



VOCACIÓN DE SERVICIO
Gracias por tu compromiso

**RIU**
Hotels & Resorts



BIENVENIDA

Nos es grato darle la bienvenida a RIU Hotels & Resorts. Hoy entra a formar parte de una cadena hotelera con 60 años de tradición dirigida actualmente por la tercera generación de la familia Riu.

La experiencia, la vocación de servicio y el liderazgo de una dirección muy implicada en el proyecto, han permitido a RIU Hotels & Resorts posicionarse entre la vanguardia de la hotelería internacional con más de 100 hoteles en 17 países que acogen cada año a más de 3 millones de clientes, que son atendidos por más de 25.000 personas.

RIU EN EL MUNDO

AMÉRICA DEL NORTE

USA
México

AMÉRICA CENTRAL

Costa Rica
Panamá

CARIBE

República Dominicana
Cuba
Jamaica
Bahamas
Aruba

EUROPA

España
Portugal
Alemania
Turquía
Bulgaria

ÁFRICA

Cabo Verde
Marruecos
Túnez

TODOS LOS DESTINOS





VALORES

Nuestra razón de ser es la satisfacción del cliente y nuestra labor diaria se rige por los siguientes valores:

- Exigencia, disciplina y constancia
- Amabilidad y simpatía en la relación con el cliente
- Amor a la tarea y cuidado del pequeño detalle
- Humildad e integridad
- Agilidad para el cambio
- Conciencia de recursos limitados

También queremos presentarle nuestros principios y compromisos en nuestra política de sostenibilidad. Darlos a conocer es muy importante porque para conseguir las metas establecidas necesitamos la implicación de todos.

MEDIO AMBIENTE

Somos conscientes del impacto directo de nuestra actividad en el medio ambiente y por ello trabajamos para minimizarlos.

Nuestros compromisos en Medio Ambiente son:

- 1 Eficiencia y Ahorro:** Racionalizar y hacer buen uso de los recursos naturales, para disminuir el impacto ambiental.
- 2 Prevenir la contaminación:** Mejorar continuamente, implantando las medidas necesarias y actuar con previsión para evitar accidentes con incidencia ambiental.
- 3 Objetivos y Metas:** Actualizar continuamente el sistema de gestión medioambiental.
- 4 Cumplimiento:** Adecuar continuamente el cumplimiento de la legislación y reglamentación ambiental.
- 5 Formación e Información:** Promover la formación del equipo y la sensibilización de los clientes y colaboradores.



LAS PERSONAS

Desde los inicios de la compañía, RIU ha considerado a las personas como su principal valor, puesto que el servicio depende plenamente del trato directo entre el cliente y el equipo humano. Por eso RIU ha priorizado siempre la formación en el puesto de trabajo y la promoción interna para conseguir una plantilla que ve en RIU una oportunidad para desarrollarse tanto en lo personal como en lo profesional.

Nuestro equipo humano se caracteriza por su fidelidad a la empresa y su identificación con su filosofía de servicio. Todo ello se potencia a través de la política de Recursos Humanos para conseguir día a día ofrecer a nuestros clientes el mejor servicio con una gran consistencia:

- **Trato:** Garantizar un trato digno y justo, respetuoso y que no permita la discriminación
- **Empleo:** contar con procedimientos que garanticen la igualdad de oportunidades.
- **Desarrollo:** Favorecer la realización profesional de las personas empleadas a través de procesos objetivos y transparentes, fomentando la formación y capacitación para la mejora continua.
- **Compensación:** Contar con una política retributiva y de beneficios sociales equitativos y de acuerdo con el marco social y normativo.
- **Relaciones laborales:** Reconocer el derecho de asociación y afiliación sindical estableciendo una relación de diálogo y cooperación.



LA COMUNIDAD LOCAL

Somos una compañía integrada en la comunidad de los lugares en los que operamos y como tal trabajamos para contribuir a la mejora y mayor bienestar de su entorno social, generando oportunidades de desarrollo económico y social, a través de los siguientes compromisos:

- **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 y contribuir a su progreso a través de comportamientos responsables.
- **Compras:** Priorizar la adquisición de productos locales para reforzar el desarrollo económico y social de la comunidad, siempre que se garanticen los estándares de calidad, precio y los criterios sanitarios y de seguridad.
- **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 nuestros equipos de trabajo.
- **Inversión social:** Establecer una estrategia de colaboración con entidades sociales.

ECPAT

RIU Hotels & Resorts es consciente de que la Explotación Sexual Comercial de menores de edad en todo el mundo es una problemática que implica a la Industria del Turismo. Por este motivo se ha adherido al Código de Conducta para la Protección de los Niños, Niñas y Adolescentes frente a la Explotación Sexual en el Turismo y en los Viajes (ECPAT). A través de esta adhesión, RIU se compromete a cumplir con los criterios del código a través de actuaciones y buenas prácticas encaminadas a erradicar el problema.



PLAN DE IGUALDAD ENTRE HOMBRES Y MUJERES

El Plan de Igualdad del grupo RIU Hotels & Resorts es un conjunto de medidas que permite alcanzar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y eliminar la discriminación por razón de sexo en la empresa.

OBJETIVOS

- Garantizar en todos los ámbitos de la empresa la igualdad real
- Impulsar medidas contra la discriminación
- Prevenir y erradicar discriminaciones directas e indirectas
- Fomentar el desarrollo o aplicación de medidas que permitan conciliar las responsabilidades laborales y familiares

ÁREAS DE APLICACIÓN

- Acceso a la empresa
- Contratación
- Promoción
- Formación
- Retribución
- Violencia de género
- Conciliación de la vida personal, familiar y laboral
- Salud laboral / Acoso sexual
- Comunicación y sensibilización

COMPROMISO CON LA IGUALDAD

El Plan de Igualdad se gestiona a través de la Comisión de Seguimiento y de la Responsable de Igualdad.

igualdad@riu.com



Departamentos de Recursos Humanos en España

Baleares 971 743 030 / Gran Canaria 928 775 168 / Tenerife 922 719 098
Fuerteventura Sur: 928 545 046 · Norte: 928 86 7174 / Lanzarote 928 512 413
Málaga 952 372 192 / Cádiz 956 242 107

www.riu.com

MALLORCA • FORMENTERA • ISLAS CANARIAS • ANDALUCÍA • ALGARVE • MADEIRA • MÉXICO • REPÚBLICA DOMINICANA • JAMAICA • CUBA
FLORIDA • BAHAMAS • ARUBA • COSTA RICA • PANAMÁ • CABO VERDE • MARRUECOS • TÚNEZ • BULGARIA • TURQUÍA • ALEMANIA