

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2019

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
2.2.	Presencia en el mundo	5
2.3.	Principales resultados económicos	9
2.4.	Nuestro Negocio.....	11
2.5.	Estructura organizacional.....	12
2.6.	Plan estratégico.....	12
3.	Nuestro talento humano	14
4	Código de Ética.....	36
5.	Lucha Contra la Corrupción y Soborno	38
6.	Compromiso con los clientes.....	39
6.1.	Salud y seguridad de los clientes.....	39
6.2.	Experiencia de los clientes.....	40
7.	Gestión ambiental	44
7.1.	Impacto ambiental derivado de las actividades de la empresa	44
7.2.	Programa de certificación ambiental	44
7.3.	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.....	45
7.4.	Consumo de los recursos naturales.....	46
7.5.	Gestión de residuos.....	48
7.6.	Consumo de Materias Primas.....	50
7.7.	Prevención de Desperdicios orgánicos.....	50
7.9.	Compromisos contra el cambio climático	54
7.10.	Iniciativas para restaurar zonas aledañas a la operación.....	55
8.	Compromiso con la sociedad.....	58
8.1.	Prevención explotación sexual menores de edad.....	58
8.2.	Fundación Decameron	62
8.3.	Impacto en la sociedad y desarrollo local	62
8.4.	Identidad, Cultura y Educación.....	63
9.	Compromiso con los proveedores.....	64
9.1.	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	65

9.2. Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	
65	
9.3. Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas	65
Índice de Contenidos de acuerdo con la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad	67

1. Introducción al estado de información no financiera

El presente Estado de Información No Financiera de Hoteles Decameron España, S.L.U. (en adelante el Grupo) hace referencia al ejercicio 2019 y forma parte del Informe de Gestión Consolidado. 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 el Informe de Gestión Consolidado y los Estados Financieros Consolidados del Grupo con corte al 31 de diciembre de 2019.

El contenido incluido en este informe se basa en los principios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad. Al ser este, el segundo Estado de Información no Financiera que publica el Grupo se incluye información del ejercicio fiscal de los años 2018 y 2019.

En su elaboración también se han 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, el Grupo 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 el Grupo 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 el Grupo (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 un tercero independiente.

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.

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 • Impacto medioambiental
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, 1 club social y los negocios de venta de paquetes hoteleros por medio de agencias comerciales y venta de hospedajes futuros prepagados por medio de la línea de Multivacaciones, ubicados en 9 países en Latinoamérica y el Caribe, siendo Colombia el país de referencia para el Grupo.

2.2. Presencia en el mundo

COLOMBIA - CARIBE



COLOMBIA - SAN ANDRÉS



COLOMBIA - EJE CAFETERO



COLOMBIA - AMAZONAS



ECUADOR



EL SALVADOR



JAMAICA



MÉXICO



PANAMÁ



HAITÍ



2.3. Principales resultados económicos

(cifras en miles de euros)

2019

Nombre de la subsidiaria	Tipo de negocio	País de constitución	Beneficios / pérdidas antes de impuestos	Provisión impuesto de renta	Aportaciones fundaciones y entidades sin ánimo de lucro (*)
Hoteles Decameron España S.L.	Vehículo de inversión	España	€ 55	€ 0	€ 0
Hoteles Decameron Colombia S.A.S	Hotelería. Multivacaciones, oficinas centrales, vehículo de inversión	Colombia	(€ 39.516)	€ 9.490	€ 6
Servincludidos Ltda.	Hotelería. agencia comercial. Restaurantes	Colombia	€ 8.776	(€ 3.192)	€ 392
Decameron Cinco Herraduras S.A.S	Hotelería	Colombia	(€ 960)	€ 645	
Aparta Hotel Don Blas S. A.	Hotelería	Colombia	€ 2.646	(€ 483)	€ 8
Decameron Servicios Turísticos Ltda.	Comercializador	Colombia	€ 25	(€ 13)	-
Operaciones Decameron SAI S.A.S.	Comercializador	Colombia	€ 0	€ 0	-
Decameron All Inclusive Hotels and Resorts S.A.	Agencia	Costa Rica	(€ 230)	€ 17	-
Hoteles Decameron Ecuador S.A.	Hotelería. Multivacaciones. vehículo de inversión. agencia comercial y restaurantes	Ecuador	€ 1.671	€ 2.737	-
Lorma S.A.	Hotelería	Ecuador	(€ 128)	(€ 36)	-
Hoteles Decameron El Salvador S.A. de C.V.	Vehículo de inversión	El Salvador	€ 10.316	(€ 330)	-
Servilaborales S.A. de C.V.	Suministro de personal	El Salvador	€ 54	(€ 21)	-
Club de Playas Salinitas S.A. de C.V.	Hotelería. Multivacaciones	El Salvador	€ 9.101	€ 92	-
Hoteles Decameron Guatemala S.A.	Multivacaciones	Guatemala	€ 69	€ 99	-
Hoteles Decameron Jamaica Limited	Hotelería	Jamaica	(€ 2.145)	€ 600	-
Hescov Investments, Limited	Hotelería	Jamaica	(€ 1.204)	€ 188	-
Waterfront Investments Limited	Hotelería	Jamaica	(€ 416)	€ 425	-
Decameron, S.A. de C.V.	Hotelería	México	€ 2.207	(€ 1.185)	-
Servincludidos S.A. de C.V.	Suministro de personal	México	€ 189	(€ 84)	-
Las Ramblas S.A.	Agencia Comercial	Panamá	(€ 147)	-	-
CPG Panamá Holdings, Inc. (consolidado)	Hotelería, Agencia comercial, vehículo de inversión	Barbados	(€ 2.250)	€ 3.576	-
Decameron Global Services S. de R.L.	Agencia Comercial	Panamá	€ 7.221	-	-
Multivacaciones Panama S.A.	Multivacaciones	Panamá	€ 57	€ 43	-
Decameron Services S.A.	Asesoría	Panamá	€ 305	€ 42	-
Atlantic Management & Hotels International, S.A.	Agencia Comercial	Panamá	(€ 14)	-	-
Hoteles Decameron Haiti S.A.	Hotelería	Haití	(€ 2.502)	-	-
TOTAL			(€ 6.820)	€ 12.610	€ 406

2018

Nombre de la subsidiaria	Tipo de negocio	País de constitución	Beneficios / pérdidas antes de impuestos	Provisión impuesto de renta	Aportaciones fundaciones y entidades sin ánimo de lucro (*)
Hoteles Decameron España S.L.	Vehículo de inversión	Colombia	(€ 813)	-	-
Hoteles Decameron Colombia S.A.S	Hotelería. Multivacaciones, oficinas centrales, vehículo de inversión	Colombia	(€ 46.303)	€ 574	-
Servincluidos Ltda.	Hotelería. agencia comercial. Restaurantes	Colombia	€ 4.753	€ 2.109	€ 306
Decameron Cinco Herraduras S.A.S	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	-	-	-
Operaciones Decameron SAI S.A.S.	Comercializador	Colombia	-	-	-
Decameron All Inclusive Hotels and 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 Playas 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 Limited	Hotelería	Jamaica	(€ 881)	(€ 75)	-
Hescov Investments, Limited	Hotelería	Jamaica	(€ 1.276)	(€ 72)	-
Waterfront Investments Limited	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	-
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	-
Decameron Global Services S. de R.L.	Agencia Comercial	Panamá	€ 19.179	€ 0	-
Multivacaciones Panama S.A.	Multivacaciones	Panamá	€ 454	€ 91	-
Decameron Services S.A.	Asesoría	Panamá	€ 49	€ 118	-
Atlantic Management & Hotels International, S.A.	Agencia Comercial	Panamá	(€ 13.708)	-	-
Hoteles Decameron Haiti S.A.	Hotelería	Haití	€ 811	-	-
TOTAL			(€ 25.776)	€ 9.305	306

(*) Las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro realizadas por el grupo se realizaron a la Fundación Decameron, sociedad que no consolida.

Para el cierre del año 2018 y 2019 ninguna compañía del grupo recibió alguna subvención monetaria o en especie.

2.4. 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.

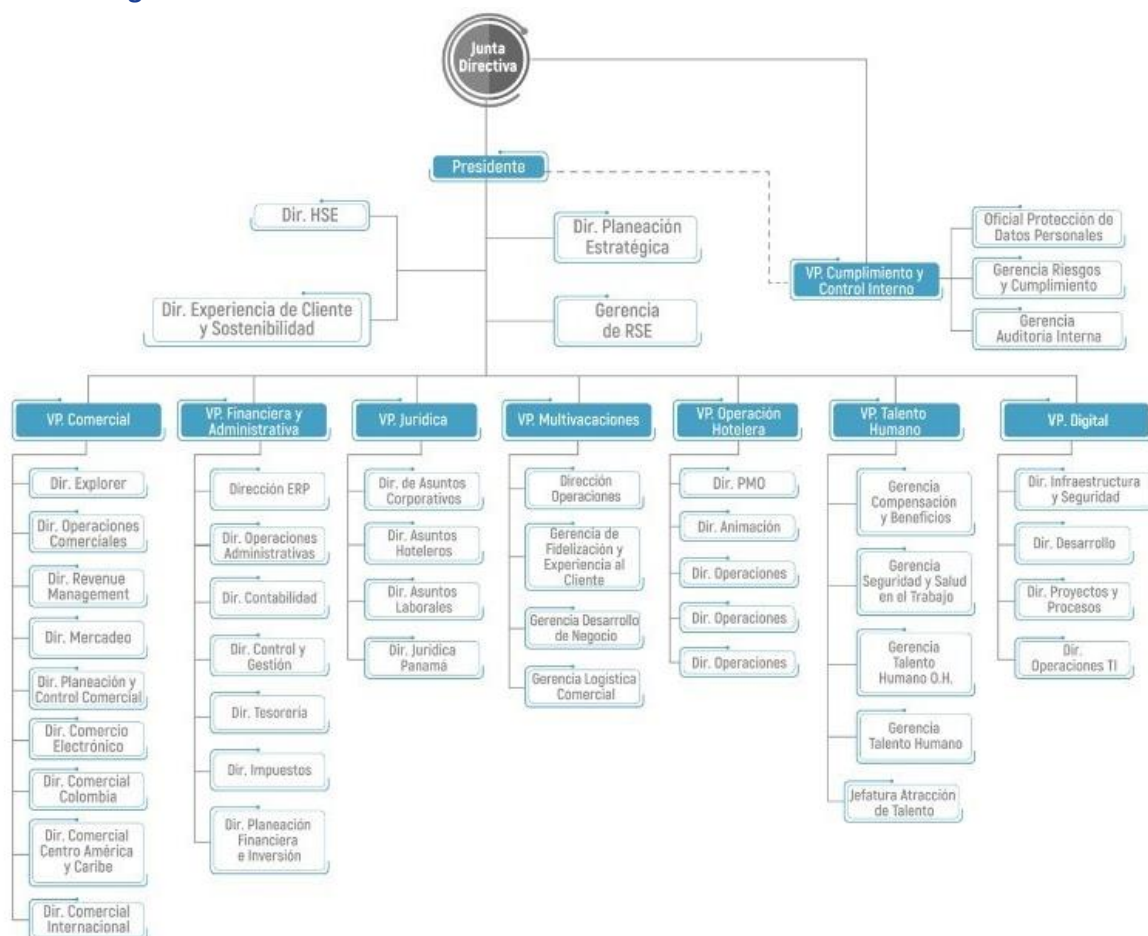
Misión: Servir con pasión para hacer felices a nuestros clientes, creando experiencias vacacionales inolvidables y accesibles.

Visión: Ser líderes en el turismo todo incluido en América Latina y el Caribe. Ser la organización donde todos queremos estar y permanecer

Valores Corporativos

- *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.

2.5. Estructura organizacional



2.6. Plan estratégico

El plan estratégico del Grupo Decameron busca apalancar las metas de crecimiento que el Grupo 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.

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

A continuación, se presentan las siguientes situaciones en las que se apalanca la visión de crecimiento del negocio del Grupo.

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 del Grupo.

2.6.2. 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 el Grupo

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

Basado en todas estas proyecciones, el Grupo 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 el Grupo ya tiene presencia y conoce el mercado, y complementar con la entrada a mercados identificados como estratégicos para el posicionamiento de la marca.

2.6.3. Desarrollo / Fortalecimiento de capacidades

Complementariamente a los planes de expansión y crecimiento en las diferentes líneas de negocio del Grupo, 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 del Grupo. 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 el Grupo 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 del Grupo, 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.

3. Nuestro talento humano

3.1. Enfoque de gestión

- **Políticas aplicadas por la empresa respecto a cuestiones sociales y relativas al personal**

Hoteles Decameron ha establecido un proceso corporativo de selección que busca asegurar que las mejores prácticas y procesos se desarrollen en todos los países en los que el Grupo tiene presencia. De allí y a través de la definición y creación del proceso de selección y en conjunto con el área de Compensación, se han desarrollado descriptivos de cargos como fuente esencial para iniciar la búsqueda y cubrir vacantes en la organización, esto con el fin de determinar las habilidades y competencias mínimas que un candidato debe tener para hacer parte de la empresa, dichas características son la fuente de evaluación y definición para la calificación de los candidatos.

El compromiso de la organización de velar por la igualdad está descrito en el numeral 4.2.1 de la Política de Selección, en la cual se ha determinado que: “El proceso de selección propende por el respeto a la igualdad de oportunidades y promueve la no discriminación por razón de raza, edad, sexo, estado civil, ideología, opiniones políticas, nacionalidad, religión o cualquier otra condición personal, física o social. A través de ello, se garantiza la capacidad para incorporar, motivar y retener el mejor talento y mantener los principios éticos y legales esperados de una empresa de confianza, congruente y alineada con los valores de sus clientes, accionistas, empleados y comunidad”.

Así mismo, en la organización contamos con un Programa de Formación Corporativo, denominado Formación D, el cual está conformado por diferentes frentes de entrenamiento que impulsan el desarrollo de habilidades organizacionales, aplicando módulos en temas normativos, habilidades técnicas, temas core del negocio y competencias blandas; lo anterior, mediante entrenamientos presenciales y virtuales, talleres, e-learning, charlas y foros.

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

- **Principales riesgos relacionados con las cuestiones sociales y relativas al personal**

El Grupo, con el apoyo y liderazgo de la Vicepresidencia de Cumplimiento y Control Interno ha diseñado un Código de Ética y Conducta en el cual en el capítulo VII, se establecen los principios y deberes para la administración de los conflictos de intereses, entendidos como “cualquier situación en la cual un trabajador o contratista enfrente sus intereses personales con los del Grupo, bien sea en actividades personales o en el trato con otras personas o entidades con intereses comerciales, que afecten la libertad, buen juicio e independencia en la toma de una decisión”.

El Código de Ética y Conducta se implementa a nivel organizacional e impacta a todos los trabajadores del Grupo. Los riesgos relacionados con cuestiones relativas al personal se identifican en todos los niveles de la organización.

3.2. Empleo

Número de colaboradores y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional

- **Por sexo**

	2019		2018	
Hombres	5.527	55%	5.898	56%
Mujeres	4.453	45%	4.624	44%
Total general	9.980	100%	10.522	100%

- **Por grupo de edad**

	2019		2018	
Menores de 30	3.684	37%	4.089	39%
Entre 30 y 50	5.211	52%	5.235	50%
Mayores de 50	1.085	11%	1.198	11%
Total general	9.980	100%	10.522	100%

- **Por clasificación profesional**

	2019		2018	
Operativo	7.914	79%	8.512	81%
Táctico	1.917	19%	1.859	18%
Estratégico	149	2%	151	1%
Total general	9.980	100%	10.522	100%

*Cargos de acuerdo con la clasificación

Operativo: Cargos de auxiliar, asistente y técnico

Táctico: Cargos de nivel analista, profesional, coordinación y jefaturas

Estratégico: Cargos de nivel presidencia, vicepresidencia, dirección y gerencia

- **Colaboradores por país**

	2019	%	2018	%
COLOMBIA	4.159	41,67%	4.223	40,14%
ECUADOR	1.375	13,78%	1.502	14,27%
MÉXICO	1.216	12,18%	1.236	11,75%
PANAMÁ	1.214	12,16%	1.625	15,44%
EL SALVADOR	971	9,73%	818	7,77%
JAMAICA	658	6,59%	633	6,02%
HAITI	290	2,91%	446	4,24%
COSTA RICA	80	0,80%	15	0,14%
GUATEMALA	17	0,17%	24	0,23%
TOTAL GENERAL	9.980	100,00%	10.522	100,00%

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo

	DEFINIDO	INDEFINIDO	TOTAL
2019	5.692	4.288	9.980
2018	5.886	4.636	10.522

*Hasta el momento en el Grupo todos los trabajadores están contratados con jornada completa, no existen contrataciones con jornada parcial.

Promedio anual de contratos por modalidad de contrato desglosado por sexo, edad, y clasificación en 2019

- Promedio total por tipo de contrato**

DEFINIDO	INDEFINIDO
5.435	4.193

- Por Sexo**

DEFINIDO		INDEFINIDO	
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
2.902	2.533	2.444	1.749

- Por grupo de edad**

DEFINIDO			INDEFINIDO		
Menores de 30	Entre 30 y 50	Mayores de 50	Menores de 30	Entre 30 y 50	Mayores de 50
2.236	2.736	463	1.073	2.496	624

- Por clasificación profesional**

DEFINIDO			INDEFINIDO		
Operativo	Táctico	Estratégico	Operativo	Táctico	Estratégico
4.745	473	217	2.870	954	369

Se realiza el promedio anual de acuerdo con el número de contratos que hubo durante el año.

2019 es el primer año en el que los sistemas de reporte han permitido obtener los promedios anuales de contratos, razón por la cual no figuran los datos de 2018.

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

- Por Sexo**

	2019	2018
Hombres	320	493
Mujeres	209	371
Total general	529	864

- **Por grupo de edad**

	2019	2018
Menores de 30	157	310
Entre 30 y 50	334	453
Mayores de 50	38	102
Total general	529	865

- **Por clasificación profesional**

	2019	2018
Operativo	440	704
Táctico	15	154
Estratégico	74	7
Total general	529	865

* Para el número de despidos se tuvieron en cuenta causales de terminación de contrato con justa y sin justa causa.

Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor - Brecha Salarial

A continuación, se incluye para cada país de la operación, la moneda en la que los trabajadores del Grupo han percibido la remuneración y su respectivo tipo de cambio a dólares estadounidenses (USD):

	Colombia	Costa Rica	México	Jamaica	Haití	Ecuador	El Salvador	Panamá	Guatemala
	COP	CRC	MXN	JMD	HTG	USD	USD	USD	GTQ
2019	3450.00	583.00	20.03	142.00	100.00	1.00	1.00	1.00	7.66

$$\text{Formula brecha salarial} = \frac{(\text{Promedio hombres} - \text{promedio mujeres})}{\text{promedio de hombres}}$$

En el cálculo de la brecha salarial se incluye la remuneración de alta gerencia (cargos de presidencia y vicepresidencia).

Aunque los trabajadores han percibido la remuneración en moneda local, a la hora de reportar esta información, las remuneraciones se han convertido a dólares estadounidenses (USD).

Se incluyen pagos fijos no atados a desempeño - No se incluyen beneficios por convención colectiva.

- **Remuneración media anual y brecha salarial por Sexo (USD)**

	Hombres	Mujeres	Brecha Salarial
2019	8.640	7.244	16,16%
2018	7.437	6.632	10,82%

- Remuneración media anual y brecha salarial por edad (USD)

	2019				2018			
	Hombres	Mujeres	Promedio General	Brecha Salarial	Hombres	Mujeres	Promedio General	Brecha Salarial
Menores de 30	6.070	6.330	6.187	-4,28%	5.633	5.806	7.707	-3,07%
Entre 30 y 50	9.308	7.952	8.687	14,57%	8.064	7.263	9.042	9,93%
Mayores de 50	13.618	6.819	11.011	49,93%	10.506	6.710	5.710	36,13%
Promedio general	8.640	7.244	8.017	16,16%	7.437	6.632	7.083	10,82%

- Remuneración media anual y brecha salarial por clasificación profesional (USD)

	2019				2018			
	Hombres	Mujeres	Promedio General	Brecha Salarial	Hombres	Mujeres	Promedio General	Brecha Salarial
Operativo	5.386	5.387	5.386	-0,02%	12.010	11.792	11.925	1.82%
Táctico	14.368	12.291	13.490	14,45%	5.063	5.108	5.083	-0.89%
Estratégico	85.795	59.994	77.310	30,07%	66.016	48.427	60.191	26.64%
Promedio general	8.640	7.244	8.017	16,16%	7.437	6.632	7.437	10,82%

	2019				2018			
	Hombres	Mujeres	Promedio General	Brecha Salarial	Hombres	Mujeres	Promedio General	Brecha Salarial
Operativo	5.386	5.387	5.386	-0,02%	12.010	11.792	11.925	1.82%
Táctico	14.368	12.291	13.490	14,45%	5.063	5.108	5.083	-0.89%
Estratégico	85.795	59.994	77.310	30,07%	66.016	48.427	60.191	26.64%
Promedio general	8.640	7.244	8.017	16,16%	7.437	6.632	7.437	10,82%

La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.

	2019	2018
Remuneración media anual Hombres (USD)	342.517	314.247
Remuneración media anual Mujeres (USD)	212.944	176.878

*Cambio COP a USD: 3.450 COP= 1 USD. Este es el cambio utilizado para transformar la remuneración percibida a dólares. Se incluye la remuneración de los cargos de presidencia y vicepresidencia.

- El Grupo no cuenta con políticas de desconexión laboral. El Grupo durante el año 2019 garantizó el trabajo desde las instalaciones del Grupo y en ese sentido cumplió con los horarios y las legislaciones laborales determinadas.

- Aunque los trabajadores han percibido la remuneración en moneda local, a la hora de reportar esta información, las remuneraciones se han convertido a USD.

Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación

- Permisos de baja por maternidad y paternidad: El Grupo se rige bajo la legislación de cada país para dar licencias de maternidad o paternidad según corresponda.
- Permisos en casos puntuales para llevar a los hijos al médico, para cuidar a los hijos o a los padres cuando estos están enfermos, o cualquier otro permiso para resolver asuntos personales.
- Actualmente no existe una política; sin embargo, el Grupo ha delegado esta labor en los líderes, quienes deben garantizar el cumplimiento de los resultados del trabajador y no afectar la operación en caso de requerir dar un permiso a algún trabajador de su equipo.
- Flexibilidad horaria: el Grupo no cuenta con este programa.
- Reducciones de jornada, permisos especiales y excedencias: En la organización no contamos con reducciones de jornada, pero como fue mencionado en el punto anterior, bajo potestad del líder pueden otorgarse permisos a los trabajadores, estos pueden ser remunerados o no remunerados y son validados por el área de Talento Humano del Grupo.

Relaciones Sociales

En el Grupo 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.

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 2019 administramos siete convenios colectivos celebrados con los trabajadores sindicalizados en Colombia y México.

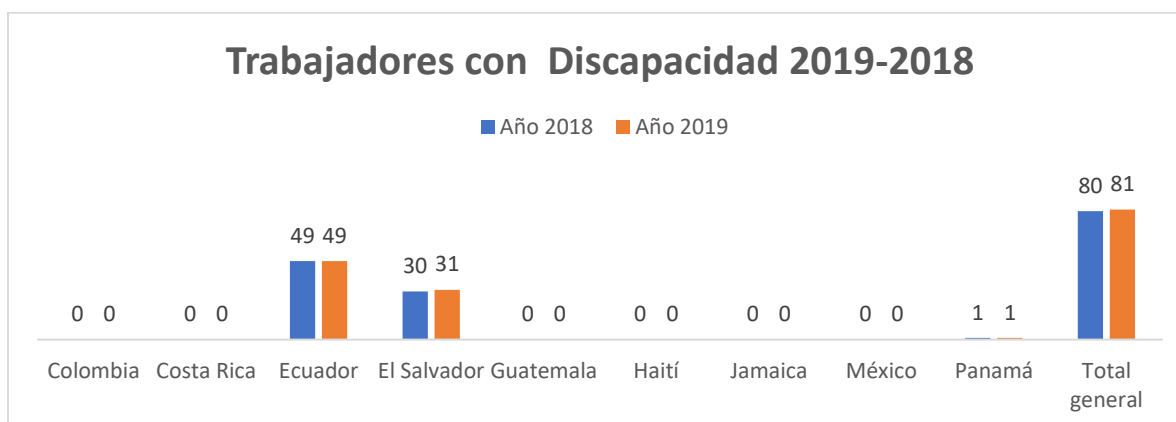
Nuestro reto está en consolidar el direccionamiento estratégico laboral alineado con la estrategia corporativa, que cuente con definiciones fundamentales acerca del manejo de las relaciones laborales del Grupo, individuales y colectivas, armonizando los retos del presente con una visión de mediano y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

País	2019			2018		
	N. Trab	Convencionados	%	N. Trab	Convencionados	%
Colombia	4.159	1.154	27,75%	4.223	1.052	24,91%
Ecuador	1.375	219	15,93%	N/D	N/D	N/D
Jamaica	658	63	9,57%	633	96	15,17%
México	1.216	719	59,13%	1.236	732	59,22%
Total general	7.408	2.155	29,09%	6.092	1.880	30,86%

*No se cuenta con trabajadores convencionales en Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Haití y Panamá, porque no contamos con organizaciones sindicales con convenios en los hoteles de estos países.

✓ **Número de empleados con discapacidad**

País	Año 2019	Año 2018
Colombia	0	0
Costa Rica	0	0
Ecuador	49	49
El Salvador	31	30
Guatemala	0	0
Haití	0	0
Jamaica	0	0
México	0	0
Panamá	1	1
Total general	81	80



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

3.3. Organización del Trabajo

Organización del tiempo de trabajo

País	Jornada laboral
COLOMBIA	48 horas a la semana
ECUADOR	8 horas diarias de trabajo con un descanso efectivo de 48 horas a la semana (descanso 2 días por semana)

MÉXICO	Jornada diurna: 48 horas a la semana Jornada Mixta: 45 horas a la semana Jornada Nocturna: 42 horas a la semana
PANAMA	Jornada diurna: 48 horas a la semana (8 horas al día) Jornada Nocturna: 42 horas a la semana (7 horas al día)
EL SALVADOR	44 horas a la semana
JAMAICA	40 horas a la semana
HAITÍ	48 horas a la semana
COSTA RICA	48 horas a la semana
GUATEMALA	48 horas a la semana

Horas de Absentismo

	Masculino 2019	Femenino 2019	Total Año 2019	Total Año 2018
País	Horas	Horas	Horas	Horas
Colombia	165.920	247.072	412.992	391.000
Costa Rica	0	288	288	N/D
Ecuador	25.512	45.920	71.432	91.984
El Salvador	18.296	43.736	62.032	67.112
Guatemala	0	1.064	1.064	N/D
México	12.720	28.720	41.440	N/D
Panamá	5.968	6.744	12.712	17.512
Total general	228.416	373.544	601.960	567.608

El número de horas de absentismo corresponde al número de días dejados de laborar multiplicado por 8 horas laborales. Como absentismo se tomó en consideración certificados médicos por accidente de trabajo, enfermedad general y licencia de maternidad y paternidad para todos los países.

En el 2018 los países de Costa Rica, Guatemala y México no contaban con registro de datos, por lo tanto, se relaciona N/D. En el 2019 se mejoraron los registros de datos lo que permitió obtener datos de todos los países, excepto Jamaica y Haití. Se seguirá trabajando en la mejora de los sistemas de reporte para incluir en los próximos años la información de absentismo de estos países.



3.4. Salud y Seguridad

Condiciones de Salud y Seguridad en el Trabajo

En el Grupo 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.

Contamos con un equipo multidisciplinario conformado por tecnólogos y profesionales de la Ingeniería y el Área de la Salud, especializados en Seguridad y Salud en el Trabajo, contratados de manera directa en nuestras sedes de México, El 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.

Por otro lado, frente a los efectos en salud en Hoteles Decameron de Colombia, Ecuador y México se cuenta con una metodología para la identificación de peligros y valoración de riesgos, la cual es actualizada de manera anual y en ella se fomenta la participación de los trabajadores.

Esta metodología permite identificar los peligros a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores, los posibles daños que estos pueden generar a la salud y seguridad de las personas y en ella también se relacionan las medidas de control existentes y se recomiendan otras medidas para disminuir el nivel de riesgo. En la siguiente tabla se describe un resumen de los peligros:

Peligro	Posibles Afectaciones a la salud y seguridad de las personas	Medidas de intervención que se implementan
Biológico: Macroorganismos (Mordeduras, golpes, pisadas de animales, picadura de insectos, etc.)	Heridas, laceraciones, amputaciones, asfixia, intoxicación, politraumatismos, dermatitis, reacciones alérgicas.	• Suministro de elementos de protección personal • Capacitación en prevención de riesgo biológico • Jornadas de Fumigación, limpieza y desinfección.

Peligro	Posibles Afectaciones a la salud y seguridad de las personas	Medidas de intervención que se implementan
Físico: Iluminación, ruido, exposición a altas o bajas temperaturas.	Fatiga visual, cefalea, disminución de la destreza y precisión, deslumbramiento, Pérdida auditiva inducida por ruido, mareos, desmayos por deshidratación, agravamiento de trastornos cardiovasculares. Fatiga, problemas cardiovasculares.	• Mantenimiento preventivo a instalaciones locativas. • Ejecución de mediciones ambientales de higiene. • Suministro de elementos de protección personal. • Implementación de jornadas de descanso y pausas activas. • Ejecución de evaluaciones médicas ocupacionales. • Implementación de controles de ingeniería en sistemas de ventilación. • Implementación de plan de capacitación.
Químico: Líquidos, sólidos y gases y vapores por sustancias químicas.	Cefaleas, temblores, falta de coordinación, náuseas, vómitos, somnolencia, acufenos, dificultad respiratoria, irritación de vías respiratorias, ojos, piel y tracto gastrointestinal, quemaduras, anemia, hipertensión arterial.	• Programa de Gestión del Riesgo Químico • Caracterización de productos Químicos • Hojas y Fichas de Seguridad • Capacitación en prevención de riesgo químico y cuidados de la salud • Elaboración de matrices de compatibilidad. • Ejecución de evaluaciones médicas ocupacionales
Biomecánico: Postura (prolongada mantenida, forzada, anti gravitacional), movimientos repetitivos, manipulación de cargas.	Desordenes de trauma acumulativo, lesiones del sistema músculo esquelético, fatiga, alteraciones del sistema vascular, alteraciones lumbares, dorsales, cervicales y sacras.	• Implementación de Programa de Prevención de lesiones musculoesqueléticas. • Ejecución de inspecciones ergonómicas en puestos de trabajo. • Realización de pausas activas. • Ejecución de evaluaciones médicas ocupacionales. • Controles de ingeniería para implementación de ayudas mecánicas.
Condiciones de Seguridad: Peligros mecánicos, eléctricos, locativos, públicos, tareas de alto riesgo, transito.	Heridas, amputaciones, trastornos de tejidos blandos, golpes, fracturas, muerte.	• Inspecciones de seguridad a instalaciones locativas, máquinas y equipos. • Programa de Trabajo seguro en alturas. • Capacitación en prevención de peligros. • Implementación de estrategias de movilidad segura. • Diseño y socialización de guías de trabajo seguro. • Implementación de señalización y demarcación de áreas.

Peligro	Posibles Afectaciones a la salud y seguridad de las personas	Medidas de intervención que se implementan
Fenómenos Naturales: Sismos, inundaciones, tsunamis, vendavales.	Quemaduras, golpes, heridas, laceraciones, amputaciones, asfixia, intoxicación, politraumatismos, muerte	- Implementación de Planes de Emergencia. - Conformación de brigadas de emergencias. - Recursos de señalización y demarcación de rutas de evacuación. - Equipos de detección y contención de incendios. - Implementación de alarmas y equipos de emergencias. - Ejecución de capacitaciones a trabajadores. - Realización de ejercicios de simulacros y simulaciones.

Actualmente se cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en México, El Salvador, Colombia y Ecuador, los cuales buscan dar cumplimiento a la normativa legal vigente en Seguridad Social de cada país, este sistema se desarrolla bajo las siguientes fases:



En la tabla se detallan las actividades que se realizan dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST):

Fase	Estándar	Actividades
Planear	Liderazgo y participación	Política de SST, Responsabilidades del SG-SST, conformación de los comités de seguridad y salud en el trabajo para fomentar la participación de los trabajadores, establece y ejecuta el plan de capacitación, inducción y reinducción.
	Planificación y apoyo	Establece metas y objetivos del SG-SST, identifica los requisitos legales de acuerdo con la normatividad de cada país, asignación de recursos y presupuesto para ejecución de actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo, establece plan de trabajo anual, realiza procedimiento de conservación documental y comunicaciones.
Hacer	Gestión operativa de la salud	Realiza evaluaciones médicas ocupacionales, fomenta actividades de promoción y prevención de la salud que permitan disminuir la ocurrencia de enfermedades laborales y de origen común.
	Gestión operativa de los peligros	Implementa programas de gestión del riesgo que permiten mitigar la ocurrencia de accidentes de trabajo, realiza actualización anual de la matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos, en esta se contemplan las actividades de cada base, establece medidas de control de las cuales se realiza seguimiento de su cumplimiento.
	Gestión operativa de preparación y respuesta ante amenazas	Cada sede de trabajo cuenta con un plan de emergencias, simulacros con emergencias prioritarias y capacitaciones a grupos de brigada de emergencias.
Verificar	Evaluación del desempeño	Establece, mide y realiza seguimiento a los Indicadores del SG-SST, realiza auditorías internas y revisión por la Alta Dirección.
Actuar	Mejoramiento	Establece acciones correctivas, preventivas y de mejora derivadas de todo el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Para mejorar las condiciones y el ambiente laboral, así como la salud en el trabajo, a lo largo del 2019 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, prevención del estrés, prevención del consumo de alcohol y sustancias psicoactivas
- Semana de la Salud, entre otras.

Participación de Trabajadores

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo asegura la adopción de medidas eficaces que garanticen la participación de todos los colaboradores y sus representantes ante el Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo, también se promueve la participación y consulta de todos los trabajadores, a través de medios de comunicación como carteleros, Portal del Colaborador, tarjetas de observación para realizar reportes de actos y condiciones inseguras, participación en la identificación y valoración de peligros.

Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo

País	Existencia de Requisito Legal	Evidencias de Cumplimiento
Colombia	Resolución 2013 de 1986	Actas de conformación de los comités, los cuales se conforman por un periodo de dos años y tienen integrantes de forma paritaria por parte de los trabajadores y del empleador, se reúnen de manera mensual y se deja registro en actas.
Costa Rica	Ley 6727 de 1982	En todo centro de trabajo en que laboren más de quince trabajadores se cuenta con un Comité de Seguridad e Higiene del Trabajo, integrado en forma paritaria, por tres representantes de los trabajadores y tres representantes de los empleadores. Se conforma por un periodo de dos años y se cuenta con bitácoras de registro de las reuniones.
Ecuador	Decreto Ejecutivo 2393 de 1986	Conformación de los comités, la vigencia es de dos años, se realizan reuniones mensuales y actividades en apoyo a la seguridad y salud en el trabajo, cuenta con evidencias de las actas de reunión mensuales.
El Salvador	Decreto 254 de 2010	Los empleadores tendrán la obligación de crear Comités de Seguridad y Salud Ocupacional, en aquellas empresas en que laboren quince o más trabajadores, cuenta con actas de conformación y las evidencias mensuales de las reuniones y actividades realizadas.
México	NOM-019-STPS de 2011	La normativa mexicana regula la conformación de comisiones integradas por representantes del trabajador y el patrón, cada comisión deberá delegar un coordinador, secretario y los vocales. Cuenta con las actas de conformación de las comisiones.
Panamá	No Existe Requisito Legal	En Panamá no se cuenta con requisito legal que regule la conformación de comités o comisiones enfocadas en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En Haití y Jamaica no se tiene conocimiento de requisitos legales sobre la conformación de comités de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En Guatemala, el requisito legal no aplica para este país ya que se cuenta con menos de 20 trabajadores.

Plan de emergencias

Nuestras sedes cuentan 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 los trabajadores. Durante el año 2019, se realizaron simulacros de evacuación que permiten evaluar de una forma práctica la preparación de respuesta ante emergencias, se simulan las amenazas más prioritarias y con mayor probabilidad de ocurrencia de acuerdo con el análisis de vulnerabilidad de cada sede.



3.5. Accidentes de trabajo

Accidentes 2019

País	Accidente de Trabajo	Días Perdidos	Promedio de Trabajadores	Horas Trabajadas Año	Índice de Frecuencia	Índice de Gravedad
Colombia	248	2.812	4.118,91	9.885.400	25,09	0,28
Costa Rica	1	7	15,75	37.800	26,46	0,19
Ecuador	36	510	1.338,58	3.212.600	11,21	0,16
El Salvador	67	878	733,50	1.760.400	38,06	0,50
Guatemala	0	0	19,91	47.800	0,00	0,00
México	24	275	1.025,75	2.461.800	9,75	0,11
Panamá	21	144	1.438,83	3.453.200	6,08	0,04
Total general	397	4.626	8.691,23	20.859.000	19,03	0,22

Accidentes 2018

País	Accidente de Trabajo	Días Perdidos	Número de Trabajadores	Horas Trabajadas Año	Índice de Frecuencia	Índice de Gravedad
Colombia	262	2.078	4.223	10.135.200	25,85	0,21
Ecuador	56	775	1.502	3.604.800	15,53	0,21
El Salvador	54	568	818	1.963.200	27,51	0,29
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

Accidentes 2019- Sexo

País	Masculino				Femenino			
	Accidente de Trabajo	Días Perdidos	Promedio de Trabajadores	Horas Trabajadas Año	Accidente de Trabajo	Días Perdidos	Promedio de Trabajadores	Horas Trabajadas Año
Colombia	142	1.958	2.187,41	5.249.800	106	854	1.931,50	4.635.600
Costa Rica	0	0	7,58	18.200	1	7	8,16	19.600
Ecuador	17	170	787,08	1.889.000	19	340	551,50	1.323.600
El Salvador	33	408	371,33	891. 200	34	470	362,16	869.200
Guatemala	0	0	6,91	16.600	0	0	13,00	31.200
México	8	117	584,08	1.401.800	16	158	441,66	1.060.000
Panamá	10	81	840,08	2.016.200	11	63	598,75	1.437.000
Total general	210	2.734	4.784,47	11.482.800	187	1.892	3.906,73	9.376.200

Los Accidentes de Trabajo corresponden a eventos que generan pérdida de días por incapacidad médica.

Para el año 2018 se calculó las horas trabajadas teniendo en cuenta el número de trabajadores a corte de 31 de diciembre de 2018. Para el 2019 se mejoraron los registros de información y este número de horas trabajadas se calculó al multiplicar: promedio de trabajadores del año *48 horas de trabajo a la semana * 50 semanas al año.

Toda la información de indicadores de accidentalidad se está calculando con el promedio de trabajadores del año 2019.

Para el 2019, se mejoraron los sistemas de registro de la información, obteniendo los datos de Costa Rica y Guatemala. En Guatemala no se presentaron accidentes. No se cuenta con información de accidentalidad de

Jamaica y Haití ya que no se tiene registro. Se seguirá trabajando en la mejora de los sistemas de reporte para incluir en los próximos años la información de accidentalidad de estos países.

Fórmulas para el cálculo

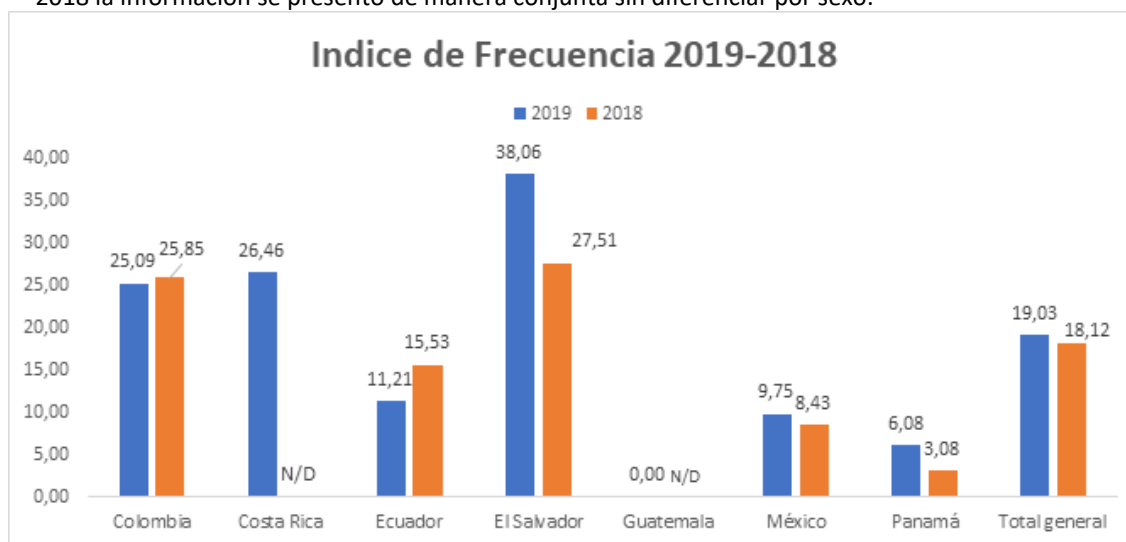
$$\text{Índice de Frecuencia} = \frac{\text{Accidente con baja}}{\text{Número de horas trabajadas}} \times 10^6$$

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

✓ **Índice de frecuencia Accidentes de Trabajo por año**

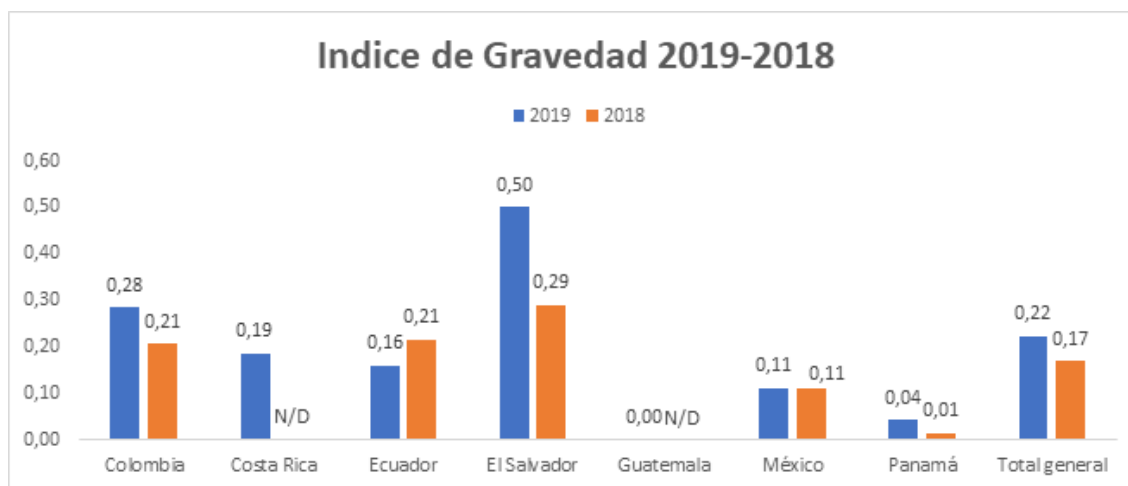
País	Masculino 2019	Femenino 2019	Total 2019	Total 2018
Colombia	27,05	22,87	25,09	25,85
Costa Rica	0	51,02	26,46	N/D
Ecuador	9	14,35	11,21	15,53
El Salvador	37,03	39,12	38,06	27,51
Guatemala	0	0	0	N/D
México	5,71	15,09	9,75	8,43
Panamá	4,96	7,65	6,08	3,08
Total general	18,29	19,94	19,03	18,12

Debido a las mejoras de los sistemas de información se obtienen registros por género para el año 2019. En el 2018 la información se presentó de manera conjunta sin diferenciar por sexo.



✓ **Índice de gravedad por Año**

País	Masculino 2019	Femenino 2019	Total 2019	Total 2018
Colombia	0,37	0,18	0,28	0,21
Costa Rica	0	0,36	0,19	N/D
Ecuador	0,09	0,26	0,16	0,21
El Salvador	0,46	0,54	0,5	0,29
Guatemala	0	0	0	N/D
México	0,08	0,15	0,11	0,11
Panamá	0,04	0,04	0,04	0,01
Total general	0,24	0,20	0,22	0,17



En 2019, por el seguimiento del registro de la información, se obtienen los datos por género como se ve en número de accidentes, índice de frecuencia e índice de gravedad. En 2018, estos datos no se desglosaron por género.

✓ **Enfermedades Laborales**

Incidencia: Número de enfermedades nuevas calificados en cada año.

País	Año 2019		Año 2018	
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Colombia	1	6	1	4
Costa Rica	0	0	0	0
Ecuador	0	2	0	0
El Salvador	0	0	0	0
Guatemala	0	0	0	0
México	0	0	0	0

Panamá	0	9	0	0
Total general	1	17	1	4

Se logra en el 2019, mejorar los registros de información, obteniendo los datos de enfermedad laboral de la mayoría de los países. Colombia, Ecuador y Panamá tienen eventos calificados de origen laboral. Se obtiene registro para el 2019 de Ecuador y Panamá, contando con 18 casos de enfermedad laboral en el Grupo, 17 casos en mujeres y 1 en hombres.

Costa Rica, El Salvador, Guatemala y México no tienen enfermedades laborales calificadas. Se seguirá trabajando en la mejora de los sistemas de reporte para incluir en los próximos años la información de Haití y Jamaica. Prevalencia: Número de enfermedades nuevas (año vigente) más número de enfermedades antiguas (años anteriores) acumuladas.

País	Año 2019		Año 2018	
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Colombia	3	24	4	20
Costa Rica	0	0	0	0
Ecuador	0	2	0	0
El Salvador	0	0	0	0
Guatemala	0	0	0	0
México	0	0	0	0
Panamá	0	9	0	0
Total general	3	35	4	20

No se cuentan con los registros de la información de Haití y Jamaica del 2018 y 2019. Se seguirá trabajando en la mejora de los sistemas de reporte para incluir en los próximos años la información de estos países.

3.6. Formación

Políticas implementadas en el campo de la formación

El Grupo cuenta con un plan de formación corporativa “Formación D, Avanzamos contigo”, este plan ha sido desarrollado en fases y pretende que compañía estandarice y garantice que sus trabajadores cuentan con los niveles de capacitación requeridos para desarrollar sus funciones y actividades dentro de la organización.

Durante el 2019 se logró posicionar el programa de formación y definir de manera estratégica un plan corporativo para reforzar, preparar y asegurar que todos nuestros trabajadores cuentan con el conocimiento que el Grupo ha definido para los distintos roles. Esta estrategia se ha definido en tres fases para asegurar la correcta línea de implementación de un programa de desarrollo. Concluyendo el año 2019, se completó la fase I y se inició con la fase II, asegurando la integración de este proceso con la cultura del Grupo.



Este programa está compuesto por ocho dimensiones, que son revisadas y alineadas según las necesidades del negocio, con el objetivo de integrar factores que permiten trabajar en sinergia y de manera estandarizada con cada uno de nuestros procesos organizacionales.

Dentro de la línea de transformación y crecimiento, así como de desarrollo de este programa, durante el 2019 se realizaron adaptaciones:

Dimensión 5 “Líneas comerciales”: En este espacio de entrenamiento, se agrupan todas las temáticas específicas que brindan un servicio integral a nuestras áreas comerciales tanto en las Agencias Comerciales como en las Salas de Ventas de Multivacacione. Su foco principal es asegurar que nuestros trabajadores cuentan con la formación necesaria para atender las necesidades de nuestros clientes.

Dimensión 6 “Adopción a la Tecnología”: Esta dimensión nace con el fin de unificar y dar guía a los entrenamientos y capacitaciones de los proyectos desarrollados por el Grupo que buscan transformar y agilizar los procesos en el Grupo.

Dimensión 7 “Gestión de Cambio”: En esta dimensión se gestiona el conocimiento de las nuevas iniciativas del Grupo con planes de sostenibilidad y desarrollo que potencializan la adopción del cambio y el aprendizaje en la organización.

Programas de Formación

En el 2019 “Formación D” - Programa de Formación Corporativo del Grupo -, agrupó por frentes de acción las capacitaciones que impulsan el desarrollo de habilidades organizacionales, aplicando módulos en temas normativos, habilidades técnicas, temas *core* del negocio y competencias blandas; lo anterior, mediante entrenamientos presenciales y virtuales, talleres, e-learning, charlas y foros.



A continuación, se define cada uno de los bloques:

Bloque Normativo:

Reúne capacitaciones y entrenamientos que incluyen lineamientos y procedimientos que por Ley la organización debe cumplir frente a un marco normativo. Durante el 2019, en este bloque se incluyeron cursos como: Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT), el uso de la herramienta tecnológica integral para la consulta y verificación de listas restrictivas, vinculantes, inhibitorias o condicionantes, informativas (INSPEKTOR), Código de Ética y Conducta, Seguridad y Salud en el Trabajo, entre otros.

Bloque Técnico:

Grupo de capacitaciones que promueven en los trabajadores del Grupo, el aprendizaje de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes relacionadas con su desempeño profesional.

Las capacitaciones de este bloque son lideradas por un equipo interdisciplinario perteneciente a diferentes áreas, entre estas: Talento humano, Seguridad y Salud en el Trabajo (inspectores), Equipo de la dirección del Programa de Seguridad e Higiene, equipo de Experiencia al Cliente y Sostenibilidad, entre otras, promovidas por expertos temáticos internos como direcciones, gerencias, líderes o por agentes externos como entidades de salud, empresas certificadoras por competencias y Administradoras de Riesgos Laborales (ARL para Colombia).

En este bloque se incluyen programas de promoción y prevención de la salud, brigadas de emergencias y primeros auxilios.

Bloque de Competencias Blandas

Capacitaciones que tienen como objetivo fomentar una cultura de aprendizaje y desarrollo en el Grupo a través de la adquisición de habilidades transversales que incluyen aspectos interpersonales y buenas prácticas de trabajo, liderazgo y experiencia de servicio.

En el 2019 las distintas capacitaciones se desarrollaron con base en los bloques formativos y por categorías profesionales, definidas por el Grupo así: operativo, táctico y estratégico, implementando de esta manera un número de horas de formación.

Durante este año y con la implementación de la estrategia 'Formación D', se logra recolectar la cantidad de horas y espacios de capacitación con mayor rigurosidad y control, atendiendo a las necesidades de entrenamiento encontradas en cada uno de los niveles de la organización y para todos los trabajadores del Grupo.

En el 2019, se fortalece la estrategia de Formación D, sumando nuevas capacitaciones y frentes de entrenamiento que permitieron incrementar el número de horas de formación con un aumento considerable de horas respecto a los resultados del año 2018.

Horas de Formación 2019

		Categorías Profesional.		
		Operativo	Táctico	Estratégico
Temas Normativos	Cantidad total de horas de formación.	84.092	15.538	1.984
Temas Técnicos	Cantidad total de horas de formación.	774.438	113.915	29.560
Temas Competencias Blandas	Cantidad total de horas de formación.	36.594	4.944	600

En el 2019, las horas de formación corresponden al reporte de los siguientes países: Colombia, Ecuador, Panamá, México y El Salvador. No se cuentan con los registros de la información de Haití, Guatemala y Jamaica. Se seguirá trabajando en la mejora de los sistemas de reporte para incluir, en los próximos años, la información de estos países.

Horas de formación 2018

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

Los datos presentados en el informe actual representan el control y la gestión realizada bajo la estrategia de formación del Grupo. Esta estrategia se fortalece durante el 2019, ofreciendo para este año un programa más

robusto con horas de formación por categoría profesional. Por lo tanto, en 2019 se evidencia un resultado de horas de formación más alto, partiendo del hecho, que el Grupo actualmente cuenta con un programa de entrenamiento a la medida enfocado en brindar temáticas requeridas por unidad de negocio, lineamientos del Grupo y por cada categoría profesional, consolidando así un volumen mayor de horas de entrenamiento.

3.7. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

La integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad

De acuerdo con la legislación de los países y los requisitos legales que en estos se define para la administración y operación de nuestro negocio, se considera que durante el 2019 el personal discapacitado se conforma de la siguiente manera:

El Salvador: 31

Panamá: 1

Ecuador: 49

En los datos se incluyen a los trabajadores con certificado de discapacidad. En los demás países en los que el Grupo tiene presencia no existe una legislación que determine u obligue a la organización a contratar personal con discapacidad, esto incluye a Colombia, Guatemala, México, Haití y Jamaica; no contamos con trabajadores con certificado de discapacidad a la fecha del informe. Para el caso de Costa Rica, a nivel del sector privado no se encuentra legislada esta obligación.

Con el objetivo de mantener la integración de las personas con discapacidad, en las diferentes operaciones del Grupo, se disponen diferentes espacios que son accesibles para las personas con discapacidad.

Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres

El Grupo alrededor del mundo ha contribuido con la empleabilidad de sectores o comunidades de las diferentes geografías donde se encuentran operando los hoteles. En la Política Corporativa de Selección del Grupo se menciona que: “En el ejercicio de la responsabilidad social empresarial (RSE), es política emplear preferencialmente a candidatos residentes en el área de mayor influencia (poblaciones más cercanas) de la empresa; siempre y cuando cada candidato cumpla a cabalidad los requisitos generales de empleo descritos, y específicamente aquellos derivados del perfil del puesto a ocupar”.

Así mismo y velando por la transparencia de los procesos de selección, durante el 2019 del total de los ingresos del Grupo, el 45% de la población contratada fue femenina; en el rol de directores se contó con el 46% de mujeres que lideraban esta posición a nivel mundial. Así mismo, en los procesos de selección internos y de promoción para la sede corporativa de Bogotá - Colombia, así como en las áreas comerciales, las mujeres tuvieron mayor participación y cambios verticales en la organización con un total de un 59% del total de las promociones de cargos.

Planes de igualdad para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de género

El Grupo en su Política de Selección, establece como objetivo principal “Atraer el personal idóneo que cumpla con el perfil técnico del cargo y el perfil personal, las competencias, los valores de la filosofía de trabajo, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos por el Grupo a través del aporte de sus colaboradores en cada uno de los procesos en los que participa”.

De lo anterior, nacen distintas estrategias para el cumplimiento de dicha premisa; por ejemplo, en Colombia, particularmente con el requisito nacional de contratar o promover el primer empleo para estudiantes a través del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y algunas universidades para el 2019, se contrataron más de 200 estudiantes en todo el país. Así mismo de esta fuente de practicantes se contrataron 15 estudiantes para la sede corporativa del país.

Por otra parte, y promoviendo uno de los valores corporativos del Grupo, la 'Integridad', la empresa a través del Código de Ética y Conducta ha dispuesto un canal ético habilitado las 24 horas y los siete días de la semana a través de una página web y de las líneas telefónicas de atención gratuita; un canal que permite interponer de manera anónima o directa denuncias frente al incumplimiento de políticas corporativas, actos delictivos, vulneración a derechos humanos, discriminación, acoso laboral, acoso sexual, etc. Las denuncias son evaluadas y analizadas por un equipo interdisciplinario compuesto por las áreas de Talento Humano, Cumplimiento y Control Interno y Jurídica, quienes participan en la toma de decisiones.

A su vez, en el Código de Ética y Conducta en el capítulo V denominado 'Ética del Negocio' se define 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 el Grupo". 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 diálogos 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". En el mismo Código en el capítulo XII en el apartado de Cumplimiento y Responsabilidad del Código de Ética y Conducta, se establece el trámite de cualquier denuncia o reclamación que pueda generarse por cualquier trabajador que pueda incluir acoso sexual.

Así mismo, particularmente en Colombia se cuenta con un Comité de Convivencia que recibe cualquier novedad de acoso que se pueda presentar en el Grupo hacia un trabajador de todos los niveles jerárquicos; este comité es paritario y está compuesto por empleados del Grupo como representantes de la empresa y de los trabajadores. Para el 2019 se presentaron ocho denuncias ante este comité de las cuales se les dio trámite oportuno para su adecuado cierre y gestión, de estos casos ninguno correspondía a acoso sexual.

En la organización promovemos la diversidad cultural y la igualdad de género a través de nuestro Código de Ética y Conducta. Sin embargo, no aplica la obligación de tener planes de igualdad de acuerdo con la Legislación Española.

4. Código de Ética

Para El Grupo es fundamental la comunicación y el velar por el cumplimiento de las directrices por las cuales se deben regir los trabajadores, directivos y contratistas 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 mitigarlos riesgos relacionados con el soborno nacional y transnacional.

Las normas básicas que están obligados a cumplir todos los funcionarios y contratistas de la organización son las siguientes:

- I. Acatar el Código de Ética y Conducta y demás reglamentos de la Organización.
- II. No comprometer el nombre o prestigio de la Organización, tanto directa como indirectamente.
- III. No utilizar el nombre de la Organización en actividades personales.
- IV. Verificar la legitimidad de las operaciones o transacciones de la Organización, así como su conformidad con las normas y procedimientos internos, antes de su autorización, y verificar los valores cobrados en facturas o cuentas de cobro para proteger los intereses de la Organización.
- V. Respetar los derechos de propiedad intelectual y las normas sobre derechos de autor. No utilizar los equipos computacionales para instalar programas o software sin licencia.
- VI. Abstenerse de usar sustancias psicotrópicas como el alcohol y drogas ilegales en el lugar de trabajo.
- VII. Abstenerse de abusar, acosar laboralmente o realizar actos de discriminación en el ambiente laboral.

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 el Grupo 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 del Grupo, 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, el Grupo 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 el Grupo 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 el Grupo. 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.

Las denuncias recibidas por la línea ética son analizadas por el Comité de Ética de la Organización, el cual se encuentra conformado por el Vicepresidente Legal, El Vicepresidente de Talento Humano y la Dirección de Asunto Legales Laborales. Adicional se encuentran como invitados permanentes el Vicepresidente de Cumplimiento y Control Interno; el gerente de auditoría interna y el gerente de cumplimiento, de conformidad con el Estatuto del Comité de Ética.

5. Lucha Contra la Corrupción y Soborno

El Grupo ha manifestado su compromiso de no tolerancia a la corrupción y al lavado de dinero a través del Código de ética y conducta de la Organización, el cual fue aprobado por el Comité de Auditoría en marzo de 2017, y consagra en sus capítulos 9, 10 y 11 los lineamientos para la administración de los riesgos de lavado de activos, los lineamientos para prevenir la corrupción y la adopción de un programa de ética empresarial. El Código de ética y conducta evidencia el compromiso de la Alta Dirección para mitigar dichas conductas.

El Grupo ha puesto a disposición de los colaboradores, clientes y proveedores una línea ética, la cual es tercerizada, anónima y/o confidencial, y se encuentra disponible 24 horas los 7 días a la semana.

El Grupo también cuenta con un Oficial de Cumplimiento quien efectúa y evalúa de manera permanente el diseño de los sistemas de cumplimiento, como son prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo,

prevención de corrupción y fraude; así mismo, efectúa la supervisión, monitoreo, testeo de controles y diseña la capacitación de los tres sistemas de cumplimiento de manera transversal para toda la organización, de acuerdo con el análisis de riesgos propios. Es de anotar, que el programa de ética empresarial es parte fundamental de los sistemas de cumplimiento.

Los programas de ética empresarial y prevención de lavado de activos se ejecutan en concordancia con procedimientos para mitigar riesgos de corrupción y lavado de dinero, dentro de los cuales se cuenta con un procedimiento que establece la metodología de identificación y gestión de riesgos empresariales, un instructivo de verificación en listas restrictivas; y un Manual del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo; adicional se encuentra en proceso de aprobación por parte de la administración la Política de Prevención de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

En el año 2019 se adelantaron actividades de monitoreo y control frente a la vinculación de terceras partes para mitigar riesgos de corrupción y lavado de activos, a través de sistemas de verificación de listas restrictivas y actividades de prevención, dentro de las cuales se efectuaron capacitaciones de manera presencial y se inició con la construcción de un curso e-learning de Cumplimiento, que contiene un módulo de prevención de soborno y otro de prevención de lavado de activos.

6. Compromiso con los clientes

6.1. 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 del Grupo 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 auditorias 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 del Grupo cuentan con 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.

6.2. Experiencia de los clientes

Para el Grupo 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 2018 se creó la Dirección de Experiencia de Cliente, en línea de dependencia directa al CEO del Grupo. El principal objetivo de esta Dirección es asegurarse que la organización capte las opiniones de nuestros clientes, las analice, las responda y tome las decisiones necesarias para asegurar la implementación de acciones correctivas.

En el 2019 desde la Dirección de Experiencia de Cliente se terminó la implementación de la plataforma MyHotel en todos los Hoteles All Inclusive del Grupo cuyos objetivos son:

- Envío y administración de encuestas de satisfacción post- estadía
- Monitoreo y respuesta a comentarios y reseñas en redes sociales y OTAs

En cuanto al manejo de las PQR (Petición, Quejas y Reclamos), contamos con dos canales de recepción:

- Redes Sociales del Grupo
- Formulario en nuestras páginas web

Una vez diligenciado en la página web, cada registro de PQR genera un número de radicado que es comunicado al cliente para que pueda hacer el seguimiento de su solicitud. Los equipos de Servicio al Cliente son quienes atienden estos PQR y tienen un tiempo de respuesta máximo de 15 días calendario.

Este tiempo es necesario para que los asesores de Servicio al Cliente puedan ponerse en contacto con el área implicada en el PQR (comercial, operación hotelera, contabilidad...), analizar el caso y dar una respuesta adecuada al cliente.

Para el año 2019 las PQR se distribuyeron de la siguiente manera tanto para operaciones y hoteles en Colombia:

Tipo de Solicitud	Colombia Operaciones	Colombia Hoteles	No Tipificado
Quejas	752	388	28
Reclamaciones	149	72	27
Sugerencias	-	61	-
Peticiones	968	2	21
Felicitaciones	6	2	-
Solicitud	-	-	24
Denuncia	-	-	1
Retracto	-	-	1
Desistimiento	-	-	2
Total general	1875	525	104

En cuanto a los tiempos de respuesta, los tiempos promedios de respuesta fueron los siguientes de acuerdo con la PQR para Colombia:

Tipo Solicitud	Días de respuesta
FELICITACIONES	2
PETICIONES	8

QUEJAS	5
RECLAMACIONES	3
SUGERENCIAS	7
SOLICITUD	6
DENUNCIA	1
RETRACTO	4
DESISTIMIENTO	9

En el año 2018, los sistemas de información solo contaban con reportes de PQR para las operaciones de Colombia por esta razón se realiza el siguiente comparativo del año 2018 vs el año 2019, solo para Colombia

En comparación con el año 2018, en el año 2019 se obtuvo un 9.28 % de reducción, lo que se refleja en 256 PQR menos en el año 2019, en la siguiente tabla se representa esta variación:

Tipo de solicitud	Año	Año
	2018	2019
QUEJAS	894	1140
PETICIONES	842	970
RECLAMACIONES	296	221
SUGERENCIAS	62	61
FELICITACIONES	12	8
NO TIPIFICADO	654	104
Total	2.760	2.504

Se cuenta con las siguientes PQR, reportadas en el año 2019 para los siguientes Hoteles y Agencias.

Los datos presentados en este informe se manejan de la siguiente manera: desde el corporativo de Colombia se realiza el tratamiento de México, el Salvador, Panamá, Guatemala y Agencia DGS ubicada en Panamá, los datos registrados para Ecuador se consolidan por el equipo de este país ya que no se cuenta con un sistema centralizado. Finalmente, para el año 2019 no se cuenta con los reportes de Haití y Jamaica, ya que el sistema no está implementado en estos países.

Actualmente el Grupo no cuenta con una herramienta de gestión de PQR centralizada y los métodos de recolección de datos y tipificación pueden variar según los países.

País	El Salvador	México	Panamá	Guatemala	Ecuador	Agencia DGS ubicada en Panamá
Denuncia	2	0	0	0	1	4
Desistimiento	1	0	0	0	0	1
Petición	16	9	18	2	18	88
Queja	59	6	28	14	17	80
Reclamo	25	3	34	3	8	76
Retracto	0	0	0	0	3	1
Solicitud	14	7	37	1	17	44
Reversión	0	0	0	0	1	0
Reembolso	0	0	0	0	2	0
Cruce de Cuentas	0	0	0	0	1	0

Cambios y Cancelaciones	0	0	0	0	17	0
Total	117	25	117	20	85	294

En el año 2019, y de acuerdo con lo expuesto anteriormente se recibieron un total de 3162 PQR.

En cuanto a las estadísticas de PQR por Facebook en las secciones del Feed (comentarios), Inbox (chats) y Opiniones (reviews), estos reportes corresponden a peticiones, quejas y reclamos que son dirigidas al formulario en la página web para que el área encargada brinde la respuesta formal a casos puntuales como por ejemplo: servicio y/o instalaciones, pérdidas de pertenencias o casos extremos como robos y altercados; después de haber hecho el seguimiento respectivo con la operación hotelera para brindar una respuesta adecuada y muy puntual.

La respuesta SAC, en Social Media se realiza diariamente, este puede tardar máximo 24 horas. En la mayoría de los países se maneja el formulario PQR de la página web del Grupo; y para el caso puntual de Ecuador se remiten al correo servicioalcliente.ecuador@decameron.com

MES	COLOMBIA			ECUADOR			MÉXICO		
	PQR	POSITIVO	NEGATIVO	PQR	POSITIVO	NEGATIVO	PQR	POSITIVO	NEGATIVO
ENERO	0	52	7	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
FEBRERO	3	27	3	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
MARZO	0	141	4	N/D	N/D	N/D	2	6	0
ABRIL	128	88	48	32	507	175	30	46	8
MAYO	85	388	125	10	229	101	11	99	17
JUNIO	216	237	111	147	192	86	11	151	7
JULIO	217	334	86	4	219	60	35	168	26
AGOSTO	123	770	62	81	385	62	16	108	8
SEPTIEMBRE	62	513	93	74	417	96	14	123	9
OCTUBRE	61	504	70	61	504	70	9	81	6
NOVIEMBRE	62	391	49	9	526	89	8	41	4
DICIEMBRE	57	188	52	45	461	106	3	27	4
TOTAL	1.014	3.633	710	463	3.440	845	139	850	89

Para Ecuador la información se tiene disponible a partir de abril mientras que para México a partir de Marzo.

Para el 2019, no se cuenta con la información para los demás países, esto debido a que los sistemas de información se están centralizando poco a poco en Colombia a través de un proveedor. En el 2019 se inició con los países de Colombia, Ecuador y México. El objetivo es consolidar esta información para los demás países en los años venideros.

7. Gestión ambiental

7.1. Impacto ambiental derivado de las actividades de la empresa

En el Grupo estamos comprometidos con el desarrollo de un turismo sostenible, y por esta razón buscamos prevenir y mitigar los impactos ambientales, de seguridad y salud asociados a nuestras operaciones hoteleras.

Los principales impactos ambientales asociados a la prestación de nuestros servicios hoteleros son:

- Impacto al suelo y generación de GEI asociado a la generación de residuos y su gestión a través de los rellenos sanitarios utilizados en cada país.
- 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 por nuestras operaciones (principalmente en Colombia), promovemos buenas prácticas medioambientales enfocadas en la separación y gestión adecuada de residuos, ahorro de agua y de energía por medio de sensibilización, instalación de equipos, capacitación al personal y utilización de productos químicos biodegradables. Hacemos un énfasis en la sensibilización hacia estos temas de nuestros clientes, huéspedes, colaboradores y proveedores de manera específica en cada destino donde operamos.

Para realizar la prevención de estos diferentes riesgos el Grupo cuenta con el asesoramiento ambiental de consultorías en Colombia, Ecuador y Panamá, lo que permite llevar a cabo acciones pertinentes y correctivas en caso de que se requiera. Por ejemplo, se verifican los permisos y licencias de los gestores de residuos, se realizan los informes ambientales que permiten la operación hotelera en países como Panamá y Ecuador y se realizan consultas del día a día de la operación para prevenir cualquier riesgo.

Específicamente en Colombia, bajo las normas técnicas sectoriales de sostenibilidad, se cuenta con la política de turismo sostenible la cual fue implementada en los Hoteles de Colombia, con esta hemos logrado un avance significativo en nuestras operaciones para el logro de un turismo sostenible, como por ejemplo el ahorro de agua, el ahorro de energía, el manejo de productos químicos biodegradables y la concientización de nuestros huéspedes y de nuestros colaboradores.

De esta forma buscamos contribuir a la conservación de los espacios naturales, mediante el desarrollo de un turismo sostenible.

Por último, el Grupo cuenta con una póliza de RCE General que ampara la operación del Grupo y dentro de la arquitectura técnica de ésta se cuenta con la cobertura para estos efectos:

“Contaminación Súbita, accidental e Imprevista (Ocurrida dentro de las primeras 72 horas)”.

7.2. Programa de certificación ambiental

En el Grupo actualmente contamos con la certificación Travelife para los Hoteles:

- Decameron Club Caribbean en Jamaica, otorgada el 14 de marzo del 2019 y con vigencia hasta el 14 de marzo del 2021.
- Decameron Complex en México, otorgada el 30 de marzo del 2019, y con vigencia hasta el 30 de marzo del 2021.

- Decameron Cornwall Beach en Jamaica, otorgada el 24 de abril del 2018, con vigencia hasta el 24 de abril del 2020.

7.3. Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales

Teniendo en cuenta la importancia de un desarrollo sostenible, en el Grupo se han realizado las siguientes inversiones relacionadas con la prevención de riesgos ambientales para el año 2019

INVERSIÓN AÑO 2019	TOTAL USD Dólar Estadounidense
Consultoría Ambiental Colombia IVA Incluido	USD 44.920
Auditoría Técnica en Sostenibilidad Colombia sin IVA – Persona Natural	USD 1.373
Voluntariado Ambiental – Sede Corporativa Colombia, Fundación sin ánimo de lucro no incluye IVA.	USD 1.627
Donación Pasaportes Parques Nacionales Naturales de Colombia IVA Incluido.	USD 1.707
Salarios área Sostenibilidad	USD 44.246
Viajes seguimientos sostenibilidad – Colombia	USD 1.109
Asesoría Técnica Ambiental – Panamá	USD 5589,02
Asesoría Técnica Ambiental – Ecuador	USD 36.052,60
Inversión en Luminaria LED Panamá – PMO	USD 104.878,26
Inversión en Sistemas ahorradores de agua Hotel Decameron Panama – PMO	USD 6.625,35
Inversión en habladores Turismo Sostenible – Colombia, México, Jamaica, Salvador, Panama, Ecuador	USD 32.869,18 Este valor no incluye los Hoteles Decameron Cabos, y Decameron Haití
Manejo de Gestores de Residuos: Colombia, México, Ecuador, Salvador, Panamá, Jamaica, Haití	USD 677.888,78 Este valor no incluye los Hoteles Decameron Cocos, Cabos Este valor incluye el manejo de residuos ordinarios y el manejo de residuos peligrosos y especiales.

INVERSIÓN AÑO 2019	TOTAL USD Dólar Estadounidense
Inversión en Aires acondicionados por CAPEX	USD 795.487,73 No se incluyen los Hoteles Maryland, Heliconias Cornwall y Haití
Inversión en Aires acondicionados por OPEX (mantenimientos preventivos y correctivos)	USD 669.078,35 No se incluye Hotel Delfines, Hotel Maryland, Hotel Decameron Galeón y Decameron Cocos
Inversión en Luminaria LED	USD 382.142,16 No se incluye el Hotel Decameron Haití, ni hoteles de Jamaica.
Inversión en sistemas de ahorro de agua	USD 83.336 Este valor corresponde a los Hoteles Decameron Panama, Decameron Salinitas y Decameron Punta Centinela Y Hoteles de Colombia No se cuenta con información de Hoteles de México, Jamaica y Haití

7.4. Consumo de los recursos naturales

En el Grupo, somos conscientes que, para el desarrollo y prestación de nuestros servicios turísticos, se hace necesario minimizar en la medida de lo posible el consumo de los recursos naturales tales como el agua y energía.

El Grupo cuenta con las siguientes iniciativas para minimizar el consumo de energía en los Hoteles:

- Instalación progresiva de luminaria LED en hoteles. Por ejemplo, durante el 2019 se realizó el cambio a iluminación LED en el hotel Costa Blanca en Panamá, donde se instalaron más de 8500 focos LED, 1.080 tubos LED y se cambiaron luminarias.
- Instalación y cambio a equipos de consumo eficiente.
- Control de la temperatura de los aires acondicionados e instalación de equipos de consumo eficiente. Se controla la temperatura de las habitaciones manejando el estándar recomendado por la asociación americana de ingenieros de calefacción, refrigeración y aires acondicionados con temperaturas promedio de 23.8°C, aplicando técnicas de servicio como apagar el equipo de AA durante la limpieza de la habitación, al salir de la habitación limpia vacía dejar el AA graduado a 24°C.
- Instalación de variadores de velocidad en motores de equipos de bombeo para evitar picos de consumo y ahorro de energía al no exigirle al motor ciclaes variables durante su operación. También genera en las redes presiones de agua constantes que evitan desperdicios de agua y energía, esto se realiza en todos los hoteles excepto Decameron Delfines.
- Programas de encendido y apagado de luces acuerdo a las horas de luz día de la temporada.
- Capacitación a los colaboradores de los hoteles en ahorro de energía en los Hoteles de Colombia.
- 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.

El Grupo no cuenta hoy en día con consumo de energía renovable.

El registro del consumo de electricidad en las operaciones hoteleras es comprobado por el equipo de Mantenimiento de cada uno de los Hoteles, el total del consumo en kWh para todos los Hoteles del Grupo es el siguiente: 68.205.755,05 kWh año 2019.

El registro del consumo de gas, gasolina y ACPM en las operaciones hoteleras es comprobado por el equipo de Mantenimiento y Contraloría de cada uno de los Hoteles, el total del consumo de combustibles fósiles en KWh es el siguiente: 70.657.155,72 KWh año 2019. Este es el primer año en el que contamos con los consumos de electricidad y de combustibles fósiles en el Grupo.

Del Grupo cuenta con las siguientes medidas para el ahorro y uso eficiente de agua en las operaciones Hoteleras:

- Instalación de sistemas ahorradores de agua en las diferentes fuentes de los hoteles. (inodoros, lavamanos, duchas y llaves de cocina, entre otros). Se da instrucciones al personal para que en intervenciones o remodelaciones de habitaciones o baños públicos se instales elementos ahorradores de agua tales como griferías de duchas, griferías de lavamanos, sanitarios ahorradores, orinales ecológicos (sin uso de agua).
- Instalación de variadores de velocidad en equipos de bombeo con el fin de mantener presiones constantes en los diferentes puntos de consumo con el fin de evitar excesos de consumos por alta presión y deterioro de tuberías que ocasionan pérdidas importantes en los sistemas hidráulicos esto se realiza en todos los hoteles excepto Decameron Delfines.
- Capacitación a los colaboradores en los Hoteles de Colombia 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 el Grupo (Excepto los Hoteles Decameron Mompiche y Decameron Haití,). Con el uso de este hablador el huésped puede decidir el no cambio de sus sábanas y toallas y así contribuir a un uso moderado de agua en las lavanderías de los hoteles que aplique.
- Mantenimiento preventivo a los equipos hídricos, bombas de agua, tuberías entre otros. En los Hoteles de Colombia que cuentan con lavandería, se definieron las cargas máximas de cada equipo para que su uso sea el más eficiente en consumo de agua, energía y productos químicos.
- Registro y control de los consumos de agua

El registro del consumo de agua en las operaciones hoteleras es verificado por el equipo de Mantenimiento de cada uno de los Hoteles, el total del consumo en m3 para todos los Hoteles del Grupo es el siguiente: 2.711.845,84 m3 año 2019. Este es el primer año en el que contamos con el consumo de agua en el Grupo.

En cuanto al manejo de productos químicos biodegradables, en los Hoteles de Colombia se cuenta con las siguientes iniciativas:

- Certificados de biodegradabilidad de los productos químicos utilizados en cocina, ama de llaves, lavandería (en los hoteles que cuentan con este servicio) y áreas públicas, estos se encuentran disponibles en los sitios de dosificación.
- Dosificadores de los productos en las distintas áreas lo que permite controlar las dosis de cada producto de acuerdo con su ficha técnica.
- Por parte del área de Seguridad y Salud en el Trabajo se realizan capacitaciones en el manejo adecuado de sustancias químicas y los riesgos asociados a estas.

Los Hoteles de México, Ecuador y Jamaica cuentan con productos químicos biodegradables, los cuales son dosificados únicamente por la maquina lavalozza en las áreas de cocina.

En el Hotel Salinitas del Salvador, se cuenta con el proveedor CEK, el cual cuenta con productos biodegradables para las áreas de cocina, estos se dosifican por medio de dispensadores tipo pulsar y/o automáticos.

En el Hotel Costa Blanca de Panamá, se cuenta con productos químicos biodegradables y estos cuentan con dosificadores en las diferentes áreas.

No se cuenta con esta información para el Hotel de Haití, debido a que en este país la compra de productos químicos se realiza de acuerdo a la oferta que se tenga en la Isla.

7.5. Gestión de residuos

Conscientes de la importancia de una adecuada gestión de los residuos, las operaciones de Colombia en el Grupo 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.
- Certificados de la disposición final de los residuos de los Hoteles.
- En cuanto a los residuos como el aceite usado de cocina, siempre que sea factible, este se entrega a gestores autorizados para ser convertido en Biodiesel.
- 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).
- Señalización e instalación de puntos ecológicos en las áreas comunes de los Hoteles.
- Cuartos de residuos, debidamente señalizados y climatizados para evitar la propagación de vectores.
- Registro y monitoreo de los pesos de los residuos antes de salir del Hotel.

Teniendo en cuenta el impacto que el uso de plásticos de un solo uso genera a los ecosistemas marinos, el Grupo eliminó el uso del pitillo, solo se brinda al huésped si este lo solicita de forma explícita.

Adicionalmente, 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.



En cuanto al Hotel de Panamá, este utiliza los servicios de la Empresa Metropolitana de Aseo S.A. E.S.P (EMAS), quien es la encargada de la recolección, transporte y disposición final y el cumplimiento de la correcta disposición de los residuos asimilables a ordinarios. Igualmente, la Empresa EMAS en julio de 2019, brindó el servicio de traslado y destrucción de unidades de shampoo y sus respectivos empaques de manera que no fuera perjudicial al medio ambiente, contando con un certificado para esto.

Para el Hotel Decameron Complex en México, se cuenta con el Programa de Gestión Integral de residuos, donde se incluyen los siguientes aspectos los cuales se encuentran en proceso de implementación:

- Separación de residuos en los diferentes departamentos del Hotel.
- Recolectores autorizados por la ley mexicana, para los residuos ordinarios, peligrosos, reciclables y de manejo especial.
- Se cuenta con sitios señalizados para el almacenamiento temporal de los residuos.
- Se cuenta con bitácoras de registros de salidas de residuos.

Para el Hotel Decameron Salinitas en el Salvador, se cuentan con las siguientes iniciativas para la gestión de residuos:

- Puntos verdes para la separación de residuos.
- Se realiza el reciclaje de botellas plásticas, por una empresa autorizada en el Salvador.
- Se realiza el reciclaje por separado del cartón limpio por una empresa autorizada en el Salvador.
- Se realiza el reciclaje del aceite usado y este utilizado para el combustible en los hornos de la empresa Holcim en el Salvador.

Cabe aclarar que en el Salvador no se cuenta con una regulación que exija el uso de colores o códigos de colores para la separación de los residuos.

Para los Hoteles Decameron Mompiche y Decameron Punta Centinela en Ecuador, se cuentan con las siguientes iniciativas para la gestión de residuos:

- Se realiza separación en la fuente de los residuos no peligrosos de acuerdo con la Ley Ecuatoriana.
- Los Hoteles entregan los residuos peligrosos, al gestor autorizado por la Ley Ecuatoriana GADERE, quien cuenta con los permisos pertinentes por la Ley Ecuatoriana.
- Se cuenta con los cuartos de residuos debidamente señalizados, donde se almacenan temporalmente los residuos para luego ser entregados a su disposición final.
- En cuanto a los residuos del aceite vegetal, estos se almacenan y se entregan a gestores autorizados por la ley ecuatoriana, para la producción de Biodiesel. Los Hoteles cuentan con bitácoras de los aceites generados y entregados.
- Para el manejo de residuos peligrosos los hoteles cuentan con bitácoras de sus respectivas salidas del Hotel.

Para los Hoteles de Jamaica, se cuenta con las siguientes iniciativas para la gestión de residuos:

- Se realiza la separación de material reciclable, en recipientes codificados por colores.
- Se cuenta con puntos ecológicos en las diferentes áreas comunes del Hotel para una separación en la fuente.
- Se cuenta con un cuarto de almacenamiento temporal de estos residuos que luego son entregados a la empresa responsable de estos.

Para el Hotel Decameron Haití, se cuenta con las siguientes iniciativas para la gestión de residuos:

- Se realiza la separación de los residuos en diferentes canecas siguiendo lo establecido en el manual HACCP.

7.6. Consumo de Materias Primas

El Grupo cuenta con una amplia gama de materias primas para garantizar la prestación de nuestros servicios, teniendo en cuenta esto el Grupo definió las siguientes materias primas como las más importantes y con consumos recurrentes en los Hoteles, para el 2019 se realizaron los siguientes consumos de materias primas en el grupo, estas corresponden a las materias primas que fueron posibles de cuantificar y se espera tener para el siguiente año una medición más acertada:

- Alimentos (kg) 1.872.760: Incluye alimentos como pollo, carnes de res y cerdo y pescados entre los más importantes
- Alimentos (Und) 843.460: Incluye huevos en docena principalmente
- Bebidas (und) 2.012.425: Incluye bebidas como leche, licores, bebidas gaseosas, refrescos.

Este es el primer año en el que contamos con el consumo de materias primas en el Grupo.

7.7. Prevención de Desperdicios orgánicos

En el Grupo contamos con las siguientes medidas para mitigar el desperdicio de alimentos:

- **Abastecimiento y manejo de almacenes:**

- Se realiza una planeación de las compras para abastecer los almacenes teniendo en cuenta el Manual del Programa HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), donde la rotación de productos debe cumplir con el método PEPS (Primeros en entrar, Primeros en salir) especialmente los alimentos perecederos como los productos agrícolas, lácteos y carnes.

La compra de productos está sujeta al forecast de acuerdo con los informes de ocupación que se vaya a tener de 1 a 3 días máximo. Los criterios de selección de las mejores propuestas son: productos de temporada, calidad, limpieza del embalaje, cumplimiento, precios etc. El proceso de recibo lo realiza el chef o sub-chef, haciendo verificación organoléptica de los productos, siendo el filtro para no generar pérdida ni desperdicio. En los Hoteles se cuenta con cuartos fríos que permiten la refrigeración de las frutas y verduras, allí se lleva a cabo una buena limpieza, almacenaje, despacho a las áreas y rotación del producto.

- **Menús y áreas de producción.**

Nuestros menús, están programados bajo un estándar donde se facilita la forma de elaborar los pedidos de acuerdo con la ocupación que tenga el hotel, igualmente se garantiza su variedad para la satisfacción del huésped.

- a. **Pedidos de mercancía**

Como se mencionó anteriormente, los pedidos se realizan a diario con base a la ocupación que registre el forecast y al menú establecido en el día. Esto permite tener un control de la producción de acuerdo con la ocupación y evita sobreproducción o desperdicio.

Las áreas del buffet y especialidades

Los buffets cuentan con áreas definidas para “show cooking” (preparaciones al instante), facilitando el control de estas en cuanto a producción y ayudando a minimizar el desperdicio de alimentos. También, las porciones en cada menú están calculadas de acuerdo con recetas, ya sea en buffet o en los restaurantes a la carta.

- **Área de producción (Cocina)**

Nuestro buffet, está diseñado para un servicio todo incluido, donde la producción de los alimentos se realiza durante el desarrollo del servicio, ofreciendo calidad y frescura del alimento y la opción de controlar sobreproducciones. El porcentaje de asistencia al buffet es verificado por el personal de servicio, esto ayuda a llevar un control cruzado y poder ir determinando la reducción de zonas del buffet 30 minutos antes del cierre, sin afectar la variedad, calidad y satisfacción del huésped.

Los alimentos en preparación generan mermas, estas en su mayoría y cuando es posible se utilizan para la elaboración de otros platos lo que permite minimizar los desperdicios de comida en producción, esto se realiza cumpliendo debidamente con el programa HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).

- **Manejos de mermas o desperdicio de alimentos.**

Los residuos orgánicos, son el resultado de la merma no útil de las frutas, vegetales y tubérculos con un porcentaje más o menos del 35%, los residuos cocidos usados en salsas, sopas como huesos de res, cerdo, pavo, cordero, pollo, pescado, carcasas de langosta y camarón con un porcentaje más o menos del 25%, los residuos de alimentos preparados, resultante de los sobrantes de los platos de los huéspedes, del comedor de empleados, de los sobrantes del buffet, que no se le puede dar uso en otra área, más o menos con un porcentaje del 40%. A continuación, presentamos el manejo de los residuos orgánicos en los Hoteles del Grupo, de acuerdo con lo establecido en cada país:

Hoteles de Colombia

Hoteles de San Andres

Aquarium, Isleño, Maryland, Delfines, Mar azul y San Luis.

En los hoteles de la Isla, el manejo de los desperdicios orgánicos se realiza primero como la separación en la fuente (cocinas), donde se separan en bolsas color verde, luego estos son llevados a los cuartos de residuos el cual esta adecuado con aire acondicionado, para evitar la propagación de vectores luego estos son entregados a un grupo de nativos de la Isla, para la alimentación de porcinos, adicionalmente se cuenta con los registros y certificados de entrega por parte de estos, donde garantizan su disposición final.

Hotel Decameron Barú:

Todos los desperdicios orgánicos son separados en los centros de producción en bolsas color verde y canecas de residuos debidamente identificadas, luego son llevados al área de residuos para ser pesados, y luego retirados por personas naturales para alimento de porcinos. Luego de esto se emite el certificado de entrega y disposición final de este tipo de residuos.

Hotel Decameron Panaca y Decameron las Heliconias:

Todos los desperdicios orgánicos son separados en los centros de producción, luego son llevados al cuarto de residuos para ser pesados y luego retirados por los propietarios de una finca aledaña al Hotel, quienes los utilizan para alimentación de porcinos. Se cuenta con el registro y certificación de la disposición final de estos.

Hotel Decalodge Ticuna

Los residuos orgánicos, son entregados a una persona natural para la alimentación de porcinos, los cuales son entregados diariamente, dejando registro del peso y fecha de entrega. De igual forma se genera una certificación de la entrega y peso de los residuos con su disposición final.

Hotel Galeón

Los desperdicios orgánicos son separados en los centros de producción en bolsas verdes, luego son llevados al área de residuos donde posteriormente son pesados y retirados por la empresa SUCOF, quien los transforma para

compostaje. Se cuenta con las bitácoras de registros y certificación de disposición final por parte del gestor autorizado.

Hotel Decameron Cartagena

Todos los residuos orgánicos son separados en los centros de producción, luego son llevados al área de residuos para posteriormente ser pesados y retirados por la empresa Recuperadora para la Acción Ambiental, quien lo entrega como apoyo a la comunidad, para la alimentación de porcinos. Todo se lleva un control verificable y se recibe certificación de su disposición final.

La Macarena:

Todos los residuos orgánicos, son dispuestos en el shut de basuras orgánicas para luego ser entregados a una persona natural, quien los utiliza como alimento de porcinos.

Hoteles de México:

Hotel Decameron Complex y Decameron Cocos

Todos los residuos orgánicos son separados en los centros de producción, luego son llevados al área de residuos para ser retirados por un grupo de personas de la región, quienes lo utilizan para alimentación de animales. No se cuenta con registros ni certificación de estos.

Hotel Los Cabos

Todos los residuos orgánicos son separados en los centros de producción, luego son llevados al área de residuos y retirados por una persona natural que los traslada a una granja, quien lo tiene en convenio con la Cía.

Hoteles de Jamaica:

Los residuos orgánicos son separados en las áreas de producción, luego son llevados al área de residuos, la empresa que los recolecta los retira y usa para comida de animales, no se realiza el peso de estos.

Hotel de Haití

Todos los residuos orgánicos son separados en los centros de producción, luego son llevados al área de residuos, donde los retira una empresa recolectora, que los reclasifica y los usan para alimentar animales, no se tiene ningún control verificable

Hotel del Salvador

Los residuos orgánicos son separados en las áreas de producción, luego son llevados al área de basura, la empresa que recolecta los retira y usa para comida de animales, esto no se pesa ni se lleva un control verificable.

Hotel de Panamá

Todos los residuos orgánicos son almacenados en tanques de basura, que se encuentran en las áreas de Restaurantes y Cocinas. Al final de cada servicio, son trasladados a los cuartos de residuos, el personal de Steward debe clasificar las bolsas y se entregan a la empresa encargada de su disposición.

Hoteles del Ecuador:

Hotel Mompiche

Todos los residuos orgánicos son clasificados, luego de esto pasan a la bodega de residuos orgánicos. El contrato se tiene con una persona natural quien los retira diariamente y proporciona los envases con tapa. Esto nuevamente

es revisado para evitar que se vaya otro tipo de residuos como metal, vidrio o plástico. Es importante indicar que el proveedor cuenta con certificación y licencia para manipular este tipo de residuos.

Hotel Punta Centinela

Todos los residuos orgánicos se clasifican, en las áreas de producción, son transportados al cuarto de desecho orgánico. Esta área tiene aire acondicionado para evitar la descomposición de los alimentos. Son retirados diariamente por un gestor ambiental certificado.

7.8. Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de CO₂

En el Grupo se cuenta con las siguientes medidas para reducir y prevenir las emisiones generadas de CO₂ en los diferentes hoteles, las que no presentan alguna excepción es porque se realizan en todos los hoteles: Cambio progresivo de aires acondicionados y equipos de refrigeración con gas refrigerante más amigable con el medio ambiente.

- Programa de mantenimiento preventivo periódico de equipos de refrigeración y aire acondicionado donde se verifica el estado de mantenimiento y limpieza de serpentines para que la transferencia de calor sea eficiente y no haya pérdidas de energía, detección de carga de gas refrigerante para evitar detectar posibles pérdidas, estado de los ventiladores y blowers que generan el flujo de aire para la transferencia de calor y eficiencia en el funcionamiento del equipo y acondicionamiento del aire. Revisión del estado eléctrico y electrónico del equipo, sensores, cableados.
- Se realiza la divulgación del estándar de seguridad de aires acondicionados y equipos de refrigeración a los equipos de mantenimiento de Colombia que realizan esta labor en las operaciones.
- Se realiza la disposición final adecuada de los tanques de gas refrigerante siempre que sea posible con gestores autorizados en Colombia.
- Mantenimiento preventivo de generadores, calderas, equipos de calentamiento de agua, secadoras a gas, equipos de cocina. El mantenimiento se ejecuta enfocado en la limpieza de serpentines de transferencia de calor, quemadores, dispositivos de inyección de combustible, bombas de combustible, etc. ya sea con equipos que trabajan con diésel, GLP o gas natural. La finalidad de estos mantenimientos es obtener la mejor carga térmica de la llama y evitar la generación de gases de exhosto con altas concentraciones de CO₂

El Grupo se encuentra implementando buenas prácticas para la gestión de residuos, ahorro de agua y de energía. Además, se han implementado 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 en Colombia.
- 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 en Colombia

Se realizó la primera jornada de plantación de árboles en el marco del voluntariado ambiental en Colombia.

Actualmente, el grupo no cuenta con medidas para prevenir, reducir o reparar la contaminación lumínica.

A continuación, se presenta el cálculo de la Huella de Carbono. Este es el primer año en el que contamos con este indicador en el Grupo, para los próximos años continuaremos con este cálculo y evaluaremos establecer metas de reducción.

Cálculo de Alcance 1 de la Huella de Carbono de Combustibles Fósiles: El cálculo del alcance 1 incluye, consumo de gas, gasolina y ACPM, este cálculo no incluye las emisiones difusas debidas a al uso de refrigerantes de los equipos de aire acondicionado de los hoteles. El total es: 17.029.089 kg CO₂e

El Cálculo del Alcance 2 de la Huella de Carbono por el Método “location based” a partir del consumo de electricidad de red

Este cálculo no contempla el consumo de electricidad del Hotel de Haití ya que este autogenera su electricidad a partir de combustibles fósiles.

País	Consumo (kWh)	FE (Factor de emisión de GEI) (gCO ₂ /kWh)	Emisión de CO ₂ (t)
Colombia	29.811.864	134	3.994,79
Ecuador	5.223.500	179	935,01
El Salvador	7.692.515,38	163	1.253,88
Jamaica	6.548.512	587	3.843,98
México	7.594.963	477	3.622,80
Panamá	8.284.120	187	1.549,13
Total tCO ₂			15.199,58

El total de emisiones del Alcance 1 y Alcance 2 se presenta a continuación:

Emisiones 2019		
Alcance 1	t CO ₂	17.029,09
Alcance 2	t CO ₂	15.199,58
Total	t CO ₂	32.228,67

El Grupo no cuenta con sistemas de información que permitan determinar las emisiones de Alcance 3.

Los alcances de las emisiones de gases de efecto invernadero incluyen los siguientes conceptos:

Alcance 1: consumos de gas licuado del petróleo (GLP), gas natural, gasolina y aceite combustible para motores (ACPM). Fuente de los factores de emisión: DEFRA, Fuel properties, edition – 2019

Alcance 2: consumo de electricidad siguiendo el método “location based” del GHG Protocol. Fuente de los factores de emisión: IEA 2019, edition – 2017

7.9. Compromisos contra el cambio climático

El Grupo no cuenta con metas establecidas para reducir las emisiones de efecto invernadero ni con medidas específicas para la adaptación al cambio climático.

Tanto las iniciativas como los equipos encargados de los temas de sostenibilidad son bastante recientes en el Grupo. Por lo tanto, el Grupo no cuenta con la madurez ni experiencia necesaria para establecer metas específicas para la reducción de emisiones de efecto invernadero y adaptación al cambio climático.

Impactos relacionados con Ruido:

En el año 2019, el Hotel Decameron Aquarium recibió una solicitud por parte de Coralina, autoridad ambiental del Archipiélago de San Andrés y Providencia, en donde requirieron realizar un estudio de medición del ruido del show del Hotel de acuerdo al AUTO 300 del 2019. Teniendo en cuenta esta solicitud el Hotel para el año 2020 realizará dicho estudio para dar respuesta y gestión a lo que la Autoridad Ambiental solicita.

En los Hoteles de Ecuador Decameron Punta Centinela y Decameron Mompiche, las fuentes de ruido son los generadores eléctricos que se encuentran dentro de un cuarto cerrado para impedir que el ruido perjudique a los moradores de los alrededores del hotel. El hotel realiza monitoreos de ruido ambiente en base a su Plan de Manejo Ambiental con una frecuencia anual. Los resultados de ruido ambiente se encuentran en los rangos permitidos de acuerdo con el Acuerdo Ministerial 097-A.

7.10. Iniciativas para restaurar zonas aledañas a la operación

El Grupo se encuentra comprometido con mantener un equilibrio entre la operación turística y el medio ambiente, cabe mencionar que la empresa no cuenta con ningún Hotel ubicado dentro de alguna zona protegida, sin embargo, si se desarrollan campañas de limpieza de manglares, playas y el personal de las áreas públicas siempre mantiene las zonas limpias evitando que se presente cualquier tipo de residuos en estas. A continuación, algunos ejemplos de las iniciativas que se realizaron durante el 2019:

- Hotel Decameron Aquarium: Limpieza de playas y manglares aledaños al Hotel realizada en abril del 2019



- Hotel Decameron Aquarium: Jornada de limpieza y plantación de Mangle



- Hotel Decameron Barú: Jornada Limpieza Día Internacional de los Manglares desarrollada en el mes de Julio.



- Por otro lado, desde el área Corporativa se realizó el primer voluntariado ambiental, donde se sembraron árboles nativos de los cerros de Bogotá, para ayudar con su reforestación y conservación, esta jornada se realizó en los meses de junio y julio en conjunto con la Fundación Humedales Bogotá.





- En el Hotel Decameron Salinitas en el Salvador, se realizó la instalación de casas para aves, habladores del cuidado de la fauna silvestre y habladores del cuidado de los arrecifes marinos.



- En el Hotel Decameron Complex, en el año 2019 se realizó la sexta jornada de limpieza de playas, donde los colaboradores voluntariamente participan en esta jornada por la limpieza de esta bahía.



Donación Pasaportes Visita Parques Nacionales Naturales de Colombia:

El Grupo, en cabeza de la Dirección de Experiencia de Cliente y Sostenibilidad y la Dirección Corporativa de Planeación Comercial, en el año 2019 realizaron la donación de 1000 pasaportes de ingreso a los PNNC (Parques Nacionales de Colombia), con este pasaporte Decameron invita a que los turistas tengan una visita responsable de las áreas de vocación ecoturística de los parques y con esto dar a conocer la flora, fauna y patrimonio cultural de los PNNC (Parques Nacionales Naturales de Colombia).

Esta donación cuenta con una carta de agradecimiento de parte de la Directora de Parques Nacionales Naturales de Colombia a Decameron.



8. Compromiso con la sociedad

8.1. Prevención explotación sexual menores de edad.

El Grupo se encuentra comprometido con la prevención de cualquier forma de explotación sexual, comercial de niños, niñas y adolescentes, para esto en los Hoteles de Colombia se cuenta con las siguientes medidas:

- Por ley colombiana se debe informar por todos los canales nuestro compromiso y rechazo de la explotación, sexual, comercial de niños, niñas y adolescentes ESCNNA. Por ejemplo, los mailings promocionales:


CELULAR
(320) 889 9822


CALL CENTER
(1) 628 0000


WHATSAPP
Cotiza aquí


PUNTOS DE VENTA

10 cupos disponibles con cada tarifa publicada. Aplica en acomodación doble. Cupos adicionales sujetos a disponibilidad hotelera. Tarifas NO incluyen tiquete aéreo ni traslados aeropuerto hotel aeropuerto. Aplica para estadías en noches de domingo a jueves. Consulta tarifas y condiciones para otras temporadas, mayor número de noches y fin de semana. Prohibido el expendio de bebidas embriagantes y productos de tabaco a menores de edad. Incluye impuestos hoteleros. No a la explotación, la pornografía y el turismo sexual de niños, niñas y adolescentes. Ley 1336 de 2009 por medio de la cual se adiciona y robustece la Ley 679 de 2001 y es Operado por SERVINCLUIDOS LTDA. R.N.T 3961. NIT. 800 230 546. Aplican condiciones y restricciones. Infórmate en: www.decameron.com - Todos los derechos reservados • Decameron.com.



Este email fue enviado a:

| Este email fue enviado por: Decameron

- Se cuenta con la publicación del Código de Conducta de prevención de la ESCNNA - reglamentado bajo la resolución 3840 del 2009. Este se encuentra en las recepciones de los Hoteles, oficinas de agencias, y restaurantes en lugares visibles para dar a conocer nuestro compromiso con el rechazo de la ESCNNA.
- Se realiza capacitación a los funcionarios por medio de un video desarrollado para la prevención de la ESCNNA, en donde se explican las diferentes modalidades, las consecuencias psicológicas y legales de este

delito en Colombia, por otro lado, también se explica que deben hacer los funcionarios para el ingreso de menores de edad en los Hoteles y que papeles se deben exigir.



Dirección Corporativa de Experiencia de Cliente y Sostenibilidad



- Los funcionarios, aparte de la capacitación interna, deben realizar la capacitación virtual del curso de prevención de la ESCNNA, dictado por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo y/o por la Fundación Renacer, los cuales otorgan certificado del desarrollo del mismo.

MÓDULO I. MARCO CONCEPTUAL DE LA EXPLOTACION SEXUAL COMERCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES (ESCNNA) ▼

1.2. DEFINICIONES – ¿Qué es la ESCNNA? ▼

▶ ¿Qué es la ESCNNA?

Para poder comprender adecuadamente la definición de ESCNNA es preciso contemplar tres definiciones previas:

- En primer lugar, es necesario partir del acuerdo que las Naciones Unidas han suscrito para reconocer que toda persona menor de 18 años es considerada un niño, niña o adolescente[1].
- En segundo lugar, es importante saber que la ESCNNA es una forma de violencia sexual, definida como:

Cualquier acto u omisión orientado a vulnerar el ejercicio de los derechos humanos sexuales o reproductivos de las personas, dirigido a mantener o a solicitar contacto sexual, físico, verbal o a participar en interacciones sexuales mediante el uso de la fuerza o la amenaza de usarla, la intimidación, la coerción, el chantaje, la presión indebida, el soborno, la manipulación o cualquier otro mecanismo que...

Adicionalmente durante los seguimientos de sostenibilidad, se realizan entrevistas a diferentes funcionarios de los Hoteles, donde se pregunta acerca del Código de Conducta de prevención de la ESCNNA y se corroboran los conocimientos adquiridos

- El ingreso de menores de edad en los Hoteles de Colombia sigue el siguiente proceso:

Si en el momento de la reserva se conoce que esta viene con un menor, el equipo comercial informa de manera inmediata que si el menor ingresa con los padres el momento del ingreso al Hotel les solicitarán el Registro Civil de nacimiento y/o la tarjeta de identidad del menor junto con las cédulas de los padres para verificar la información, pero si el menor ingresa con algún tercero diferente a alguno de sus padres, estos deben llevar el formato de Autorización de Ingreso de Menores de Edad en Compañía de Terceros, el cual debe ir firmado y autenticado por los padres en una notaría de su lugar de origen, estos documentos serán solicitados en original al momento del check in en el Hotel. El formato es enviado por el equipo comercial o se puede descargar directamente de la página web del Grupo.

Para el año 2019, no se cuenta con información de las acciones realizadas en la prevención de la ESCNNA de los demás países.

- Se realiza la sensibilización a los huéspedes por medio del video corporativo que se transmite en las habitaciones y las áreas públicas en donde mencionamos nuestro rechazo a la ESCNNA.
- En el caso de que el Hotel detecte un comportamiento sospechoso, la instrucción es informar al jefe inmediato para que se puedan acercar las autoridades como Policía de Turismo, Policía de Infancia y Adolescencia o Policía Nacional para revisar y mediar lo que pueda estar sucediendo.
- De igual forma anualmente se comunica a nuestros proveedores por medio de un correo el compromiso del Grupo con la No Explotación y rechazo de la ESCNNA.



COMUNICADO OFICIAL



Estamos comprometidos con la Sostenibilidad Turística

En la Organización Decameron implementamos constantemente acciones encaminadas a la mitigación de los impactos ambientales, económicos y socioculturales, con el apoyo de nuestros clientes, proveedores y colaboradores.

Bogotá, Jueves 14 de Febrero del 2019. En la Organización Decameron estamos comprometidos con la Sostenibilidad Turística, con el fin de garantizar un equilibrio ambiental, socio cultural y económico en el desarrollo de nuestras actividades. Por lo anterior queremos informarles acerca de nuestros compromisos:

- Prevención de la explotación sexual, comercial de niños, niñas y adolescentes,
- Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna y de bienes de interés cultural
- Rechazo a la explotación laboral infantil
- Fomentar una visita responsable a los destinos que la organización opera

Así mismo los invitamos hacer un uso eficiente del agua, de energía y a cumplir con la separación adecuada de los residuos.

- Por último, en la página web del Grupo se puede encontrar el Código de Conducta de Conducta de prevención de la ESCNNA disponible para cualquier persona.



CÓDIGO DE CONDUCTA PREVENCIÓN DEL ESCNNA

1. No ofrecer en los programas de promoción turística y en los planes turísticos, expresa o subrepticamente, planes de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
2. No dar información a los turistas, directamente o por interpuesta persona acerca de lugares desde donde se coordinen o donde practique explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
3. No conducir a los turistas, directamente o a través de terceros a establecimientos o lugares donde se practique la explotación sexual comercial de niños, niñas, así como conducir a estos a los sitios donde se encuentran hospedados los turistas, incluso si se trata de barcos localizados en Altamar, con fines de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
4. Abstenerse de facilitar vehículos en rutas turísticas con fines de explotación o de abuso sexual con niños, niñas y adolescentes.
5. Capacitar a todo el personal vinculado a la empresa, frente al tema de prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
6. Impedir el ingreso de niños, niñas y adolescentes a los hoteles o lugares de alojamiento y hospedaje, bares, negocios similares y demás establecimientos en los que se presten servicios turísticos, con fines de explotación o de abuso sexual.
7. Adoptar las medidas tendientes a impedir que el personal vinculado a cualquier título con la empresa, ofrezca servicios turísticos que permitan actividad sexual con niños, niñas y adolescentes.
8. Denunciar ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, ICBF y demás autoridades competentes, los hechos de que hubiere tenido conocimiento por cualquier medio, así como la existencia de lugares, relacionados con explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y asegurar que al interior de la empresa existan canales para la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes.
9. Informar a proveedores, clientes y empleados sobre las consecuencias legales en Colombia de la explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.

Por otra parte, dentro del código de ética del Grupo 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.”

8.2. Fundación 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. Por el momento la acción social del Grupo se centra en Colombia y no se tienen programas en otros países donde el grupo opera.

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 344 niños en condición de vulnerabilidad y sus familias.
- Población beneficiada: 344 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.

8.3. Impacto en la sociedad y desarrollo local

En el Grupo estamos comprometidos con la sociedad y en nuestra actividad procuramos el bienestar y desarrollo social y económico de la comunidad donde nuestra compañía opera.

Contamos con un programa de donación de diferentes tipos de activos los cuales han sido dados de baja principalmente en los hoteles de Barú y Cartagena, estas donaciones se realizan por medio de la Fundación Organización Decameron y para el 2019 se realizaron donaciones por 406 mil euros (282 mil euros para el 2018). Estas donaciones se realizan principalmente a nuestros empleados, gremios, asociaciones, hospitales y comunidades vulnerables vecinas a las operaciones. Las principales donaciones son las siguientes:

- Equipos de computo
- Lencería
- Colchones
- Neveras
- Televisores
- Aires acondicionados
- Asoleadores

Adicionalmente, contamos con el Proyecto deportivo – Isla Barú por medio del cual se busca incentivar y desarrollar los deportes y actividades de recreación en nuestra comunidad.

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. El objetivo es el 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. Para el 2019 la población beneficiada fue superior a 600 niños y jóvenes de la Isla de Barú.

En el grupo contamos con el comedor escolar Don Jaca el cual tiene como objetivo la reconstrucción del comedor escolar y baños de la institución educativa Don Jaca logrando así habilitar las instalaciones para la prestación del servicio público llegando a beneficiar a más de 300 alumnos de la comunidad.

8.4. Identidad, Cultura y Educación

El grupo cuenta con varias actividades e iniciativas que buscan el desarrollo de nuestra identidad y la promoción cultural de nuestras costumbres y vida, para esto el Grupo enfoca sus esfuerzos en varias proyectos y actividades:

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: 150 niños, niñas y 10 líderes de los corregimientos de la Isla de Barú.

Navidad

Programa de aguinaldos navideños:

- Se han entregado 3.086 regalos navideños a niños y niñas 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.

Programa Medioambiental

- **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 339 niños y niñas Guardianes ambientales y bomberitos, 11 líderes ambientalistas 50 menores del Hogar Empresarial Decameron Barú. 400 beneficiarios en total.

Componentes del programa y encargados:

- Manejo adecuado de residuos sólidos – Veolia empresa de aseo.
- 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.

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: 73 líderes comunitarios y 25 colaboradores del Hotel Decameron Barú

9. 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 deben firmar los acuerdos de confidencialidad previos a la entrega de la información confidencial y/o sensible del Grupo.

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.

9.1. Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales

En el numeral 4.3 Relaciones con los proveedores de la Política de Compras vigente en su versión No.2 aprobada el 20 de junio de 2019 por la Junta Directiva del Grupo, se establecen los lineamientos aplicables a los proveedores y contratistas del Grupo, que dan respuesta a los lineamientos 1 y 2 para Subcontratación y proveedores según lo solicitado por la ley 11/2018.

El Grupo debe validar que todos los proveedores (incluyendo sus representantes legales y/o accionistas mayoritarios) que se registren a partir de la fecha de implementación de esta Política no se encuentren reportados en las listas restrictivas. Si se identifica que un Proveedor tiene procesos abiertos con la justicia cuestionamientos públicos de responsabilidad social, derechos humanos, laborales o de protección del medio ambiente, 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 del Grupo 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 o como cualquier manifestación de hecho o que esté en contravía al Código de Ética y Conducta del Grupo.

9.2. Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental

En otros aspectos ambientales, el Grupo cuenta con una póliza RCE que contempla una cobertura para contaminación súbita, accidental e imprevista (ocurrida dentro de las primeras 72 horas), si se llegara a darse que alguno de nuestros proveedores tuviera alguna certificación relacionada con la responsabilidad social y/o ambiental se tendrá en cuenta para su valoración. El sistema actual está en proceso de mejoramiento para que a futuro sea más robusto y eficiente.

9.3. Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas

El Grupo ha establecido diferentes sistemas de supervisión a los subcontratistas y proveedores.

a. Inspección por el área de Seguridad e Higiene:

Son visitas de inspección durante el proceso de selección para la evaluación y posterior contratación de proveedores, así como durante el tiempo de vigencia de la relación comercial.

Los proveedores que se inspeccionan son aquellos considerados como críticos en categorías de alimentos, bebidas y químicos para desinfección y limpieza.

El alcance de la inspección es la validación de aspectos bajo el sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), aspectos de responsabilidad social y ambiental.

Seguridad e Higiene es responsable de aprobar o no al proveedor, y en el caso reportar hallazgos subsanables, el área de Seguridad e Higiene elabora con el proveedor un plan de acción el cual deberá ser acogido y cumplido por el proveedor para contar con la aprobación final de Seguridad e Higiene.

El área de Compras solo podrá contratar al proveedor o continuar la relación comercial con el proveedor, solo si tiene la aprobación del área de Seguridad e Higiene.

Como resultado de la evaluación de los diferentes proveedores, el Grupo realizó una visita a un total de 124 proveedores en 2019 donde se evaluaron criterios relacionados a la higiene, infraestructura y cumplimiento de las regulaciones locales en la prestación de su servicio. De estas evaluaciones el Grupo determina si se puede tener una relación comercial con estos proveedores de acuerdo con la puntuación otorgada en la visita y en las recomendaciones dadas de acuerdo con el resultado de la misma, para el 2019 un total de 2 proveedores arrojaron un resultado no favorable dando como consecuencia el no poder trabajar con estos. Se han evaluado proveedores de los países donde se tiene operación exceptuando los hoteles de Jamaica y el hotel Índigo en Haití este último debido a que para el 2019 se dio una crisis social importante con bloqueos de vías, huelgas e inseguridad que hicieron imposible el proceso de homologación a proveedores.

b. Verificaciones SARGLAFT

El Grupo ha implementado el Sistema de Administración y Gestión del Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (**SARGLAFT**)

Todos los proveedores (incluyendo sus representantes legales y/o accionistas mayoritarios) deben ser revisados en el sistema destinado para tal fin (Inspektor). Si existe una novedad en esta revisión, ésta deberá ser valorada según lo establecido en el Manual de SARGLAFT emitido por la Vicepresidencia de Cumplimiento del Grupo. 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 del Grupo.

Como resultado de la verificación se evaluaron un total de 387 proveedores para el año 2019 donde solo 1 no fue aprobado mientras que para el 2018 se evaluaron 327 proveedores con 1 solo sin ser aprobado. Esta evaluación solo aplica para los proveedores de Colombia. Se está trabajando para que en el futuro se tenga alcance de más países del grupo.

c. Auditorias de Control al proceso SARGLAFT

Adicionalmente, anualmente el área de Cumplimiento realiza el control de las acciones SARGLAFT

d. Otros aspectos

Si se identifica que un proveedor tiene procesos abiertos con la justicia cuestionamientos públicos de responsabilidad social, derechos humanos, laborales o de protección del medio ambiente, trabajo de menores o explotación infantil debe ser revisado el caso con el área de Cumplimiento quien autorizará o no la contratación con el proveedor en función de los hallazgos.

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, 11-12	GRI 102-1, GRI 102-2, GRI 102-7, GRI 102 18, GRI 102-22, GRI 102-50
Presencia geográfica.	5-8	GRI 102-4, GRI 102-6
Objetivos y estrategias.	12-13	GRI 102-15
Principales factores y tendencias que afectan a la evolución futura.	13	GRI 102-15
Estrategia y gestión de riesgos		
Descripción de las políticas que aplica la compañía.	14 22, 25, 32-33, 36, 38, 39-40, 65	GRI 102-16, GRI 103-1, GRI 103-2
Resultados de las políticas que aplican a la compañía.	23-26, 33-35, 36-37, 38-39, 40-41, 65-66	GRI 102-17, GRI 103-3
Principales riesgos relacionados con cuestiones vinculadas a las actividades de la compañía.	14, 22, 26, 37-38, 39, 44	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.	23-24, 44-45	GRI 307-1
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	45	GRI 103-1, GRI 307-1
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	45-46	Gastos e inversiones medioambientales en base a criterios financieros.
Aplicación del principio de precaución.	47-50	GRI 102-11
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	45, 66	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.	53-54, 55	GRI-103-2, GRI 305-1, GRI 305-2. No se disponen de medidas para prevenir, reducir o reparar la contaminación lumínica al no ser material para la compañía.
Economía circular y prevención y gestión de residuos		

Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	48-50, 51-53	GRI 306-2
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	50-51	Criterio de reporting interno.
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	47	GRI 303-1 (2016)
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	50	GRI 301-1
Consumo directo e indirecto de energía.	47	GRI 302-1
Medidas para mejorar la eficiencia energética.	46-47	GRI 302-4
Uso de energías renovables.	47	Por el momento, la compañía no consume energías de fuentes renovables.
Cambio climático		
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero.	54-55	GRI 305-1, GRI 305-2
Medidas para adaptarse al cambio climático.	55	No se han establecido hasta el momento medidas para adaptarse al cambio climático.
Metas de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.	55	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.	55-58	GRI 304-3
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Empleo		
Número y distribución de empleados por país, sexo, edad, clasificación profesional y modalidad de contrato de trabajo.	15-16	GRI 102-8
Promedio anual de contratos por modalidad de contrato desglosado por sexo, edad y clasificación profesional.	16	GRI 102-8
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	16-17	GRI 401-1
Remuneraciones medias por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.	17-18	GRI 405-2
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	17-18	(Salario promedio de hombres – Salario promedio de mujeres) / Salario promedio de hombres.
Remuneración media de consejeros y directivos.	18	GRI 405-2
Implantación de políticas de desconexión laboral.	18	La compañía no cuenta con una política de desconexión laboral digital
Empleados con discapacidad.	20	GRI 405-1
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo.	20-21	GRI 402-1
Número de horas de absentismo.	21-22	GRI 403-2

Medidas para facilitar la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de ambos progenitores.	19	GRI 401-2, GRI 401-3
Salud y Seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	22-27	GRI 403-2
Accidentes de trabajo por sexo.	28-29	GRI 403-2
Índice de frecuencia por sexo.	28, 30	GRI 403-2
Índice de gravedad por sexo.	28, 30-31	GRI 403-2
Enfermedades profesionales por sexo.	31-32	GRI 403-2
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social.	19	GRI 402-1
Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos por país.	19	GRI 102-41
Balance de los convenios en el campo de la seguridad y salud.	26-27	GRI 403-4
Formación		
Políticas implementadas en el campo de la formación.	32-33	GRI 404-2
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	34-35	GRI 404-1
Accesibilidad universal personas con discapacidad.	35	GRI 405-1
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	35-36	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.	36-37	GRI 405-1
Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	35	GRI 405-1
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	14, 36-37	GRI 406-1
Información sobre el respeto a los derechos humanos		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos.	37-39	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.	37-38, 58-62	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.	37	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.	19	GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 407-1

Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	14, 36-38	GRI 406-1
Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.	37	GRI 409-1
Abolición efectiva del trabajo infantil.	58-62	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.	37-39	GRI 102-16, GRI 102-17
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	37-39, 67	GRI 102-16, GRI 102-17
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	9-10, 63	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.	62-64	GRI 413-1
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	63-64	GRI 413-1
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	64	GRI 413-1, GRI 102-43
Acciones de asociación o patrocinio.	63, 64	GRI 102-13
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	65-66	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.	66	GRI 102-44, GRI 308-1, GRI 414-1
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de estas.	66-67	GRI 102-42, GRI 308-1, GRI 414-1
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	39-41	GRI 416-1
Sistemas de reclamación.	41	GRI 102-43
Quejas recibidas y resolución de estas.	41-44	GRI 102-44, GRI 416-2
Información fiscal		
Beneficios obtenidos país por país.	9-10	GRI 201-1
Impuestos sobre beneficios pagados.	9-10	Impuestos sobre beneficios pagados en base a criterios contables.
Subvenciones públicas recibidas.	10	GRI 201-4

CERTIFICACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Los suscritos administrador mancomunado y vicepresidente financiero certificamos a 15 de Diciembre 2020 de la elaboración del Estado de Información No Financiera

Atentamente,



Don Juan Pablo Barrera Ulloa
Administrador Mancomunado



Don Mauricio Patiño Aranda
Vicepresidente Financiero



Doña Angela Marín Durán
Administrador Mancomunado