

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2018 CONSOLIDADO

Tabla de contenido

1	Introducción al estado de información no financiera	4
1.1	Análisis de materialidad	4
2	Modelo de negocio.....	5
2.1	Entorno empresarial y organizacional.....	5
2.1.1	Presencia en el mundo	5
2.1.2	Principales resultados económicos (Cifras en miles de euros)	8
2.1.3	Nuestro Negocio.....	9
2.1.4	Estructura organizacional.....	10
2.1.5	Plan estratégico	10
2.1.6	Desarrollo / Fortalecimiento de capacidades.....	13
2.1.7	Gestión de riesgos	14
3	Nuestro talento humano	14
3.1	Nuestro equipo.....	14
3.1.1	Demografía	16
3.2	Código de ética	20
3.3	Atracción del talento	21
3.3.1	Ferias y atracción de talento	22
3.3.2	Plataformas:	22
3.4	Desarrollo del talento.....	22
3.4.1	Estrategia de desarrollo del talento	22
3.4.2	Estrategia de formación	23
3.4.3	Retención del talento	25
3.4.4	Bienestar.....	25
3.4.5	Días de licencia de paternidad y maternidad	26
3.4.6	Vacaciones	26
3.4.7	Actividades de bienestar	27
3.4.8	Comunicación Organizacional	29
3.4.9	Entorno laboral.....	31
3.4.10	Salud y Seguridad en el Trabajo	32
3.4.11	Actividades de promoción del bienestar.....	32
3.4.12	Plan de emergencias.....	32

4	Compromiso con los clientes.....	35
4.1	Salud y seguridad de los clientes.....	35
4.2	Experiencia de los clientes.....	37
5	Gestión ambiental	38
5.1	Impacto ambiental derivado de las actividades de la empresa	38
5.2	Programa de certificación ambiental	38
5.3	Consumo de los recursos naturales.....	38
5.4	Gestión de residuos.....	39
5.5	Compromisos contra el cambio climático	40
6	Compromiso con la sociedad.....	40
6.1	Fundación Hoteles Decameron	40
6.2	Bienestar social.....	42
6.3	Identidad y cultura	43
6.4	Medio ambiente	43
7	Compromiso con los proveedores.....	45
	Anexo.....	47

1 Introducción al estado de información no financiera

El presente Estado de Información No Financiera de Hoteles Decameron España, S.L.U. (en adelante Decameron) hace referencia al ejercicio 2018 y forma parte del Informe de Gestión. Con él se da respuesta a los requerimientos de la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de España, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Las entidades incluidas en el reporte son las mismas incluidas en las memorias consolidadas del grupo con corte al 31 de diciembre de 2018.

El contenido incluido en este informe cumple con los principios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad. Al ser este el primer Estado de Información no Financiera que publica la Compañía solo se incluye información del ejercicio fiscal del año 2018.

En su elaboración también se ha tenido en cuenta las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE y lo establecido en los Estándares de *Global Reporting Initiative* (Estándares GRI).

En este contexto, a través del Estado de Información No Financiera, Decameron tiene el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, el respeto de los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno, así como con relación a la sociedad que son relevantes para la compañía en la ejecución de sus actividades de negocio.

En la elaboración de este informe y selección de sus contenidos se ha tenido en cuenta los asuntos relevantes identificados por Decameron (ver apartado “Análisis de Materialidad”). De esta manera, en el presente Estado de Información No Financiera se indica, para cada cuestión propuesta por la Ley 11/2018, las políticas asociadas, los riesgos relacionados y los indicadores de referencia utilizados para su seguimiento y evaluación.

Por último, de conformidad con la normativa mercantil vigente, este Estado de Información No Financiera ha sido objeto de verificación por parte de Ernst & Young.

1.1 Análisis de materialidad

El análisis de temas relevantes para el negocio o análisis de materialidad es clave en el proceso de gestión de la Responsabilidad Corporativa. Este proceso se ha realizado en diferentes fases, siguiendo las recomendaciones de la norma vigente.

Los resultados de análisis se presentan en la siguiente Matriz:

Impacto	Concepto
ALTA	• Prevención de la explotación sexual de menores de edad • Diversidad e igualdad de oportunidades • Gobierno ético • Contribución a la comunidad
MEDIA	• Experiencia y fidelización del cliente
BAJA	• Promoción del empleo juvenil (Aprendices)

2 Modelo de negocio

2.1 Entorno empresarial y organizacional

El Grupo tiene como objeto social principal las actividades relacionadas con el turismo o complementarias al mismo, la administración y operación de hoteles, casinos, restaurantes y demás establecimientos de similar naturaleza, así como también la administración y venta de planes de turismo, el Grupo presta servicios individuales o por el sistema todo incluido.

La actividad de los diferentes segmentos del Grupo se desarrolla en 23 hoteles ubicados en 6 países en Latinoamérica y el Caribe, siendo Colombia el país de referencia para el Grupo.

2.1.1 Presencia en el mundo

COLOMBIA - CARIBE



COLOMBIA - SAN ANDRÉS



COLOMBIA - EJE CAFETERO



COLOMBIA - AMAZONAS



ECUADOR



EL SALVADOR



JAMAICA



MÉXICO



PANAMÁ



HAÏTÍ



2.1.2 Principales resultados económicos (Cifras en miles de euros)

Nombre de la subsidiaria	Tipo de negocio	País de constitución	Beneficios / pérdidas antes de impuestos	Provisión impuesto de renta
Hoteles Decameron España S. L	Vehículo de inversión	Colombia	-813	0
Hoteles Decameron S.A.	Hotelería. Multivacaciones, oficinas centrales, vehículo de inversión	Colombia	-46.302	575
Servincluidos Ltda.	Hotelería. agencia comercial. Restaurantes	Colombia	4.753	2.109
Cinco Herraduras S.A.	Hotelería	Colombia	-705	82
Aparta Hotel Don Blas S.A.	Hotelería	Colombia	2.632	771
Decameron Servicios Turísticos Ltda.	Comercializador	Colombia	35	12
Multivacaciones Decameron (S.R.L.) Panamá Sucursal Colombia.	Multivacaciones.	Colombia	0	0
Operaciones Decameron SAI S.A.S.	Comercializador	Colombia	0	0
Decameron All Inclusive Hotels & Resorts S.A.	Agencia	Costa Rica	-224	5
Hoteles Decameron Ecuador S.A.	Hotelería. Multivacaciones. vehículo de inversión. agencia comercial y restaurantes	Ecuador	97	900
Lorma S.A.	Hotelería	Ecuador	-179	-8
Hoteles Decameron El Salvador S.A. de C.V.	Vehículo de inversión	El Salvador	3.881	288
Servilaborales S.A. de C.V.	Suministro de personal	El Salvador	56	20
Club de Playa Salinitas S.A. de C.V.	Hotelería. Multivacaciones	El Salvador	4.835	1.887
Hoteles Decameron Guatemala S.A.	Multivacaciones	Guatemala	-319	36
Hoteles Decameron Jamaica Ltd.	Hotelería	Jamaica	-881	-75
HESCOV Investments Ltd.	Hotelería	Jamaica	-1.276	-72
Waterfront Investments Ltd.	Hotelería	Jamaica	-345	-43
Decameron S.A. de C.V.	Hotelería	México	3.418	798
Servincluidos S.A. de C.V.	Suministro de personal	México	401	279
Decameron Global Services S.A.	Agencia Comercial	Panamá	19.179	0
Las Ramblas S.A.	Agencia Comercial	Panamá	-67	19
CPG Panamá Holdings, Inc. (consolidado)	Hotelería, Agencia comercial, vehículo de inversión	Panamá	-1.557	1.514

Nombre de la subsidiaria	Tipo de negocio	País de constitución	Beneficios / pérdidas antes de impuestos	Provisión impuesto de renta
Multivacaciones Panamá S.A.	Multivacaciones	Panamá	454	91
Decameron Services S.A.	Asesoría	Panamá	49	118
Atlantic Management Hotels S.A.	Agencia Comercial	Panamá	-13.708	0
Pioneros Tours Ltd.	Agencia comercial.	Panamá	0	0
Hoteles Decameron Haití S.A.	Hotelería	Haití	811	0
TOTAL			-25.776	9.305

Decameron no recibió subvenciones públicas al corte 31 de diciembre de 2018.

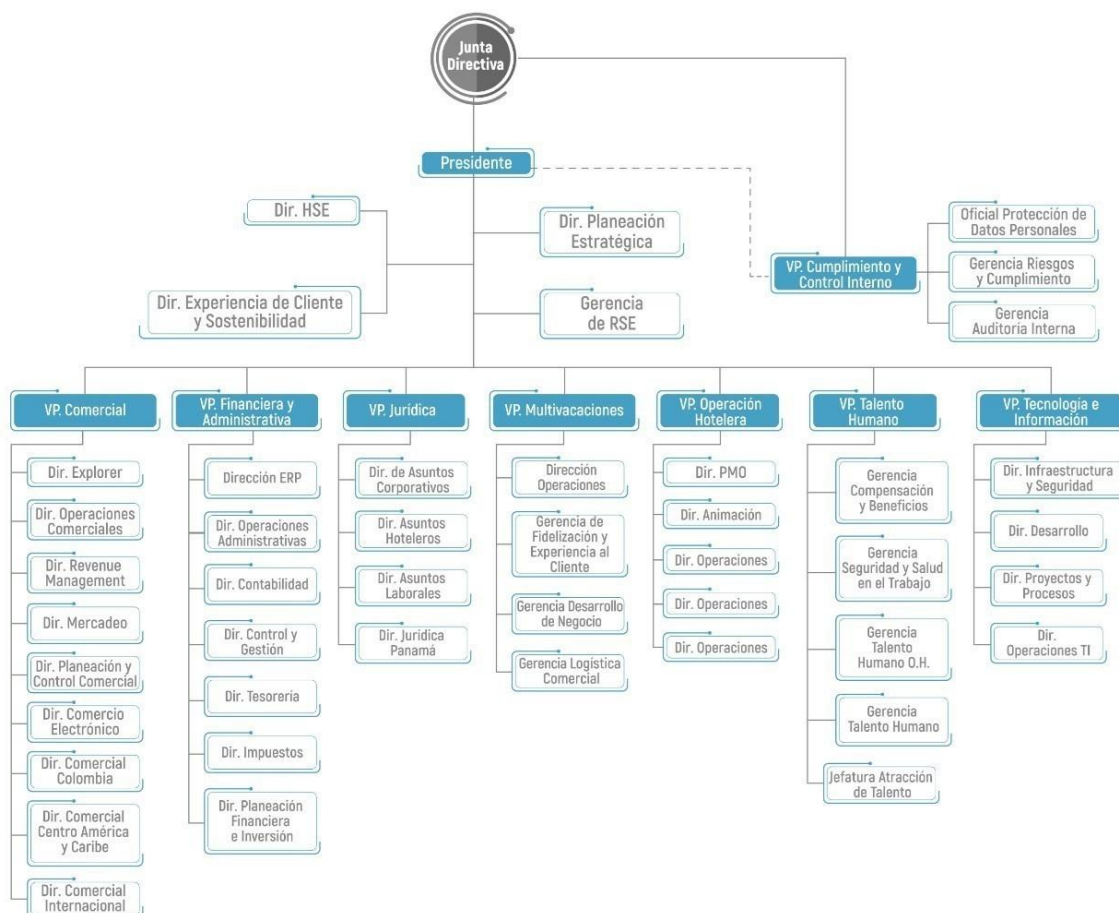
2.1.3 Nuestro Negocio

Somos Decameron, una cadena hotelera con presencia internacional, líderes del turismo todo incluido en Latinoamérica y el Caribe que se ha dedicado a divertir, entretener, desestresar y alegrar la vida de cada persona que se acerca a tomar nuestros servicios.

Nos apasiona la calidad, el buen servicio y entendemos la importancia de prestar atención a cada detalle, por eso dedicamos todo nuestro esfuerzo para ofrecer la mejor alternativa hotelera y turística del mercado, diseñando las mejores experiencias que lleven a nuestros huéspedes a disfrutar sin preocupaciones y a dedicarse exclusivamente al descanso, la relajación y el entretenimiento.

Por lo anterior, contamos con una filosofía corporativa que nos permite vivir al interior de la organización una misión, visión y valores Decameron que conforman nuestra cultura organizacional, las mismas se encuentran detalladas en la sección “Nuestro talento humano”.

2.1.4 Estructura organizacional



2.1.5 Plan estratégico

El plan estratégico del Grupo Decameron busca apalancar las metas de crecimiento que la compañía se ha trazado para los próximos años, a través de la ejecución de una serie de iniciativas que combinan un agresivo plan de expansión de las diferentes unidades de negocio del Grupo con el desarrollo y/o fortalecimiento de capacidades críticas al interior de la organización y en su posicionamiento en el mercado.

2.1.5.1 Expansión

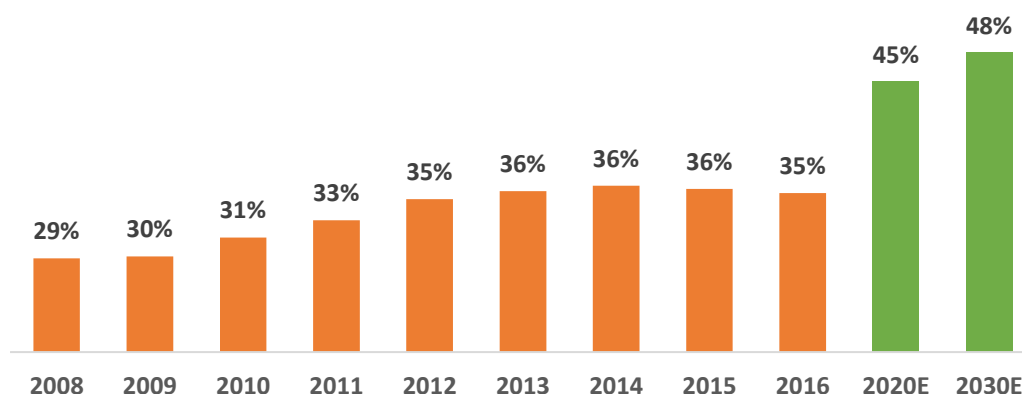
La visión de crecimiento y el plan de expansión de las líneas de negocio de Decameron está sustentado en tres realidades que están sucediendo en el mercado a un nivel regional y global:

2.1.5.1.1 Crecimiento de la clase media en América Latina:

Actualmente, cerca de un 70% de la ocupación hotelera de la cadena está representada en la demanda doméstica (originada en América Latina), y esta demanda está compuesta en su mayoría por el segmento de clientes de clase media.

En septiembre de 2018 se alcanzó un punto de inflexión a nivel mundial, el número de habitantes de clase media superó a los habitantes en situación de pobreza. Esto es el resultado de un fenómeno global de crecimiento acelerado de la clase media. América Latina no es ajena a este comportamiento, y en años recientes se ha evidenciado un crecimiento muy importante de este segmento. Diferentes proyecciones muestran que esta tendencia se mantendrá e indican que la participación de este segmento dentro de la población total continuará incrementándose de manera importante en la próxima década.

% Participación de clase media en la población de América Latina



Fuente: BID, ONU

2.1.5.1.2 Mayor poder adquisitivo e interés hacia experiencias vacacionales y de viaje:

Adicionalmente al crecimiento de la clase media, se presentan dos situaciones en las que se apalanca la visión de crecimiento del negocio de Decameron.

Por un lado, el desarrollo económico global está permitiendo a la clase media contar con un mayor poder adquisitivo en términos generales, y esta mayor capacidad de compra se refleja en la posibilidad de contemplar un mayor gasto en temas relacionados con viajes y turismo.

Por otra parte, una mayor disposición a viajar y tomar vacaciones hace que este segmento busque nuevas experiencias, lo que genera una necesidad por parte del mercado de estar en un proceso constante de innovación y evolución. En este contexto, una nueva perspectiva de las experiencias "All-Inclusive" constituye un elemento fundamental dentro de los planes de expansión de Decameron.

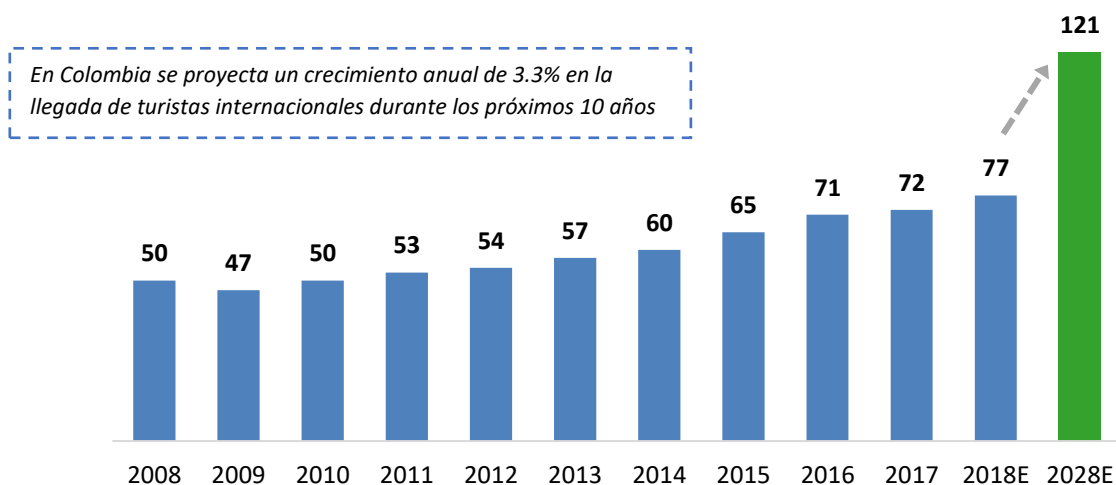
2.1.5.1.3 Crecimiento de la demanda internacional hacia destinos en América Latina:

En un mundo cada vez más globalizado, nuevos destinos turísticos aparecen diariamente. Sin embargo, para algunas regiones contar con un buen posicionamiento a nivel internacional permite capitalizar la cada vez mayor demanda de viajes. América Latina es un claro ejemplo de esta situación, donde además de contar con una imagen suficientemente favorable a nivel internacional, tiene un potencial inmenso en la generación y desarrollo de nuevos destinos que permitan mantener una dinámica de crecimiento en sus volúmenes de turistas.

Desde hace cerca de 10 años se evidencia una tendencia creciente en la llegada de turistas internacionales a la región, y este comportamiento se espera que continúe durante los próximos años.

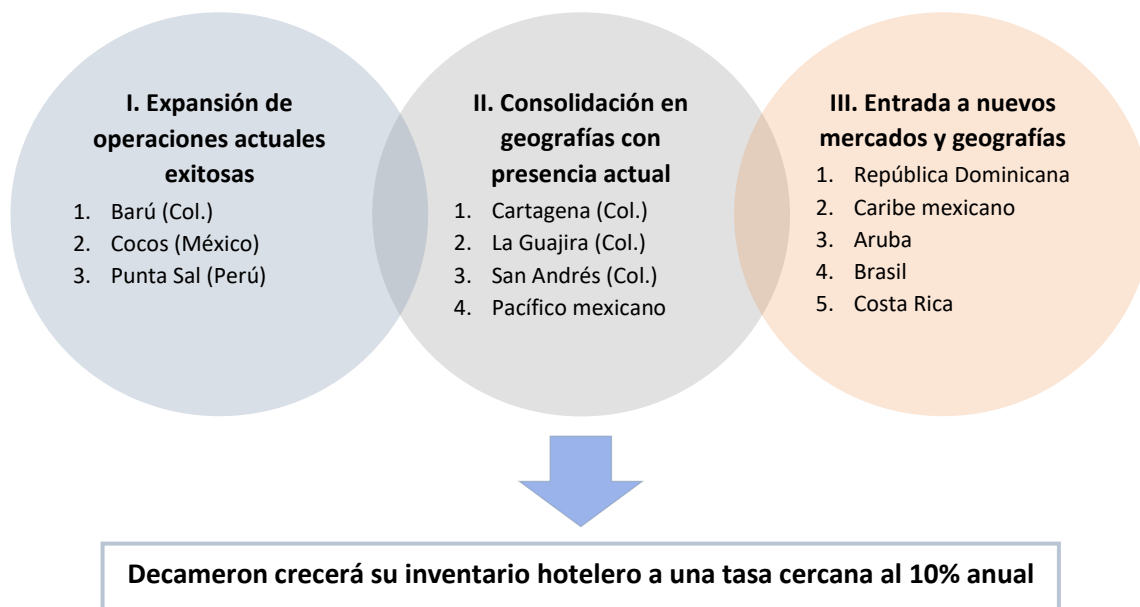
Para Decameron estas proyecciones representan una oportunidad de fortalecer su presencia en mercados internacionales y capturar buena parte de la demanda de viajes hacia la región.

Llegadas de turistas internacionales a América Latina y el Caribe (millones)



Fuente: World Travel and Tourism Council (WTTC)

Basado en todas estas proyecciones, la compañía ha estructurado un plan de expansión y crecimiento de su negocio; en el caso específico del negocio hotelero, el plan tiene el objetivo de incorporar nuevas habitaciones (principalmente bajo el modelo “All-Inclusive”) al portafolio existente a través de proyectos e iniciativas organizados en tres categorías, buscando capitalizar operaciones exitosas y ampliar aquellos hoteles donde se están obteniendo buenos resultados, capturar oportunidades adicionales en destinos donde la compañía ya tiene presencia y conoce el mercado, y complementar con la entrada a mercados identificados como estratégicos para el posicionamiento de la marca.



2.1.6 Desarrollo / Fortalecimiento de capacidades

Complementariamente a los planes de expansión y crecimiento en las diferentes líneas de negocio de la compañía, el plan estratégico identificó y priorizó una serie de objetivos alrededor del desarrollo y/o fortalecimiento de capacidades críticas, en funciones directamente relacionadas con las unidades de negocio del Grupo, y en funciones bajo responsabilidad de las áreas de soporte.

Alrededor de cada uno de los objetivos se han generado diferentes iniciativas o proyectos, que incluyen proyectos de TI e iniciativas de transformación general de la compañía. El portafolio consolidado de proyectos e iniciativas está organizado alrededor de cuatro grandes prioridades de la organización:

- Incremento de rentabilidad del negocio – bien sea a través de mayores ingresos, menores costos y gastos, o una combinación de los dos
- Mitigación de riesgos y contingencias
- Mejora en la experiencia del cliente – externo e interno
- Cumplimiento de temas regulatorios – en cada una de las geografías donde la compañía tiene presencia

El horizonte de ejecución de los diferentes proyectos e iniciativas identificados va desde aspectos de corto plazo (con captura de valor de manera muy rápida) hasta temas fundamentales dentro de la gestión de las diversas unidades de negocio de la compañía, con objetivos parciales que se irán alcanzando gradualmente y generando valor al negocio. Simultáneamente, la ejecución del plan de expansión permitirá materializar la visión de crecimiento de la organización. Trabajar en los dos frentes de manera coordinada es vital para asegurar la sostenibilidad del negocio en el mediano y largo plazo.

2.1.7 Gestión de riesgos

El grupo dentro de los cambios estratégicos que ha implementado durante los últimos años ha enfocado parte de sus esfuerzos en la estructuración del Sistema Integral de Gestión de Riesgos, tomando como punto de partida la identificación de los riesgos estratégicos que puedan impactar la consecución de los objetivos estratégicos de la compañía.

Como parte de las etapas del Sistema Integral de Gestión de Riesgos se ha desarrollado de manera preliminar una matriz que contiene los principales riesgos mapeados por las áreas de Cumplimiento y Auditoría, que son insumo para la realización de las auditorías basadas en riesgo y para el aseguramiento del plan de cumplimiento de la Organización.

Como acciones en el mediano plazo, la Organización continuará comprometida con la sensibilización y capacitación del personal clave, a través del desarrollo metodológico definido el cual permite la identificación de riesgos emergentes para la construcción de las matrices y la implementación de controles claves que los mitiguen.

El Grupo Decameron y sus Administradores, a través de la adopción y divulgación del Código de Ética y Conducta, de la política Anticorrupción, de la política Antilavado de Activos y de la adecuada gestión de los riesgos asociados al antifraude, antisoborno transnacional, anticorrupción y antilavado de activos y financiación del terrorismo; declaran y expresan a todas sus contrapartes, que no toleran en ninguna circunstancia, ni admiten ningún tipo de acto, operación o vínculo de negocios, que pueda estar asociado a cualquiera de estos riesgos.

3 Nuestro talento humano

3.1 Nuestro equipo

Somos Decameron, una cadena hotelera con presencia internacional, líderes del turismo todo incluido en América y el Caribe que se ha dedicado a divertir, entretener, desestresar y alegrar la vida de cada persona que se acerca a tomar nuestros servicios.

Nos apasiona la calidad, el buen servicio y entendemos la importancia de prestar atención a cada detalle, por eso dedicamos todo nuestro esfuerzo para ofrecer la mejor alternativa hotelera y turística del mercado, diseñando las mejores experiencias que lleven a nuestros huéspedes a disfrutar sin preocupaciones y dedicarse exclusivamente al descanso, la relajación y el entretenimiento.

Por lo anterior, contamos con una filosofía corporativa que nos permite vivir al interior de la organización una misión, visión y valores Decameron que conforman nuestra cultura organizacional.



Pasión por Servir: Nuestra disposición permanente para superar las expectativas de nuestros clientes, disfrutando nuestro trabajo y alcanzando siempre objetivos extraordinarios.



Integridad: Actuamos con rectitud, honestidad, transparencia, razonabilidad y justicia en todo momento y circunstancia.

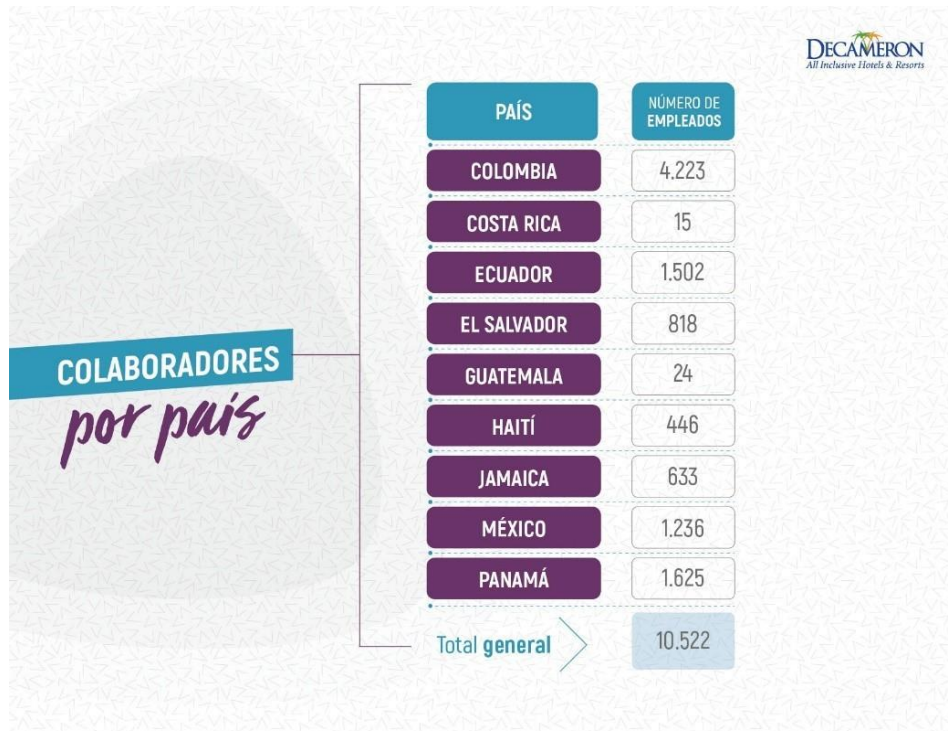


Trabajo en Equipo: Unimos esfuerzos y capacidades en forma coordinada para lograr propósitos comunes y ambiciosos.



Calidad y Eficiencia: Nos desempeñamos consistentemente con profesionalismo y excelencia, haciendo uso óptimo de los recursos disponibles e innovando para cumplir nuestra propuesta de servicio.

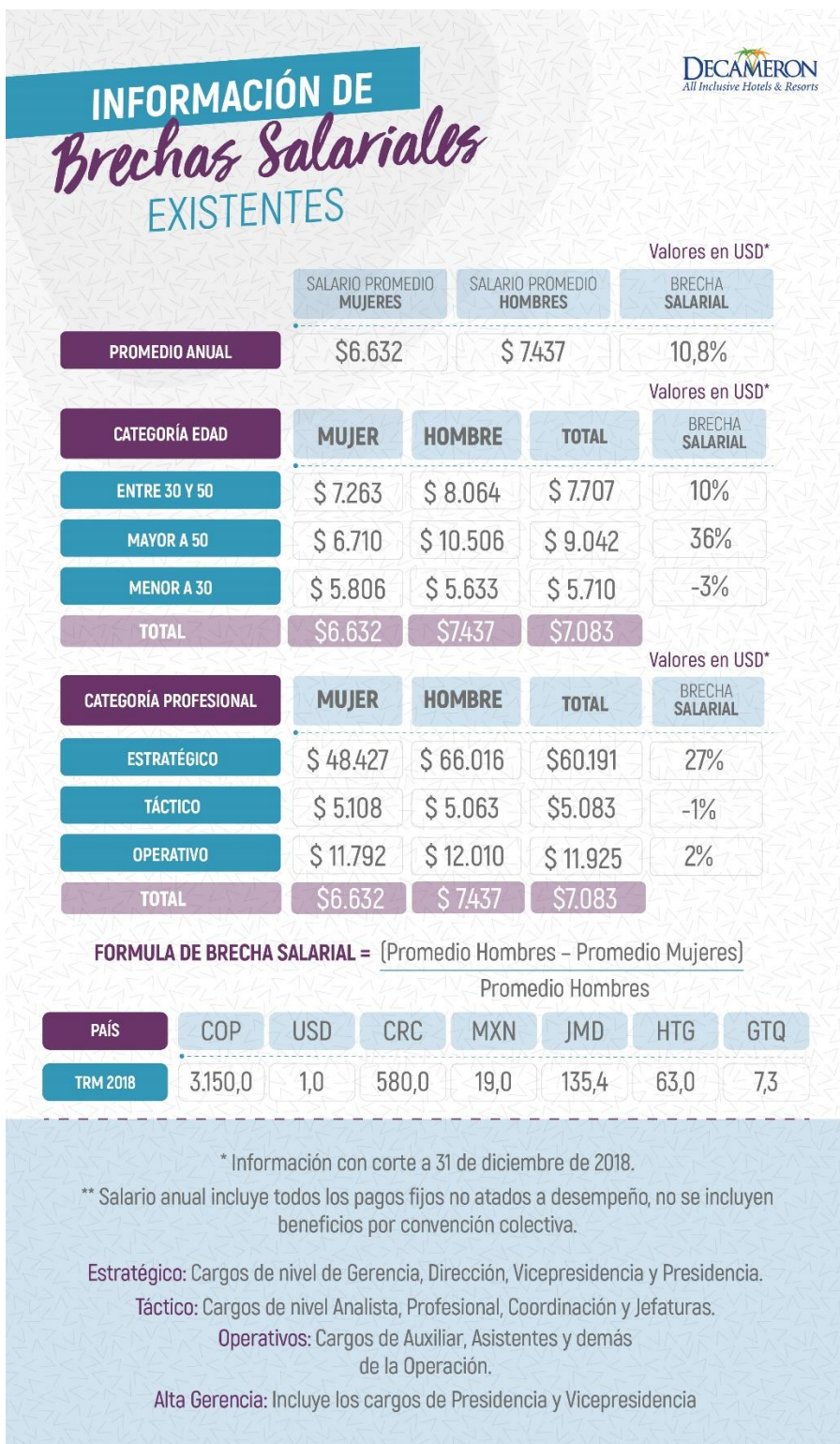
3.1.1 Demografía

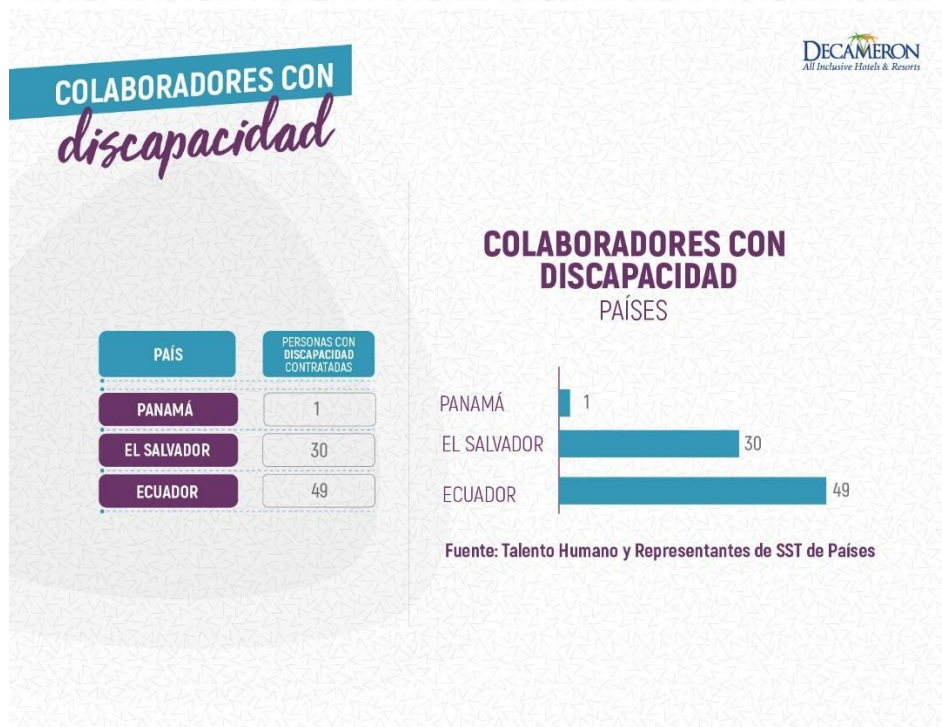




*Actualmente en la compañía todos los contratos están definidos con jornada completa, no existen contrataciones con jornada parcial.







Nota: Se incluyen a los colaboradores con certificado de discapacidad. En Colombia, Costa Rica, Guatemala, México, Haití y Jamaica no contamos con colaboradores con certificado de discapacidad a la fecha del informe.

Las oficinas y hoteles de nuestra operación poseen áreas acondicionadas para el acceso de personas con discapacidad tales como parqueaderos exclusivos, adecuación de acceso en zonas comunes.

3.2 Código de ética

La Organización Decameron cuenta con un Código de Ética y Conducta con el objetivo de establecer los valores y directrices con las que deben actuar todos los (i)trabajadores, (ii) directivos y (iii) contratistas que se obliguen a cumplirlo, en la relación laboral y comercial con la Organización y sus compañeros de trabajo, con clientes, proveedores, trabajadores, accionistas, socios estratégicos y vinculados económicos para garantizar transparencia y responsabilidad en los negocios de La Organización e interacción con la comunidad y responsabilidad con el medio ambiente.

El Código se encuentra disponible en idioma español, inglés y francés, atendiendo la ubicación geográfica de nuestros hoteles. Este documento recoge la misión, la visión y los valores corporativos; la ética del negocio en el relacionamiento con los grupos de interés y una protección especial para los menores de edad; la conducta general que deben adoptar los trabajadores, directivos y contratistas; los principios y deberes para la administración de conflictos de interés, para evitar el uso indebido de información privilegiada, para la administración del riesgo de lavado de activos, la prevención del fraude y la corrupción; y establece lineamientos del programa de ética empresarial, el cual está encaminado a que los administradores, directivos, trabajadores, contratistas, clientes y proveedores se comprometan a cumplir con los controles necesarios para mitigar los riesgos relacionados con el soborno nacional y transnacional.

Adicionalmente, se hace énfasis en las responsabilidades de los colaboradores frente al cumplimiento del código y el oportuno reporte en el canal ético, a través del cual se realizan las denuncias o reclamaciones para poner en conocimiento cualquier hecho que incumpla lo establecido en el código.

El canal ético se encuentra habilitado las 24 horas y los siete días de la semana a través de la página www.resguarda.com/decameron y de las líneas telefónicas de atención gratuita, y permiten interponer de manera anónima o directa denuncias frente al incumplimiento de políticas corporativas, actos delictivos, vulneración a derechos humanos, discriminación o acoso laboral, etc.

A través del canal de denuncia del código ético no se han recibido denuncias en materia de explotación infantil y trabajo forzoso u obligatorio.



El Código de Ética y Conducta ha sido divulgado a todos los colaboradores de la Organización, a través de diferentes medios (capacitaciones presenciales, virtuales, videos) con el propósito de fortalecer su aplicación en toda la operación. Este documento puede ser consultado por todos los colaboradores a través de la Intranet de la Organización.

La lectura y aplicación del Código de Ética y Conducta en la Organización Decameron es de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores y al ser divulgado se deja constancia de la socialización de este. Adicionalmente, la Organización realiza capacitaciones permanentes dirigidas a todo el personal donde se refuerzan los contenidos del Código; por otra parte, la socialización del Código es incluida dentro del programa de inducción corporativa dirigido al personal nuevo que ingresa a la Organización.

Como parte del gobierno corporativo de la Organización, se estableció el Comité de Ética, el cual tiene como objetivo promover la convivencia y el cumplimiento de las definiciones del Gobierno Ético y encaminar las acciones para el fortalecimiento continuo de los principios y valores corporativos. Es un órgano que debe realizar investigaciones administrativas, emitir conceptos, promover acciones correctivas de manera conjunta con el líder del proceso y eventualmente sancionar a aquellos colaboradores que en el ejercicio o desarrollo de sus funciones no han actuado

conforme a los valores y parámetros establecidos en el Código de Ética y Conducta de la Compañía, en aquellos eventos en los que el líder ordinario del proceso sancionatorio laboral no imponga la sanción correspondiente o solicite al Comité de Ética la imposición de la sanción.

Por otra parte, la Organización Decameron está comprometida con el cumplimiento normativo local e internacional y la adopción de buenas prácticas y estándares que rigen la transparencia en el actuar de los negocios. Es por esto por lo que la Organización cuenta con un Programa de Ética Empresarial para prevenir la corrupción y el soborno y una Política de Prevención de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, donde afirma su compromiso con la prevención de cualquier acto de corrupción pública o privada y por esto, todas las operaciones, deben estar ajustadas a los estándares éticos.

Los mencionados documentos imponen la obligación de implementar sistemas de gestión de riesgos para la prevención del lavado de activos, financiación del terrorismo y programas de ética empresarial para prevenir el soborno y la corrupción, lo cual ha implementado Decameron a través de: a) gestión de los riesgos relacionados con los delitos de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción y soborno; b) desarrollo de políticas y procedimientos con responsabilidades claras para los Colaboradores; c) implementación de procesos de capacitación y divulgación los sistemas y programas; d) desarrollo de procedimientos de debida diligencia para la vinculación de terceros; e) supervisión de los sistemas y programas a través del Oficial de Cumplimiento; y f) evaluación del programa por parte de Auditoría Interna.

Por otra parte, el Capítulo 5 del Código de Ética y Conducta busca establecer estándares para la protección de derechos humanos, por lo cual establece que en las relaciones laborales se velará por el riguroso respeto al individuo, las condiciones contractuales, los derechos humanos, la integridad y los valores éticos que posibiliten la satisfacción laboral y el desarrollo profesional y personal para todas las personas que trabajan en Decameron.

Lo anterior se traduce en una política de no discriminación por razones de raza, género, nacionalidad, discapacidad, orientación sexual, políticas o religiosas; igualdad de oportunidades, valoración del mérito y de los resultados, establecimiento de canales de comunicación y diálogo transparentes, abiertos y participativos, criterios transparentes y objetivos en la selección, compromiso con la formación profesional. Todo en un marco que estimule el desarrollo de habilidades y conocimiento que contribuyan al mejoramiento del desempeño, adoptar sistemas sólidos de salud y seguridad laborales; cauces para la conciliación de vida laboral y personal a fin de facilitar el diálogo constructivo, y en general estricto respeto de los derechos de los trabajadores, observando siempre la legislación aplicable.

El Código de Ética a su vez establece una protección reforzada para la integridad de los menores de edad, por lo cual la Organización vigilará que los servicios por ella prestados no sean utilizados en la explotación laboral o sexual, o en la trata, pornografía o turismo sexual y demás formas de abuso sexual con menores. Así mismo, vigilará que sus colaboradores no incurran en prácticas o conductas que puedan ser calificadas como violatorias de la integridad o de los derechos de los menores.

Lo anterior, se ha venido garantizando a través de estrictos controles de ingreso y protección de los datos de los menores de edad, en los diferentes hoteles e instalaciones de la Organización.

3.3 Atracción del talento

Contamos con un área corporativa de atracción de talento conformada por profesionales en Psicología, apoyados por los responsables de Talento Humano que desarrollan este mismo proceso en cada hotel o sede.

Nuestro reto es asegurar personas con competencias transversales presentes como: Servicio al cliente, trabajo en equipo, integridad, calidad y eficiencia que aseguran la sostenibilidad de nuestro negocio de cara al cliente y a nivel interno aportan en la consolidación de nuestra cultura organizacional.

3.3.1 Ferias y atracción de talento

Nutrimos permanentemente las bases de datos de candidatos a través de participación en ferias laborales en alianza con diferentes entidades: Ministerio de Trabajo, entidades técnicas, tecnológicas y/o universitarias que nos permiten la construcción de marca empleadora y la consecución de hojas de vida para procesos masivos y/o aperturas de Hoteles.



3.3.2 Plataformas:

Usamos herramientas formales de reclutamiento que salvaguardan al candidato y la protección de datos de estos. Las más recurrentes son plataformas de búsqueda de empleo privadas como: Elemplo.com, Computrabajo, Tecoloco, LinkedIn, Indeed, Facebook, Multitrabajos, Konzerta y algunas páginas públicas con ministerios de trabajo en países, Socioempleo, cajas de compensación, el SENA, entre otros.

3.4 Desarrollo del talento

3.4.1 Estrategia de desarrollo del talento

Dentro de los retos más importantes del Grupo Decameron, tenemos el objetivo de potencializar y retener el talento; razón por la cual, hemos venido trabajando en la construcción de la estrategia de Atracción del Talento que lo profundizamos en el capítulo anterior del presente informe y la estrategia de Desarrollo del Talento, que en su primera fase está enfocada en el desarrollo de competencias a través de programas de formación que buscan la transferencia de conocimiento dinámico, autodirigido y continuo para lograr los objetivos corporativos y potenciar nuestra misión y visión.

La definición y medición de competencias organizacionales, los planes de desarrollo individual y plan de sucesión forman parte de nuestro plan futuro de maduración del Modelo de Desarrollo, de tal manera que podamos garantizar a la organización el talento que contribuirá con la sostenibilidad de nuestro negocio.

3.4.1.1 Nuestro Modelo de Desarrollo contiene las siguientes fases:



3.4.2 Estrategia de formación

Nuestra estrategia está fundamentada en fortalecer e impulsar experiencias de conocimiento empresarial en los colaboradores de Decameron, fomentando la cultura de aprendizaje y desarrollo. Nos hemos enfocado en ocho dimensiones para desarrollar nuestro Modelo de Formación que hemos llamado “Formación D” fomentando una cultura del aprendizaje y desarrollo, el cual representamos de la siguiente manera:



3.4.2.1 Programas de formación:

Tenemos un objetivo marcado y es ofrecer “una experiencia de crecimiento todo incluido”, en la cual diseñamos programas de formación y capacitación para nuestros colaboradores, reconociendo que su desarrollo y fortalecimiento de competencias, son la clave para el logro de los objetivos personales, profesionales y corporativos.

3.4.2.1.1 Inducción corporativa

En 2018 trabajamos para transformar nuestra inducción corporativa que busca brindar la mejor experiencia de bienvenida al ingreso de nuestros nuevos colaboradores a la compañía, generando sentido de pertenencia por nuestra filosofía, políticas internas y normas de cumplimiento.

3.4.2.1.2 Capacitación código de ética y conducta

En el mes de enero 2018, iniciamos con la divulgación de nuestro Código de Ética y Conducta. Su lanzamiento fue presentado por nuestro presidente en compañía de la Vicepresidencia de Cumplimiento y Control Interno, mostrando el primer capítulo de la serie del Código de Ética y Conducta a través de una premier.

3.4.2.1.3 DecaTraining

Nuestras modalidades de formación son presencial, virtual y *blended learning*, siendo posible estas dos últimas, gracias a nuestra plataforma de aprendizaje DecaTraining, la cual nos ha permitido abordar los temas de las dimensiones de Formación D y llegar a más de 4.700 colaboradores que cuentan con usuario en Microsoft Office 365 y tienen acceso a un equipo de cómputo.

3.4.2.1.4 Formación Presencial

Logramos realizar más de 99.000 horas de capacitación presencial gracias a la bienvenida a nuevos colaboradores en la Inducción Corporativa, entrenamiento en el cargo, desarrollo de habilidades transversales y de necesidades de capacitación, que junto al despliegue de nuestros proyectos nos permitieron transmitir conocimiento de forma presencial y virtual.

INDUCCIÓN CORPORATIVA		ENTRENAMIENTO Y REENTRENAMIENTO		CERTIFICACIONES Y DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE FORMACIÓN		DESARROLLO DE HABILIDADES TRANSVERSALES	
Alcance número de colaboradores	435		2.079		1.013		30
Intensidad Horaria	8,5 Promedio		18,8 Promedio		31 Promedio		120
Total horas	4.422		39.793		17.685		3.600
FORMACIÓN PROYECTOS DE TECNOLOGÍA		FORMACIÓN PRESENCIAL		FORMACIÓN VIRTUAL		TOTAL PARTICIPACIÓN	
Alcance número de colaboradores	1.847		4.339		1.065		5.404
Intensidad Horaria	11,3 Prom.		21,1 Prom.		9,7 Prom.		17,3 Prom.
Total horas	33.733		93.868		5.365		99.233

Alcanzamos capacitaciones y formaciones presenciales con aliados expertos que nos acompañaron en este proceso para formar a la alta dirección y a los Colaboradores de la operación. Por otra parte, con el área de Formación y Desarrollo trabajamos constantemente y de manera presencial en la mejora continua y la mitigación de errores en las áreas operativas de las vicepresidencias Comercial y Hotelera. Así mismo, con la modalidad virtual, nuestros colaboradores que requerían adquirir y reforzar sus conocimientos, mejoraron cada vez más su desempeño. Por último, la modalidad *blended learning* nos permitió fortalecer nuestra Inducción Corporativa y los proyectos de gestión del cambio que así lo requerían.

Para la efectividad de nuestras formaciones clasificamos nuestras capacitaciones por categorías profesionales de la siguiente manera:

Temas	Categorías profesionales		
	Operativo	Táctico	Estratégico
Certificados Externos	X	X	X
Deja Tu Huella	X	X	
Desarrollo de Habilidades transversales (DHT)	X	X	X
Desarrollo de Necesidades de Capacitación (DNC)	X	X	X
En Línea Contigo	X	X	X
Entrenamiento en el cargo	X	X	X
Factura Online Agencias	X	X	
Inducción Corporativa	X	X	X
Pagos en Línea	X	X	
Qué Buen Dato	X	X	
Todos a Bordo	X	X	
Transformando Ando	X	X	

Nota: La formación de proyectos de tecnología hacen parte del total de horas reportado en la sección formación presencial.

3.4.3 Retención del talento

Retener a nuestro talento es uno de nuestros principales objetivos, en este sentido trabajamos en diferentes líneas que nos permiten brindar bienestar, un ambiente de trabajo agradable y mantener una comunicación efectiva con nuestro Equipo Decameron.

3.4.4 Bienestar

En Decameron contamos con programas de bienestar y actividades que fortalecen el ambiente laboral de las diferentes áreas de la Compañía. En general en los países que la Compañía opera no se tienen leyes que impliquen planes de igualdad de género que debamos cumplir

Nos preocupamos por el bienestar de nuestros colaboradores y buscamos como compañía que los momentos de verdad y fechas especiales sean reconocidos o celebrados; es por eso, que en la búsqueda constante de equidad y de asegurar una línea corporativa, en la compañía hemos establecido un estándar de actividades y espacios de bienestar para todos los colaboradores a nivel mundial, lo cual implica que más de 9.000 personas están disfrutando de estos programas.

Nota: La Compañía no cuenta con una política de desconexión laboral digital.

3.4.5 Días de licencia de paternidad y maternidad

La Compañía cumple con los requerimientos laborales sobre los días de paternidad y maternidad establecidos en las diferentes jurisdicciones donde se tiene operación.

DÍAS DE LICENCIA DE paternidad y maternidad			
PAÍS	LICENCIA DE MATERNIDAD	LICENCIA DE PATERNIDAD	JORNADA LABORAL
COLOMBIA	1 semana antes de la fecha probable de parto (prelicencia) y 17 semanas después del nacimiento (vivo) de su hijo(a).	Primeros 8 días hábiles de nacimiento de(l)os bebé(s).	48 horas semana
EL SALVADOR	16 semanas de licencia, diez de las cuales se tomarán obligatoriamente después del parto. Pago anticipado de una prestación equivalente al 75% del salario básico durante dicha licencia.	3 días hábiles, que se concederá a su elección desde el día del nacimiento o firma de sentencia de adopción, de forma continua o distribuidos dentro de los primeros 15 días desde la fecha de nacimiento.	44 horas a la semana
GUATEMALA	Máximo de doce semanas (84 días). La duración general de la licencia de maternidad es de 30 días pre-parto y 54 días de licencia postnatal. Puede extenderse en caso de una enfermedad causada por el embarazo o parto, siempre que el plazo no exceda de tres meses, contando desde el momento en que la licencia fue tomada [En esencia, es una extensión de 36 días después de hacer uso de los 54 días post natal].	Por nacimiento o adopción del hijo, 2 días hábiles a partir de la fecha de nacimiento, que el empleado puede solicitar al momento del nacimiento o bien para realizar el trámite de inscripción de su menor en las entidades públicas y municipales.	Diurnas: 48 horas semanales
COSTA RICA	Se maneja por medio de la CCSS, la licencia es de 1 mes antes del parto y 3 meses después del parto. La CCSS le paga el 50% de la licencia y la empresa el otro 50%, pero aunque la empresa paga el 50%, debe reportar mensualmente a la CCSS el 100%.	La ley no tiene nada al respecto. Como empresa damos a los hombres 3 días de permiso con goce salarial.	Jornada Diurna: 48 horas semana
HAITI	3 meses desde la fecha de nacimiento del hijo.	3 días hábiles desde el nacimiento del hijo.	48 horas semana
PANAMÁ	6 semanas antes de la fecha estimada para el parto y 8 semanas posteriores al mismo. En total, son 14 semanas de descanso.	3 días de permiso. Estos, son remunerados al 100% del salario regular.	A. La jornada máxima diurna es de ocho horas al día y la semana laboral debe tener 48 horas. B. La jornada nocturna es máximo de siete horas al día y, en la semana, se debe sumar 42 horas. C. Duración máxima de la jornada mixta, es de siete horas y
ECUADOR	84 días luego del nacimiento. Se puede tomar antes, de acuerdo a recomendaciones médicas y durante un año. En el periodo de lactancia de acuerdo a la ley, las madres laboran 6 horas.	Se extiende por 10 días calendario en el caso de un parto normal. Para nacimientos múltiples o por cesárea se extiende hasta 15 días.	8 horas diarias de trabajo con un descanso efectivo de 48 horas a la semana (descanso dos días por semana).
JAMAICA	8 semanas, de las cuales, 4 semanas son pagas y las otras 4 no tienen remuneración, si la madre no se encuentra bien de estado de salud puede pedir más días para la recuperación.	No está contemplado en las leyes de Jamaica, es decisión del empleador si le brinda una licencia al empleado.	40 horas semana
MÉXICO	6 semanas antes y 6 semanas después del parto. Es decir, 42 días antes y 42 días después de la fecha estimada de parto. Se puede tomar menos días antes de la fecha de parto y así tener más días después.	5 días después del nacimiento del hijo.	Jornada Diurna: 48 horas semana Jornada Mixta: 45 horas semana Jornada Nocturna: 42 horas semana

3.4.6 Vacaciones

La compañía cumple con los requerimientos laborales sobre los días de vacaciones establecidos en las diferentes jurisdicciones donde se tiene operación. En algunos hoteles tenemos particularidades o acuerdos específicos:

VACACIONES	PAÍS	DÍAS DE PAGO
	COLOMBIA	15 días, se toman dependiendo de cómo sea su jornada ordinaria (lunes - Viernes o Lunes - Sábado), no se tienen en cuenta días festivos.
	EL SALVADOR	15 días Calendario
	JAMAICA	Dos semanas, cuentan la cantidad de días laborales semanales, si tiene más de 10 años son 3 semanas por ley.
	ECUADOR	15 días Calendario, sin incluir festivos
	MÉXICO	1 año = 6 días 2 años = 8 días 3 años = 10 días 4 años = 12 días 5 a 9 años = 14 días 10 a 14 años = 16 días 15 a 19 años = 20 días. Días calendarios sin tener en cuenta los días no laborales.
	COSTA RICA	14 días calendario o 12 días hábiles
	PANAMÁ	30 días calendario por 11 meses trabajados

3.4.7 Actividades de bienestar

3.4.7.1 Celebración del Día de la Mujer

En Latinoamérica y el Caribe esta fecha se ha convertido en un día para conmemorar, por esto durante el 2018, junto con una celebración especial en cada país se entregaron 5.046 detalles para las mujeres que hacen parte de la compañía.



3.4.7.2 *Día del Padre y de la Madre*

Las familias de nuestros colaboradores representan una parte importante en las actividades de bienestar de la compañía; por esto, la celebración del Día del Padre y de la Madre hacen parte de nuestro programa de bienestar. Durante el 2018 fueron entregados más de 7 mil detalles para nuestros papás y mamás Decameron.



3.4.7.3 *Celebración de cumpleaños*

Mensualmente en la compañía conmemoramos el cumpleaños de más de 800 Colaboradores, quienes reciben un obsequio especial en su día.





Joyeux anniversaire!

Rencontrez les collaborateurs qui fêtent leur anniversaire au mois de Mai en entrant directement sur portaldelcolaborador.decameron.com

Section : *Notre talent - Anniversaire*

 Dorénavant en cliquant sur le mot 'Anniversaire' vous pourrez découvrir la liste des collaborateurs qui fêtent leur anniversaire durant le mois en cours.

3.4.7.4 Un día para los niños Decameron

Compartir estos espacios con la familia es importante dentro del concepto de Bienestar de la compañía; por esto, año tras año celebramos un evento con los hijos de nuestros Colaboradores, en un espacio de diversión y entretenimiento para compartir en familia, acompañado con un detalle especial. En el 2018 más de 6 mil niños disfrutaron de esta actividad.

3.4.7.5 Actividades recreo deportivas

Desarrollamos en los hoteles o áreas comerciales, eventos como celebración del empleado del mes, regreso a clases, eventos deportivos o actividades que para cada país son relevantes.

3.4.7.6 Código de vestir estilo Decameron

En nuestra organización queremos lucir un código de vestir que nos permita posicionar una excelente imagen, luciendo impecables con un estilo apropiado, elegante y profesional.

3.4.7.7 Uniformes para la operación

Para nuestros colaboradores de los hoteles y puntos de venta que brindan atención y servicio a los huéspedes o clientes, definimos uniformes que brindan comodidad, estilo y una imagen corporativa apropiada con nuestra cadena hotelera.

3.4.7.8 Casual corporativo

Con los colaboradores de nuestras oficinas centrales y administrativas, implementamos el estilo casual corporativo, invitando a utilizar jeans y tenis cuando lo prefieran, con el objetivo de brindar comodidad y bienestar en el día a día laboral.

3.4.8 Comunicación Organizacional

En Decameron contamos con dos frentes para mantener una comunicación constante con nuestros Colaboradores: Estrategias de Comunicación dirigidas a generar conocimiento y notoriedad de los programas y cambios en la organización y la Agenda Informativa, conformada por un programa de noticias, actividades o acontecimientos importantes que suceden a diario en la compañía y necesitan divulgarse a los Colaboradores a través de los medios internos de comunicación y multilinguaje.

Por medio de estos frentes logramos generar entendimiento, notoriedad e imagen de la organización, de sus proyectos, productos y servicios, entregando los mensajes requeridos a nuestros colaboradores, siempre con el fin de fortalecer el conocimiento de la estrategia de la organización y comunicar el camino que nos hemos trazado para lograr los objetivos propuestos.

3.4.8.1 Email Marketing

Todos los mensajes masivos como comunicados, piezas de comunicación e información interna y que sea de interés para los colaboradores de la compañía, son enviados a través del correo Comunicaciones Decameron y Comunicado de Presidencia.



3.4.8.2 Voceros de la comunicación

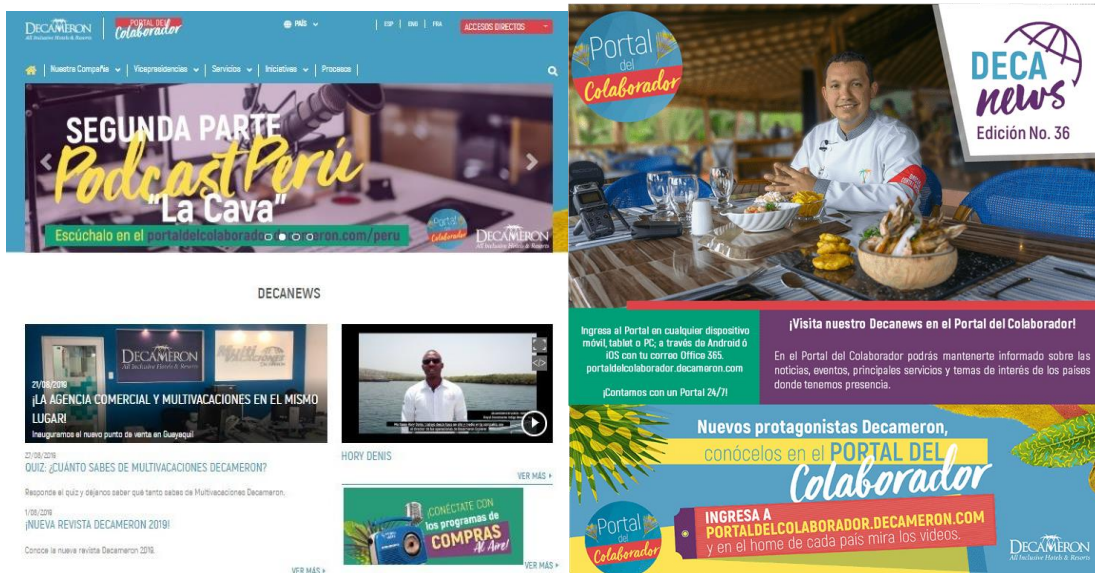
Los Voceros de cada país comunican la información a los colaboradores de la operación hotelera a través de reuniones y otros medios presenciales.

3.4.8.3 Reuniones con líderes o briefing:

Sabemos que la gestión de medios es necesaria pero no suficiente para lograr una Comunicación Interna realmente efectiva por esto nos apoyamos en los líderes de la organización para vivir un espacio natural de las operaciones, el cual se programa según la disponibilidad de los líderes de área de la operación hotelera, agencias comerciales y salas de venta para compartir mensajes importantes a los Colaboradores que conforman sus equipos de trabajo.

3.4.8.4 Portal del colaborador

En el 2018 lanzamos nuestra página interna, logrando más de 10.000 visitas mensuales de nuestros Colaboradores, quienes consultan contenidos relevantes y acceso de forma directa a las aplicaciones y páginas de la organización.



3.4.8.5 Decanews y carteleras

En el boletín informativo participan nuestros colaboradores compartiendo sus noticias y reportes de cada país, lo cual nos permite generar una comunicación colaborativa y participativa, también se publican las notas en las carteleras.

3.4.8.6 Teams

Contamos con una nueva herramienta colaborativa que a futuro nos permitirá conformar grupos y generar un mayor estilo de trabajo colaborativo entre personas de un mismo equipo o en el desarrollo de un proyecto concreto.

3.4.9 Entorno laboral

En Decameron entendemos la importancia de contar con un estilo de dirección que fortalezca la relación con nuestros colaboradores, facilitando el diálogo permanente, el bienestar, la paz laboral, el trato igualitario, el derecho a la diversidad, el éxito de los acuerdos colectivos, y en general el cumplimiento de las leyes laborales de cada país; incluyendo las normas y fundamentos establecidos por la Organización Internacional del Trabajo y demás organizaciones que determinen normas de carácter laboral.

3.4.9.1 Sindicatos

Declaramos profundo respeto por el derecho de asociación y de manera incansable trabajamos para lograr los acuerdos colectivos a través de mesas de negociación dispuestas al diálogo y a la búsqueda de alternativas que garanticen el bienestar para los colaboradores y la sostenibilidad del negocio.

Durante el año 2018 administramos 12 convenios colectivos celebrados con los trabajadores sindicalizados en Colombia, Jamaica y México.

Nuestro reto está en consolidar el direccionamiento estratégico laboral alineado con la estrategia corporativa, que cuente con definiciones fundamentales acerca del manejo de las relaciones laborales de la compañía, individuales y colectivas, armonizando los retos del presente con una visión de mediano y largo plazo.

3.4.10 Salud y Seguridad en el Trabajo

En Decameron el área de Seguridad y Salud en el Trabajo es la encargada de diseñar e implementar un Sistema de Gestión, mediante un proceso lógico y por etapas que permite el mejoramiento continuo a través de un ciclo: Planear, Hacer, Verificar y Actuar, cuyo propósito es la prevención de las lesiones y enfermedades; así como, la protección y promoción de la salud de los trabajadores dependientes, contratistas, colaboradores cooperados y los colaboradores en misión de empresas de servicios temporales.



3.4.11 Actividades de promoción del bienestar

Para mejorar las condiciones y el ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, a lo largo del 2018 se implementaron actividades de promoción y de mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los colaboradores, dentro de los cuales están la realización de exámenes médicos ocupacionales, jornadas mensuales de bienestar como baile, yoga, campañas de salud visual, higiene oral, Semana de la Salud.

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo asegura la adopción de medidas eficaces que garantizan la participación de todos los colaboradores y sus representantes ante el Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo.

3.4.12 Plan de emergencias

Cada una de nuestras sedes cuenta con un plan de emergencias en el cual se establecen medidas de prevención, preparación y respuesta ante emergencias, se asignan recursos como camillas, botiquines y extintores. Adicional se cuenta con brigadas constituidas, capacitadas y entrenadas para brindar una respuesta oportuna en caso de presentarse un evento inesperado que ponga en riesgo la vida o la integridad de nuestros colaboradores.

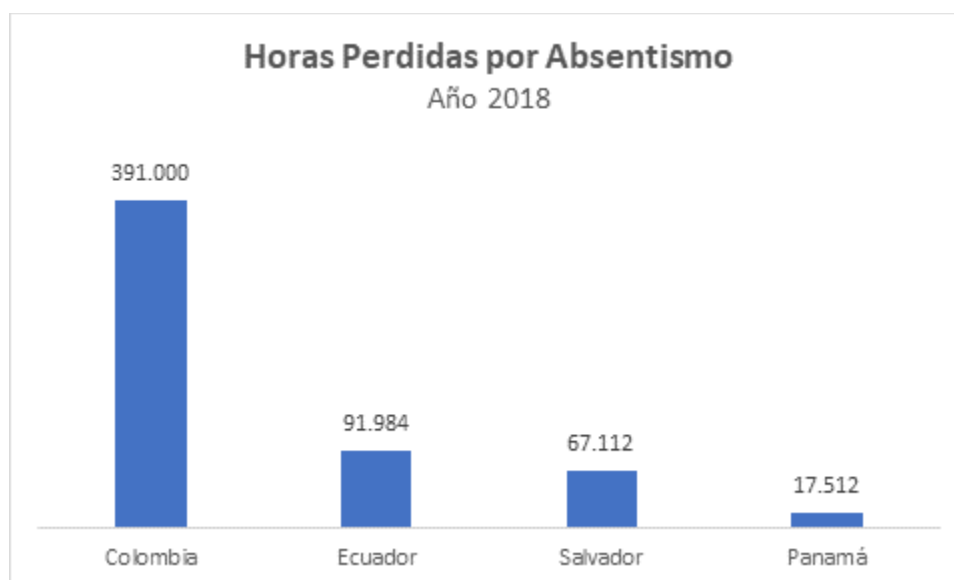


3.4.12.1.1 Un equipo capacitado

Contamos con un equipo multidisciplinario conformado por tecnólogos y profesionales de la Ingeniería y área de la salud especializados en seguridad y salud en el trabajo, contratado de manera directa en nuestras sedes de México, Salvador, Colombia y Ecuador. En los demás países la implementación del sistema de gestión es liderado por la persona encargada de talento humano con el apoyo de asesores externos especializados.

Actualmente se cuenta con Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en México, Salvador, Colombia y Ecuador, los cuales buscan dar cumplimiento a la normativa legal vigente en seguridad social de cada país.

3.4.12.2 Absentismo



Como absentismo se tomó en consideración certificados médicos por accidente de trabajo, enfermedad general y licencia de maternidad y paternidad, y las enfermedades profesionales solo para Colombia.

Para 31 de diciembre de 2018, no se cuenta con información de Absentismo laboral de Jamaica, Haití, México, Costa Rica (Agencia Comercial) y Guatemala.

3.4.12.3 Accidentes de trabajo

País	Accidente de Trabajo	Días Perdidos	Trabajadores	Horas Trabajadas Año	Índice de Frecuencia	Índice de Gravedad
Ecuador	56	775	1.502	3.604.800	15,53	0,21
El Salvador	54	568	818	1.963.200	27,51	0,29
Colombia	262	2.078	4.223	10.135.200	25,85	0,21
México	25	325	1.236	2.966.400	8,43	0,11
Panamá	12	53	1.625	3.900.000	3,08	0,01
Total general	409	3.799	9.404	22.569.600	18,12	0,17

Nota: Los accidentes de trabajo corresponden a eventos que generan pérdida de días por incapacidad médica.

Horas trabajadas al año: Se Calculan al Multiplicar: Número de Trabajadores*48 horas de trabajo a la semana * 50 semanas al año.

$$\text{Índice de Frecuencia} = \frac{\text{Accidente con baja}}{\text{Número de horas trabajadas}} \times 10^6$$

$$\text{Índice de Gravedad} = \frac{\text{Jornadas perdidas por accidente}}{\text{Número de horas trabajadas}} \times 10^3$$

Para 31 de diciembre de 2018, no se cuenta con información de accidentalidad de Jamaica y Haití.

Para 31 de diciembre de 2018, no se cuenta con información de accidentalidad por sexo (masculino y femenino).

3.4.12.4 Enfermedades Laborales

Para el 31 de diciembre de 2018, sólo se contaba con 24 casos de Enfermedad Laboral en Decameron. Todos en Colombia, 20 casos en mujeres y 4 en hombres.

Diagnóstico	Casos
Síndrome de Túnel del Carpo	18
Síndrome del Manguito Rotador	3
Trastorno de Discos Intervertebrales	2
Epicondilitis Lateral	1

Durante 2018, la entidad de Aseguramiento para Riesgos Laborales: ARL Sura aceptó como de Origen Laboral los siguientes casos, 4 casos en mujeres y 1 en hombres:

Diagnóstico	Casos
Síndrome de Túnel del Carpo	3
Trastorno de Discos Intervertebrales	1
Síndrome del Manguito Rotador	1

4 Compromiso con los clientes

4.1 Salud y seguridad de los clientes

Cada uno de nuestros hoteles sigue de forma muy estricta un Programa HACCP en seguridad e higiene. Para ello, contamos con un equipo de coordinadores profesionales en este ámbito que supervisan, capacitan y auditan diariamente en cada uno de los hoteles y un corporativo que realiza auditorías a todos los hoteles.

Es de reconocimiento mundial que el Programa de Análisis de Riesgos y Control de Puntos Críticos (HACCP) provee una base sólida y segura para la inocuidad de los alimentos. HACCP genera un sistema operativo que identifica los riesgos y puntos críticos, sobre los cuales, a través del monitoreo y supervisión, se asegurará el control de estos. Toda preparación de alimentos debe basarse en los principios HACCP. Esto reducirá el nivel de huéspedes enfermos, reducirá el nivel de quejas y le dará al hotelero y al tour operador, las herramientas necesarias para una defensa adecuada en caso de reclamación.

Nuestro programa de seguridad e higiene es reconocido por tour operadores internacionales y nos hemos certificado con el máximo puntaje en todos los hoteles Decameron en el programa " *Hospitality Excellence Experience*" de la certificadora mundialmente reconocida SGS, quien es actualmente subcontratada por TUI y otros operadores, para que realicen sus auditorías de Seguridad e Higiene en los hoteles. Este proceso comenzó en el 2017 y actualmente, estamos en auditorías de recertificación de los hoteles.

Entendemos que todos los puntos críticos deben ser monitoreados, supervisados y controlados. Estas prácticas de higiene deben ser regulares, operativas y documentadas.

Todos los hoteles Decameron cuentan con las al menos, 37 (treinta y siete) bitácoras de control de procedimientos, las cuales plasman el trabajo preventivo y correctivo que se realiza de manera oportuna, junto con planes de contingencia y emergencia en caso de huracanes o terremotos:

- Control de temperatura de recepción de mercancía y auditoria a proveedores: se siguen lineamientos claros y en cumplimiento de normas nacionales e internacionales.
- Control de temperatura de cuartos fríos: todas las unidades del hotel, incluidos los bares y restaurantes, pasan por un control diario. De no cumplir con los rangos necesarios, entra en función el programa de mantenimiento y se cuenta con protocolos a seguir en casos que esto genere la posibilidad de contaminación de los alimentos.
- Control de sellos de seguridad de proveedores: toda nuestra materia prima debe cumplir con las regulaciones nacionales e internacionales.
- Control de devolución de mercancía: este control ayuda a entender y evaluar el funcionamiento de los proveedores y evita pérdidas.
- Control de temperaturas de descongelación: proceso principalmente realizado en la carnicería o áreas de porcionamiento.
- Control de temperaturas de cocción: en todas las áreas de producción.
- Control de temperaturas de recalentamiento
- Control de proceso de enfriamiento potente
- Control de temperaturas de línea caliente: buffet de restaurantes, snacks, etc.
- Control de temperaturas de línea fría: buffet de restaurantes, snacks, etc.
- Control de temperaturas de postres: buffet de restaurantes, snacks, etc.
- Calibración de termómetros: todos los dueños o encargados de procesos cuentan con termómetros y verifican de manera diaria su funcionamiento.
- Control de filtros ultravioleta, carbón y polipropileno: los mismos están en todas nuestras áreas de riesgo para garantizar la total inocuidad del agua.
- Control de Legionela: control diario en habitaciones y centros de consumo acompañado de muestreos cuatrimestrales con laboratorios certificados.
- Control de extintores.
- Control de alarmas.
- Control de lámparas de emergencia.
- Control de cisternas.
- Control de pozos.
- Control de detectores de humo.
- Control de equipo náutico.
- Control de aire acondicionado.
- Control de plantas de emergencia.
- Control de fumigación: el control de plagas es fundamental y las empresas externas contratadas nos brindan operarios que permanecen de forma activa en la propiedad.
- Control de limpieza profunda de áreas públicas
- Control de limpieza profunda de cocinas
- Control microbiológico de los alimentos: laboratorios externos certificados y acreditados. El muestreo de alimentos se realiza de manera quincenal y aleatoria.
- Control microbiológico de aguas y hielo: laboratorios externos certificados y acreditados. El muestreo de alimentos se realiza de manera quincenal y aleatoria. Esto incluye el hielo de las máquinas de los hoteles y el recibido por proveedor confiable, el cual es auditado previamente y debe cumplir con al menos, un 80% del Check list HACCP que se le aplica.
- Exámenes médicos de manipuladores: trabajo en conjunto con salud ocupacional para garantizar que todos los manipuladores son sanos y mantienen sus carnets sanitarios o exigencias requeridas de manera nacional.
- Simulacros de evacuación y rescate, Primeros Auxilios e Incendios: manuales de contingencia certificados por entes nacionales y capacitaciones permanentes con brigadistas.
- Capacitación de manipuladores.

El departamento de mantenimiento trabaja de la mano con seguridad e higiene para garantizar el correcto funcionamiento de todos los sistemas y equipos involucrados en nuestro programa HACCP.

4.2 Experiencia de los clientes

Para Hoteles Decameron es crucial que nuestros clientes vivan la mejor de las experiencias con nosotros y de esta manera se conviertan en promotores de nuestra marca.

Por esto, en el último año hemos creado la Dirección de Experiencia de Cliente, en línea de dependencia directa al CEO de la compañía. El principal objetivo de esta Dirección es asegurarse que la organización capte las opiniones de nuestros clientes, las analice y tome las decisiones necesarias para asegurar la implementación de acciones correctivas.

Entre las principales iniciativas manejadas desde la Dirección de Experiencia de Cliente en los últimos meses podemos resaltar los siguientes puntos:

- Hemos implementado una herramienta de monitoreo de reputación online para cada uno de nuestros hoteles. Esto nos permite captar todas las reseñas que aparecen tanto en redes sociales (Facebook, Google My Business y Trip Advisor), como en OTAs (Booking.com, Expedia, Despegar) y monitorear el índice de reputación on-line de cada hotel. Esta implementación fue complementada con una capacitación sobre manejo de redes sociales a todos los hoteles con el fin de que sean ellos directamente quienes respondan a las reseñas y les den seguimiento a las acciones de mejora.
- Adicionalmente, desde hace 6 meses usamos esta plataforma para enviar nuestra encuesta electrónica de satisfacción post-estadía. Esta encuesta nos permite obtener un NPS (Net Promoter Score) de cada uno de los hoteles, así como información clave sobre el desempeño de las principales áreas del hotel (recepción, A&B, animación, habitación, etc.). Los resultados de las encuestas son monitoreados semanalmente a nivel de cada hotel y a nivel corporativo.
- Adicionalmente, con el fin de asegurar que a nivel local se esté analizando correctamente la “voz del cliente” y tomando las acciones correctivas necesarias, en cada hotel contamos con un Coordinador de Experiencia de Cliente. Los coordinadores también realizan auditorías de las diferentes áreas del hotel sobre los puntos claves para la satisfacción de nuestros huéspedes. De esta manera no sólo ejercemos acciones correctivas, sino que nos enfocamos también en acciones preventivas para brindar un servicio de muy alta calidad a nuestros huéspedes.
- El proceso de registro y manejo desde RRSS para las PQR's se gestiona directamente con los usuarios que escriben en Facebook en la sección "Opiniones", en los comentarios o publicaciones de Decameron o desde Inbox. En Instagram, Twitter desde comentarios en las publicaciones o Inbox, y en Youtube desde los comentarios en los vídeos. Todos estos inputs siempre obtienen respuesta desde mensaje directo con cada cliente, pues el ideal es lograr conocer los detalles de su queja por medio de los formularios dispuestos en la página web (Colombia, México, CECA, Otros países inglés y español, Ecuador). En estas landings hay un formulario donde el usuario detalla el caso y se crea un número de registro que solicitamos para hacer seguimiento vía mail con Andrés de Rey. Los usuarios pueden obtener su número de radicado y continúan con el acompañamiento del área.
- Finalmente, los resultados de Reputación Online y de NPS de cada hotel son compartidos a nivel corporativo a todos los gerentes de hotel, así como a la Presidencia y las vicepresidencias de operaciones y comercial. Esta transparencia en los indicadores nos ha permitido aumentar la visibilidad del tema y generar una dinámica positiva en nuestros líderes.

En los próximos meses continuaremos con la consolidación de las acciones mencionadas anteriormente e integraremos la parte de compra y pre-estadía del “customer journey” a nuestro campo de acción.

En el año 2018 en Colombia se manejaron un total de 2.863 PQR para un promedio de 238 casos mensuales equivalente

5 Gestión ambiental

5.1 Impacto ambiental derivado de las actividades de la empresa

En Decameron estamos comprometidos con el desarrollo de un turismo sostenible, y por esta razón buscamos prevenir y mitigar los impactos que nuestras operaciones hoteleras. Los principales impactos asociados a la prestación de nuestros servicios hoteleros son:

- Impacto al suelo asociado a la generación de residuos.
- Disminución de recursos naturales asociado al consumo de agua.
- Impacto atmosférico asociado al consumo de energía eléctrica y combustibles.

Como parte de nuestro compromiso por minimizar los impactos generados de nuestras operaciones (principalmente en Colombia), promovemos buenas prácticas medioambientales enfocadas en la adecuada gestión de residuos, ahorro de agua y de energía, y utilización de productos químicos biodegradables haciendo énfasis en la sensibilización de nuestros clientes, huéspedes, colaboradores y proveedores de manera específica en cada destino donde operamos. De esta forma buscamos contribuir a la conservación de los espacios naturales, mediante el desarrollo de un turismo sostenible.

Decameron cuenta con seguros de responsabilidad civil (a todo riesgo) los cuales cubren accidentes de tipo ambiental y o situaciones de contaminación generadas en caso de accidente.

5.2 Programa de certificación ambiental

En Decameron actualmente contamos con la certificación *Travelife* para el hotel Cornwall Beach en Jamaica, dentro de un plan de certificación que se irá replicando progresivamente en otras propiedades.

5.3 Consumo de los recursos naturales

En Decameron, somos conscientes de que, para el desarrollo y prestación de nuestros servicios turísticos, se hace necesario estar en equilibrio con el consumo de los recursos naturales tales como el agua y energía.

La Compañía no cuenta con consumo de energía renovable así mismo no se dispone de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas debido a que los sistemas de información actualmente existentes no permiten obtener este dato, adicionalmente, no se cuentan con los sistemas de información para disponer de los consumos de energía de la compañía; No obstante, cuenta con las siguientes iniciativas para minimizar el consumo de energía aplicadas para Colombia:

- Instalación progresiva de luminaria LED.
- Instalación y cambio a equipos de consumo eficiente.
- Control de la temperatura de los aires acondicionados e instalación de equipos de consumo eficiente. Por ejemplo, controlando la temperatura y aplicando técnicas de servicio como dejar las cortinas cerradas para mayor eficiencia.
- Capacitación a los colaboradores de los hoteles en ahorro de energía.
- Mantenimientos preventivos a los equipos de consumo energético.
- Uso de luz natural en las áreas en que es posible.

- Registro y monitoreo del consumo de energía.

La compañía no cuenta con los sistemas de información para disponer de la medida relacionada al consumo del agua, no obstante, existen iniciativas para minimizar el consumo de agua:

- Instalación de sistemas ahorradores de agua en las diferentes fuentes de los hoteles. (inodoros, lavamanos, duchas y llaves de cocina, entre otros).
- Capacitación a los colaboradores en el ahorro y uso eficiente del agua – por ejemplo, en la definición de horarios para el riego de los jardines.
- Implementación de habladores “Ahorremos Agua”, donde se busca que el huésped también haga parte de las iniciativas de sostenibilidad de la compañía. Con el uso de este hablador el huésped puede decidir el no cambio de sus sábanas y toallas y así contribuir al medio ambiente.
- Mantenimiento preventivo a los equipos hídricos, bombas de agua, tuberías entre otros.
- Registro y control de los consumos de agua.

No se dispone del consumo de materias primas debido a que los sistemas de información actualmente existentes no permiten obtener este dato.

La Compañía ejecutará procesos de aprovechamiento de residuos orgánicos para disminuir al máximo exceso de producción de comida en los hoteles, esto se realiza mediante la planeación detallada realizada por el chef de cocina en función del número de huéspedes que duerme en el hotel (ocupación).

5.4 Gestión de residuos

Conscientes de la importancia de una adecuada gestión de los residuos, las operaciones de Colombia en Decameron cuentan con las siguientes iniciativas:

- Separación de residuos por color de bolsa, desde la fuente de generación
- Disposición final adecuada con gestores de residuos autorizados por ley.
- Capacitación a los colaboradores en la gestión adecuada de los residuos.
- Sensibilización a los huéspedes en gestión de residuos.
- Compra de papel con criterios sostenibles (el papel utilizado por la organización es producido a base del bagazo de la caña de azúcar, residuo que se genera de la producción del azúcar. No contiene cloros ni ácidos y es reciclable y biodegradable).

Como medida para combatir el desperdicio de alimentos, la organización realiza donaciones de alimentos y en los Hoteles se planifican la preparación de comida en función del número de huéspedes

Teniendo en cuenta el impacto que el uso de plásticos de un solo uso genera a los ecosistemas marinos, Decameron eliminó el uso del pitillo, solo se brinda al huésped si este lo solicita de forma explícita, en los Hoteles de Colombia se eliminó el uso de vasos de plásticos y se remplazaron por vasos de cambro que se reutilizan en las operaciones. De esta forma contribuimos a la conservación y preservación del medio ambiente.

La Compañía no cuenta con medidas sobre el impacto que se genera en hoteles aledaños a áreas protegidas.

5.5 Compromisos contra el cambio climático

Decameron se encuentra implementando buenas prácticas para la gestión de residuos, ahorro de agua y de energía, como parte de una mejora se está trabajando en la formulación de una guía para la identificación de las fuentes de emisión de gas efecto invernadero (GEI).

Se han implementado además las siguientes acciones de mejora frente a la generación de GEI:

- Identificación de los equipos de consumo energético, incluyendo el tipo de equipo, fuente y consumo energéticos.
- Disminución de la emisión de gases efecto invernadero haciendo uso racional de energía de equipos y maquinarias, realizando los mantenimientos preventivos que estos requieren.
- Sensibilización a los colaboradores en temas relacionados con GEI.
- Se realizó la primera jornada de plantación de árboles en el marco del voluntariado ambiental.

6 Compromiso con la sociedad

➤ Afiliaciones a organizaciones del sector del turismo

La Compañía no se encuentra afiliada o posee membrecías a organizaciones del sector del turismo.

➤ Prevención de Explotación sexual de menores de edad

Decameron comunica de forma explícita a sus clientes dentro del formato de condiciones y restricciones su rechazo a la explotación sexual de menores de edad, así mismo publica en las áreas públicas del hotel la restricción de ingreso de menores de edad con fines de explotación sexual.

En cumplimiento con el marco legal establecido en Colombia, Decameron implementó en sus operaciones medidas para la prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNA):

- Publicación en las recepciones de los hoteles del Código de Conducta de prevención de la ESCNA - reglamentado bajo la resolución 3840 del 2009
- Capacitación de los empleados de Colombia en la prevención de la ESCNA
- Certificación virtual con el Ministerio de Comercio Industria y Turismo en el curso de prevención de la ESCNA.
- Control de ingreso de menores de edad en compañía de un tercero
- Sensibilización a los huéspedes por medio del video corporativo que se transmite en las habitaciones y las áreas públicas.

Por otra parte, dentro del código de ética de Decameron se incluye la protección a menores de edad “protegerá la integridad y los menores de edad y vigilará que los servicios por ella prestados no sean utilizados en la explotación laboral o sexual, o en la trata, pornografía o turismo sexual y demás formas de abuso sexual con menores. Así mismo, vigilará que sus colaboradores no incurran en prácticas o conductas que puedan ser calificadas como violatorias de la integridad o de los derechos de los menores.”

6.1 Fundación Hoteles Decameron

Nuestra Fundación Decameron, liderada por la Gerencia Corporativa de Responsabilidad Social lleva más de 12 años trabajando por el mejoramiento de las condiciones socioeconómicas de algunas de las comunidades más vulnerables en Cartagena, Barú y Santa Marta.

El propósito de esta labor es generar una relación de confianza y colaboración con nuestros colaboradores, vecinos, grupos de niños y jóvenes, padres de familia, líderes comunitarios, asociaciones y gremios locales.

Nuestros esfuerzos están enfocados en atender necesidades de la primera infancia, niños y jóvenes, brindando servicios de nutrición, educación, recreación, entre otros. Sin embargo, nuestro portafolio de iniciativas se extiende para contribuir con el progreso integral de estas poblaciones.

Este informe resume las actividades realizadas desde la Fundación anualmente.

Atención integral a primera infancia, niños y adolescentes



Hogar Empresarial Decameron – Barú

- Por medio de este convenio entre la Fundación Decameron y Comfenalco, con la supervisión y asesoría del ICBF (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar), se les brinda atención integral: educación, recreación y alimentación a 50 niños y sus familias.
- Población beneficiada: 50 niños y sus familias

Comedor infantil – La Boquilla

- Con este programa le ofrecemos alimentación en las modalidades de desayuno y almuerzo, así como soporte psicosocial a 200 niños en condición de vulnerabilidad y sus familias.
- Población beneficiada: 200 niños y sus familias

Componentes de estos programas:

- Pedagógico: Busca propiciar espacios y escenarios para la estimulación de las áreas del desarrollo infantil, a través de herramientas pedagógicas que fortalezcan en los niños y niñas habilidades y destrezas individuales y grupales.
- Familia y redes: Fomentar los mecanismos relacionados con la participación de los padres en su rol de cuidado y crianza. Destacando el papel educativo de las familias así mismo la corresponsabilidad que tiene cada uno de los actores estatales y la sociedad.
- Salud y nutrición: Implementar estrategias de salud y nutrición que contribuyan a la calidad de vida de las familias de los niños beneficiarios del programa.
- Ambientes educativos: Ofrecer espacios de atención adecuados para potencializar el desarrollo en la primera infancia.
- Administración y gestión: Prestar un servicio de calidad oportuno y pertinente a los requerimientos de niños y sus familias beneficiarios de los programas.

6.2 Bienestar social



Programa de donación mediante activos dados de baja en los hoteles de Barú y Cartagena. La Compañía dono 282 mil euros a la fundación Organización Decameron por el año 2018.

- **Objetivo:** Contribuir al mejoramiento socioeconómico y calidad de vida de nuestros empleados, gremios, asociaciones, hospitales y comunidades vulnerables vecinas a las operaciones de Decameron.

Principales donaciones en especie

Computadores	Lencería
Lencería	Refrigerios
Colchones	Computadores
	Uniformes deportivos
Neveras	
Aires acondicionados	
Canastas	
Asoleadores	
Televisores	

Deportes, recreación y actividad física



Proyecto deportivo – Isla Barú

- En alianza con la Fundación Mario Santo Domingo y organizaciones de base, se desarrolla este proyecto del cual se benefician alrededor de 600 niños y jóvenes de las comunidades de la isla con entrenamientos y competencias en diferentes modalidades durante sus tiempos libres. Adicionalmente, el proyecto es operado por una organización de base con el propósito de generar capacidades y dejarlas instaladas para su fortalecimiento y desarrollo.

- **Objetivo:** Brindar espacios de integración, recreación y formación en valores, así como rescatar y fomentar juegos tradicionales de la Isla durante el tiempo libre, alejando a los beneficiarios de actividades ilícitas o perjudiciales para su desarrollo.
- **Población beneficiada:** 620 niños y jóvenes de la Isla de Barú

6.3 Identidad y cultura



Cineclub Decameron

- **Objetivo:** Brindar espacios formativos y educativos a través de la realización de jornadas de Cine en los 3 corregimientos de la Isla de Barú. Las películas proyectadas hacen parte del programa del Festival de Cine de Cartagena FICCICine en los Barrios.
- **Población beneficiada:** 300 niños, niñas y líderes de los corregimientos de la Isla de Barú.

6.4 Medio ambiente



Programa Ambiental:

- **Objetivo:** Busca capacitar y sensibilizar a los niños de las comunidades de Ararca y Santa Ana, así como al gremio de pescadores sobre el cuidado del medio ambiente creando estrategias sostenibles de conservación y protección de sus escenarios naturales.
- Para la realización de todas las actividades se contó con el apoyo de entidades tales como: Aseo Urbano, Acuacar, Parques Nacionales, Cuerpo de Bomberos de Cartagena, en articulación con las Instituciones Educativas Distritales de los 3 corregimientos y líderes ambientales de la Isla. Población beneficiada: 300 niños y niñas de la isla. 50 miembros del gremio de pescadores y 50 padres de familia del Hogar Empresarial Decameron Barú. 400 beneficiarios en total.

Componentes del programa y encargados:

- Manejo adecuado de residuos sólidos – Aseo Urbano SAS.
- Prevención de incendios y medidas caseras para la prevención de accidentes – Cuerpo de Bomberos de Cartagena.
- Cultura y cuidado del agua – Aguas de Cartagena (Acuacar).
- Cuidado y conservación de especies marinas y nativas – Parques Nacionales Naturales de Colombia.
- Conservación y cuidado de la fauna y flora de la Isla de Barú – Policía Ambiental Nacional.
- Jornada de limpieza de la Isla – Acuacar, Aseo Urbano, Policía, Fundación Decameron.
- Jornada de siembra – Acuacar, Colegios Distritales, Fundación Decameron.

Navidad



Programa de aguinaldos navideños:

- Entrega de regalos navideños a 2400 niños de las comunidades de Ararca, Santa Ana, Barú, San Andrés (100) y Don Jaca (Santa Marta).
- Objetivo: Manifestarnos por medio de la entrega de un detalle para los niños vecinos a nuestras operaciones en la época de Navidad.

Educación



Piloto Capacitación en finanzas básicas:

- Objetivo: Dotar de herramientas analíticas a empleados y comunidades vecinas al hotel de Barú para aumentar la percepción y entendimiento de los ingresos, afrontar situaciones adversas a nivel económico, cumplir sueños y aumentar la productividad laboral.
- Población beneficiada: 70 participantes entre empleados, artesanos de la playa del hotel y pescadores vecinos.

Componentes:

- Introducción
- Gastos: Clasificación de gastos
- Administración de ingresos y gastos: ¿Qué es un flujo de caja? ¿Para qué sirve? ¿Cómo lo hago?

- Ahorro e inversión: ¿Qué es el ahorro? ¿Qué es un plan de ahorro y cómo lo hago?, Activos vs. Pasivos, El Flujo del Dinero.
- Endeudamiento: ¿Qué es un crédito? ¿Cuánto endeudarme?, Crédito Formal vs. Crédito Informal, Deuda Buena vs. Deuda Mala.

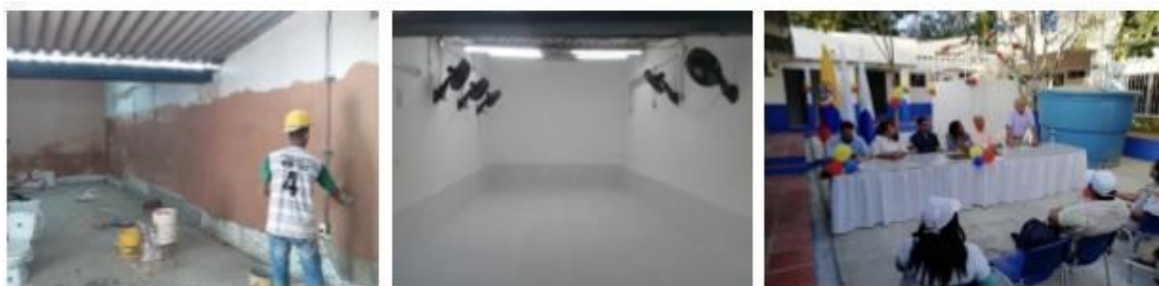
Entrenamiento en construcción e interpretación de planos:

- Aliado: Fundación Hernán Echavarría - SENA
- Objetivo: Incentivar la formación de nuestros colaboradores y contratistas, contribuyendo al mejoramiento, rendimiento y desempeño de sus laborales.
- Población beneficiada: 30 personas entre colaboradores del hotel Decameron Barú, contratistas y comunidad.

Certificación en Personal capacitado para Resolver conflictos comunitarios:

- Aliado: Grupo Argos
- Objetivo: Formar a los participantes a ser líderes y voceros de paz, en apoyo al dialogo, respeto y comunicación preventiva ante un conflicto para darle su adecuada solución.
- Población beneficiada: 21 líderes comunitarios

Infraestructura



Comedor Escolar Don Jaca:

- Objetivo: reconstrucción del comedor escolar, baños de niños y profesores de la institución educativa de Don Jaca. Por medio de este trabajo se logran habilitar las instalaciones para la prestación del servicio público de alimentación escolar.
- Población beneficiada: 300 alumnos de 5 a 17 años de edad.

7 Compromiso con los proveedores

El Grupo cuenta con una política de compras describiendo los principios y responsabilidades que rigen la compra de bienes y/o servicios, incluyendo los procesos de selección y aprobación de proveedores, atribuciones y niveles de autorización para realizar las compras promoviendo así el cumplimiento integral de los procesos.

Las relaciones con los proveedores se basarán en el desarrollo de la confianza mutua; el pago en los términos acordados, siempre que el proveedor cumpla con los términos del contrato; el respeto por la información confidencial; el respeto por los derechos de autor y de propiedad intelectual, el respeto por los derechos laborales. Se propenderá por seleccionar proveedores que cuenten con políticas similares respecto a los principios éticos en sus negocios con grupos de interés. De igual manera se procurará fortalecer y brindar oportunidades a proveedores locales para generar valor compartido con el entorno donde operamos.

El grupo valida que todos los proveedores que se registren no se encuentren reportados en las listas restrictivas, si se llega a identificar que un proveedor tiene algún tipo de proceso abierto con la justicia o tiene cuestionamientos públicos de responsabilidad social, derechos humanos, laborales o de protección del medioambiente, trabajo de menores o explotación infantil debe ser revisado el caso con el área de Cumplimiento para considerar su registro como Proveedor del grupo.

Las relaciones con los proveedores se deben regir por principios de confidencialidad, transparencia, igualdad, economía, responsabilidad, selección objetiva y solemnidad de los negocios jurídicos. Asimismo, está prohibida cualquier actividad inapropiada en la relación con proveedores como corrupción, soborno, declaraciones falsas o extorsión.

El proceso de selección y aprobación de proveedores se debe realizar según lo establecido en el procedimiento interno de registro de proveedores y contratistas, así mismo el Área de Compras y PMO-C debe usar en el proceso de selección para la negociación y aprobación de un proveedor los criterios de selección tales como: precio, calidad, condiciones de pago, valores agregados, tiempos de entrega, capacidad financiera, continuidad de la compra, criterios establecidos por seguridad e higiene, operaciones, comercial o mercadeo (según aplique).

La selección del proveedor debe estar debidamente documentada. Todos los proveedores deben ser manejados con las mismas condiciones y lineamientos para que sean comparables. En el proceso no está permitido entregar información de las condiciones comerciales como el precio cotizado por un oferente a otro.

Los proveedores que se inviten a participar en los procesos de selección para la contratación con el Grupo Decameron deben firmar los acuerdos de confidencialidad previos a la entrega de la información confidencial y/o sensible del Grupo Decameron.

Los procesos de selección de proveedores deben quedar documentados, las cotizaciones de compra o contratación deben contener la descripción detallada y técnica de los bienes y servicios ofrecidos en la documentación oficial. El Área de Compras y la PMO-C deben custodiar y controlar los soportes respectivos.

El área de Compras se acoge a los lineamientos establecidos por el área de Seguridad e Higiene del Grupo Decameron.

Cuando se están evaluando proveedores para ser aprobados para trabajar con el Grupo Decameron y este es considerado proveedor crítico (categoría Alimentos, Bebidas, Químicos) se debe solicitar la aprobación al área de S&H. Si no es aprobado no se podrá trabajar con él. Igualmente, el área de S&H realiza auditorias periódicamente a los proveedores considerados como críticos. Si el resultado no es satisfactorio, el área de Compras debe acoger las recomendaciones y plan de acción que establezca el área de S&H para este proveedor.

Todos los proveedores (incluyendo sus representantes legales y/o accionistas mayoritarios) deben ser filtrados por el sistema de verificación de reporte en listas restrictivas (herramienta: *Inspektor*, herramienta para hacer la verificación de proveedores en listas restrictivas, según lo establecido en el Manual SARGLAFT). Si existe un reporte, este debe ser valorado según lo establecido en el Manual de SARGLAFT emitido por la Vicepresidencia de Cumplimiento de la compañía. En este se indican las instrucciones de manejo cuando un proveedor tiene algún tipo de reporte e indica los mecanismos de aprobación o rechazo para ser considerado como proveedor dentro del Grupo Decameron.

Anexo

Índice de Contenidos de acuerdo con la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad

A través de esta tabla se vinculan los apartados del presente Estado de Información No Financiera que dan respuesta a los contenidos requeridos por la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad.

Contenidos solicitados por la Ley 11/2018	Página	Criterio de reporting
Modelo de negocio		
Descripción del modelo de negocio.	5, 9-10	GRI 102-1, GRI 102-2, GRI 102-7, GRI 102 18, GRI 102-22, GRI 102-50
Presencia geográfica.	5-7	GRI 102-4, GRI 102-6
Objetivos y estrategias.	10	GRI 102-15
Principales factores y tendencias que afectan a la evolución futura.	10-13	GRI 102-15
Estrategia y gestión de riesgos		
Descripción de las políticas que aplica la compañía.	14-15, 20, 22-23, 32, 35, 45	GRI 102-16, GRI 103-1, GRI 103-2
Resultados de las políticas que aplican a la compañía.	20-21, 23-25, 32-33, 36-37, 40, 46	GRI 102-17, GRI 103-3
Principales riesgos relacionados con cuestiones vinculadas a las actividades de la compañía.	14	GRI 102-15
Perfil del estado de información no financiera		
Análisis de materialidad.	4	GRI 102-47
Marco de reporting utilizado.	4	Estándares GRI
Cuestiones medioambientales		
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad.	38	GRI 307-1
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	38	GRI 103-1, GRI 307-1
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	38	No se ha cuantificado hasta el momento recursos para la prevención de riesgos ambientales.
Aplicación del principio de precaución.	38-40	GRI 102-11
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	38	Póliza de seguro a todo riesgo.
Contaminación		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente. Cualquier otra forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	38-40	GRI-103-2
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	39	GRI 306-2

Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	39	Criterio de reporting interno.
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	N/D	No se dispone del dato de consumo de agua
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	38-39	GRI 301-1
Consumo directo e indirecto de energía.	N/D	No se dispone del dato de consumo de energía
Medidas para mejorar la eficiencia energética.	38-39	GRI 302-4
Uso de energías renovables.	38	Por el momento, la compañía no consume energías de fuentes renovables.
Cambio climático		
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero.	N/D	No se dispone del dato de emisiones de gases de efecto invernadero.
Medidas para adaptarse al cambio climático.	N/D	No se han establecido hasta el momento medidas para adaptarse al cambio climático.
Metas de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.	N/D	No se han establecido hasta el momento metas de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.
Protección de la biodiversidad		
Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad. Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	N/D	No se cuenta con medidas sobre el impacto que se genera en hoteles aledaños a áreas protegidas.
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Empleo		
Número y distribución de empleados por país, sexo, edad, clasificación profesional y modalidad de contrato de trabajo.	16	GRI 102-8
Promedio anual de contratos por modalidad de contrato desglosado por sexo, edad y clasificación profesional.	17	GRI 102-8
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	17	GRI 401-1
Remuneraciones medias por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.	18	GRI 405-2
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	18	(Salario promedio de hombres – Salario promedio de mujeres) / Salario promedio de hombres.
Remuneración media de consejeros y directivos.	19	GRI 405-2
Implantación de políticas de desconexión laboral.	25	La compañía no cuenta con una política de desconexión laboral digital
Empleados con discapacidad.	19	GRI 405-1
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo.	26-27	GRI 402-1
Número de horas de absentismo.	33-34	GRI 403-2

Medidas para facilitar la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de ambos progenitores.	21, 26	GRI 401-2, GRI 401-3
Salud y Seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	32	GRI 403-2
Accidentes de trabajo por sexo.	34	GRI 403-2
Índice de frecuencia por sexo.	34	GRI 403-2
Índice de gravedad por sexo.	34	GRI 403-2
Enfermedades profesionales por sexo.	34-35	GRI 403-2
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social.	29-31	GRI 402-1
Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos por país.	31	GRI 102-41
Balance de los convenios en el campo de la seguridad y salud.	32	GRI 403-4
Formación		
Políticas implementadas en el campo de la formación.	23	GRI 404-2
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	24-25	GRI 404-1
Accesibilidad universal personas con discapacidad.	19, 21	GRI 405-1
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	21	GRI 405-1
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres) y medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.	25	GRI 405-1
Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	19, 21	GRI 405-1
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	20-21	GRI 406-1
Información sobre el respeto a los derechos humanos		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos.	20-21, 40	GRI 102-16, GRI 102-17
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.	20-21, 40	GRI 102-16, GRI 102-17, Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA).
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	20	GRI 102-17
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	20	GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 407-1

Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	20	GRI 406-1
Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.	20	GRI 409-1
Abolición efectiva del trabajo infantil.	20, 40	GRI 408-1, Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNA).
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno		
Medidas para prevenir la corrupción y el soborno.	14, 20-21	GRI 102-16, GRI 102-17
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	14, 20-21	GRI 102-16, GRI 102-17
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	42	GRI 201-1
Información sobre la sociedad		
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	16, 40-45	GRI 413-1
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	40-45	GRI 413-1
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	40-45	GRI 413-1, GRI 102-43
Acciones de asociación o patrocinio.	40, 42-45	GRI 102-13
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	45	GRI 102-43, GRI 204-1, GRI 308-1, GRI 414-1
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	46	GRI 102-44, GRI 308-1, GRI 414-1
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de estas.	46	GRI 102-42, GRI 308-1, GRI 414-1
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	35-37	GRI 416-1
Sistemas de reclamación.	37	GRI 102-43
Quejas recibidas y resolución de estas.	37	GRI 102-44, GRI 416-2
Información fiscal		
Beneficios obtenidos país por país.	8-9	GRI 201-1
Impuestos sobre beneficios pagados.	8-9	Impuestos sobre beneficios pagados en base a criterios contables.
Subvenciones públicas recibidas.	9	GRI 201-4

N/D: Información no disponible

CERTIFICACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Los suscritos administrador mancomunado y vicepresidente financiero certificamos a 30 de abril de 2020 de la elaboración del Estado de Información No Financiera

Atentamente,



Don Juan Pablo Barrera Ulloa
Administrador Mancomunado



Don Mauricio Patiño Aranda
Vicepresidente Financiero