalaciones para favorecer la autogeneración de energía, principalmente fotovoltaica. A finales de 2023, cerca de un 20 % de los hoteles de la compañía cuentan ya con instalaciones de este tipo en destinos como Cabo Verde, España, Marruecos, Senegal y Tanzania. El objetivo es continuar apostando por la autogeneración energética en otros países.





## 4. Emisiones



### Reducción de emisiones

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

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

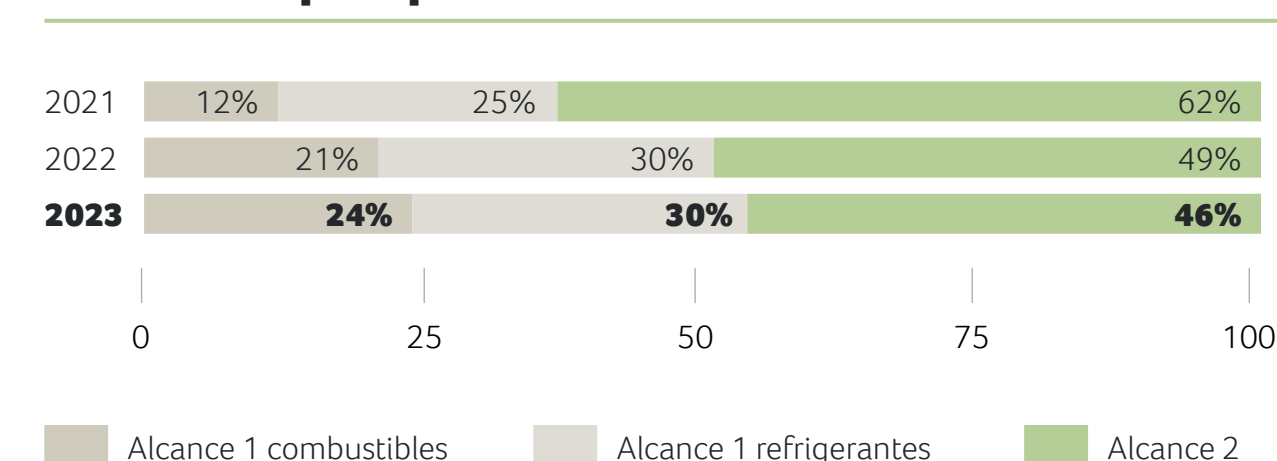
El cálculo de emisiones incluye tanto las directas (alcance 1) por uso de combustibles fósiles y emisiones equivalentes provenientes de los gases refrigerantes; como las indirectas (alcance 2) originadas por el uso de electricidad. Para éstas últimas se tiene en cuenta el factor de conversión específico de cada país, obtenido de los distintos organismos oficiales u organizaciones locales.

Las emisiones totales se han mantenido estables en el último año a pesar del incremento de la actividad y de la ocupación, lo que supone en la práctica una reducción de un 7% en la ratio de la huella de CO<sub>2</sub> por estancia en 2023 respecto al año anterior. En comparación con 2021, la reducción de la ratio por estancia es del 56,6 %. La mayor reducción se ha constatado en las emisiones de Alcance 2, gracias en gran medida a la contratación de electricidad de origen renovable en un número creciente de destinos.

### Emisiones por estancia (Kg CO<sub>2</sub>)

	2023	2022	2021
<b>Emisiones Alcance 1</b>	<b>3,8</b>	3,8	6,0
<b>Emisiones Alcance 2</b>	<b>3,2</b>	3,7	9,9
<b>Total Emisiones</b>	<b>6,9</b>	7,4	15,9

### % Emisiones por tipo de alcance







### Sin ruido

El ruido es una forma de contaminación que RIU evita, entre otros motivos porque un entorno libre de sonidos indeseables y vibraciones es garantía de confort para los clientes. Con este fin se aplican las siguientes medidas:

- Sustitución de maquinaria ruidosa por otra más moderna, más eficiente y más silenciosa.
- Elección de emplazamiento para la maquinaria alejado de la zona de clientes para evitar molestias.
- Aislar la fuente de ruido en el interior de un contenedor especial con ventilación, cuyo diseño impida que gran parte del ruido generado llegue al exterior.
- Utilizar recubrimientos absorbentes de ruido en los paramentos de la nave industrial que alberga las instalaciones generadoras de ruido.

## La contaminación acústica y la lumínica también son objeto de atención por parte de RIU en sus establecimientos hoteleros.

- Construir un recinto insonorizado en la nave para los trabajadores de mantenimiento durante su jornada laboral y dotarlos de equipos de protección individual como cascos y protectores auditivos.
- Emplear barreras absorbentes en el exterior de esta nave industrial para limitar la transmisión del ruido.
- Usar técnicas para la reducción de vibraciones como el aislamiento, la colocación de los equipos sobre un soporte amortiguador y la utilización de cimentación para los contenedores especiales.
- Establecer un programa de mantenimiento para reducir la emisión de ruido: realizar mediciones del ruido que se pueda generar en momentos determinados y compararlo con el registrado en condiciones óptimas, y asegurar que la diferencia entre ambos no supere los 2 dB (A).

### Iluminación respetuosa

Conscientes de los efectos nocivos de la contaminación lumínica sobre el ecosistema, especialmente en entornos naturales protegidos como los elegidos para ubicar los hoteles RIU, la empresa trabaja en minimizar el impacto luminoso de sus edificios para lograr un equilibrio entre iluminación, respeto por el medio ambiente y ahorro energético.

- Correcta colocación de las luminarias básicas: la luz se dirige hacia abajo, no por encima de la línea horizontal.
- Limitación de la potencia necesaria para iluminar cada zona, con luminarias eficientes y adecuadas a cada posición.
- Reducción de los horarios de encendido hasta limitarlos a lo estrictamente necesario.
- Terrazas y balcones sin luz exterior de ningún tipo.

## El ejemplo de Cabo Verde: Proteger la anidación de tortugas

En las islas de Sal y Boa Vista, los hoteles RIU mantienen apagadas las luces de las fachadas durante la época de anidación de la tortuga boba (*Caretta Caretta*), una especie protegida. Las playas donde están los establecimientos cuentan con viveros vigilados por asociaciones ambientales locales, que observan la playa para detectar la llegada de las hembras de tortuga que hacen sus nidos en la arena y sensibilizan a los clientes para que estén vigilantes a su paso.





## 7.2 Circularidad

RIU Hotels & Resorts ha aprendido que no se trata de reducir o neutralizar el impacto de su actividad, sino de ser capaces de generar efectos positivos.

### Convertir impactos en efectos positivos: ejemplos de circularidad

1. Desde 2019, los establecimientos ubicados en la isla de Mallorca miden los kilos de residuos orgánicos que generan y los convierten en compost y biogás. El biogás se captura y se utiliza para producir electricidad, mientras que el compost se emplea en la producción agrícola que provee de frutas y verduras a los hoteles RIU. Convertir en circular el alimento, eliminar el residuo orgánico y, a la vez, poder disponer de productos de proximidad son las claves del proyecto 'Hoteles Circulares', liderado por Tirme y compartido con otras cadenas hoteleras mallorquinas que buscan reducir, reaprovechar y reciclar al máximo los residuos que producen.

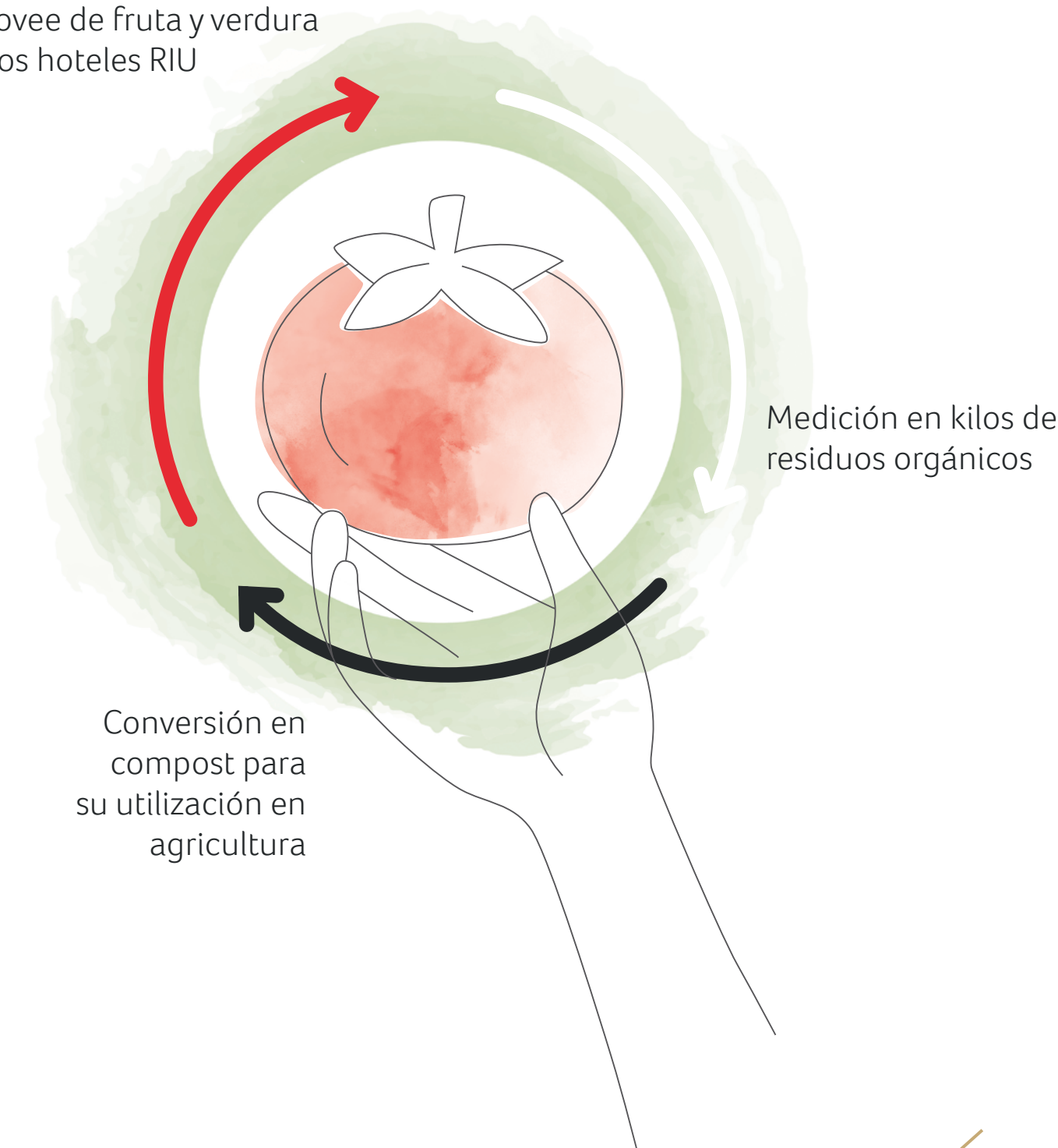
He aquí algunos resultados obtenidos por Riu Hotels que muestran el impacto de esta iniciativa en 2023:

Energía recuperada Biomatezición	Orgánica recuperada	Producto circular consumido
<b>33.841 kWh</b>	<b>258.944 Kg</b>	<b>713 Kg</b>
Energía recuperada PIRE	Compost producido	Circularidad del ciclo
<b>53.835 kWh</b>	<b>82.862 Kg</b>	<b>54,2 %</b>
Huella CO <sup>2</sup> evitada	Equivalente a árboles	NPK recuperado
<b>29.139 Kg</b>	<b>105</b>	<b>2.245 Kg</b>

- El Hotel Riu Palace Tenerife se implicó en 2022 en el proyecto 'Comunidades Turísticas Circulares', liderado por el Cabildo de Tenerife y la Asociación de Agricultores y Ganaderos de Canarias (Asaga Canarias) y compartido también por otras cadenas hoteleras. En 2023, se incluyó también el hotel Riu Arecas. Al igual que en la isla de Mallorca, el objetivo es el tratamiento circular del residuo orgánico, apoyando de esta manera la agricultura sostenible y reforzando la compra de producto local en la isla de Tenerife.
- Desde 2023, el Riu Concordia, Riu Bravo y Riu Playa Park, los tres en Mallorca, forman parte de una alianza con otras cadenas hoteleras para transformar los residuos de vidrio en nuevas piezas arte-sanas. El proyecto 'Somos Circulares', ejecutado en colaboración con la fábrica de vidrio Lafore, consiste en la recolección semanal de botellas de vidrio transparente no retornables. Estas botellas son transportadas a las instalaciones de Lafore, donde se utilizan como materia prima para la elaboración de nuevas piezas artesanales.
- También desde 2023, los hoteles ubicados en Gran Canaria, Tenerife y Fuerteventura forman parte del proyecto 'CDTI RIU-Resuinsa', un proceso integral de recogida del residuo textil hotelero con la meta de maximizar su reutilización, el reciclaje y el reaprovechamiento de estos materiales, reduciendo así su impacto ambiental y promoviendo la circularidad de los recursos.

**En todas estas iniciativas la clave es la alianza de empresas de diversos sectores, la administración pública, el tercer sector y los propios gestores.**

Actividad agrícola que provee de fruta y verdura a los hoteles RIU







### 7.3 Liderazgo en acreditación sostenible

Obtener certificaciones de sostenibilidad, acreditadas por organismos independientes e internacionales, es el mejor aval posible de una gestión comprometida con las comunidades locales, el estricto cumplimiento de la normativa y el respeto medioambiental.

Los hoteles RIU se certifican desde 2012 con el programa internacional TRAVELIFE, especializado en la gestión de la sostenibilidad en la industria turística, que garantiza que la gestión es responsable y se cumplen los compromisos de sostenibilidad adquiridos. Para obtener la certificación, los hoteles demuestran buenas prácticas en distintos aspectos:

#### 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.

El proceso de certificación quedó aplazado en 2020 por la pandemia y en 2021 solo se reanudaron las certificaciones en algunos destinos como México, República Dominicana y España, donde los hoteles disponían de equipos de trabajo que garantizaban la posibilidad de realizar los desplazamientos exigidos para la revisión del sistema. Esta situación dio como resultado un número reducido de establecimientos certificados ese año. Sin embargo, el proceso se retomó con éxito en 2022, certificando 78 hoteles. En 2023, RIU ha alcanzado la cifra de 89 hoteles certificados por Travelife, un avance notable en el objetivo de que el 100 % de los hoteles estén certificados en sostenibilidad antes de 2026.

#### Certificaciones internacionales Sostenibilidad



<b>2023</b>	<b>89</b>
2022	78
2021	47

**El mejor aval del cumplimiento de los compromisos de RIU es someter los hoteles a un proceso de verificación externo de las buenas prácticas en RSC para su certificación.**



**Otras certificaciones**



**Bandera Azul Ecológica o Blue Flag de la Fundación Europea de Educación Ambiental (FEE)**

**Objetivo**

Reconocer las playas y marinas que cumplen criterios establecidos de calidad, seguridad, educación e información ambiental.

**Impacto en RIU**

El galardón ha sido obtenido por cuatro hoteles de la cadena situados en México y Costa Rica.



**Carbono inventario, del Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO)**

**Objetivo**

Cuantificación e informe de emisiones y remociones de gases de efecto invernadero, según la norma INTE/ISO 14064-1:2006.

**Impacto en RIU**

En enero de 2020 los hoteles de RIU en Costa Rica recibieron este reconocimiento.

**Certificación de Desperdicio Alimentario Cero**



Los hoteles Riu San Francisco, Riu Festival y Riu Concordia, situados en Mallorca, han obtenido en 2023 la certificación de Desperdicio Alimentario Cero otorgada por AENOR, marcando un hito en el sector hotelero al ser los primeros en conseguir esta distinción.

Tras un riguroso proceso de evaluación y control, y un seguimiento exhaustivo, los tres hoteles han recibido esta certificación pionera, que garantiza que han dado los pasos a seguir para evitar que sobre comida y que esta pueda acabar siendo un residuo, algo que ha comprobado AENOR en las propias cocinas.



**Certificación Playa de la Mola: ISO 14001**

El Hotel Riu la Mola, ubicado en Formentera, ha logrado la prestigiosa certificación ISO 14001 para la Playa de la Mola en 2023, un logro importante que refleja el compromiso firme con la sostenibilidad ambiental.





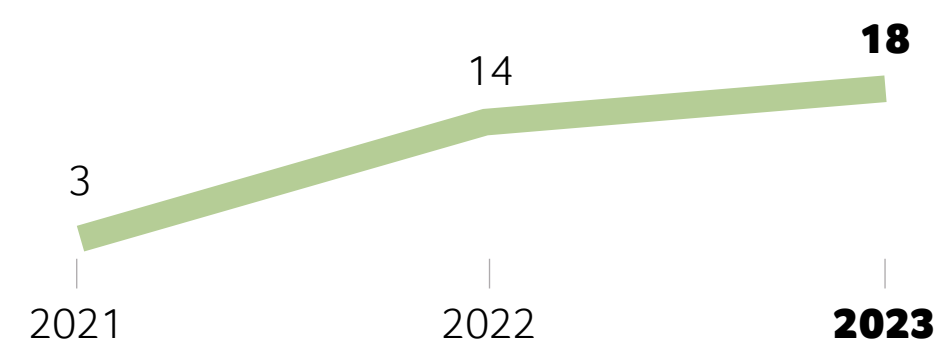
**7.1 Biodiversidad**



RIU ha desarrollado 18 proyectos de conservación de la biodiversidad en 2023, un 28,5 % más que en 2022 y seis veces más de los que estaban en marcha en 2021. El objetivo es que sigan aumentando en los próximos años.

La ballena jorobada, los arrecifes de coral, el jaguar o el pez loro son algunos de los protagonistas de estos proyectos. La empresa lleva a cabo actuaciones para la protección de especies y también para la conservación de áreas naturales.

**Nº de actuaciones Biodiversidad**



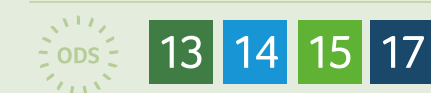
**Programa de protección de especies**



**El Primer Viaje**

**España, Tenerife**

EXCELENCIA TURÍSTICA DE TENERIFE



**Descripción de la actuación**

Iniciativa de protección de las crías de aves en su primer vuelo hacia el mar.

**Resultados 2023**

- 36 días de campaña durante la temporada de aves.
- 3.254 pardelas rescatadas.
- 3.159 pardelas liberadas: el 97 % liberadas al mar después de la intervención humana.
- 1.275 pardelas fueron rescatadas en el municipio de Adeje, y 810 en Arona, las zonas hoteleras. Esto supone el 64 % del total de pardelas rescatadas.





**Viveros  
tortugas baula**

**Costa Rica, Guanacaste**

COSTA RICAN ALLIANCE FOR SEA TURTLE  
CONSERVATION & SCIENCE (COASTS)

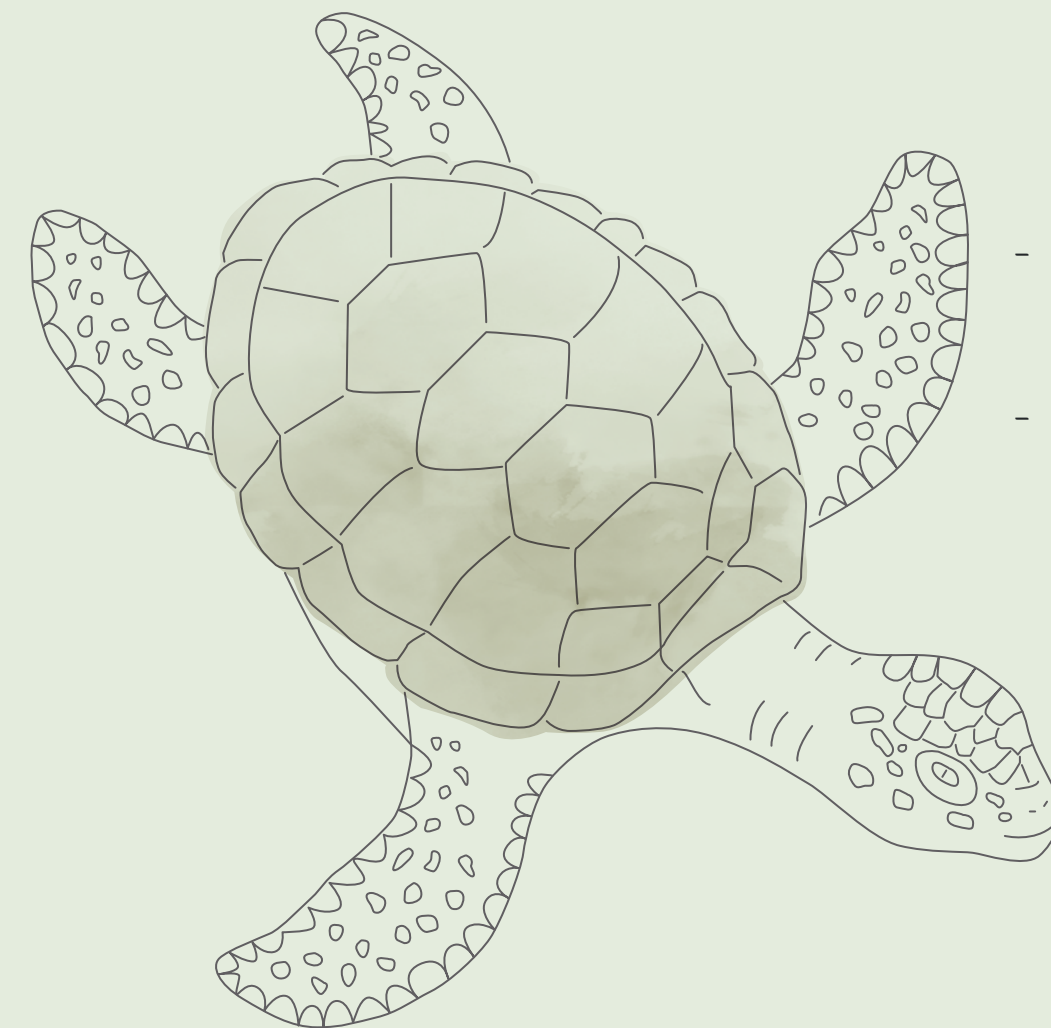
ODS 14 15

**Descripción de la actuación**

Protección de la tortuga baula (laúd) y capacitación para guías turísticos.

**Resultados 2023**

- Se reubicaron 4 nidos de tortuga baula y 30 nidos de tortuga verde.
- Se resguardaron 274 huevos de tortuga baula y 1.197 huevos de tortuga verde hasta el cierre de la temporada de anidación en marzo 2023.
- El éxito de eclosión fue de 33,6 % (90 crías) para la tortuga baula y 86,4 % (1.614 crías) para la tortuga verde.
- Se realizó 1 taller para guías turísticos de la zona de Tempisque; asistieron 38 guías locales.
- El bajo índice de eclosión de la tortuga baula podría indicar la falta de tortugas macho en la zona, por la que no logran fecundar los huevos, una circunstancia que reafirma la necesidad inminente de reforzar las acciones para la protección de esta especie en la zona del Pacífico.



**Conservación  
de la tortuga marina**

**Cabo Verde, Boa Vista**

BIOS CV

ODS 11 13 14 15

**Descripción de la actuación**

Actividades de conservación y protección de la Tortuga Boba.

**Resultados 2023**

- La isla de Boa Vista representa el 60 % del total de tortugas de Cabo Verde, y un total de 14.233 nidos corresponden a los 5km que patrulla Bios CV dentro de la Reserva Natural das Tartarugas.
- Se registraron 600 nidos protegidos en el vivero, con un éxito de eclosión del 79,6 %, y con 34.605 crías liberadas al mar.
- Se monitorizaron 4.482 tortugas, un total de 40 se rescataron, y 7 ejemplares murieron de forma natural.

**Datos de impacto / hitos**

- Se están realizando experimentos con sombra sobre los nidos para evaluar la posibilidad de favorecer la producción de machos para compensar la grave amenaza derivada del calentamiento global, que hace que aumente el número de hembras porque el sexo de las tortugas está determinado por la temperatura de la arena donde se incuban los huevos. Los resultados están siendo alentadores, con una reducción de la temperatura de incubación de hasta 2°C, sin reducir el éxito de eclosión ni la calidad de los neonatos. Además, en 2023 se ha conseguido por primera vez que el ratio por sexo en el vivero tenga una mayor producción de machos que en los nidos de la playa. En años previos se habían conseguido valores altos de machos en determinadas parcelas, pero nunca en todo el vivero.





➔ **Conservación de la tortuga marina**

🌍 **Cabo Verde, Sal**

🌿 **PROJETO BIODIVERSIDADE**

🌱 **11 13 14 15**

**Descripción de la actuación**

Actividades de conservación y protección de la Tortuga Boba.

**Resultados 2023**

- Se han registrado un total de 25.485 nidos en la isla de Sal, con una estimación de 5.097 tortugas anidantes.
- De estos nidos, 1.968 se controlaron en los 5 viveros, uno de ellos frente a los hoteles RIU. De estos viveros se liberaron 105.009 crías al mar, con un 81,1 % de éxito de eclosión.
- Se han patrullado un total de 25,2km de costa en toda la isla, y se han recogido datos biométricos de 4.842 tortugas.
- En cuanto a tortugas cazadas, las cifras han disminuido gradualmente en los últimos años, pasando de 440 en 2021, a 135 en 2022, hasta 106 en 2023. Otras 5 tortugas fueron salvadas de los cazadores, 15 de ellas murieron de forma natural, y 61 fueron rescatadas de una muerte natural (la mayoría perdidas o atrapadas en las rocas).

**Datos de impacto / hitos**

- En Sal, los viveros son esenciales para minimizar el impacto del turismo y de la contaminación lumínica, por lo que todos los nidos de zonas urbanizadas son protegidos en viveros. En 2021, se introdujo sombra en uno de los viveros frente al Hotel Riu Funana para estudiar métodos para contrarrestar los efectos del calentamiento global. De esta forma, se pretende disminuir la temperatura de incubación de los huevos, que causa más mortalidad y el desequilibrio de una casi total producción de hembras.



➔ **Conservación del pez loro**

🌍 **Jamaica, Montego Bay**

🌿 **MONTEGO BAY MARINE PARK TRUST**

🌱 **14**

**Descripción de la actuación**

Monitoreo de la población pez loro y programa de vigilancia para reducir las actividades de pesca dentro de las áreas protegidas del parque.

**Resultados 2023**

- 3 sitios monitoreados.
- Demarcaciones instaladas en las zonas protegidas.
- El patrullaje en las zonas protegidas aumentó un 50 %.



➔ **Conservación de la Ballena Jorobada**

🌍 México, Riviera Nayarit-Vallarta

🌿 ECOLOGÍA Y CONSERVACIÓN DE BALLENAS (ECOBAC)

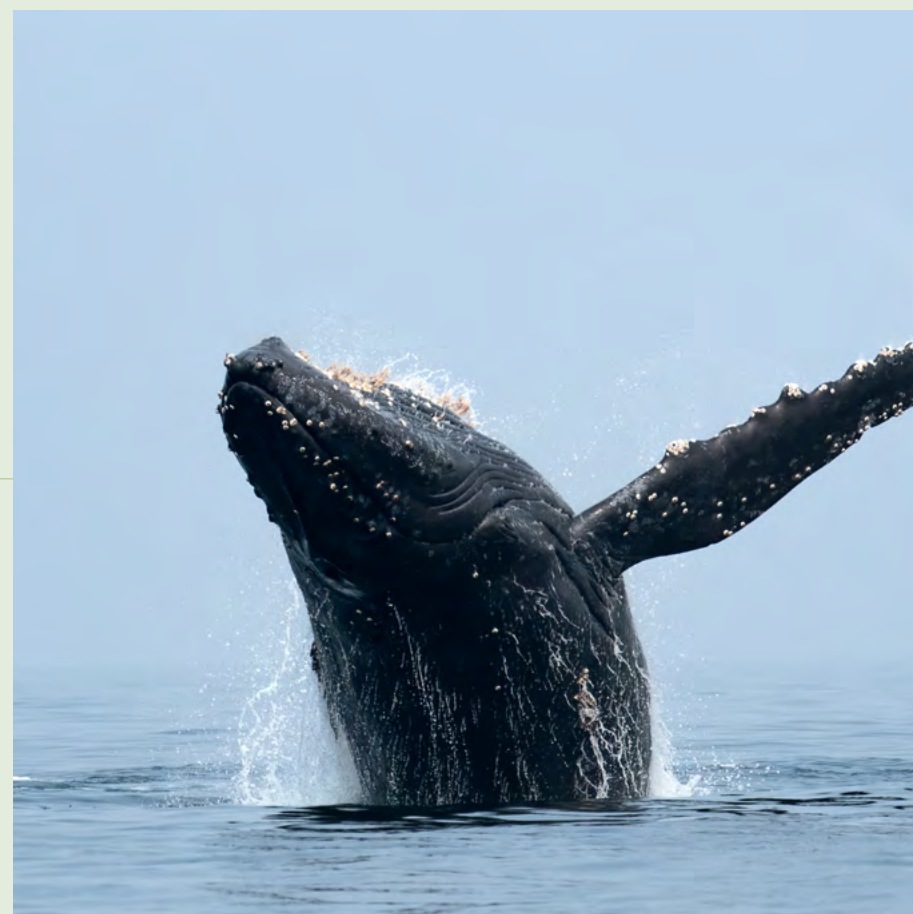
🌱 ODS 14 15

**Descripción de la actuación**

Rescate de ballenas enmalladas en la Bahía de Banderas, Los Cabos y Mazatlán a través de la Red Nacional de Asistencia a Ballenas Enmalladas (RABEN).

**Resultados 2023**

- 19 reportes con necesidad de rescate.
- 8 ballenas rescatadas.
- 81 turoperadores y 131 personas sensibilizados en buenas prácticas de observación de ballenas.
- 69 personas capacitadas en maniobras de rescate.



➔ **Conservación de la guacamaya verde militar**

🌍 México, Riviera Nayarit-Vallarta

🌿 CONSERVACIÓN DE ESPECIES MARAVILLOSAS DE BAHÍA DE BANDERAS (CEMBAB)

🌱 ODS 15

**Descripción de la actuación**

Programa de reproducción de la guacamaya verde para su posterior reintroducción a su hábitat natural y contribuir a su conservación.

**Resultados 2023**

- 12 albergues de reproducción acondicionados.
- 12 nidos acondicionados para reproducción.
- 12 parejas en habituación, exploración y adaptación del sitio de reproducción.
- 3 parejas ovipositaron.

➔ **Conservación del jaguar en Sierra de Vallejo**

🌍 México, Riviera Nayarit-Vallarta

🌿 ALIANZA JAGUAR

🌱 ODS 15

**Descripción de la actuación**

Programa de monitores comunitarios de la Sierra para dar a conocer el valor del jaguar y cómo interactuar con él y su hábitat de forma sostenible.

**Resultados 2023**

- 5 personas capacitadas para ser monitores biológicos.
- 9 talleres impartidos a los monitores.
- 20 especies de fauna silvestre captadas por las cámaras trampa.






## Programa de protección de áreas naturales



### ➔ Recuperación del Parque Natural de Ponta Sino

 Cabo Verde, Sal

 GOBIERNO DE CABO VERDE - MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE

 11 13 14 15 17

#### Descripción de la actuación

Proyecto de recuperación y revalorización del Parque Natural de Ponta Sino.


#### Resultados 2023


Se firma el protocolo del proyecto y se forma el grupo de trabajo entre la Dirección Nacional de Ambiente, la ONG Projeto Biodiversidade y RIU Hotels & Resorts.

#### Datos de impacto / hitos

En este proyecto se firmó el primer protocolo de cogestión entre el Ministerio de Medio Ambiente y una empresa privada del país, sentando un precedente en Cabo Verde.

### ➔ Jardinería de corales

 Costa Rica, Guanacaste

 FUNDACIÓN PARA EL EQUILIBRIO ENTRE LA CONSERVACIÓN Y EL DESARROLLO (FUNDECODES)

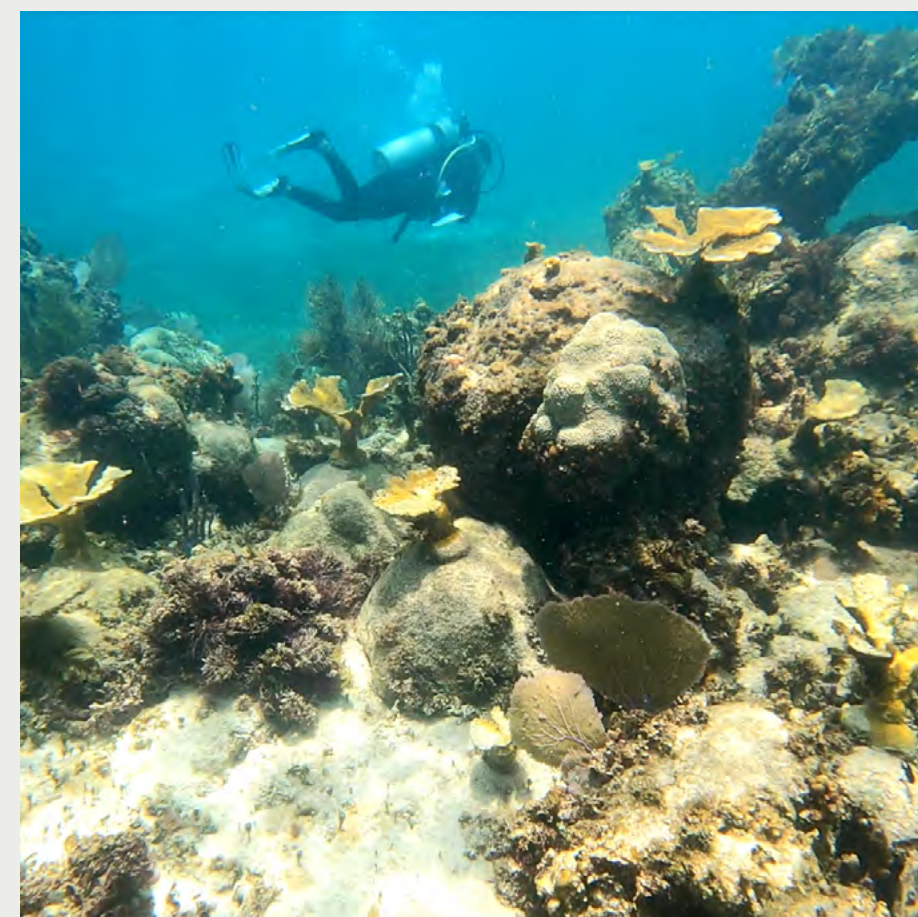
 13 14 15

#### Descripción de la actuación

Restauración de arrecifes y siembra de corales en el arrecife coralino de Playa Blanca.


#### Resultados 2023

- Se colocaron 1.212 fragmentos de colonias en vivero (jardín), de los cuales 113 fueron del género "Psammocora" y 1.099 del género "Pocillopora".
- Se obtuvo más de un 75 % de supervivencia.



### ➔ Viveros cuna

 Costa Rica, Guanacaste

 FUNDACIÓN DE PARQUES NACIONALES (FPN)

 15

#### Descripción de la actuación

Construcción de un Vivero Cuna como estrategia de restauración forestal y educación ambiental en una escuela local.

#### Resultados 2023

- 2.450 árboles fueron germinados en el vivero.
- Se incluyen al menos 5 especies en peligro de extinción.
- Se entregaron 800 árboles a las Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunes (ASADA) de Artola, Artolita y Pueblo Nuevo, para la protección de los mantos acuíferos de la zona de amortiguamiento.
- 100 árboles sembrados en la zona aledaña a la escuela.



➔ **Reproducción y restauración de arrecifes y protección de mamíferos marinos**

🌍 República Dominicana, Punta Cana

🤝 FUNDACIÓN DOMINICANA DE ESTUDIOS MARINOS (FUNDEMAR)

🌱 ODS 13 14 15

**Descripción de la actuación**

Restauración de arrecifes; fortalecimiento del Consorcio Dominicano de Restauración Costera (CDCR); y protección del manatí.

**Resultados 2023**

- Se incrementaron los esfuerzos de restauración en dos áreas de restauración: el Arrecife Sombrero y el Arrecife Híbrido Cervicornis Boulevard.
- Se seleccionaron 2 nuevas zonas de restauración: una en Samaná donde se instalaron 6 mesas de producción y 6 mesas de mini-fragmentos ; y otra en Bávaro, donde se instalaron 3 mesas de producción y 3 mesas de mini-fragmentos.
- Se sembraron en el arrecife 6.500 sustratos con al menos un recluta de corales cada uno.
- Se evaluaron 12 de 19 viveros de coral de toda la costa dominicana para poder identificar el rol de los mismos en la preservación del entorno, a la vez que permite al ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales tener conocimiento y control de las prácticas que ahí se realizan.



- Se realizó un censo de manatíes en el área que comprende desde Casa de Campo hasta Bávaro, que incluyeron 15 horas de vuelo en 463 km de costa. En total se hicieron 4 avistamientos.
- Se realizó un encuentro nacional sobre monitoreo de ecosistemas marino-costeros, donde asistieron más de 17 organizaciones locales.

➔ **MedGardens (\*)**

🌍 España, Mallorca

🤝 FUNDACIÓN CLEANWAVE

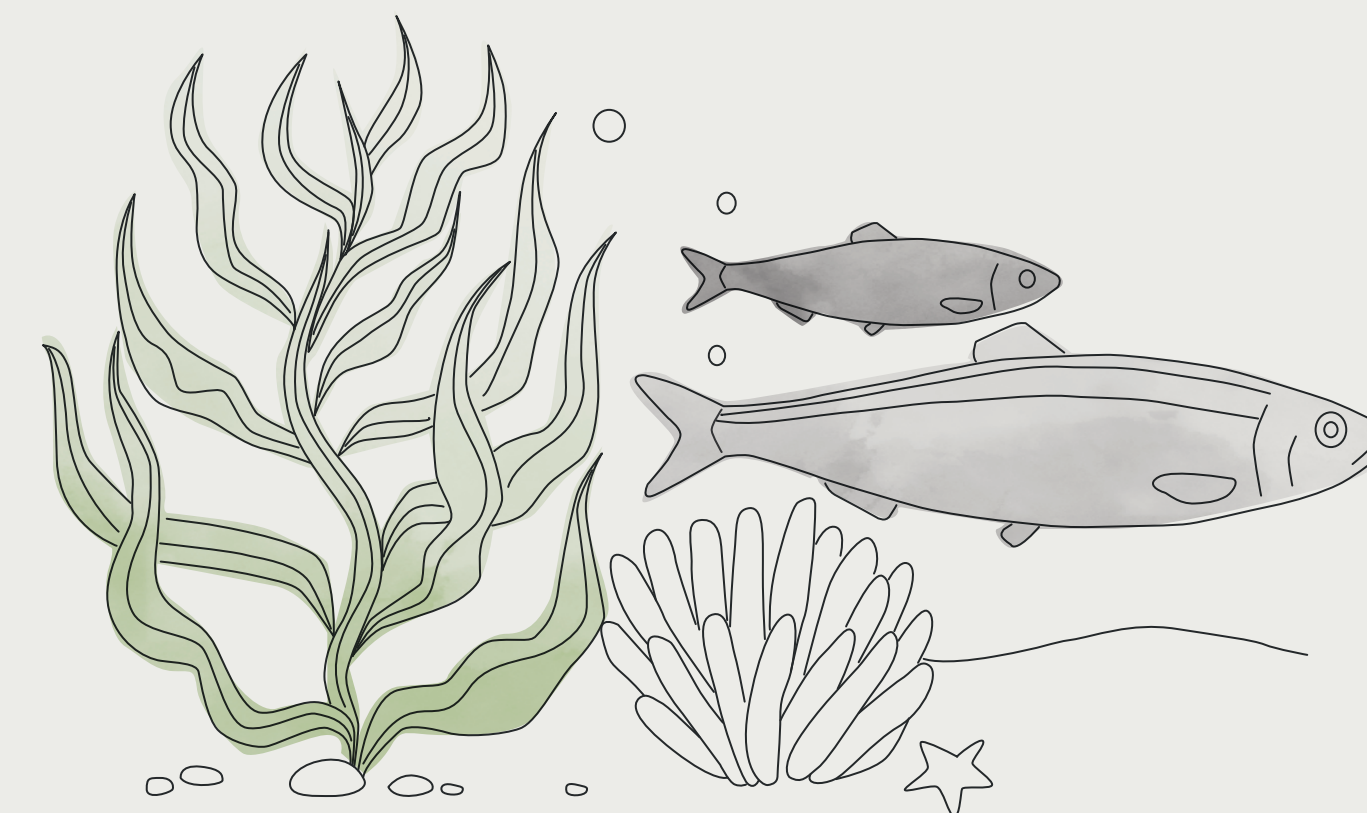
🌱 ODS 8 11 14 17

**Descripción de la actuación**

Regeneración marina en aguas poco profundas mediante la participación activa de su comunidad local y el desarrollo de planes de gestión costeros.



(\*) El proyecto comenzó en 2023. Se informará de los primeros resultados en el Informe Anual del 2024.



➔ **Programas de conservación de especies y hábitats en peligro del Mar Balear (\*)**

🌍 España, Mallorca

🤝 FUNDACIÓN MARILLES

🌱 ODS 12 13 14 17

**Descripción de la actuación**

Restaurar y proteger especies y hábitats vulnerables y mejorar y ampliar las Áreas Marinas Protegidas del Mar Balear.



➔ **Guadalajara más arbolada**

🌍 México, Guadalajara

🌱 BOSQUE URBANO DE EXTRA

🌞 ODS 11 13 15

**Descripción de la actuación**

Mantenimiento y rehabilitación de zonas del vivero de Bosque Urbano, para contribuir a la producción anual de arbolado utilizado para reforestación.

**Resultados 2023**

- 135.000 semillas sembradas, que equivale al 38% de la producción total del vivero.
- 120.000 semillas germinadas.
- 20.000 árboles transplantados, que equivale al 6% del total de nuestros árboles producidos.
- 285 árboles endémicos rescatados.
- 1.290 árboles donados para reforestación por parte de RIU.



➔ **Puntos Limpios**

🌍 México, Los Cabos

🌱 YO RECICLO

🌞 ODS 4 6 11 12 14

**Descripción de la actuación**

Centros de almacenamiento de materiales reciclables para reducir la contaminación terrestre y marina por residuos en tres centros educativos de Cabo San Lucas

**Resultados 2023**

- 722 personas participaron llevando sus residuos.
- 553 estudiantes capacitados en talleres.
- 81 personas de la comunidad capacitadas en talleres.
- 4,79 toneladas de residuos recuperados.
- 216 litros de aceite vegetal usado recuperados.
- 11 tipos de residuos almacenados en cada punto limpio.





➔ **Restauración de arrecifes en el Caribe Mexicano**

🌍 México, Cancún

🌿 OCEANUS

🌱 ODS 13 14 15

**Descripción de la actuación**

Programa de “Restauración de Arrecifes” para la creación y mantenimiento de viveros de coral, para incrementar el potencial de resiliencia y adaptación de los arrecifes y promover la recuperación de especies asociadas.



**Resultados 2023**

- Se mantienen 4 viveros de coral.
- Se trasplantaron +1.355 colonias de coral en los sitios de restauración de El Bajito y Punta Nizuc, sumándose a las casi 3.000 que ya lleva el programa.

**Datos de impacto**

- Supervivencia en viveros: +85%
- 4.000 colonias de coral trasplantadas de 2019 a 2023.
- Aunque este año particularmente los corales estuvieron amenazados por las temperaturas registradas, algunos corales pudieron recuperarse, mostrando una gran capacidad de resiliencia.
- En 2023, se aprueba el fortalecimiento del proyecto con la creación de un Centro para la Restauración de la Biodiversidad Marina (CRBM) el cual permitirá continuar con las actividades de restauración coralina, pero también involucrará paralelamente la participación de la comunidad local y visitantes en la localidad de Cancún.

➔ **Blue Reef Reforest**

🌍 Maldivas, Dhaalu Atoll

🌿 SCUBA CARIBE

🌱 ODS 13 14

**Descripción de la actuación**

Programa que pretende evaluar el estado y restaurar aquellas áreas identificadas como en retroceso de los arrecifes que rodean a la isla de Kedhingadu.

**Resultados 2023**

- 3 actividades de concienciación sobre los arrecifes de coral con los niños de sexto curso de la escuela de Kudahuvadho con un total de 61 asistentes.
- 40 sesiones formativas dirigidas a clientes.
- 264 sesiones de snorkel para visitar el House Reef.
- Para aumentar la diversidad genética y por tanto su resiliencia, se han introducido especies nuevas de corales en dos viveros de corales digitados con un total de 632 corales en crecimiento.
- El crecimiento medio de los corales en ambos viveros es de 1,2 cm al mes.
- La tasa de supervivencia en ambos viveros es del 99%.
- Se han trasplantado 280 corales del vivero al arrecife.
- La tasa de supervivencia de los trasplantes del vivero al arrecife es del 62%.

**Datos de impacto**

- La tasa de supervivencia en el arrecife ha aumentado en un 23% con respecto al año pasado (41%).
- Se ha mejorado la difusión del programa de conservación entre los clientes:
  - \* Instalando un 50% más de cartelería que recuerda las buenas prácticas en el buceo/snorkel.
  - \* Aumentando las sesiones de sensibilización en un 12%.
  - \* Incorporando la sesión de snorkel en el House Reef para aumentar su compromiso.





## Inversión social







> 8.1	<b>Cómo invierte RIU</b>	106
> 8.2	<b>Indicadores sociales por destino</b>	107
> 8.3	<b>Inversión con retorno social</b>	109
> 8.4	<b>Infancia</b>	110
> 8.5	<b>Comunidad local</b>	126





RIU destina parte de sus recursos humanos y financieros a colaborar con la mejora de la calidad de vida de las comunidades locales en las que están presentes sus hoteles, distribuidos en diferentes destinos de 21 países de África, América, Asia y Europa.



### 8.1 Cómo invierte RIU

#### De la asistencia a la inversión

En 2016, RIU cambió por completo su relación con los destinos donde opera: Empezó a involucrarse en las comunidades. Lo que hasta entonces habían sido acciones filantrópicas basadas en un compromiso de generosidad, se transformó en el propósito empresarial de contribuir al bienestar de los territorios y las sociedades que acogen a RIU, más allá de la propia actividad hotelera.

Diseñar una metodología que permitiera diagnosticar los problemas de cada destino turístico por medio de un proceso rigurosamente académico, e identificar a los aliados locales con quienes emprender actuaciones de largo recorrido, llevó más de dos años de trabajo. El resultado fue un sistema pionero en el sector que va más allá de la acción social o asistencial y está encaminado al desarrollo: el Método RIU.

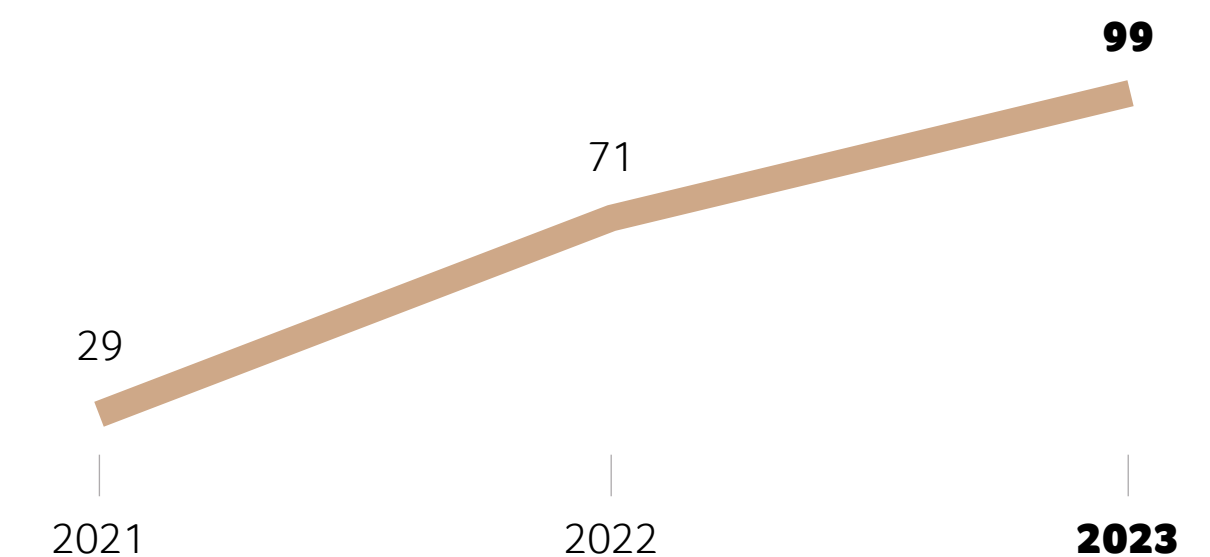
La labor emprendida a partir de esta metodología es verdadera inversión social, con proyectos cuyo retorno es una rentabilidad social que beneficia a todos.

La aplicación del Método RIU despegó definitivamente a partir de 2022, cuando se alcanzaron los 71 proyectos. 2023 ha sido un año de avances significativos en la implantación progresiva del Método, al alcanzar las 99 actuaciones, un 39,4 % más.

**En apoyo al desarrollo de la comunidad.**

**La inversión social se ha incrementado un 39,4 % en 2023 y roza el centenar de proyectos.**

**Evolución en nº de actuaciones de inversión social totales**





## 8.2 Indicadores sociales por destino

El primer paso del método es un análisis de la realidad social de cada destino a partir de indicadores objetivos de instituciones internacionales de referencia, que los obtienen con metodologías contrastadas y que permiten comparar entre diferentes países. Para formarse una imagen real de la situación social de cada destino, RIU atiende a parámetros como el Producto Interior Bruto (PIB), un indicador referente a los bienes y servicios que ofrece una región, pero también a otros que condicionan el grado de bienestar como el índice de desarrollo humano, el salario medio, el retraso en el crecimiento infantil, el acceso a la atención sanitaria o la incidencia de la malaria, entre otros.

Conocer la situación económica y la calidad de vida ligada a las oportunidades es determinante para entender las demandas de los grupos de interés y contrastarlas con datos, identificar aquellos problemas en los que RIU tiene capacidad de acción y seleccionar cómo intervenir para atenuarlos.

Una vez identificadas las necesidades vinculadas a la actividad hotelera y a las líneas estratégicas de la compañía, RIU puede adoptar decisiones objetivas para contribuir a su solución y también reconocer a los aliados locales con quienes actuar de la mano, ya sean instituciones públicas o privadas, organizaciones de la sociedad civil o entidades académicas.





Pais	Índice de Progreso Social. 2022 <sup>1</sup>	Índice de Desarrollo Humano. 2021/2022 <sup>2</sup>	Índice de Gini (desigualdad salarial). <sup>3</sup> 2022	Ranking de cumplimiento de los ODS (163 países en total). 2023 <sup>4</sup>	Salario nominal mensual (EUR). 2022 <sup>5</sup>	Salario mínimo en el país (EUR). 2023 <sup>5</sup>	Necesidades humanas básicas. 2022 <sup>1</sup>	Agua y saneamiento. 2022 <sup>1</sup>	Personas utilizando al menos servicios básicos de agua potable (%). 2022 <sup>3</sup>	Acceso igualitario a atención médica de calidad (0=desigualdad; 4=igualdad). 2022 <sup>1</sup>	Retraso del crecimiento infantil (0=bajo riesgo; 100=alto riesgo). 2022 <sup>1</sup>	Tasa de mortalidad infantil (por cada 1.000 nacidos vivos). 2021 <sup>3</sup>	Tasa de mortalidad en menores de cinco años (por cada 1.000 nacidos vivos). 2021 <sup>3</sup>	Tasa de fertilidad en adolescentes (nacimientos por cada 1.000 mujeres entre 15 y 19 años de edad). 2021 <sup>3</sup>	Incidencia de la malaria (por cada 1.000 habitantes en riesgo). 2021 <sup>3</sup>	Trabajo infantil. 2014-2022 (% de niños de 5-17 años) <sup>6</sup>	Matrimonio adolescente. 2022 <sup>1</sup> (% mujeres de 15-19 años)	Acceso igualitario a educación de calidad (0=desigualdad; 4=igualdad). 2022 <sup>1</sup>	Nivel educativo, al menos el nivel secundario inferior (población +25 años) %. 2022 <sup>3</sup>	Años promedio de escolaridad. 2021 <sup>2</sup>	Emisiones de CO2 (ton per cápita). 2022 <sup>7</sup>	Medioambiente de calidad. 2022 <sup>1</sup>	Número de especies amenazadas. 2022 <sup>8</sup>	Protección de especies. 2022 <sup>1</sup> (0=baja; 100=alta)	Área promedio que está protegida en sitios terrestres importantes para la biodiversidad (%). 2022 <sup>8</sup>	Área promedio que está protegida en sitios marinos importantes para la biodiversidad (%). 2022 <sup>4</sup>	Área promedio que está protegida en sitios de agua dulce importantes para la biodiversidad (%). 2022 <sup>4</sup>
Alemania	88,72	0,942	31,70	4°	4.586,80	1.997,00	90,01	95,93	100	3,76	1,23	3	4	7	-	-	1,84	3,69	95,70	14,10	8,00	78,44	256	99,91	79,14	80,80	79,30
Aruba	-	-	-	-	-	-	-	-	98	-	-	12,60	-	14	-	-	-	-	-	60,80	-	8,10	-	86	-	37,15	-
Bahamas	-	0,812	-	124°	-	803,50	-	91,68	99	-	4,99	10,10	13	26	-	-	2,09	-	89,10	12,60	5,20	61,80	143	32,47	29,76	30,20	0
Cabo Verde	69,01	0,662	42,40	89°	210,00	117,40	78,21	82,56	90	2,59	6,89	11,40	14	55	-	-	9,80	2,24	29,40	6,30	1,00	54,71	129	-	12,03	14,10	-
Costa Rica	80,65	0,809	47,20	52°	993,50	446,10	85,04	95,39	100	3,48	4,12	6,80	8	37	0,10	4	8,22	2,86	55,40	8,80	1,50	67,98	655	88,49	43,93	50,90	53,30
Emiratos Árabes Unidos	70,70	0,911	26,00	79°	-	-	87,17	96,69	100	3,71	8,22	5,20	6	3	0,00	-	5,60	3,55	84,40	12,70	26,00	50,38	852	80,31	51,55	48,60	-
España	85,35	0,905	34,90	16°	2.363,30	1.260,00	89,52	92,22	100	3,34	1,36	2,20	3	6	-	-	3,71	3,18	80,80	10,60	5,20	75,70	94	98,12	57,61	85,90	51,30
Estados Unidos	84,65	0,921	39,80	39°	5.135,30	1.176,30	87,63	94,28	100	2,06	1,88	5,00	6	16	-	-	3,20	2,42	95,30	13,70	15,00	75,50	1.960	86,28	44,57	37,40	40,40
Irlanda	87,69	0,945	29,20	17°	4.554,10	1.909,70	88,90	92,96	96	2,98	1,33	2,50	3	6	-	-	1,07	3,59	81,90	11,60	7,70	78,55	92	98,38	83,44	83,20	98,70
Jamaica	73,48	0,709	45,50	82°	459,00	231,80	81,22	81,79	91	2,80	3,79	11,30	12	33	-	3	2,60	2,99	60,70	9,20	2,30	64,86	359	80,72	20,07	31,60	61,70
Maldivas	68,02	0,747	29,30	68°	-	327,00	82,21	82,94	100	1,55	11,72	6,00	6	7	-	-	5,01	2,32	41,40	7,30	3,20	69,68	91	-	0	0	-
Marruecos	64,04	0,683	39,50	70°	463,50	276,00	81,05	81,64	87	2,03	8,55	14,40	18	26	0,00	-	8,40	1,09	4,40	5,90	1,80	49,52	278	95,72	59,46	58,00	71,20
Mauricio	75,44	0,802	36,80	93°	641,80	214,40	85,83	94,64	100	2,98	7,95	13,40	17	25	-	-	6,09	2,97	54,20	10,40	3,30	66,54	292	-	9,64	11,10	-
México	70,84	0,758	45,40	80°	473,10	227,20	80,62	89,36	100	0,81	7,40	10,90	13	54	0,10	5	14,50	1,04	64,50	9,20	4,00	58,71	2.437	51,76	37,13	62,50	51,50
Panamá	74,02	0,805	12.696,00	97°	1.123,30	277,40	82,87	86,34	95	1,55	8,99	12,70	14	70	1,10	2	15,92	2,12	66,60	10,50	2,70	68,99	561	78,90	54,95	40,30	78,40
Portugal	84,75	0,866	34,70	18°	1.800,50	886,70	89,34	95,32	99	3,43	1,41	2,40	3	7	-	-	1,90	3,10	60,70	9,60	4,10	74,60	540	94,06	77,27	79,80	68,60
Reino Unido	-	0,929	32,60	11°	4.329,08	1.929,20	-	-	100	-	-	4,00	4	11	-	-	-	-	99,80	13,40	4,70	-	200	-	81,41	81,20	90,90
Rep. Dominicana	69,80	0,767	38,50	62°	341,80	129,60	79,84	87,30	97	2,00	5,44	24,40	33	66	0,10	4	19,13	0,52	66,00	9,30	2,10	60,28	304	87,20	76,92	81,40	95,50
Senegal	57,60	0,511	38,30	121°	0	83,70	65,39	66,48	86	2,02	10,44	29,00	39	66	59,00	23	23,75	1,82	12,80	2,90	0,70	56,45	181	84,02	45,42	36,70	23,90
Sri Lanka	69,20	0,782	37,70	83°	128,60	60,00	78,82	86,80	89	3,00	8,45	5,50	7	16	-	1	5,67	2,34	81,80	10,80	0,80	69,18	820	70,95	43,69	50,00	43,90
Tanzania	54,90	0,549	40,50	134°	1.420	54,30	54,97	7,39	61	2,61	22,63	37,00	47	124	125,80	25	21,61	2,49	11,50	6,40	0,20	62,03	-	86,30	-	53,60	37,70

1 Índice de Progreso Social  
2 Índice de Desarrollo Humano  
3 Datos del Banco Mundial  
4 Sustainable Development Report

<https://www.socialprogress.org/>  
<https://report.hdr.undp.org/es/>  
<https://datos.bancomundial.org/>  
<https://dashboards.sdindex.org/map>

5 Datos Macro  
6 Datos Unicef  
7 Global Carbon Atlas  
8 World Statistics Pocketbook

<https://datosmacro.expansion.com/>  
<https://data.unicef.org/>  
<http://www.globalcarbonatlas.org/es/CO2-emissions>  
<https://unstats.un.org/UNSDWebsite/Publications/StatisticalPocketbook/>



### 8.3 Inversión con retorno social

La salud, la educación y la conservación del entorno son los ámbitos en los que más invierte RIU, que destinó 3,9 millones de euros en 2023. Un 83 % de todos los proyectos está vinculado con la infancia.

	Actuaciones	<b>99</b>
	Aliados estratégicos	<b>82</b>
	Actuaciones enfocadas a programas de educación	<b>15%</b>
	Actuaciones enfocadas a programas de salud	<b>30%</b>
	El programa más importante de inversión social es la salud	<b>+40%</b> de la inversión social
	Actuaciones enfocadas a programas de biodiversidad	<b>18%</b>
	Personas usuarias indirectas	<b>98.321</b> dato estimado
	Niños, niñas y adolescentes usuarios directos	<b>39.926</b>
	Crías de tortugas liberadas	<b>141.318</b>
	Colonias de coral trasplantados	<b>3.847</b>

#### Actuaciones por destino en 2023

	Alemania	Aruba	Cabo Verde	Costa Rica	España	Globales	Jamaica	Maldivas	Marruecos	México	Dominicana	Tanzania	USA	Total
Biodiversidad		-	3	3	3	-	1	1	-	6	1	-	-	18
Comunidad local	1	-	5		12	2	3	2	-	2	-	3	-	30
Infancia	-	1	6	1	23	1	2	-	1	11	2	2	1	51
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>38</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>99</b>

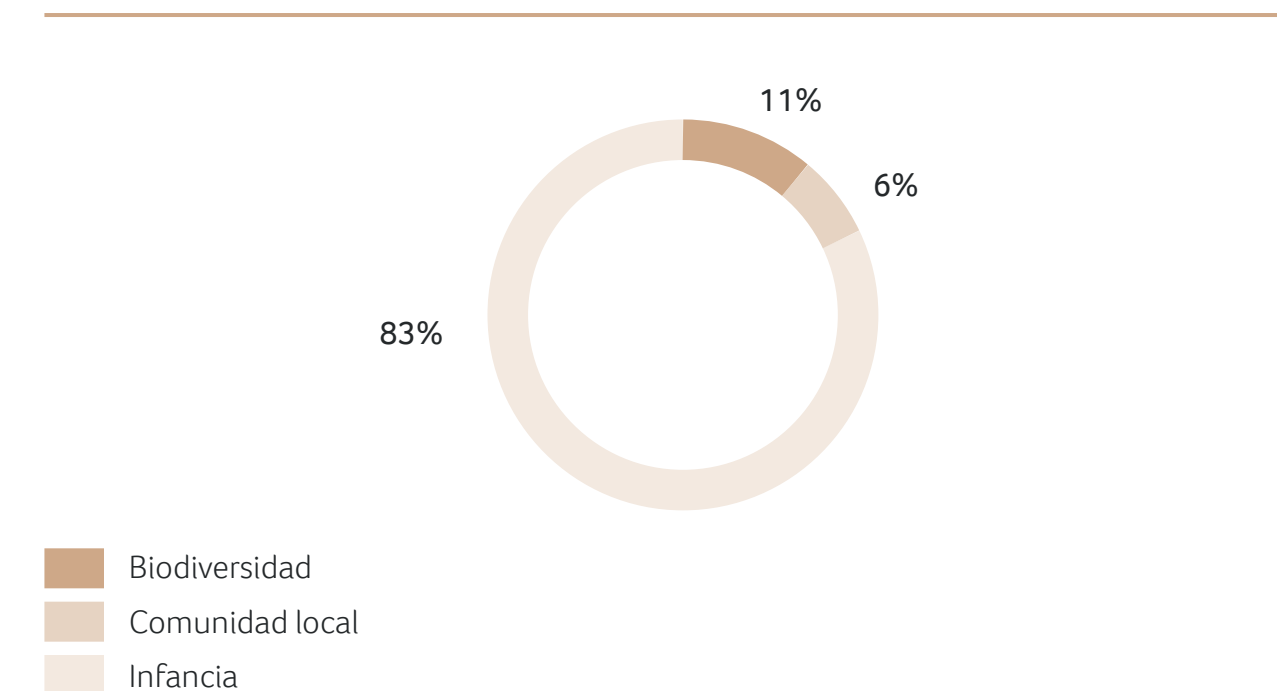
\* Incluye las actuaciones de inversión, alianzas, patrocinios y alojamiento solidario.

#### Inversión social y aportaciones a ONG 2023 (€)

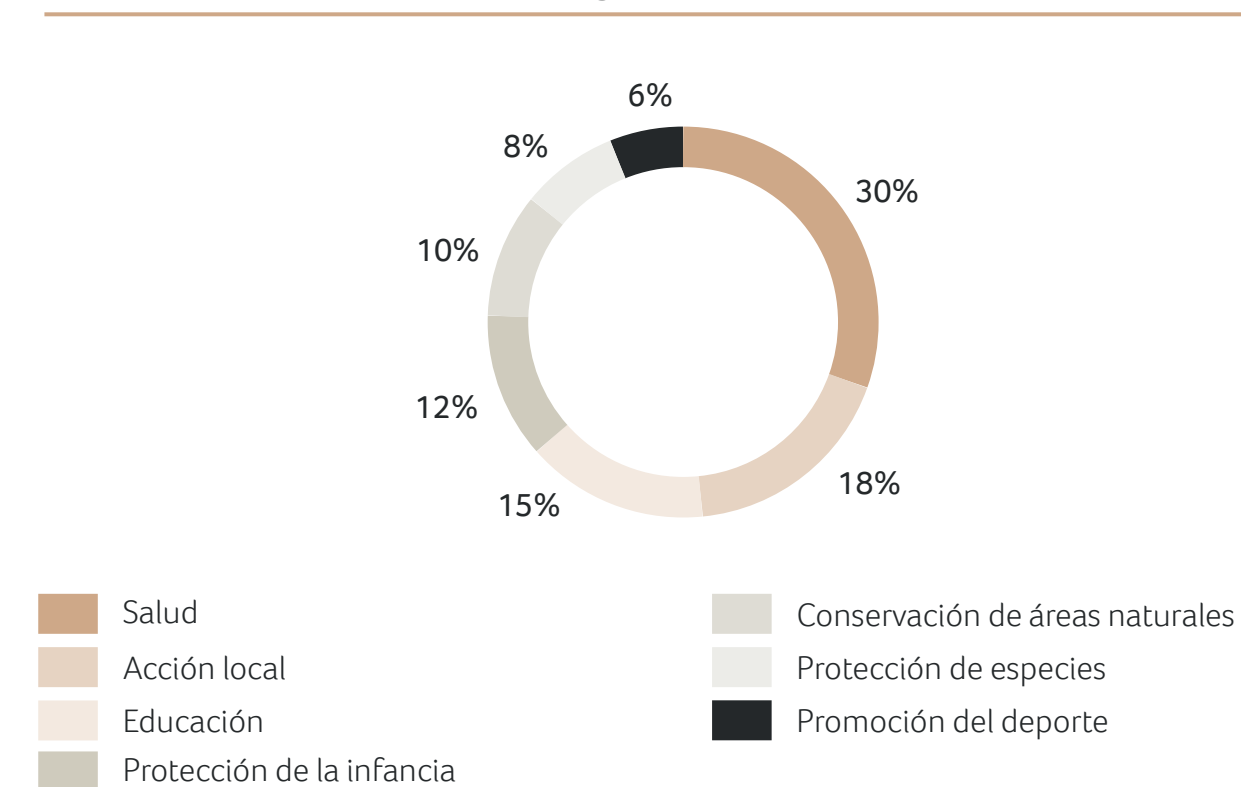
<b>2023</b>	<b>3.918.084</b>
2022	2.264.689
2021	820.156
2020	807.324
2019	1.303.183
2018	825.404

**Salud, Acción Local y Educación, con el foco en la Infancia, aglutinan la mayor parte de los programas de inversión social de RIU en 2023.**

#### Inversión social por línea de actuación 2023



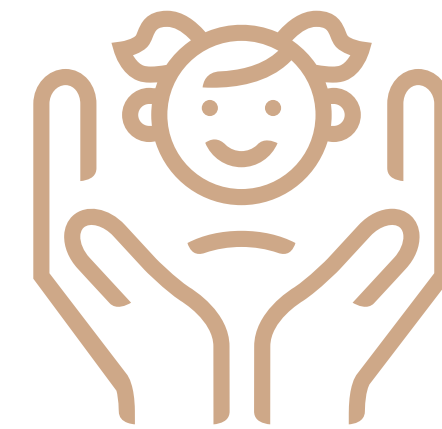
#### Actuaciones por tipo de programa 2023







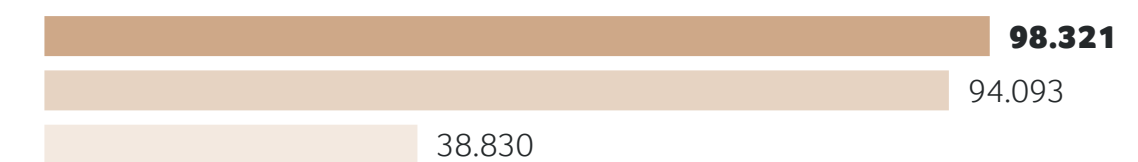
### 8.1 Infancia



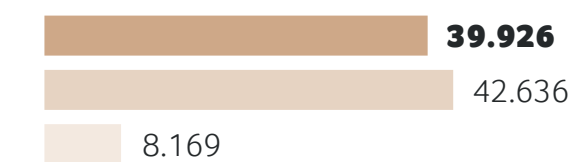
Desde la implantación del denominado Método RIU en 2019, hasta el ejercicio 2023, la empresa ha destinado más de 9 millones de euros a financiar sus diferentes programas de RSC. De este montante, más de 6,5 millones de euros, un 72,2 % del total, se ha dedicado al apoyo a la infancia. La cifra de usuarios, directos e indirectos, de estos programas se ha mantenido estable en los dos últimos años.

#### Avances en evaluación

Nº usuarios indirectos



Nº usuarios directos



2023 2022 2021



## Entidades vinculadas



El inicio de la RSC en RIU tiene un origen marcadamente filantrópico. La generosidad y sensibilidad de la familia Riu facilitó que las entidades a las que decidió brindar financiación y recursos mucho antes de que existiera una estrategia de RSC estuvieran ligadas al bienestar de los niños, sobre todo aquellos afectados por problemas graves de salud y con algún tipo de discapacidad.

Hoy en día, RIU mantiene su vínculo con **Fundación Joan Riu**, **Fundación Campaner** y **Pro Nins**, organizaciones con las que la familia Riu siente un fuerte vínculo y con las que está involucrada en la toma de decisiones y la gestión de sus proyectos y estrategias.

En la actualidad, la colaboración va mucho más allá de un mero patrocinio económico; el grupo RIU y la propia familia tienen la voluntad de mantener en el tiempo esta estrecha relación, sosteniendo su compromiso de apoyo constante, contribuyendo a la estabilidad y refuerzo de los proyectos y programas de las tres organizaciones.

Los programas de estas tres organizaciones, en su mayoría, no se desarrollan en las comunidades donde opera RIU y no han surgido de la aplicación del Método, de ahí que sus objetivos y resultados se presenten de forma separada, pero son igualmente importantes para la empresa.



Salud

### ➔ Apoyo a menores con discapacidad intelectual

🌍 España, Girona

🤝 FUNDACIÓN JOAN RIU



#### Descripción de la actuación

Desde 1991, el Centro Joan Riu, en Girona, ofrece dos servicios clave a niños que requieren atención especial y a sus familias. Por un lado, una Residencia Infantil, que brinda acogida temporal a niños y niñas de 3 a 18 años con discapacidad intelectual severa, y, por otro, una Escuela de Educación Especial, que atiende a alumnos con necesidades de apoyo generalizado o extenso.

La Residencia Infantil Joan Riu, con 24 plazas, es un hogar temporal para aquellos niños que no pueden ser atendidos en centros especializados locales. Durante la semana, estos menores viven allí, recibiendo cuidados que aseguran su bienestar físico, emocional y material. Mientras que la Escuela de Educación Especial Joan Riu trabaja para mejorar la calidad de vida de sus alumnos, desarrollar su potencial y proporcionar

JOANRIU

los soportes necesarios durante su educación. Con un equipo multidisciplinario que incluye maestros, educadores y terapeutas, la escuela ofrece una variedad de actividades terapéuticas y educativas para fomentar los hábitos de autonomía individual y adquisición de habilidades sociales.


#### Resultados 2023

- Se ha atendido a 19 residentes en el Centre Joan Riu.
- Un total de 71 niños han sido beneficiarios de los servicios del centro Escuela Educación Especial Joan Riu.
- 3.570 servicios especializados de valoración de atención a la dependencia (CAD).
- 5.190 servicios de valoración y orientación de la discapacidad (SEVAD).



 **Salud**

 **Atención y prevención de la enfermedad del NOMA**

 República de Níger, Níger

 FUNDACIÓN CAMPANER






**Descripción de la actuación**


José Campaner, ex-empleado de RIU Hotels & Resorts, se ha dedicado a combatir el NOMA infantil como presidente de la Fundación Campaner. Esta enfermedad, prevalente en países en vías de desarrollo, afecta gravemente el rostro de los niños y puede destruir huesos rápidamente. Inspirado por una experiencia personal, Campaner ha trabajado para apoyar a los afectados y sus familias.

Con el apoyo de RIU, la Fundación Campaner ha implementado proyectos en Níger que han tenido un impacto significativo. Los datos de la OMS indican una disminución notable en los casos de NOMA desde la intervención de la fundación, demostrando el éxito de sus esfuerzos en la prevención, tratamiento y erradicación de esta enfermedad devastadora.

**Resultados 2023**

- La inestabilidad política ha convertido en zona no segura la escuela de Diffa, que se ha cerrado.
- Se mantiene en activo el centro en Niamey que funciona como centro de acogida para personas enfermas y para niños huérfanos.

 **Atención a menores con discapacidad intelectual**

 España, Mallorca

 PRO NINS



**PRO NINS**

**Descripción de la actuación**

La Associació Pro Nins cuenta con la colaboración de RIU Hotels & Resorts en el fomento de la lactancia materna desde el 2001 y en la asistencia a niños y niñas con discapacidad intelectual y a sus familiares. Esta última labor la desempeña a través de entidades como Mater Misericordiae, que presta servicios a personas con cualquier tipo de discapacidad, el Centre Joan XXII, especializado en alumnos con discapacidad intelectual y la Asociación Síndrome X frágil de Baleares, que se centra en personas afectadas por el síndrome del cromosoma X Frágil, considerado la primera causa de discapacidad intelectual heredada.





## Inversión social

Bajo el paraguas de “Inversión social”, RIU engloba todos los proyectos que son fruto de la aplicación del Método RIU y la identificación de necesidades en los destinos.

En todos los casos son actuaciones de desarrollo a largo plazo y constituyen la base del compromiso de la empresa con la sociedad de los destinos donde opera, con el propósito firme de mejorar la calidad de vida de las comunidades.



### Salud

#### Consultorio Solidario de Salud Infantil (CSSI)

Cabo Verde, Boa Vista

ÁFRICA AVANZA - FUNDACIÓN DES-BEM



#### Descripción de la actuación

Programa de atención médica permanente y gratuita a menores de hasta 14 años.

#### Resultados 2023

Se inician las gestiones junto con el Ministerio de Salud para la planificación y construcción del futuro centro.

Cabo Verde, Sal

ÁFRICA AVANZA - FUNDACIÓN DES-BEM



#### Descripción de la actuación

Programa de atención médica permanente y gratuita a menores de hasta 14 años.


#### Resultados 2023


- Se han realizado un total de 3.426 consultas hasta marzo de 2024, a un mes del aniversario de apertura.
- Han sido atendidos 2.057 niños entre 0-5 años, 969 niños entre 6-10 y 400 niños entre 11-14.
- Entre las patologías atendidas más comunes, el 23 % son respiratorias, el 21 % infecciosas y parasitarias, y el 21% dermatológicas.
- 654 menores fueron derivados a otras especialidades, siendo las más frecuentes el dentista (117 menores), oftalmología (110 menores), cirugía general (107 menores) y otorrinolaringología (110 menores). Otras especialidades notables fueron pediatría, psicología, hospital general, traumatología y dermatología.



 **Salud**

 **Rehabilitación física para personas con discapacidad**

 **Aruba, Palm Beach**

 STICHTING VOOR VERSTANDELIJK GEHANDICAPTEN ARUBA (SVGA)

 **3 10**

**Descripción de la actuación**

Rehabilitación física para niños y adultos con discapacidad con la que desarrollen habilidades motoras y cognitivas que les permitan mayor autonomía.

**Resultados 2023**


- 41 niños y adultos recibieron el servicio de fisioterapia.
  - > 29 menores de SVGA (Pasadia Bibito Pin, Pasadia Briyo Di Solo, Pasadia Man Na Obra).
  - > 11 menores del Centro di Cuido.
- 2.467 sesiones de fisioterapia.
- 1.273 horas de fisioterapeuta.
- Se compraron 24 triciclos y patinetas, dos cintas para correr, dos bicicletas reclinadas y otros materiales de estimulación motora.

**Datos de impacto**

- El número de personas atendidas aumentó un 10 % respecto a 2022.
- Se triplicaron las sesiones de fisioterapia en comparación al año anterior.
- Alrededor del 85 % de los menores han logrado avances físicos y cognitivos.

 **Clínica pediátrica**

 **Costa Rica, Guanacaste**

 CAJA COSTARRICENSE DE SEGURIDAD SOCIAL (CCSS)

 **1 3 10**

**Descripción de la actuación**

Servicio de pediatría de primera atención a los niños y niñas de la zona de Guanacaste, para elevar el estándar en el tratamiento de la salud infantil.

**Resultados 2023**

- Se realizaron 1.097 consultas en el año.
- 89 niños se sumaron a los servicios de la clínica este año.
- Se realizaron 125 consultas a adultos mayores.
- 25 menores fueron referenciados a un hospital de especialidad.

**Datos de impacto**

- Desde la apertura de la clínica en 2019, se han realizado más de 6.777 consultas y un total de 1.467 menores de la comunidad han sido atendidos gracias a este servicio.

 **Infancia Hospitalizada**

 **España, Tenerife**

 CRUZ ROJA

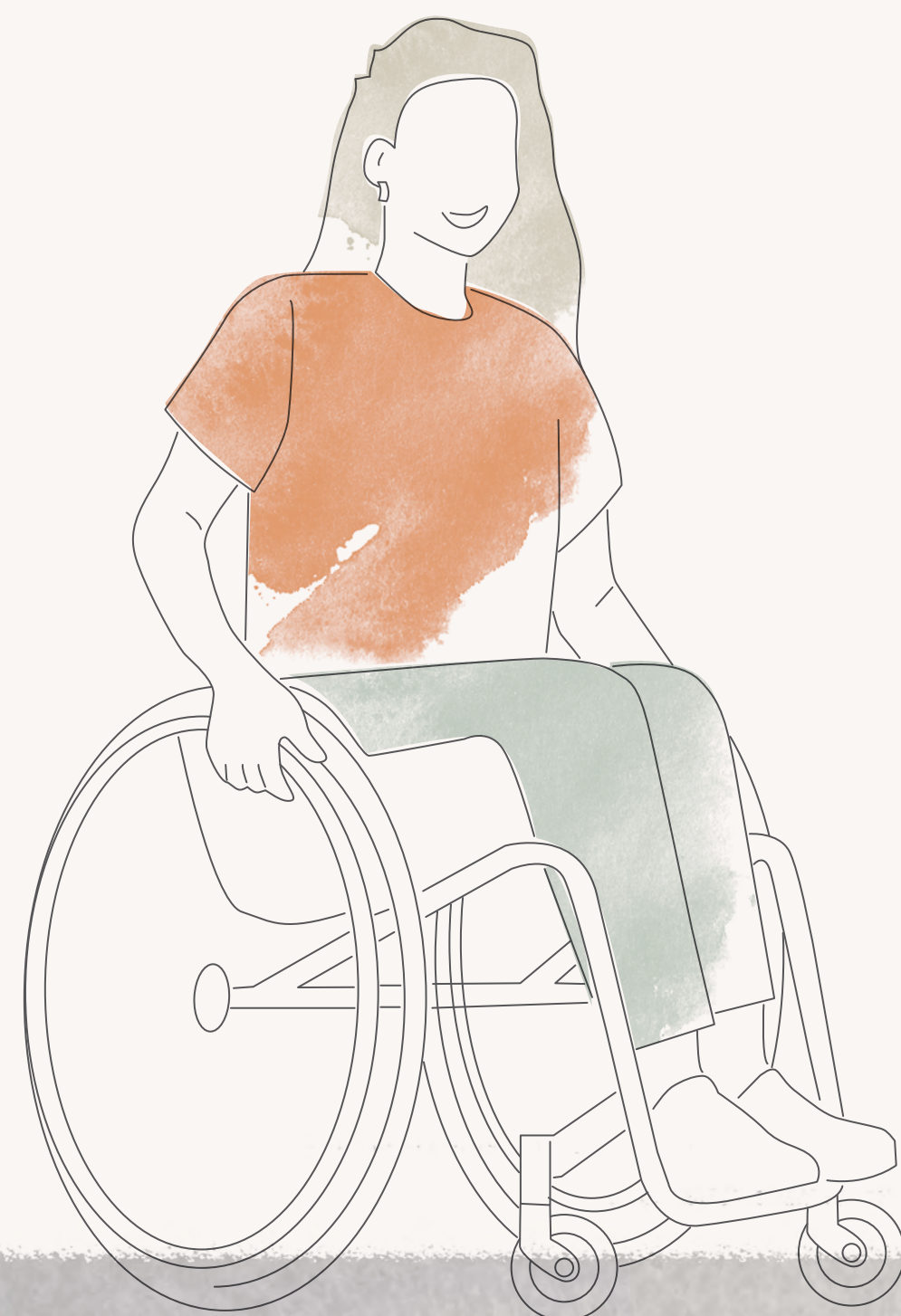
 **3 4 5 10 13**

**Descripción de la actuación**

Programa para mejorar la calidad de vida de los menores hospitalizados.

**Resultados 2023**

- 135 menores han participado en las actividades lúdico-deportivas.
- 212 menores han recibido material lúdico-deportivo.
- 62 actividades realizadas con los menores hospitalizados, en los dos hospitales de referencia.
- 55 actividades realizadas con la participación de familiares.
- 15 acciones de comunicación internas y externas para la difusión del proyecto.





 **Salud**

 **Proyecto de investigación médica: Neuroblastoma**

 España, Madrid

 CRIS CÁNCER



**Descripción de la actuación**

La Unidad CRIS de Terapias Avanzadas en Cáncer Infantil, desarrolla un proyecto con terapias celulares para tratar el neuroblastoma infantil.

**Resultados 2023**

- Hay tres personas implicadas en el proyecto de investigación.
- Han realizado una comunicación en el Congreso de la Sociedad Española de Inmunología.
- Han recibido un premio a la Mejor presentación de trabajo de tesis en PhDay.
- Una de las líneas de investigación derivadas de este proyecto consiste en combinar dos terapias contra el cáncer infantil para tratar el neuroblastoma metastásico de manera efectiva.



**Datos de impacto**


Durante 2023, Cris Cáncer ha alcanzado diferentes hitos, pudiendo avanzar hacia la 2º fase del proyecto:

- Se están trabajando en dos líneas de investigación de forma simultánea.
- Se han identificado fármacos que potencian el éxito de la terapia celular en tumores que anteriormente no responden a ningún fármaco.
- Se están estudiando muestras de tumores reales de pacientes.
- El siguiente paso es lograr la validación completa de la terapia.



 **Juega y educa**

 España, Mallorca

 EDUCACLOWN



**Descripción de la actuación**


Mejorar la calidad de vida y salud emocional de niños y adolescentes que se encuentran en gran riesgo de exclusión y situación de vulnerabilidad social.

**Resultados 2023**

- Dos profesionales atendieron a 30 niños en el centro de Puig de Son Bou.

 **El poder de la ilusión**

 España, Madrid

 MAKE-A-WISH



**Descripción de la actuación**

Como parte del tratamiento médico que está siguiendo el paciente, se programan actividades en ciudades concretas (visita a un parque temático, conocer a un personaje famoso) donde se proporcionan estancias gratuitas para el niño y su familia.

**Resultados 2023**

- Han sido alojadas 7 familias, con un total de 28 beneficiarios (niño + padres y hermanos). Destinos: Tenerife, Nueva York, Londres, Formentera y Mallorca.



 **Salud**

 **Apoyo a pacientes con cáncer y sus familias**

 España, Gran Canaria

 PEQUEÑO VALIENTE

 1 3 10

**Descripción de la actuación**

Alojamientos en Gran Canaria y Tenerife para familias desplazadas.

**Resultados 2023**

- 18 usuarios alojados en la Casa Pipa en Gran Canaria.
- 12 usuarios alojados en el alojamiento de Tenerife.

**Datos de impacto**

En 2023 se inauguró la Casa Pipa en Gran Canaria.

 España, Gran Canaria

 PEQUEÑO VALIENTE


 1 3 10

**Descripción de la actuación**

Programa Ayúdame a Seguir - Fisioterapia.

**Resultados 2023**

- 28 menores y 7 padres atendidos en el servicio de fisioterapia.

 España, Lanzarote

 PEQUEÑO VALIENTE

 1 3 10

**Descripción de la actuación**

Programa de animadora sociocultural.

**Resultados 2023**

El proyecto comenzó en agosto de 2023. Se informará de los primeros resultados en el Informe Anual del 2024.

 España, Fuerteventura

 PEQUEÑO VALIENTE

 1 3 10

**Descripción de la actuación**

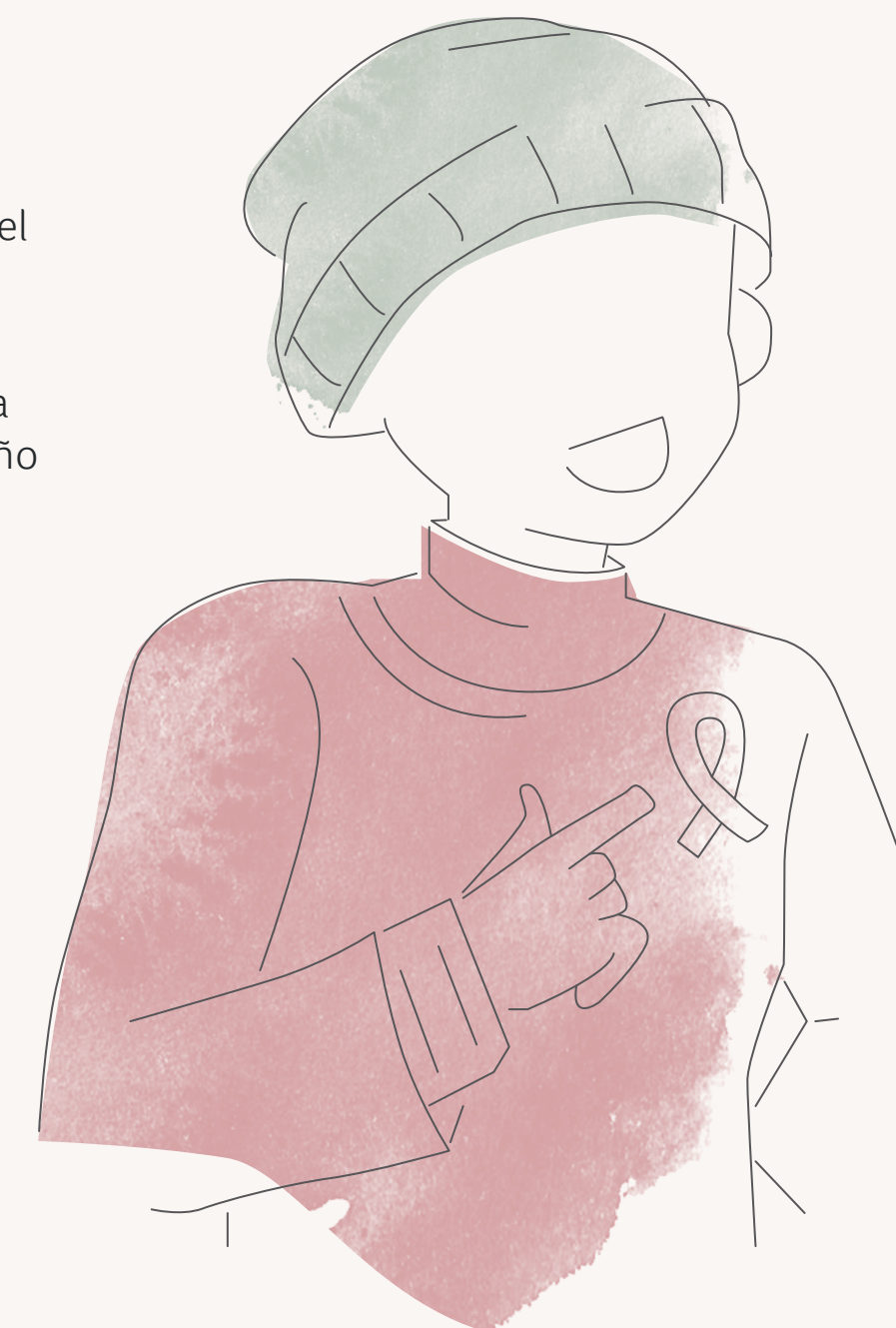
Programa de apoyo psicosocial y económico.

**Resultados 2023**

El proyecto comenzó en agosto de 2023, con lo que los primeros resultados aparecerán en el Informe Anual de 2024.

**Datos de impacto**

En 2023 se financiaron las obras de la primera oficina de atención multidisciplinar de Pequeño Valiente en Fuerteventura.





 **Salud**

 **Servicio de payasos en hospital**

 España, Mallorca

 SONRISA MÉDICA

 3 10

**Descripción de la actuación**

Artes escénicas y humor terapéutico en niños hospitalizados.

**Resultados 2023**

- Se ha actuado para 12.583 pacientes y acompañantes y 8.519 miembros del personal del centro, y se ha intervenido en 1.415 colaboraciones directas con el personal sanitario para aliviar la tensión en procedimientos invasivos.
- Se realiza cada año una encuesta al personal sanitario acerca del estado anímico del paciente y de sus familiares, comparando el de quien ha recibido la visita de un payaso con el que no la ha recibido.
- Se observa un efecto positivo sobre el paciente, detectando una disminución de su tristeza (en el 61,2 % de los casos), ansiedad (12 %) y miedo (26,8 %).
- En cuanto al impacto que tiene la visita sobre la relación paciente- médico, un 96,8 % indican que el paciente se muestra más colaborador.

- Por lo que se refiere al impacto que tiene la visita del payaso en la calidad de la estancia hospitalaria del paciente, un 98,8 % afirma que tiene un impacto positivo, mejorando el estado anímico del paciente y de sus familiares.

**Datos de impacto**

- En el impacto que tiene la visita del payaso en la calidad de la estancia hospitalaria del paciente, se confirma nuevamente el impacto positivo y pasa de un 95,8 % a un 98,8 %.
- La encuesta revela una evolución respecto a 2022, de manera que el impacto que tiene la visita sobre la relación paciente- médico ha pasado de una percepción positiva del 94,4 % al 96,8 %.



 **Clínica ortopédica infantil**

 Jamaica, Negril

 PAEDIATRIC ORTHOTIC CLINIC

 3 10

**Descripción de la actuación**

Atención y material ortopédico correctivo para niños con anomalías esqueléticas de las extremidades inferiores y de la marcha.

**Resultados 2023**


- 120 niños atendidos.
- 4 pacientes derivados a cirugía.
- 3 brigadas de atención.

**Datos de impacto**

- Han sido atendidos un 46 % más niños que el año pasado.
- La cifra de atendidos desde el inicio de la colaboración alcanza los 550 niños.

 **Clínicas dentales**

 México, Los Cabos

 AMIGOS DE LOS NIÑOS

 3 10

**Descripción de la actuación**

Atención dental gratuita para niños y adolescentes de diferentes comunidades de Cabo San Lucas y San José del Cabo, mediante grupos de dentistas voluntarios.

**Resultados 2023**

- 435 menores atendidos y kits de higiene entregados.
- 393 menores con tratamiento correctivo.
- 351 niños y adolescentes acudieron por primera vez a las clínicas.
- 295 familias beneficiadas.
- 20 médicos voluntarios participaron.



 **Salud**

 **Apoyo al tratamiento oncológico infantil**

 México, Riviera Nayarit-Vallarta

 ASOCIACIÓN FEMENIL VALLARTENSE (CANICA VALLARTA)

 3 10

**Descripción de la actuación**


Apoyo a niños y adolescentes con cáncer para cubrir los gastos médicos y de viaje hacia la ciudad de Guadalajara donde reciben tratamiento.

**Resultados 2023**

- 28 niños y adolescentes en el programa.
- 6 nuevos ingresos, 5 en etapa inicial.
- 89 % de supervivencia en los niños del programa.
- 247 citas para seguimiento al tratamiento.
- 0 % tasa de abandono del tratamiento.

 **Atención médica integral**

 México, Mazatlán

 BACK2BACK

 3 10

**Descripción de la actuación**

Atención médica integral y suministro de medicamentos para el Centro “12 Piedras” donde se atiende a niños y adolescentes con y sin discapacidad y a sus familias.

**Resultados 2023**

- 53 niños y jóvenes recibieron atención y tratamiento médico constante.
- 100 % del abastecimiento de medicamento garantizado.
- 205 pacientes atendidos en brigadas médicas.
- 135 pacientes nuevos que recibieron medicamento.
- Por primera vez, el total de menores (30) que forman parte del programa ‘Familias fuertes’ recibieron atención médica.

 **Tratamiento oncológico infantil**

 México, Cancún

 FUNDACIÓN AITANA

 3 5

**Descripción de la actuación**

Atención a niños y adolescentes con cáncer que requieren de una corta permanencia hospitalaria para sus tratamientos de quimioterapias.

**Resultados 2023**

- 612 quimioterapias aplicadas en 2023.
- 110 niños atendidos de manera parcial o total en las unidades de oncología pediátrica del norte de Quintana Roo.
- 51 diagnósticos nuevos.
- Más del 80 % de beneficiarios se encuentran en tratamiento, vigilancia o ya son supervivientes de cáncer.

**Datos de impacto**

- La fundación logra apoyar a niños de los 11 municipios del estado de Quintana Roo.
- 22 pacientes se encuentran en vigilancia.
- Un paciente ya es superviviente de cáncer.
- Durante 2023, ningún niño inscrito en la fundación abandonó o suspendió sus tratamientos por falta de medicamentos.

 **Equinoterapias y ludoteca infantil**

 México, Los Cabos

 LOS CABOS CHILDREN FOUNDATION

 3 4 10

**Descripción de la actuación**

Ludoteca infantil y equinoterapia para niños con discapacidad y sin discapacidad para mejorar sus habilidades motrices, cognitivas y emocionales.

**Resultados 2023**

- 30 niños y adolescentes reciben terapia en ludoteca.
- 230 hicieron uso de la ludoteca con fines recreativos.
- 836 horas de uso de ludoteca con fines terapéuticos.
- 355 horas de uso de ludoteca con fines recreativos.
- 42 % de mejora promedio en el desarrollo de los niños que reciben terapia.



 **Salud**

 **Atención médica comunitaria**

 México, Los Cabos

 LOS NIÑOS DEL CAPITÁN

 3

**Descripción de la actuación**


Atención médica, dental, nutricional, psicológica, de trabajo social y enfermería para menores de la estancia infantil y de la comunidad de Mesa Colorada.

**Resultados 2023**

- 88 niños y adolescentes atendidos.
- 262 consultas médicas.
- 324 tratamientos de caries.
- 640 evaluaciones nutricionales.
- 721 sesiones de terapia psicológica.
- 12 niños y adolescentes de nuevo ingreso.

 **Programa de vida infantil y terapia de artes creativas en el Maria Fareri Children's Hospital (\*)**

 Estados Unidos, Nueva York

 WESTCHESTER MEDICAL CENTER FOUNDATION (WMCF)

 3

**Descripción de la actuación**

Terapia de juego y arte para ayudar a los niños a sobrellevar situaciones traumáticas y complejas que viven durante una enfermedad u hospitalización.



(\*) El proyecto se comenzó a finales del año, se informarán los primeros resultados en el Informe Anual 2024.

 **Curar y formar**

 Tanzania, Zanzíbar

 FUNDACIÓN NED

 3 17

**Descripción de la actuación**

La actuación busca lograr una mejora integral de la atención neuropediátrica que reciben los niños atendidos en el Instituto NED Mnazi Mmoja de Zanzíbar.

**Resultados 2023**

- 1.** Se han adquirido equipos técnicos críticos:
  - Se han reemplazado el 50% de las camas pediátricas.
  - Se ha adquirido una autoclave para asegurar la esterilización
  - Se han adquirido dos monitores de constantes vitales.

- 2.** Tres profesionales sanitarios (dos médicos y una enfermera) del Instituto NED han realizado estancias formativas en España de una duración de tres meses cada una. Han participado en:
  - 88 cirugías.
  - 100 consultas médicas.
  - 30 sesiones clínicas.

- En las II Jornadas de Neurociencia Global y Cambio Social.

El 100 % del personal sanitario que ha recibido formación adquiere conocimientos correctamente (al completar una evaluación final se detecta que han mejorado sus conocimientos).

- Han realizado dos actividades formativas desarrolladas en Instituto NED.
- El 71 % del personal sanitario ha recibido formación.
- Número de beneficiarios indirectos: 28 personas que forman parte del Instituto NED
- Número de beneficiarios: 6.134 pacientes atendidos en el instituto NED en 2023.
- Consultas médicas: 5.868
- Cirugías: 240



 **Educación**

 **Alimentación escolar**

 Rep. Dominicana, Punta Cana

 CIUDAD DE DIOS PARA LAS NACIONES



**Descripción de la actuación**

Programa de apoyo a la comunidad a través de becas escolares y de alimentos a alumnos con necesidades de alimentación.

**Resultados 2023**

- El programa benefició a 90 alumnos inscritos en el programa a lo largo de 2023, lo que equivale casi al 30 % del alumnado del turno vespertino del colegio.
- Durante las vacaciones del cambio de ciclo escolar, se entregaron 111 canastas básicas, para continuar con el apoyo a las familias de estos mismos niños.


**Datos de impacto**

- Un 97 % de los alumnos mejoraron o mantuvieron calificaciones altas al finalizar el periodo escolar.



 **Potenciando la lectura y las matemáticas en niños de zonas turísticas de la República Dominicana**

 Rep. Dominicana, Punta Cana

 SAVE THE CHILDREN



**Descripción de la actuación**

Fortalecimiento de aprendizaje de educación básica a través de habilidades lectoras y matemáticas.

**Resultados 2023**

El programa implementado en la escuela primaria Ercilia Pepín Estrella a niños de entre 6 y 12 años, arroja los siguientes resultados al primer año de implantación:

- Se alcanzó una población objetivo de 55 niños, 20 docentes y 80 padres, madres y/o cuidadores.
- Se realizaron dos ciclos formativos a docentes.
- Se realizaron dos festivales de lectura en el colegio.
- Se crearon dos clubes infantiles de lectura y matemáticas.



**Datos de impacto**

En las pruebas realizadas después de un año de implantación se observa que:

- El 65 % de niños participantes demuestran una mejoría de un 30 % en sus habilidades lectoras y matemáticas de acuerdo con los estándares nacionales establecidos para su edad.
- Se ha conformado una red de promotoras comunitarias de educación con competencias demostradas que realizan tres actividades mensuales de estimulación del aprendizaje en las comunidades.



 **Educación**

 **Rompiendo barreras para promover la participación infantil**

 España, Málaga

 AYUDA EN ACCIÓN

 **4 10**

**Descripción de la actuación**

Programa de inclusión en tres centros públicos de educación primaria en el distrito malagueño de Palma-Palmilla.

**Resultados 2023**

- Beneficiarios indirectos: 30.169
- Beneficiarios directos: 324 personas (258 niños y 66 docentes).
- Los alumnos que participan en talleres en torno a los derechos de la infancia son 213.
- Implantada la técnica de gestión de emociones “cariñograma” en 11 cursos.
- 48 docentes han recibido formación en derechos de la infancia.

**Datos de impacto**

- Reducción de las intervenciones psicológicas individuales para la resolución de conflictos en un 27 %.
- Cambio significativo en el alumnado de la percepción de la figura de la psicóloga clínica. El 82 % del alumnado considera el trabajo del psicólogo “muy bueno”, frente al alto rechazo inicial generalizado.
- Disminución generalizada de la tasa de absentismo escolar en los centros educativos, siendo especialmente alta la reducción en CEIP Cerro Coronado que partía con un 31 % durante el curso 2021-22 y finaliza el primer trimestre del curso 2023-24 en un 12,27 %.
- El 77,71 % del alumnado encuestado afirma haber adquirido nuevos conocimientos en los diferentes talleres desarrollados.

 **Programa iMpulsa (\*)**

 España, Gran Canaria y Cádiz

 AYUDA EN ACCIÓN

 **1 4 5 10 17**

**Descripción de la actuación**

Programa de mejora de la empleabilidad para los estudiantes de Formación Profesional.




(\*) El proyecto se comenzó a finales del año, se informarán los primeros resultados en el Informe Anual 2024.



 **Educación**

 **Crianza positiva**

 España, Madrid

 CRUZ ROJA



**Descripción de la actuación**

Desarrollo de estrategias educativas y de crianza positiva para aumentar las capacidades de madres y/o padres.

**Resultados 2023**

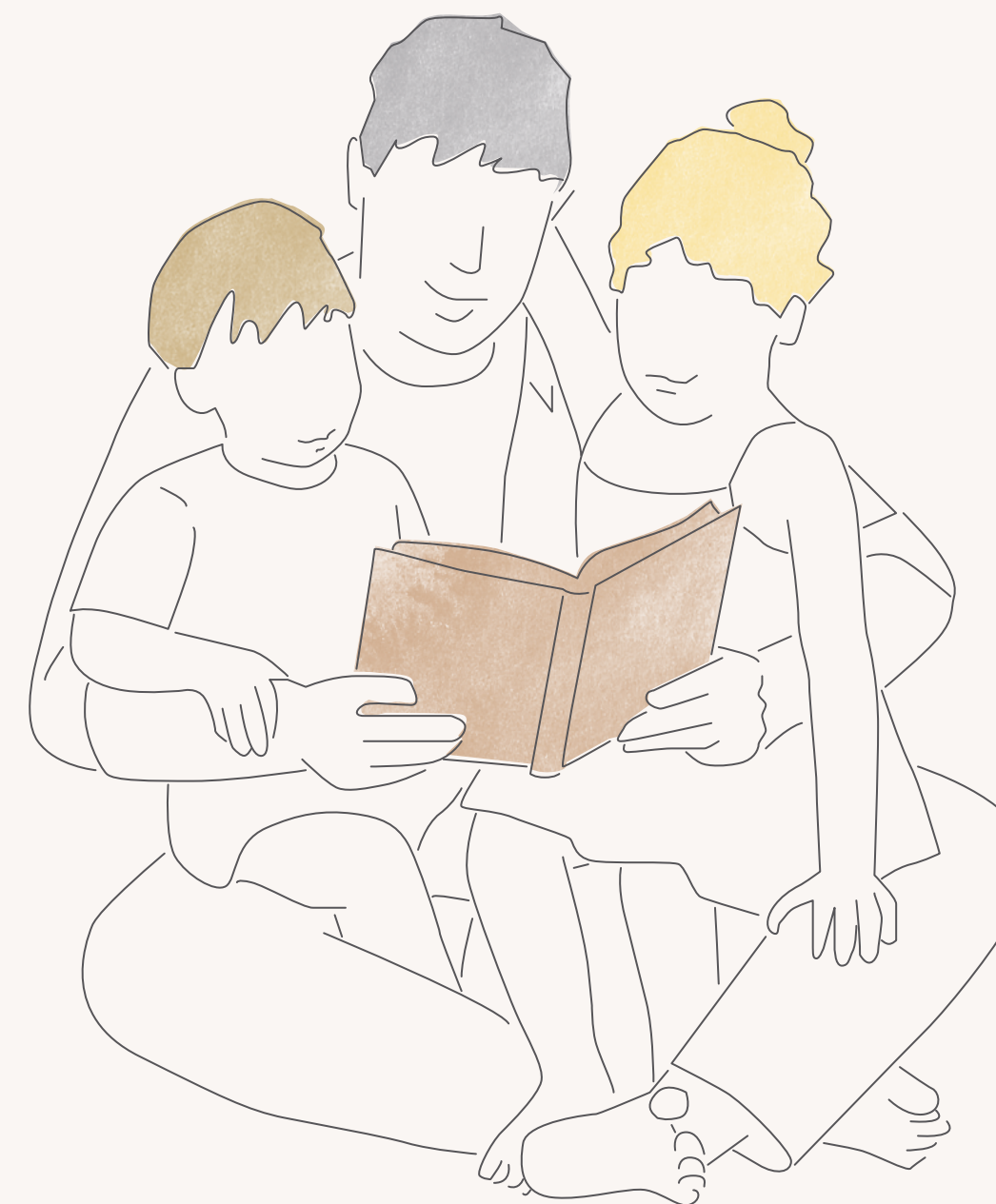
- Personas adultas: 269 (19 hombres y 250 mujeres)
- Niños participantes: 354
- Talleres de sensibilización: 41
- Sesiones de difusión: 40
- Intervenciones en capacitación en competencias de crianza positiva: 921
- Intervenciones en ocio en familia: 1.847.

**Datos de impacto**

- 179 familias han mejorado sus competencias parentales aumentando su puntuación media de 2.76 a 2.90 (siendo el máximo 5).


Algunos ejemplos de competencias parentales mejoradas son:

- Son fuentes de apoyo para otras personas significativas de su entorno.
- Saben expresar adecuadamente y sobreponerse a sus emociones, sin que afecten negativamente al ejercicio de su parentalidad.
- La red de apoyo de las figuras parentales está compuesta por personas significativas de su entorno cercano.
- Supervisan el uso que sus hijos dan de las nuevas tecnologías.
- Apoyan a sus hijos en sus tareas escolares.
- Cuentan con distintas personas y recursos para cubrir sus necesidades como padres y madres.
- Aplican de forma consistente sus prácticas disciplinarias.
- Establecen normas y límites claros a sus hijos.



 **Mejora educativa de escuelas públicas**

 México, Mazatlán

 PRO-EDUCA SINALOA



**Descripción de la actuación**

Programa en 10 escuelas primarias para mejorar la experiencia educativa y habilidades de emprendimiento de estudiantes.

**Resultados 2023**


- 665 alumnos con conocimientos básicos de emprendimiento y finanzas personales.
- 62 actividades de mejora escolar (académicas, recaudación, rehabilitación, culturales, deportivas, entre otras).
- 100 % de los Consejos Escolares de Participación Social (CEPS) activos.
- 73 reuniones de los Consejos Escolares
- 49 talleres de desarrollo emocional y gestión escolar impartidos.



 **Educación**

 **Programa de salud, bienestar y acondicionamiento físico (\*)**

 Jamaica, Negril

 ROCKHOUSE FOUNDATION



**Descripción de la actuación**

Clases de acondicionamiento físico para niños en escuela inclusiva para ayudarlos a desarrollar habilidades motoras y mejorar su salud cognitiva.



(\*) El proyecto se comenzó a finales del año, se informarán los primeros resultados en el Informe Anual 2024.

 **Escuela en comunidad**

 México, Guadalajara

 CORPORATIVA DE FUNDACIONES



**Descripción de la actuación**

Programa para transformar la calidad educativa de una escuela primaria pública a través de herramientas pedagógicas, de gestión escolar y comunitaria.

**Resultados 2023**

- Alrededor de 370 estudiantes participaron en el programa.
- 156 estudiantes atendidos en la estación de lectura.
- 138 padres y madres de familia capacitados para detectar conductas de riesgo en sus hijos.
- 8 sesiones de gestión escolar y comunitaria.
- 32 madres de familia liderando los proyectos comunitarios y de infraestructura.

**Datos de impacto**

- La escuela avanzó dos niveles en el índice de escolarización: de “requerir apoyo” llegó al “nivel ideal”.
- Avance al “nivel ideal” en comprensión lectora.
- Avance al siguiente nivel en razonamiento lógico matemático.
- Avance al “nivel ideal” en habilidades socioafectivas.
- Se superó cuatro veces la meta establecida de procurar fondos para infraestructura.



 **Ludotecas**

 México, Cancún

 SAVE THE CHILDREN



**Descripción de la actuación**

Creación de 3 espacios amigables para la protección de niñas y niños de Cancún y Playa del Carmen.

**Resultados 2023**

- Se registra la participación directa de 215 niños y adolescentes.
- Se inaugura una segunda ludoteca en el municipio de Benito Juárez.
- En total se operan tres ludotecas en el estado: una en Playa del Carmen y dos en Cancún.
- 59 madres, padres y/o cuidadores asistieron a dinámicas de sensibilización y capacitación.



 **Protección a la infancia**

 **Programa Búho de salud mental infantil**

 España, Madrid

 SAVE THE CHILDREN

 3

**Descripción de la actuación**

Atención psicoterapéutica personalizada dirigida a niños y niñas con experiencias traumáticas con profesionales especializados.

**Resultados 2023**

- 8 menores han finalizado el programa.
- 328 sesiones celebradas.
- Media de sesiones por menor: 36.

**Datos de impacto**

De los que han finalizado el programa:

- 62 % de los menores ha mejorado su bienestar y calidad de vida.
- 100 % ha disminuido su sintomatología, ha mejorado en sus estados anímicos y ha adquirido competencias emocionales relacionadas con el trauma.
- 62 % han integrado el trauma en sus vidas consiguiendo construir un relato resiliente de la experiencia.

 **Centros de Atención de Día (\*)**

 España, Gran Canaria y Tenerife

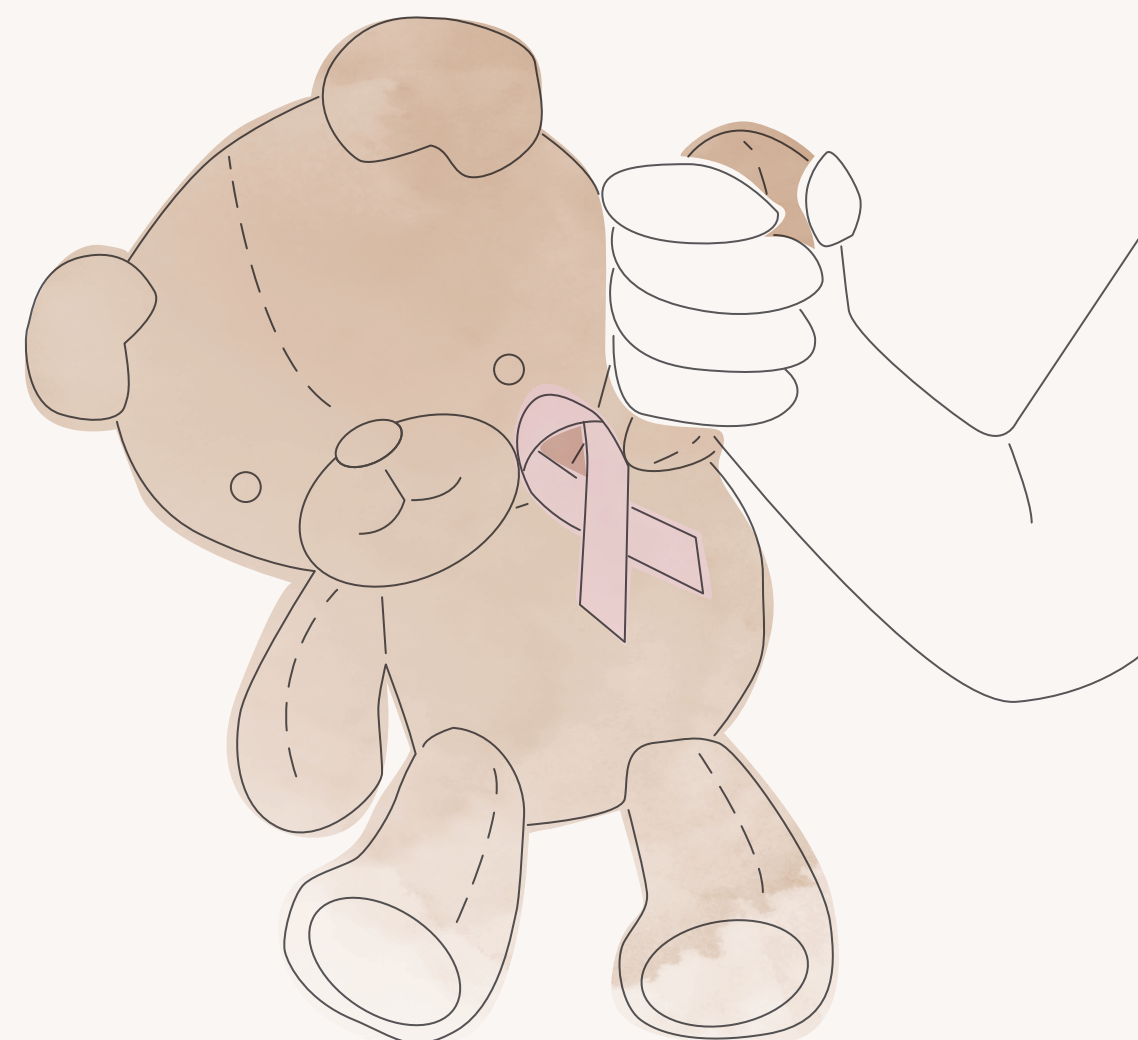
 ALDEAS INFANTILES SOS

 1 4 5 10 17

**Descripción de la actuación**

Apoyo integral a los niños y familias en situación de riesgo social.

(\*) El proyecto se comenzó a finales del año, se informarán los primeros resultados en el Informe Anual 2024.



 **Safe Kids**

 Tanzania, Zanzíbar

 KUKUA PROJECT

 3 5

**Descripción de la actuación**

Prevención, detección y protección de los casos de abuso infantil en Zanzíbar, a través de la capacitación de la comunidad escolar, la sensibilización del público en general y el fortalecimiento de los actuales sistemas de derivación en la protección de las víctimas.

**Resultados 2023**

**1. Formación dirigida a docentes (madrastas), familias y sehas.**

**DOCENTES**

- Se imparte en 91 madrasas y se llega a 155 profesores, de los cuales finalizan 138.
- Un 89 % adquieren conocimientos y aplican la disciplina positiva en el aula.
- 9.247 alumnos como beneficiarios indirectos.
- El 65 % de los docentes formados el año anterior han participado en el seguimiento de este año.

**FAMILIA**

- Se realiza una única sesión con 26 madres como asistentes de las cuales finalizan las 26.
- Un 84 % adquieren conocimientos
- 122 niños pertenecientes a estas familias como beneficiarios.

**SEHAS**

- Se imparte formación a 10 sehas.
- El 66 % de los sehas formados el año anterior han participado en el seguimiento de este año.

**2. Fortalecimiento de los actuales sistemas de derivación en la protección de las víctimas.**

- Contacto con actores involucrados: 9 (Policía Especializada de Género e Infancia, Mufti Office, Ministerio de Educación, Ministerio de Sanidad, Ministerio de Desarrollo Comunitario, One Stop Center, Comisarios de distritos, equipo de psicólogas de Social Welfare).
- Ha habido 51 reuniones con actores involucrados.

**Datos de impacto**

**1. Formación dirigida a: docentes (madrastas), familias y sehas.**

**DOCENTES**

- Un 61 % asegura poner en práctica los conocimientos del año anterior y un 25 % de ellos han identificado y reportado casos de abuso en sus aulas.
- Se han reportado 25 casos y el 35 % de ellos han finalizado en una denuncia en la policía.

**SEHAS**

- Un 33 % asegura poner en práctica los conocimientos del año anterior y otro 33 % de ellos han identificado y reportado casos de abuso en sus sehas.
- Se han reportado un total de 13 casos y el 77 % de ellos han finalizado en una denuncia en la policía.



## Vínculo con la Comunidad

Estas acciones de apoyo ayudan a reforzar el compromiso de RIU con la comunidad local, pero no se desprenden de la aplicación del Método RIU.



### Escuela Infantil (\*)

Cabo Verde, Boa Vista

CÁMARA MUNICIPAL DE BOA VISTA

ODS 5

#### Descripción de la actuación

Financiación de una parte de la construcción de una nueva escuela infantil.

### Aula de idiomas (\*)

Cabo Verde, Boa Vista

MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE CABO VERDE

ODS 5

#### Descripción de la actuación

Financiación del equipamiento para el aula de lenguas extranjeras de la Escuela de Educación Secundaria Boa Vista.

(\*) El proyecto se comenzó a finales del año, se informarán los primeros resultados en el Informe Anual 2024.

### Casa Solidariedade (\*)

Cabo Verde, Sal

CÁMARA MUNICIPAL DE SAL

ODS 2 3 4

#### Descripción de la actuación

Apoyo para el servicio de comidas del centro.

### Rehabilitación de la Escuela João Galego (\*)

Cabo Verde, Boa Vista

GOBIERNO DE CABO VERDE MINISTERIO DE EDUCACIÓN

ODS 4

#### Descripción de la actuación

Ampliación y rehabilitación de las instalaciones de la Escuela João Galego.

### Cumpliendo sueños

México, Playa del Carmen

DR. SONRISAS

ODS 3 10

#### Descripción de la actuación

Un grupo de niños que desean cumplir su sueño de conocer el mar visita nuestros destinos una vez al mes.

#### Resultados 2023

- Se realizaron 6 viajes a hoteles de RIU en México.
- Se otorgaron 3 bonos para recaudación de fondos.
- Se hizo realidad el sueño de 19 niños que tuvieron la oportunidad de conocer el mar.
- En la mayoría de estos viajes, la estancia dura al menos 3 noches y siempre están en compañía de uno de sus tutores, además de los propios voluntarios de la fundación.
- En total se otorgaron 160 estancias.

#### Datos de impacto

- De 2016 a 2023, más de 200 niños han podido hacer realidad su sueño de conocer el mar, principalmente.
- Se han donado más de 1.413 estancias, beneficiando a voluntarios, niños y sus familias.



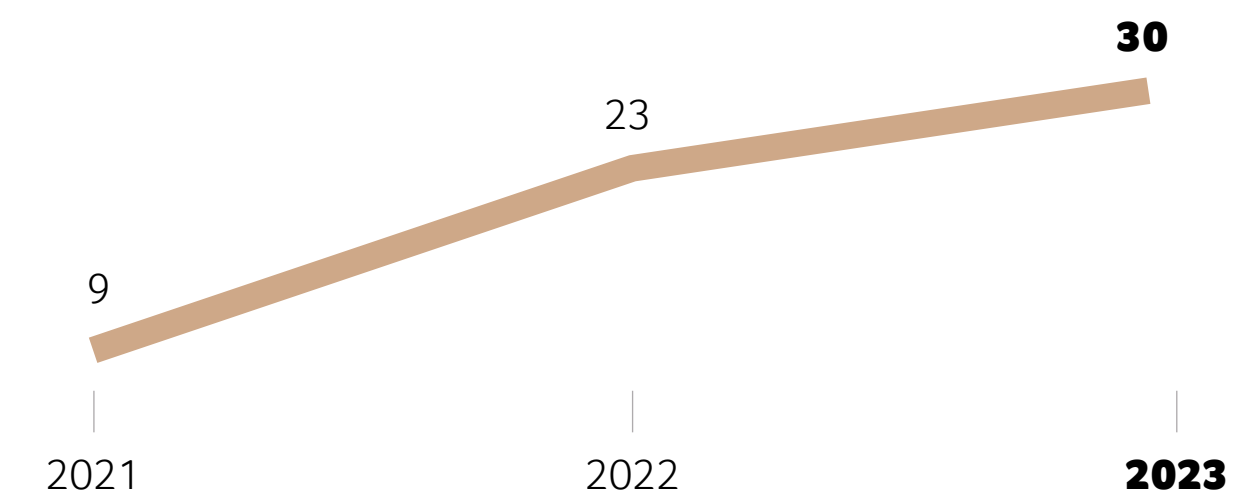


### 8.5 Comunidad local



Los programas de inversión en la 'Comunidad local' han aumentado hasta alcanzar la cifra de 30 en 2023, lo que equivale a un crecimiento de un 30,4 % en el último año.

#### Nº de actuaciones comunidad





## Inversión social

### Educación

#### Programa de reciclaje comunitario

 Jamaica, Ocho Ríos

 JAMAICA ENVIRONMENT TRUST (JET)



#### Descripción de la actuación

Actividades y sesiones de sensibilización para mejorar la gestión de residuos en dos comunidades y evitar la contaminación de las costas.

#### Resultados 2023

- 131 contenedores de basura colocados en las tres comunidades.
- 47 representantes de las comunidades asistieron a los talleres de gestión de residuos sólidos.
- 2.400 libras de residuos recolectados durante las limpiezas.

### Salud

#### Médicos Solidarios de Cabo Verde

 Cabo Verde, Sal y Boavista

 ÁFRICA AVANZA



#### Descripción de la actuación

Programa de cooperación de Médicos Solidarios para Cabo Verde.

#### Resultados 2023

- Se han realizado un total de cuatro misiones en Sal.
- 132 intervenciones quirúrgicas.
- 193 consultas y revisiones.
- Una ecografía.
- 25 voluntarios de personal sanitario desplazados.
- 11 médicos desplazados.
- 41 días en destino.
- Especialidades: ginecología, otorrinolaringología, cirugía pediátrica, cirugía general, anestesia, enfermería.


#### Datos de impacto


- En 2023 se cumplió el hito de 51 misiones solidarias desde que empezó el programa.
- Desde el inicio de la colaboración, se han realizado un total de 1.403 cirugías, 3.828 consultas, 24 tratamientos, 104 pruebas de imagen, 30 cursos de formación impartidos por más de 252 personas, 8 jornadas técnicas, 233 voluntarios (de los cuales 146 eran médicos) y 537 días en destino.

## Vínculo con la Comunidad

### Salud

#### Apoyo a pacientes con cáncer de mama

 España, Gran Canaria

 ASOCIACIÓN CANARIA DE CÁNCER DE MAMA (ACCM)



#### Descripción de la actuación

Gran Canaria Grand Pink Run y galas benéficas para recaudar fondos contra el cáncer de mama.



#### Ruta 091

 España, Gran Canaria

 POLICÍA NACIONAL MASPALOMAS



#### Descripción de la actuación


Carrera solidaria que busca recaudar fondos para la esclerosis múltiple.





 **Promoción del deporte**



 **Apoyo al deporte local**


 **Cabo Verde, Sal**


 SPORT CLUBE SANTA MARÍA




**Descripción de la actuación**  
Patrocinio de la temporada 2023/2024.

 **Apoyo a la lucha canaria**


 **España, Gran Canaria**


 CLUB DE LUCHA CANARIA SAN BARTOLOMÉ DE TIRAJANA


CLUB DE LUCHA CANARIA UNIÓN NORTE



**Descripción de la actuación**  
Patrocinador de la equipación y de las actividades de promoción.


 **España, Gran Canaria**


 CLUB DEPORTIVO PROCYCLE - RIU TEAM




**Descripción de la actuación**  
Patrocinador del equipo y del evento EPIC Gran Canaria RIU Hotels & Resorts.

 **Patrocinio del equipo ciclista de carrera**


 **España, Mallorca**


 ES FERRERETS



**Descripción de la actuación**  
Patrocinador de la equipación y de las actividades de promoción.

 **Patrocinio de la “Region Commanders Futsal Tournament” en Kudahuvadho.**

 **Maldivas, Dhaalu Atoll**

 KUDAHUVADUU COUNCIL



**Descripción de la actuación**  
Financiación de unas jornadas lideradas por la jefatura de la policía de la región sur del atolón (South Central Police Region).



 **Acción local**

 **Campañas de esterilización**

 Cabo Verde, Boa Vista

 ASOCIACIÓN NERINA

 3 11 15


**Descripción de la actuación**

Campañas periódicas de control y esterilización de colonias de gatos y perros en Boa Vista.

**Resultados 2023**

Se realizaron dos campañas con un total de 45 gatos esterilizados.

 Cabo Verde, Sal

 OSPA CV

 3 11 15

**Descripción de la actuación**

Campañas periódicas de control y esterilización de colonias de gatos y perros en Sal.

 España, Tenerife

 ASOCIACIÓN ARCHE NOAH TENERIFE

 3 11 15

**Descripción de la actuación**

Campañas periódicas de control y esterilización de colonias de gatos y perros en Tenerife.



 **Donaciones a colectivos en riesgo de exclusión social**

 España, Cádiz

 FUNDACIÓN NUEVA LUZ

 1 3 10

**Descripción de la actuación**

A través del Ayuntamiento de Chiclana y con la entidad local Coordinadora Nueva Luz, se colabora para la distribución mensual de kits de higiene (de abril a octubre) para las personas en riesgo de exclusión social del municipio de Chiclana.

**Resultados 2023**


Se entregan:


- 168 kits dentales (enjuague y cepillo).
- 105 unidades de champú.
- 105 gel.
- 84 jabón líquido.
- 1.472 rollos de papel higiénico.
- 80 colonias.
- 60 esponjas.




 **Acción local**

 **Gestión de residuos plásticos**

 **Maldivas, Dhaalu Atoll**

 MALDIVES OCEAN PLASTICS ALLIANCE (MOPA) Y PARLEY FOR THE OCEANS

 **12**

**Descripción de la actuación**

Alianza con entidades locales (MOPA) e internacionales (Parley) para la mejora de la gestión de los residuos plásticos de un solo uso.

**Resultados 2023**

Se han recogido 6.500 kilogramos de envases de plástico en los dos hoteles.

 **Cat Café**

 **México, Playa del Carmen**

 COCO'S BIENESTAR ANIMAL

 **3 11 15**

**Descripción de la actuación**

Creación de espacios para la alimentación, captura y esterilización de gatos en tres hoteles de Playa del Carmen.

**Resultados 2023**

- Control de natalidad y salud de la población feral de los hoteles de Playa del Carmen.
- Mantenimiento de 3 Cat's Café (Riu Tequila, Riu Lupita y Riu Yucatan).
- Se monitorean más de 40 gatos ferales que cohabitan en los hoteles de la zona.
- Cerca de \$15.000 USD recaudados mediante la subasta de 20 bonos de alojamiento para la operación de la fundación.
- 1.243 animales (586 perros y 657 gatos) esterilizados en la comunidad.
- Alojamiento de 30 médicos veterinarios y voluntarios durante una semana (210 estancias) para la realización de esta campaña masiva al año.

**Datos de impacto**

- Se han esterilizado en total a 3.993 animales (perros y gatos) en las campañas masivas realizadas en 2019, 2022 y 2023.

 **Seminarios de concienciación**

 **Tanzania, Zanzíbar**

 CHODAWU- Z


 **3**


**Descripción de la actuación**

Contribución a jornadas y seminarios donde se promueven los vínculos e identidad nacional.

 **Carrera nacional**

 **Tanzania, Zanzíbar**

 UHRURU TORCH

 **3 17**


**Descripción de la actuación**

Financiación de unas jornadas que, a través del deporte, promueven los vínculos e identidad nacional.

 **Acceso al agua potable para la comunidad de Nungwi**

 **Tanzania, Zanzíbar**

 SHEIAS Y COMUNIDAD DE NUNGWI

 **3 6 10 17**

**Descripción de la actuación**

Construcción de un pozo de agua potable y posterior conexión a la red de distribución de Nungwi.





# Proudly committed







- > **Nuevo Plan Estratégico de Sostenibilidad (PES)** 133
- > **9.1 Pilares** 134





## Nuevo Plan Estratégico de Sostenibilidad (PES)

Esta iniciativa surge de una profunda reflexión interna sobre el futuro de la industria hotelera y su impacto en la comunidad, el entorno y los trabajadores. Como resultado de esta reflexión, RIU ha optado por iniciar un proceso de transformación para colocar la sostenibilidad en el centro de todas las decisiones organizativas, con el fin de garantizar que el impacto de sus actividades sea siempre el más positivo posible, tanto en la sociedad donde opera como en los ecosistemas. El lema elegido refleja la filosofía de RIU de asumir solo aquellos compromisos que puede cumplir y el orgullo que siente la organización por contribuir, aunque sea con un pequeño grano de arena, en el desarrollo y mejora de la vida de la comunidad y los ecosistemas.

### Durante el año 2023, RIU trabajó en el desarrollo de su nueva estrategia de sostenibilidad, bajo el lema ‘Proudly Committed’.

La estrategia, concebida con la prudencia y la moderación que caracterizan la actuación de RIU, establece una hoja de ruta para tres años, desde 2024 hasta 2026, y fija objetivos ambiciosos, específicos y medibles en cada uno de sus cuatro pilares: Comunidad y Destinos Sostenibles, Medio Ambiente y Clima, Esencia y Personas, y Transparencia y Honestidad.

Uno de los elementos clave para lograr el éxito en su implementación es el trabajo preparatorio realizado, que ha implicado la participación en la toma de decisiones del máximo órgano de gobierno de RIU Hotels & Resorts, su Consejo Directivo, y la creación en 2024 de un Comité de Sostenibilidad integrado por profesionales de diversas áreas de la organización. Este comité será responsable de definir los proyectos correspondientes a cada pilar y de supervisar su ejecución para garantizar que se logran los objetivos.

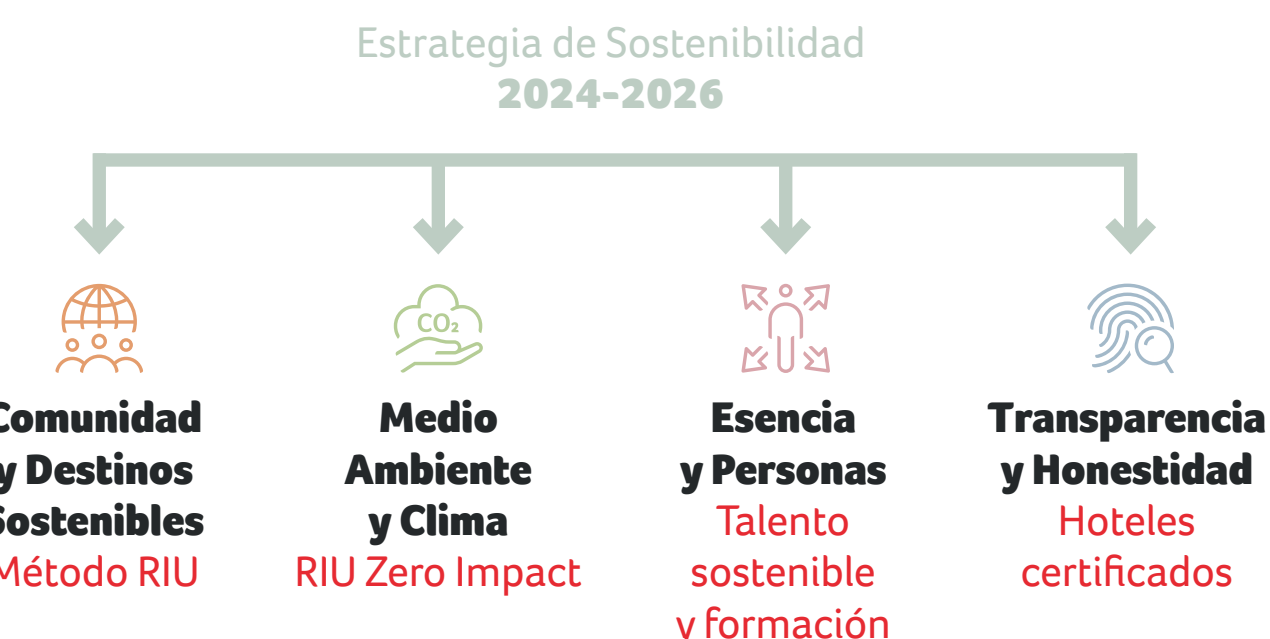
En noviembre de 2023, se lanzó la campaña de comunicación Proudly Committed cuyo primer objetivo fue dar a conocer la estrategia de sostenibilidad a todos los empleados y hacerles partícipes del proceso de transformación que se inicia en 2024. Para ello se organizaron sendos eventos en Palma de Mallorca, España, y en Cancún, México, para todos los directivos de la empresa quienes luego tenían la responsabilidad de presentarla a todos sus equipos en los diferentes destinos y departamentos. La comunicación a clientes en los hoteles y a través de medios de comunicación y redes sociales se realizaría a inicios de 2024.





## 9.1 Pilares

Fruto del análisis previo, RIU ha desarrollado una estrategia de sostenibilidad basada en cuatro ejes:



	<b>Comunidad y Destinos Sostenibles</b> Método RIU	<b>Medio Ambiente y Clima</b> RIU Zero Impact	<b>Esencia y Personas</b> Talento sostenible y formación	<b>Transparencia y Honestidad</b> Hoteles certificados
<b>Objetivo</b>	Seguir contribuyendo a la prosperidad de nuestros destinos	Conseguir tener una huella mínima en el entorno ambiental	Poner a las personas en el centro de la empresa	Verificar el cumplimiento
<b>Meta</b>	Que en 2026 el 100% de los destinos tenga un proyecto con el que seamos referente	Ir hacia un modelo de negocio cada vez más circular y tener un proyecto emblemático en Biodiversidad por destino	Enamorar y retener a las nuevas generaciones. Que todos crezcan en lo personal y lo profesional junto a la empresa	Conseguir que el 100% de nuestros hoteles estén certificados

### Comunidad y destinos sostenibles

El primer pilar, ‘Comunidad y Destinos Sostenibles’, tiene el objetivo de seguir contribuyendo a la prosperidad de las comunidades donde opera RIU y la meta para 2026 es que el 100 % de los destinos tenga un proyecto de referencia en el que se centren los esfuerzos. La guía para realizar la inversión social seguirá siendo el Método RIU, que aplica una metodología académica para analizar la situación de los destinos, sus necesidades y problemáticas, para destinar los recursos donde son más necesarios y donde el impacto sea el más claro y positivo para la comunidad. Guiados por la sensibilidad de la familia Riu, el foco en este pilar seguirá siendo la protección y salud de la infancia.

### Medio ambiente y Clima

El segundo pilar es ‘Medio Ambiente’, que busca dejar una huella mínima en el entorno ambiental. La meta es ir hacia un modelo de negocio cada vez más circular y tener un proyecto emblemático en biodiversidad en cada destino.

En este apartado destaca el plan de descarbonización que tiene el objetivo de llevar a RIU a la neutralidad. Gracias a los proyectos que ya están en marcha, en 2023 se consiguió reducir en un 27 % las emisiones de CO2. Además, RIU apuesta por proyectos para la protección de especies autóctonas como los desarrollados con tortugas y corales, y proyectos de circularidad y reducción de residuos.

### Esencia y Personas

Las ‘Personas’ son las protagonistas en el tercer pilar, que se vuelca en potenciar el talento y la formación, poniendo a las personas en el centro de la empresa. RIU quiere continuar fomentando las oportunidades de carrera de sus equipos para que su trabajo sirva de impulso para una vida profesional y personal más satisfactoria.

### Transparencia y Honestidad

‘Transparencia’ es el pilar que servirá para verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos, sobre todo por medio de la certificación de los hoteles. La meta es que el 100% de la oferta de RIU esté certificada en sostenibilidad.





> Epílogo	136
> <b>Índice GRI</b>	137



### Epílogo

El año 2023 ha sido trascendental para RIU Hotels & Resorts, marcado por el lanzamiento de una nueva estrategia de sostenibilidad bajo el lema ‘Proudly Committed’. Este plan, que comenzará a implantarse en 2024, representa un compromiso firme con la transformación empresarial hacia prácticas más sostenibles, buscando un impacto positivo tanto en la sociedad como en los ecosistemas donde opera la empresa.

### **El Plan Estratégico de Sostenibilidad establece objetivos ambiciosos y medibles en cuatro pilares fundamentales.**



El Plan Estratégico de Sostenibilidad establece objetivos ambiciosos y medibles en cuatro pilares fundamentales: Comunidad y Destinos Sostenibles, Medio Ambiente y Clima, Personas, y Transparencia. El eje de Comunidad y Destinos Sostenibles se basa en el “Método Riu” de inversión social, realizando un análisis exhaustivo de las necesidades de las comunidades locales y colaborando con asociaciones y entidades para abordar problemáticas específicas de cada destino. Este ámbito de actuación es el que subraya el compromiso de RIU con la sostenibilidad y el bienestar de las comunidades en las que opera.

En resumen, 2023 ha sido un año de reflexión, planificación y acción en el ámbito de la sostenibilidad para RIU Hotels & Resorts, en el que ha sentado las bases para un futuro más sostenible y responsable, alineado con los valores corporativos de la firma y la visión de liderar el sector de la hotelería vacacional con un enfoque consciente y comprometido con el medio ambiente y la sociedad.





## Índice GRI

Apartado	Contenido	Correspondencia estándares GRI 2021	Página
	<b>1.1.</b> Saludo Carmen y Luis Riu	GRI 2-22	05
<b>2 RIU</b>	<b>2.1</b> Cronología RIU	GRI 2-1	08
	<b>2.2</b> Historia	GRI 2-1	09
	<b>2.3</b> Expansión internacional	GRI 2-1	10
	<b>2.4</b> La compañía	GRI 2-1, GRI 2-6, GRI2-28	11
	<b>2.5</b> RIU en cifras	GRI 2-1, GRI 2-6, GRI 2-28	12
	<b>2.6</b> Producto	GRI 2-6	13
	<b>2.7</b> Comunicación	GRI 2-25, GRI 2-29	14
	<b>2.8</b> Difusión 360º	GRI 2-25, GRI 2-29	16
	<b>2.9</b> Digitalización	GRI 2-6, GRI 2-25	17
	<b>2.10</b> Modelo de gestión	GRI 2-9, GRI 2-11, GRI 2-12, GRI 2-13	19
<b>2.11</b> Equipo directivo	GRI 2-9, GRI 2-10, GRI 2-11, GRI 2-12, GRI 2-13	20	
<b>2.12</b> Cultura RIU	GRI 2-22, GRI 2-23, GRI 2-25	21	
<b>3 Enfoque de gestión de la sostenibilidad</b>	<b>3.1</b> Comprometidos desde siempre	GRI 2-23, GRI 2-25, GRI 3-3	24
	<b>3.2</b> Alineados con los ODS y GRI	GRI 2-12, GRI 2-29, GRI 3-1, GRI3-2	30
	<b>3.3</b> Método RIU	GRI 2-22, GRI 2-24, GRI 2-25	32
	<b>3.4</b> Escuchar para actuar	GRI 2-12, GRI 2-29	34
	<b>3.5</b> Grupos de interés	GRI 2-12, GRI 2-29	35
	<b>3.6</b> Análisis de materialidad	GRI 2-2, GRI 2-29, GRI 3-2, GRI 3-3	36
<b>4 Compromisos</b>	<b>4.1</b> Políticas	GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 3-3	43
	<b>4.2</b> Cumplimiento como norma	GRI 2-26, GRI 2-27	47
	<b>4.3</b> Adhesiones y alianzas	GRI 2-28	51
	<b>4.4</b> Comprar con responsabilidad	GRI 2-6, GRI 308-1, GRI 414-1	55
	<b>4.5</b> Seguridad y salud	GRI 403,1, GRI 403-2, GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 416	57
	<b>4.6</b> Privacidad y protección de datos	GRI 205, GRI 418-1	58
	<b>4.7</b> Prevención y control de riesgos	GRI 205	59

Apartado	Contenido	Correspondencia estándares GRI 2021	Página
<b>5 Nuestra gente</b>	<b>5.1</b> Transparencia laboral	GRI 3-3	62
	<b>5.2</b> Formación por principio	GRI 404	66
	<b>5.3</b> El equipo RIU	GRI 2-7, GRI 2-21, GRI 401, GRI 402	70
	<b>5.4</b> RIU community	GRI 2-1	74
<b>6 Clientes</b>	<b>6.1</b> Premio a la fidelidad	GRI 2-25	77
	<b>6.2</b> Satisfacción del cliente	GRI 2-25	78
	<b>6.3</b> Gestión de reclamaciones	GRI 417-1, GRI 418-1	78
	<b>6.4</b> El cliente como aliado	GRI 2-25	80
<b>7 Responsabilidad ambiental</b>	<b>7.1</b> Impacto: consumos, residuos y emisiones	GRI 3-3, GRI 301-2, GRI 302-1, GRI 302-2, GRI 302-3, GRI 302-4, GRI 303-3, GRI 303-5, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-4, GRI 305-5, GRI 306-2	83
	<b>7.2</b> Circularidad	GRI 301-2, GRI 306-2	94
	<b>7.3</b> Liderazgo en acreditación sostenible	GRI 3-3	95
	<b>7.4</b> Biodiversidad	GRI 201-2, GRI 304	97
<b>8 Inversión social</b>	<b>8.1</b> Cómo invierte RIU	GRI 2-12, GRI 2-25	107
	<b>8.2</b> Indicadores sociales por destino	GRI 2-12, GRI 2-25	108
	<b>8.3</b> Inversión con retorno social	GRI 2-12, GRI 411, GRI 413	110
	<b>8.4</b> Infancia	GRI 2-12, GRI 411, GRI 413	111
	<b>8.5</b> Comunidad local	GRI 2-12, GRI 411, GRI 413	127
<b>9 Proudly Committed</b>	Nuevo Plan Estratégico de Sostenibilidad (PES)	GRI 2-22, GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25	134
	<b>9.1</b> Pilares	GRI 2-22, GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25	135
	<b>Epílogo</b>		137
	Índice GRI	GRI 3-2	138



**RIU**  
HOTELS & RESORTS

**CONTACTA**  
csr@riu.com



RIU Hotels & Resorts | Informe Anual 2023

2024 © RIU HOTELS & RESORTS

