



En los Hoteles VIVA nos basamos en Políticas que describen nuestro compromiso, se encuentran a disposición de todos nuestros huéspedes, colaboradores y proveedores.

POLITICAS

Política de Control de Calidad de Viva Wyndham Resorts

Nuestro compromiso

La alta dirección del hotel Viva Wyndham Resorts está comprometida a mantener altos estándares y a garantizar la calidad para nuestros huéspedes, equipo y otras partes interesadas. Solicitamos comentarios periódicamente a nuestro equipo y huéspedes acerca de su experiencia con nosotros y empleamos esta información para mejorar de forma continua nuestras operaciones.

Comentarios de los huéspedes

Contamos con los siguientes procedimientos en vigor para asegurarnos de hacer un seguimiento de los comentarios de los huéspedes y de aplicar los cambios que sean necesarios en nuestro negocio como resultado de dichos comentarios:

-  Todos los días el personal recolecta comentarios de huéspedes, entregándoles una Tablet donde pueden responder la encuesta de satisfacción. Estas pueden rellenarse de forma anónima y se da la opción a los huéspedes que si quieren hablar de algún tema están a sus órdenes. Todos los asuntos de gravedad se atienden de inmediato y, cada mes, los comentarios se compilan en un informe que se envía a la alta dirección, junto con cualquier recomendación en cuanto a cambios y mejoras de nuestro servicio.
-  Cada año formamos a nuestro equipo en cómo abordar las quejas de los huéspedes. El manual de personal incluye procedimientos para atender dichas quejas.

Comentarios del personal

Contamos con los siguientes procedimientos en vigor para asegurarnos de hacer un seguimiento de los comentarios del equipo y de aplicar los cambios que sean necesarios en nuestro negocio como resultado de dichos comentarios:

-  Junto a la entrada del comedor y/o área de Lockers del personal hay colocada una urna sellada de sugerencias de los empleados con carteles animando a todos los empleados a proporcionar comentarios de forma anónima.
-  El director general recoge el contenido de la urna cada lunes y trabaja donde sea necesario con los directores de los departamentos relevantes para estudiar los comentarios y realizar cambios siempre que sea posible.
-  Se informará al equipo de los cambios realizados como resultado de los comentarios en una reunión mensual de la plantilla.

Diego Giribaldi

Director de Operaciones

Política de compromiso con la comunidad del Viva Wyndham Resorts

Nuestro compromiso

La dirección del Hotel Viva Wyndham Resorts se compromete a apoyar y trabajar con la comunidad local en la que nos encontramos.

Nos comprometemos a operar nuestro negocio de manera que ayude a preservar y promover la cultura y el patrimonio del destino, así como la economía local.

Creemos que mantener un diálogo constante con nuestra comunidad local es crucial para garantizar que estamos contribuyendo al bienestar de la población local y su entorno vital.

Nuestros objetivos

- ✚ Apoyar iniciativas que mejoren la comunidad
- ✚ Apoyar la economía local
- ✚ Respetar y proteger la cultura, las tradiciones y el modo de vida local.
- ✚ Apoyar y proteger el acceso a los recursos y servicios esenciales

¿Qué hacemos para alcanzar nuestros objetivos?

- ✚ Animamos a nuestros huéspedes a explorar la historia, cultura y tradiciones del destino y de nuestra comunidad local, así como los productos y servicios locales que se ofrecen.
 - ✚ Animamos a nuestros huéspedes a apoyar nuestra labor comunitaria mediante colectas benéficas periódicas e invitándoles a participar en nuestro día benéfico anual.
 - ✚ Proporcionamos a nuestros huéspedes orientación sobre cómo comportarse de forma responsable fuera del hotel con respecto a la población, la flora y la fauna locales.
 - ✚ Contribuimos al mantenimiento de lugares de importancia cultural y espiritual donando dinero cada año y animando a los huéspedes a visitarlos.
 - ✚ En la medida de lo posible, damos preferencia a los productos y servicios locales y regionales, como se indica en nuestra política de compras.
 - ✚ Damos preferencia al personal local en el proceso de contratación, como se indica en nuestra política de contratación.
 - ✚ Cada año ofrecemos una plaza de aprendizaje a personas de la zona.
 - ✚ Evaluamos periódicamente el impacto de nuestra empresa en la comunidad local y nos comprometemos con las partes interesadas.
 - ✚ Nos aseguramos de que la población local e indígena reciba un trato justo y equitativo, manteniendo un diálogo permanente con ella a través de reuniones periódicas de la asociación de residentes y la cámara de comercio local.
 - ✚ Somos miembros de The Code (Código de Conducta para la Protección de los Niños contra la Explotación Sexual en los Viajes y el Turismo) para ayudar a prevenir la explotación sexual de los niños en nuestra comunidad
-

-  Donamos regularmente ropa de cama, toallas, muebles y equipos eléctricos a organizaciones benéficas locales.
-  Apoyamos nuestra iniciativa local XY, cuyo objetivo es proteger nuestras playas y dunas, organizando regularmente limpiezas de playa con los huéspedes y los empleados.
-  Hacemos contribuciones financieras anuales a varias organizaciones benéficas locales.
-  Como parte de nuestro programa de voluntariado, nuestros empleados pueden dedicar dos días al año a una iniciativa local de su elección.

Esta política se comunica interna y externamente a través de los manuales de personal, los tableros de anuncios, los contratos con los proveedores y nuestra página web.

Diego Giribaldi

Director de Operaciones

Política laboral y de derechos humanos de Viva Wyndham Resorts

Nuestro compromiso

-  La dirección del Hotel Viva Wyndham Resorts se compromete a gestionar su negocio de forma que se cumplan las normas laborales y los derechos humanos reconocidos nacional e internacional.
 -  Reconocemos nuestra responsabilidad de respetar y proteger estos derechos en nuestras relaciones con nuestros empleados, huéspedes, proveedores, comunidad local y todas las demás partes interesadas del negocio.
 -  El hotel Viva Wyndham Resorts no tolera ninguna forma de acoso o discriminación, incluida la basada en el género, la edad, la nacionalidad, el color de la piel, la orientación sexual o la actividad sindical.
 -  Nos aseguramos de que las prácticas laborales justas y los derechos humanos en general se mantengan, promuevan y apoyen a través de las siguientes acciones:
 -  Incorporando los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas a nuestras políticas y procedimientos
 -  Evaluando periódicamente el impacto de nuestra actividad en los derechos humanos y comprometiéndonos con las partes interesadas afectadas
 -  Dando preferencia a los proveedores y socios regionales y locales que comparten nuestros valores (todos los socios firman nuestro código de conducta)
 -  Formando periódicamente a nuestros empleados sobre las normas laborales y los derechos humanos y sobre cómo pueden ayudarnos a alcanzar nuestros objetivos (formación anual sobre temas como la lucha contra la discriminación, la diversidad y la igualdad de género, la salud y la seguridad, el acoso y la protección de los niños).
 -  Implementando una política de contratación justa y transparente, basada en la diversidad, la igualdad y la inclusión.
 -  Siempre que sea posible, ofreciendo a nuestros empleados oportunidades de promoción y revisiones salariales anuales
 -  Comunicando nuestros procedimientos disciplinarios y de reclamación a todos nuestros empleados al principio de su empleo.
 -  Permitiendo que los empleados se afilien a un sindicato y participen en actividades sindicales durante el horario laboral
-

-  Ofreciendo oportunidades de formación a todos nuestros empleados para su desarrollo personal y profesional (cursos de idiomas, seminarios de gestión de estrés, formación específica para cada función).
-  Recogiendo las opiniones de los empleados (encuesta bianual) para mejorar su bienestar en el trabajo
-  Esta política se comunica interna y externamente a través de los manuales de personal, los tableros de anuncios, los contratos con proveedores y nuestra página web.

Diego Giribaldi

Director de Operaciones

POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

En Viva Wyndham Resorts, consideramos a las personas como nuestro principal valor, por lo cual adoptamos conductas éticas con apego a la legalidad, que permitan el crecimiento constante, profesional y personal de cada uno de los colaboradores, así como de la organización, basado en prácticas de trato humano y justo entre dueños, colaboradores, contratistas, proveedores y toda persona; por lo cual se compromete a los siguientes principios:

- Todas las actividades y tratos de la organización se realizan con respeto y justicia sin importar género, niveles jerárquicos, académicos, antigüedad o condiciones sociales.
- No se realizan prácticas de discriminación por: sexo, origen, género, raza, credo, edad, afiliación política, discapacidad, clase social, orientación sexual, nacionalidad, enfermedad o cualquier diferencia de condición que pudiera existir.
- Nuestra organización rechaza y denuncia toda forma de explotación sexual y laboral.
- Condenamos, prohibimos y denunciemos todo tipo de acoso u hostigamiento dentro y fuera de nuestro lugar de trabajo.
- La realización del proceso de reclutamiento y selección, se fundamenta en los principios de mérito, aptitudes, desempeño, competencia y transparencia, garantizando la igualdad de oportunidades, evaluando a las personas candidatas con criterios claros para identificar las capacidades idóneas para el puesto.
- Mantener una cultura de Desarrollo y formación: Establecer programas de formación y capacitación para mejorar las aptitudes y calificaciones

particulares. Fomentar la oportunidad del desarrollo del personal no sólo enriqueciendo y potenciando los puestos de trabajo, sino también brindando consejo y ayuda permanente en el crecimiento profesional de los trabajadores a través de procesos objetivos y transparentes para oportunidades de ascenso.



Viva Wyndham Tangerine

Política Ambiental Sostenible

En *Viva Wyndham Resorts* respetamos y cuidamos el Medio Ambiente, con acciones preventivas, reduciendo la contaminación y creando un desarrollo en armonía con la naturaleza.

Viva Wyndham Tangerine demostrará su Política Sostenible a través de:

Nuestro Personal

La Gerencia General cree firmemente que el personal que trabaja para nosotros es el mayor de la Empresa. Es un deber legal y moral de nuestra empresa el cuidar si se trata de nuestro personal. Si lo hacemos, van a seguir ofreciendo el excelente servicio y los resultados que nos caracterizan.

Siempre vamos a garantizar que:

- Haya un sistema justo para que todo el personal que solicite un puesto se le considere de igual manera.
- A todo nuestro personal se le emita un contrato que cumpla con la legislación nacional.
- Cuando el personal ingrese le sea proporcionada una formación adecuada, que incluirá la política, filosofía, valores, así como el bienestar y beneficios, salud y seguridad y las expectativas de su rendimiento.
- Cuando sea posible se motive al personal a desarrollarse aún más y también se ofrezca de acuerdo a sus habilidades oportunidades de promoción.

La Comunidad

Creemos que debemos prestar atención a la medida en que nuestras operaciones afectan a la comunidad y al negocio local.

Vamos a trabajar para garantizar que en la medida de lo posible, eliminemos cualquier impacto negativo y centrarnos en el lado positivo que nuestro negocio puede tener en la comunidad.

Nos aseguraremos de:

- Unirnos y participar en las reuniones de la Asociación de Hoteles local y/o Asociaciones para un "Turismo Sostenible".
-

- Trabajar con las escuelas y colegios locales compartiendo conocimientos sobre el negocio y según la experiencia tener una posible oferta de trabajo.
- Siempre que sea posible adquirir algunos artículos a nivel local para apoyar a la comunidad.
- De contratar a personas de la comunidad cuando sea posible.
- Proporcionar cuando sea posible, elementos tales como muebles, lencerías, etc, a los residentes locales.
- Continuar apadrinado hogares / instituciones sin fines de lucro.
- Informar al 80% de los huéspedes de cómo puede aportar a la sustentabilidad social y cultural al momento de visitar las comunidades y áreas protegidas, que será a través de carteles informativos. Actualmente al 45% de los clientes se les informa cuando compran excursiones, ya que no todos hacen uso de ellas.

El Medio Ambiente

La Gerencia cree que es esencial que cada colaborador de la empresa, tenga un papel que desempeñar para conservar los recursos naturales cuando sea posible. Este enfoque traerá beneficios tanto a corto como a largo plazo.

Vamos a proteger el Medio Ambiente y a reducir el impacto que nuestro negocio tiene sobre los recursos naturales, mediante el uso de las acciones sostenibles.

Ahorro Energético

Es la intención de Viva Wyndham Tangerine reducir su consumo energético.

En el 2022 se tuvo un consumo de **3,417,600** (kwh) y actualmente está promediando **261,050** (kwh) esto porque hemos ampliado el número de habitaciones, pero hemos reducido el kwh x huésped en un 1.47% ahorro en el consumo eléctrico para 2022.

Acciones continuas:

1. Se mejoró el parqueo de paneles solares existente, en busca de reducir los consumos de energía y combustible y una mejora significativa en la temperatura de agua caliente así como el mantenimiento a la caldera y los buster.
 2. Actualmente la propiedad Viva Wyndham Tangerine posee 66 paneles solares, hemos reducido en más de un 1.6% el consumo de GLP para calentar el agua. El ahorro de agua es aprox. Un total de 101, 392.20 metros cúbicos, mientras que el ahorro de gas fue de 109,107.32 galones.
 3. Cambio total en la reciente remodelación de bombillas de bajo consumo energético / luces LED a lo largo de la propiedad.
-

4. El uso de timers con horario de encendido y apagado de luz para la iluminación exterior, áreas públicas, zona industrial cuando sea posible.
5. El uso del sistema inteligente de sensores de presencia para el apagado automático de luces y acondicionadores de aire.
6. El uso de equipo de bajo consumo energético en Cocinas y Restaurantes.
7. Asegurar que el personal siempre apague las luces y aparatos eléctricos innecesarios.
8. Dar capacitaciones al personal sobre ahorro de energía.

Ahorro de Agua

Es la intención de Viva Wyndham Tangerine reducir el consumo de agua en la propiedad, misma que fue de 101,392.20 m3 por habitación por noche,

Vamos a hacer esto a través de:

1. Mejora en los grifos y duchas de hotel estarán equipados con limitadores de flujo.
2. Reduciendo la capacidad de los WC a un 20%
3. Se invitará a los huéspedes a reducir el número de cambios de toallas y sabanas a través de información en sus habitaciones y con el personal cuando sea posible.
4. Riego de Jardines seccionados por áreas.
5. Plan de Sustentabilidad 2021-2022
6. Programa de detección de fugas.
7. Dar capacitaciones al personal sobre el ahorro de agua.

Sistema de Gestión de Residuos

Es la intención de Viva Wyndham Tangerine reducir la cantidad de residuos en todas las áreas del hotel y animar a los clientes a participar en nuestro programa de reciclaje.

1. Compras a granel para evitar el exceso de embalaje.
 2. Mantener el uso de plástico y papel a un mínimo.
 3. Siempre que sea posible reciclar todo el vidrio, papel, cartón, aceite y plásticos en las áreas de Cocinas, Bares, Áreas Públicas, Playa y Piscinas.
 4. Dar capacitaciones al personal sobre reciclaje.
 5. Implementar procedimientos para poder recuperar el 50% de nuestros equipos electrónicos (hardware).
 6. Animar a los clientes a reutilizar las botellas de agua en sus habitaciones, pudiendo llenarlas en las áreas de consumo / bar del hotel.
-

Productos Químicos

Es la intención de Viva Wyndham Tangerine evitar el uso de sustancias químicas conocidas que sean nocivas para el Medio Ambiente.

1. Nos aseguramos que la eliminación de los productos químicos se haga de la manera correcta.
2. Pretendemos a largo plazo que Viva Wyndham Tangerine sólo utilice productos químicos respetuosos al Medio Ambiente, actualmente un 90% de nuestros productos químicos son amigables con el medio ambiente.
3. Implementamos en la Lavandería un sistema más eficiente, reduciendo el consumo de productos químicos y de agua (nos estamos ahorrando 10 litros de agua por cada ciclo de lavado).

- Remuneraciones competitivas, motivadoras y equitativas, así como los beneficios sociales al marco económico y social, de acuerdo al nivel de responsabilidad asignado a cada puesto, al desempeño y al logro de los objetivos, de forma equitativa y de acuerdo con la normativa establecida.
- Cumplir de conformidad absoluta con las normas y leyes aplicables en materia de sueldos, horarios de trabajo, horas extras y otros beneficios.
- La empresa se adhiere a las disposiciones sobre edad mínima establecidas por las leyes y reglamentaciones aplicables. La Compañía prohíbe la contratación de personas menores de 18 años.
- Los colaboradores tienen la libertad del derecho de asociación y afiliación sindical, sin temor a sufrir represalias, ni a ser víctimas de intimidación o acoso. Asumimos el compromiso de establecer un diálogo y cooperación constructiva con los sindicatos y sus representantes sin que ello pueda atentar contra la propia existencia de la Empresa.

Toda persona que trabaja en VIVA WYNDHAM RESORTS cumplirá y trabajará de acuerdo a la política.

Firma

Fecha: enero 2023

Cirilo Avila / Gerente General



POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL:

“**VIVA WYNDHAM RESORTS**, reconoce que el activo más importante son sus trabajadores, la cual se dedica a la Hotelería y Turismo, tiene como razón fundamental, velar por la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales originadas en el trabajo; así como contribuir al bienestar físico y mental de sus colaboradores, para esto la administración se apoya en los siguientes principios:

- ✓ La calidad del servicio estará basada en la detección, evaluación y control oportuno de los factores de riesgo existentes en las diferentes áreas de la organización.

- ✓ Todos los colaboradores, tienen la responsabilidad de conocer y cumplir lo establecido en nuestro Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

- ✓ Cada colaborador es responsable de su seguridad y la de su entorno.

- ✓ Una tarea bien hecha requiere el control de los riesgos. Las acciones que se realicen para controlar el riesgo deben ser sistemáticas y estar integradas al trabajo habitual.

- ✓ La seguridad de las actividades que se realicen en cada área es responsabilidad de quien dirige directamente el área.

- ✓ Todos los accidentes se pueden prevenir. La seguridad exige de todo un comportamiento preventivo, por sobre una rápida reacción cuando las pérdidas ya se han producido.

- ✓ Inculcar, fomentar e incentivar la responsabilidad y el compromiso permanente de todos los niveles de la corporación, en el cumplimiento, desarrollo y el mejoramiento en los aspectos de seguridad y salud, de todos nuestros procesos y actividades.

- ✓ Desarrollar en nuestros colaboradores y contratistas, mediante la entrega de equipos de protección personal, las herramientas y conocimientos necesarios, habilidades para identificar, evaluar y eliminar los riesgos que se presenten en sus actividades diarias, asumiendo la responsabilidad de su propia seguridad.

- ✓ Estudiar, evaluar y comunicar a todos nuestros colaboradores y contratistas, los resultados obtenidos y las lecciones aprendidas al monitorear cada actividad que contribuye a desarrollar la política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

- ✓ Creemos en estos principios porque somos parte de una corporación líder y nuestras familias, Huéspedes y la sociedad nos imponen desafíos que superaremos con éxito con el compromiso, la acción responsable y segura de cada uno de nosotros.

- ✓ Esta política será publicada y difundida a todo el personal, para obtener así su cooperación y participación, siguiendo el ejemplo manifestado y demostrado desde el compromiso gerencial de la organización.