

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2020

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.	Impactos del Covid-19	5
2.3.	Presencia en el mundo	6
2.4.	Principales resultados económicos	10
2.5.	Subvenciones del gobierno	11
2.6.	Nuestro Negocio.....	12
2.7.	Estructura organizacional.....	13
2.8.	Plan estratégico	13
3.	Nuestro talento humano	15
3.1.	Enfoque de gestión.....	15
3.2.	Empleo.....	16
3.3.	Organización del tiempo de trabajo.....	24
3.4.	Salud y seguridad.....	26
3.5.	Accidentes de trabajo.....	31
3.6.	Formación.....	36
4.	Código de Ética	41
5.	Lucha Contra la Corrupción y Soborno.....	43
6.	Compromiso con los clientes.....	45
6.1.	Salud y seguridad de los clientes.....	45
6.2.	Experiencia de los clientes.....	47
7.	Gestión ambiental	52
7.1.	Impacto ambiental derivado de las actividades de la empresa	52
7.2.	Programa de certificación ambiental	53
7.3.	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.....	54
7.4.	Consumo de los recursos naturales.....	55
7.5.	Gestión de residuos.....	57
7.6.	Consumo de Materias Primas.....	60

7.7.	Prevención de Desperdicios orgánicos.....	61
7.8.	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de CO2.....	64
7.9.	Compromisos contra el cambio climático	67
7.10.	Iniciativas para restaurar zonas aledañas a la operación	67
8.	Compromiso con la sociedad.....	69
8.1.	Prevención explotación sexual menores de edad.....	69
8.2.	Fundación Decameron	72
8.3.	Impacto en la sociedad y desarrollo local	75
8.4.	Identidad, Cultura y Educación.....	78
9.	Compromiso con los proveedores.....	79
9.1.	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	81
9.2.	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.....	81
9.3.	Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas	82
10.	Anexo.....	87

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 2020 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 2020.

El contenido incluido en este informe se basa en los principios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad. Al ser este, el tercer Estado de Información no Financiera que publica el Grupo se incluye información del ejercicio fiscal de los años 2019 y 2020.

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 tabla:

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 • Viajes y estadias bioseguras

Impacto	Concepto
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 26 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. Impactos del Covid-19

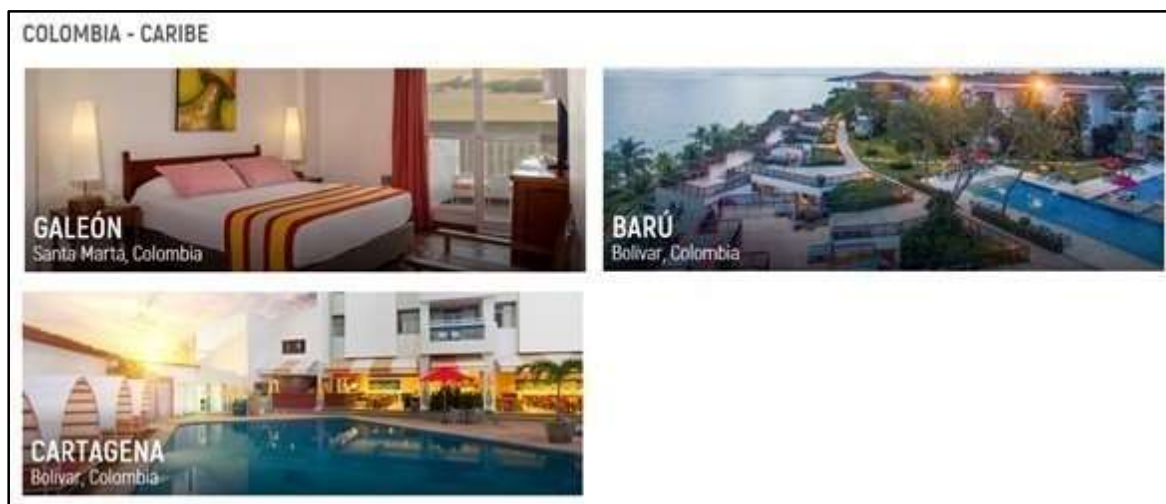
El brote del Covid-19 fue informado por primera vez a finales de 2019 en China, posteriormente, teniendo en cuenta el nivel de expansión, el 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el brote como una pandemia, la cual se mantiene en la actualidad.

Esta situación ha tenido un impacto significativo en la economía mundial y por consiguiente en la economía de los países en los que opera el Grupo. Las prohibiciones de viajes impuestas por varios países, las medidas de cuarentena establecida, la restricción de la movilidad y el distanciamiento social han reducido los niveles de demanda de servicios hoteleros y actividades asociadas en 2020.

Estas medidas obligaron al Grupo a frenar sus actividades en varias ubicaciones por períodos de tres a seis meses durante el año. Esto ha impactado negativamente en el desempeño financiero del Grupo y por ende la puesta en marcha o continuidad de los ámbitos no financieros informados en el presente documento.

La reapertura de los hoteles se realizó durante el último trimestre del año, de manera progresiva en función de la demanda. A corte de diciembre ya se encontraban abiertos y en funcionamiento la mayoría de los hoteles que conforman el Grupo. Sin embargo, dadas las condiciones del negocio a causa de la pandemia, el Grupo decidió cerrar la operación en el Club Social el cual operaba bajo la modalidad de arriendo y se mantuvo vigente hasta el 31 de julio de 2020.

2.3. Presencia en el mundo



Caribe Tipo Europeo



COLOMBIA - EJE CAFETERO



COLOMBIA - SAN ANDRÉS



COLOMBIA - AMAZONAS



ECUADOR



EL SALVADOR



JAMAICA



MÉXICO





LA MARINA
RINCÓN DE GUAYABITOS, MÉXICO



ISLA CORAL
RINCÓN DE GUAYABITOS, MÉXICO

PANAMÁ



PANAMÁ
Farallón, Panamá

HAITÍ



ÍNDIGO BEACH
Costa Arcadins, Haiti

2.4. Principales resultados económicos

Los siguientes son los resultados económicos individuales de las entidades que conforman el estado financiero consolidado de España.

2020 (cifras en miles de euros)

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.U.	Vehículo de inversión	España	€ 132	€ 0	€ 0
Hoteles Decameron Colombia S.A.S	Hotelería. Multivacaciones, oficinas centrales, vehículo de inversión	Colombia	(€ 63.576)	€ 874	€ 0
Servincluidos Ltda.	Hotelería. agencia comercial. Restaurantes	Colombia	(€ 3.474)	(€ 311)	€ 267
Decameron Cinco Herraduras S.A.S	Hotelería	Colombia	(€ 8.174)	(€ 1.072)	€ 0
Aparta Hotel Don Blas S. A.	Hotelería	Colombia	(€ 1.122)	(€ 4)	€ 4
Decameron Servicios Turísticos Ltda.	Comercializador	Colombia	€ 0	€ 0	€ 0
Operaciones Decameron SAI S.A.S.	Comercializador	Colombia	(€ 1)	€ 1	€ 0
Decameron All Inclusive Hotels and Resorts S.A.	Agencia	Costa Rica	(€ 352)	(€ 6)	€ 0
Hoteles Decameron Ecuador S.A.	Hotelería. Multivacaciones. vehículo de inversión. agencia comercial y restaurantes	Ecuador	(€ 7.083)	€ 2	€ 0
Lorma S.A.	Hotelería	Ecuador	(€ 134)	(€ 33)	€ 0
Hoteles Decameron El Salvador S.A. de C.V.	Vehículo de inversión	El Salvador	€ 926	€ 199	€ 0
Servilaborales S.A. de C.V.	Suministro de personal	El Salvador	(€ 53)	€ 26	€ 0
Club de Playas Salinitas S.A. de C.V.	Hotelería. Multivacaciones	El Salvador	€ 15	(€ 173)	€ 0
Hoteles Decameron Guatemala S.A.	Multivacaciones	Guatemala	(€ 398)	€ 59	€ 0
Hoteles Decameron Jamaica Limited	Hotelería	Jamaica	(€ 4.970)	€ 0	€ 0
Hescov Investments Limited	Hotelería	Jamaica	(€ 2.024)	€ 0	€ 0
Waterfront Investments Limited	Hotelería	Jamaica	(€ 3.207)	€ 0	€ 0
Decameron S.A. de C.V.	Hotelería	México	(€ 12.579)	(€ 4.237)	€ 0
Servincluidos S.A. de C.V.	Suministro de personal	México	€ 149	€ 97	€ 0
Las Ramblas S.A.	Agencia Comercial	Panamá	€ 65	(€ 3)	€ 0
CPG Panamá Holdings, Inc. (consolidado)	Hotelería, Agencia comercial, vehículo de inversión	Barbados	(€ 11.523)	(€ 2.636)	€ 0
Decameron Global Services S. de R.L.	Agencia Comercial	Panamá	€ 1.665	€ 0	€ 0
Multivacaciones Panama S.A.	Multivacaciones	Panamá	€ 62	€ 50	€ 0
Decameron Services S.A.	Asesoría	Panamá	€ 419	€ 58	€ 0
Atlantic Management & Hotels International, S.A.	Agencia Comercial	Panamá	(€ 4)	€ 0	€ 0
Hoteles Decameron Haiti S.A.	Hotelería	Haití	(€ 142)	€ 0	€ 0
TOTAL			(€ 115.383)	(€ 7.109)	€ 271

La pérdida antes de impuestos revelada en el Estado Financiero Consolidado de España para el cierre de 2020 es de (86.464 miles de euros) y para el 2019 de (5.956 miles de euros), así mismo la provisión por impuesto de renta para el año 2020 cierra en (3.705 miles de euros) y para el 2019 de (12.567 miles de euros). Estos importes se obtienen luego de realizar el proceso de consolidación el cual contiene eliminaciones intragrupo y otros ajustes de homogenización, por lo que difiere de lo revelado a nivel individual.

Finalmente, el importe revelado en el rubro de donaciones a entidades sin ánimo de lucro para el año 2020 es de 271 miles de euros y no contiene las donaciones que el grupo realizó a los empleados, por lo que difiere de lo reportado en el Estado Financiero Consolidado de España el cual reporta las donaciones a

empleados y además las destinadas a entidades sin ánimo de lucro. El importe revelado en el rubro de donaciones a entidades sin ánimo de lucro para el año 2019 fue de 406 miles de euros que se destinaron íntegramente a la Fundación Decameron.

2019 (cifras en miles de euros)

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.U.	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
Servincluidos 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)	€ 0
Operaciones Decameron SAI S.A.S.	Comercializador	Colombia	€ 0	€ 0	€ 0
Decameron All Inclusive Hotels and Resorts S.A.	Agencia	Costa Rica	(€ 230)	€ 17	€ 0
Hoteles Decameron Ecuador S.A.	Hotelería. Multivacaciones. vehículo de inversión. agencia comercial y restaurantes	Ecuador	€ 1.671	€ 2.737	€ 0
Lorma S.A.	Hotelería	Ecuador	(€ 128)	(€ 36)	€ 0
Hoteles Decameron El Salvador S.A. de C.V.	Vehículo de inversión	El Salvador	€ 10.316	(€ 330)	€ 0
Servilaborales S.A. de C.V.	Suministro de personal	El Salvador	€ 54	(€ 21)	€ 0
Club de Playas Salinitas S.A. de C.V.	Hotelería. Multivacaciones	El Salvador	€ 9.101	€ 92	€ 0
Hoteles Decameron Guatemala S.A.	Multivacaciones	Guatemala	€ 69	€ 99	€ 0
Hoteles Decameron Jamaica Limited	Hotelería	Jamaica	(€ 2.145)	€ 600	€ 0
Hescov Investments Limited	Hotelería	Jamaica	(€ 1.204)	€ 188	€ 0
Waterfront Investments Limited	Hotelería	Jamaica	(€ 416)	€ 425	€ 0
Decameron S.A. de C.V.	Hotelería	México	€ 2.207	(€ 1.185)	€ 0
Servincluidos S.A. de C.V.	Suministro de personal	México	€ 189	(€ 84)	€ 0
Las Ramblas S.A.	Agencia Comercial	Panamá	(€ 147)	€ 0	€ 0
CPG Panamá Holdings, Inc. (consolidado)	Hotelería, Agencia comercial, vehículo de inversión	Barbados	(€ 2.250)	€ 3.576	€ 0
Decameron Global Services S. de R.L.	Agencia Comercial	Panamá	€ 7.221	€ 0	€ 0
Multivacaciones Panama S.A.	Multivacaciones	Panamá	€ 57	€ 43	€ 0
Decameron Services S.A.	Asesoría	Panamá	€ 305	€ 42	€ 0
Atlantic Management & Hotels International, S.A.	Agencia Comercial	Panamá	(€ 14)	€ 0	€ 0
Hoteles Decameron Haiti S.A.	Hotelería	Haití	(€ 2.502)	€ 0	€ 0
TOTAL			(€ 6.820)	€ 12.610	€ 406

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

2.5.Subvenciones del gobierno

Las subvenciones del gobierno son ayuda gubernamental en forma de transferencias de recursos a una entidad a cambio del cumplimiento pasado o futuro de ciertas condiciones relacionadas con las actividades de operación de la entidad. Se excluyen aquellas formas de ayuda gubernamental a las que no cabe razonablemente asignar un valor, así como las transacciones con el gobierno que no pueden distinguirse de las demás operaciones normales de la entidad. Las subvenciones del gobierno son, a veces, conocidas con otros nombres, tales como subsidios, transferencias o primas.

Para el cierre del año 2020 el gobierno nacional de Colombia expidió el Decreto 639 de 2020, por medio del cual creó el programa de apoyo al empleo formal -PAEF- como un programa social del Estado que otorga a sus beneficiarios un aporte monetario mensual de naturaleza estatal, con el objeto de apoyar y proteger el empleo formal del país durante la pandemia del coronavirus COVID-19; adicional se expidió Decreto 770 de junio 2020 como apoyo a los empleadores para el pago de las primas donde la el Grupo recibió este beneficio postulándose desde el mes de mayo hasta diciembre del 2020. Estos beneficios al cierre de 2020 cierran en 628 miles de euros. Para el cierre del año 2019 ninguna compañía del Grupo recibió alguna subvención monetaria o en especie.

2.6. 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 del Grupo una misión, visión y valores Decameron que conforman nuestra cultura organizacional.

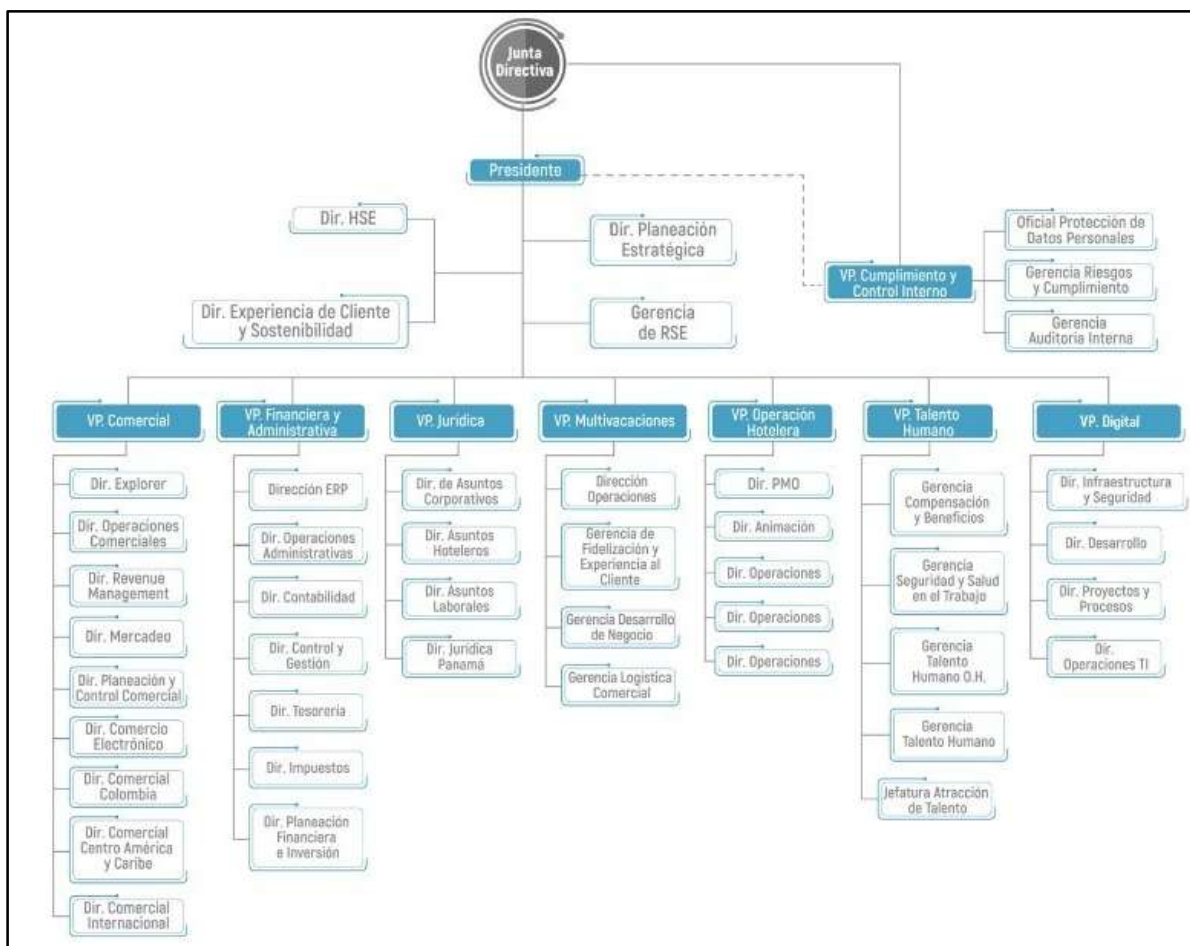
Misión: Servir con pasión para hacer felices a nuestros clientes, creando experiencias vacacionales inolvidables y accesibles.

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.

2.7. Estructura organizacional



2.8. Plan estratégico

El plan estratégico del Grupo Decameron busca apalancar las metas de crecimiento, que 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 del Grupo y en su posicionamiento en el mercado.

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.

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.

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 tecnología e iniciativas de transformación general del Grupo. El portafolio consolidado de proyectos e iniciativas está organizado alrededor de cuatro grandes prioridades del Grupo:

- **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 del Grupo. 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

El Grupo 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. Con lo anterior 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 el Grupo, 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 del Grupo 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 el Grupo 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.

Del mismo modo, 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 trabajadores 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 interés, entendidos como “cualquier situación en la cual un trabajador o contratista enfrente sus intereses personales con los de Decameron, 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 del Grupo.

3.2. Empleo

Estrategia laboral tras los efectos de la pandemia COVID-19

El Grupo, así como todo el sector de viajes y turismo estuvimos en la primera línea de afectación a causa de la pandemia, que además de generar un gran impacto en la salud de la población, generó crisis económica. En dichas condiciones, no fue posible operar nuestros hoteles de la forma en la que veníamos trabajando, y por tanto, los ingresos se vieron comprometidos, de allí el Grupo se vio en la necesidad de visualizar escenarios que garantizaran la sostenibilidad del Grupo, buscando generar optimizaciones en costos, gastos y encontrando las mayores oportunidades de ahorro. Con este escenario, fue fundamental implementar una estrategia laboral que permitiera garantizar la continuidad del Grupo.

Por lo anterior y conforme a las definiciones legales de cada país donde El Grupo tiene presencia, se establecieron distintas alternativas y estrategias para los trabajadores del Grupo. Con esto, se realizó una definición del personal crítico y clave para operar el negocio durante la crisis, con quienes se acordó un aporte voluntario de su salario, siempre que estos devengaran más de dos salarios mínimos legales vigentes. Así mismo y de acuerdo con la legislación laboral de cada país se estableció que el personal que entraría en suspensión de contrato debido a que sus funciones no serían requeridas dada la contingencia mundial, recibieran un subsidio económico que dependía de las escalas salariales definidas por el Grupo.

Sin embargo y pese a los esfuerzos del Grupo, fue necesario generar un plan de optimización en todos los países donde la organización opera, que consistió en un proceso de reducción de planta de personal enfocado en garantizar la continuidad del negocio.

Número total y distribución de trabajadores por sexo, edad, país y clasificación profesional

De acuerdo con la afectación vivida por la pandemia y las estrategias de cara a contrarrestar los efectos en el Grupo, se establecieron unos cargos críticos y necesarios para la operación de cada unidad de negocio, de esta manera y sin tener en cuenta variables de edad, sexo, tipo de contrato o país se realizaron los respectivos ajustes terminando en los siguientes datos demográficos definitivos:

- **Por sexo**

Sexo	2020		2019*	
Hombres	4.656	57%	5.453	55%
Mujeres	3.568	43%	4.380	45%
Total general	8.224	100%	9.833	100%

- **Por grupo edad**

Edades	2020		2019*	
Menores de 30	2.567	31%	3.624	37%
Entre 30 y 50	4.623	56%	5.132	52%
Mayores de 50	1.034	13%	1.077	11%
Total general	8.224	100%	9.833	100%

- **Por país**

País	2020		2019*	
Colombia	3.489	42,42%	4.082	41,5%
Costa Rica	3	0,04%	10	0,1%
Ecuador	981	11,93%	1.375	14,0%
El Salvador	691	8,40%	971	9,9%
Guatemala	12	0,15%	17	0,2%
Haití	282	3,43%	290	2,9%
Jamaica	611	7,43%	658	6,7%
México	1.130	13,74%	1.216	12,4%
Panamá	1.025	12,46%	1.214	12,3%
Total general	8.224	100%	9.833	100%

- **Por clasificación profesional**

Profesional	2020		2019*	
Operativo	6.438	78%	7.829	80%
Táctico	1.657	20%	1.858	19%
Estratégico	129	2%	146	1%
Total general	8.224	100%	9.833	100%

*Los datos de 2019 se han ajustado teniendo en cuenta el alcance de la información.

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.

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo

Debido a la situación de la pandemia y de acuerdo con la estrategia laboral del Grupo, se definió no prorrogar contratos definidos en cargos que no fuesen críticos y necesarios para cada unidad de negocio.

- **Número total de trabajadores**

Contrato	2020	2019*
Definido	3.196	5.662
Indefinido	5.028	4.171
Total general	8.224	9.833

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

- **Por sexo**

Sexo	2020		2019*	
	Definido	Indefinido	Definido	Indefinido
Hombres	1.698	2.958	3.018	2435
Mujeres	1.498	2.070	2.644	1736
Total general	3.196	5.028	5.662	4171

- **Por grupo de edad**

Edades	2020		2019*	
	Definido	Indefinido	Definido	Indefinido
Menores de 30	1.381	1.186	2.529	1.095
Entre 30 y 50	1.586	3.037	2.666	2.466
Mayores de 50	229	805	467	610
Total general	3.196	5.028	5.662	4.171

- **Por país**

País	2020		2019*	
	Definido	Indefinido	Definido	Indefinido
Colombia	1.756	1.733	2.294	1.788
Costa Rica	0	3	0	10
Ecuador	26	955	21	1.354
El Salvador	290	401	495	476
Guatemala	0	12	0	17
Haití	214	68	217	73
Jamaica	129	482	658	0
México	731	399	763	453
Panamá	50	975	1.214	0
Total general	3.196	5.028	5.662	4.171

- **Por clasificación profesional**

Profesional	2020		2019*	
	Definido	Indefinido	Definido	Indefinido
Operativo	2.847	3.591	4.979	2.850
Táctico	345	1.312	655	1.203
Estratégico	4	125	28	118
Total general	3.196	5.028	5.662	4.171

*Los datos de 2019 se han ajustado teniendo en cuenta el alcance de la información.

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

De acuerdo con la afectación vivida por la pandemia y las estrategias de cara a contrarrestar los efectos de esta en el Grupo, se establecieron unos cargos críticos y necesarios para la operación de cada unidad de negocio, de esta manera y sin tener en cuenta variables de edad, sexo, tipo de contrato o país se realizaron los respectivos ajustes terminando en los siguientes datos demográficos definitivos:

- Por modalidad de contrato**

Contrato	2020	2019*
Definido	3.299	5.435
Indefinido	5.488	4.194

- Por sexo**

Sexo	2020		2019*	
	Definido	Indefinido	Definido	Indefinido
Hombres	1.731	3.177	2.902	2.444
Mujeres	1.568	2.311	2.533	1.750

- Por grupo de edad**

Edades	2020		2019*	
	Definido	Indefinido	Definido	Indefinido
Menores de 30	1.382	1.321	2.236	1.074
Entre 30 y 50	1.637	3.293	2.736	2.496
Mayores de 50	280	874	463	624

- Por clasificación profesional**

Profesional	2020		2019*	
	Definido	Indefinido	Definido	Indefinido
Operativo	2.939	4.363	4.745	2.870
Táctico	358	1.044	473	954
Estratégico	2	81	217	370

**Los datos de 2019 se han ajustado teniendo en cuenta el alcance de la información.*

Para el promedio de empleados se tuvo en cuenta todo el personal que tenía un vínculo laboral con el Grupo, independientemente si no se encontraba ejecutando labores o desempeñando su rol para el Grupo en ese momento.

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

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

De acuerdo con la afectación vivida por la pandemia y las estrategias de cara a contrarrestar los efectos de esta en el Grupo, se establecieron unos cargos críticos y necesarios para la operación de cada unidad de negocio, de esta manera y sin tener en cuenta variables de edad, sexo, tipo de contrato o país se realizaron los respectivos ajustes terminando en los siguientes datos demográficos definitivos:

- **Por sexo**

Sexo	2020	2019
Hombres	649	320
Mujeres	592	209
Total general	1.241	529

- **Por grupo de edad**

Edades	2020	2019
Menores de 30	482	157
Entre 30 y 50	634	334
Mayores de 50	125	38
Total general	1.241	529

- **Por clasificación profesional**

Profesional	2020	2019
Operativo	1.039	440
Táctico	188	15
Estratégico	14	74
Total general	1.241	529

Para el número de despidos se tuvieron en cuenta causales de terminación de contrato con justa y sin justa causa. Se relacionan las causales de despido de los diferentes países donde tenemos presencia: Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Haití, Jamaica, Panamá.

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 respectiva Tasa Representativa del Mercado (TRM) a dólares estadounidenses (USD):

TRM por País	Moneda	2020	2019
Colombia	COP	3.432,50	3.450,00
Costa Rica	CRC	617,30	583,00
Ecuador	USD	1,00	1,00
El Salvador	USD	1,00	1,00
Guatemala	GTQ	7,79	7,66
Haití	HTG	72,06	100,00

TRM por País	Moneda	2020	2019
Jamaica	JMD	142,65	142,00
México	MXN	19,94	20,03
Panamá	USD	1,00	1,00

Aunque los trabajadores han percibido la remuneración en moneda local, a la hora de reportar esta información, las remuneraciones se han convertido a USD. Un USD equivale a 0,88 euros (€) a fecha 31/12/2020 y a 0,89 euros (€) a fecha 31/12/2019.

Debido a los efectos traídos por la pandemia, se ha modificado la metodología de cálculo de las remuneraciones medias del Grupo, por lo que los datos de 2020 no son comparables con los de 2019. Para los siguientes cálculos de remuneración media, se genera un promedio ponderado entre el promedio de remuneración percibido en el trimestre por persona y el número de personas activas en el trimestre.

De acuerdo con la afectación vivida por la pandemia y las estrategias de cara a contrarrestar los efectos de esta en el Grupo, se estableció definir el personal crítico y clave para operar el negocio durante la crisis, con quienes se acordó un aporte voluntario de su salario, siempre que estos devengaran más de dos salarios mínimos legales vigentes. Así mismo y de acuerdo con la legislación laboral de cada país, se estableció que el personal que entraría en suspensión de contrato debido a que sus funciones no serían requeridas dada la contingencia mundial, recibieran un subsidio económico que dependía de las escalas salariales definidas por el Grupo.

- Promedio anual por sexo**

Sexo	2020	2019
Hombres	7.185	8.640
Mujeres	6.457	7.244
Promedio General	6.879	8.017
Brecha Salarial	10,13%	16,16%

- Promedio por edad**

	2020				2019			
	Menores de 30	Entre 30 y 50	Mayores de 50	Promedio General	Menores de 30	Entre 30 y 50	Mayores de 50	Promedio General
Hombres	4.744	7.469	11.366	7.185	6.070	9.308	13.618	8.640
Mujeres	4.905	7.312	6.296	6.457	6.330	7.952	6.819	7.244
Promedio general	4.813	7.401	9.573	6.879	6.187	8.687	11.011	8.017
Brecha salarial	(3,40)%	2,10%	44,61%	10,13%	(4,28)%	14,57%	49,93%	16,16%

- **Por clasificación profesional**

	2020				2019			
	Operativo	Táctico	Estratégico	Promedio General	Operativo	Estratégico Táctico	Táctico Estratégico	Promedio General
Hombres	5.624	9.671	69.019	7.185	5.386	14.368	85.795	8.640
Mujeres	5.312	10.671	43.840	6.457	5.387	12.291	59.994	7.244
Promedio general	5.491	10.058	60.878	6.879	5.386	13.490	77.310	8.017
Brecha salarial	5,55%	(10,35)%	36,48%	10,13%	(0,02)%	14,45%	30,07%	16,16%

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

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

Se incluye la remuneración de alta gerencia (cargos de presidencia y vicepresidencia).

Para el cálculo, se calcula un promedio ponderado entre el promedio de remuneración percibido en el trimestre por persona y el número de personas activas en el trimestre.

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.

De acuerdo con la afectación vivida por la pandemia y las estrategias de cara a contrarrestar los efectos de esta en el Grupo, se acordó un aporte voluntario de su salario. La disminución de directivos fue la de mayor impacto, ya que su aporte fue la de mayor peso porcentual de toda el Grupo.

	2020	2019
Promedio Hombres (USD)	163.005	342.517
Promedio Mujeres (USD)	113.120	212.944

	TRM	
	2020	2019
COP	3.432,50	3.450,00

Tasa Representativa del Mercado (TRM) es la tasa de cambio utilizada para transformar la remuneración percibida a dólares.

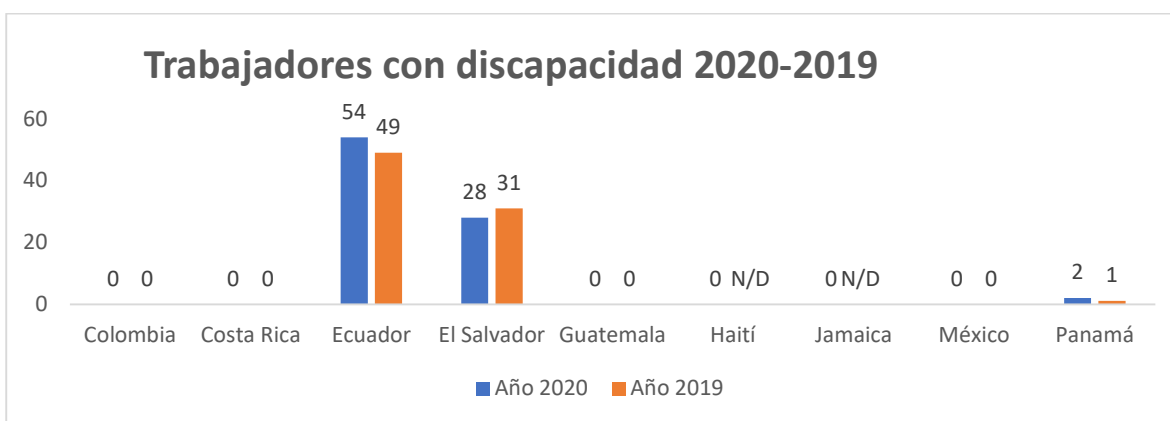
Se incluye la remuneración de los cargos de presidencia y vicepresidencia.

Políticas de desconexión laboral

El Grupo no cuenta con políticas de desconexión laboral. El Grupo durante el 2020 garantizó el cumplimiento de los horarios y legislaciones laborales determinadas.

- **Número de empleados con discapacidad**

País	2020	2019
Colombia	0	0
Costa Rica	0	0
Ecuador	54	49
El Salvador	28	31
Guatemala	0	0
Haití	0	N/D
Jamaica	0	N/D
México	0	0
Panamá	2	1
Total general	84	81



Se incluyen los colaboradores con certificado de discapacidad emitido por el sistema de seguridad social de cada país, con base en la definición de discapacidad de acuerdo con la normativa legal local. En el caso de Colombia, Costa Rica, Guatemala, Haití, Jamaica y México no contamos con colaboradores con certificado de discapacidad.

En el 2019 Haití y Jamaica no se contaba con registro de información relacionada con Trabajadores con Certificado de Discapacidad por parte del Ministerio de Salud, por lo tanto, se relaciona N/D.

En 2020 se trabajó en la optimización de los registros de información logrando validar la información de datos de Jamaica y Haití.

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 2020 el personal discapacitado se conforma de la siguiente manera:

Ecuador: 54
El Salvador: 28
Panamá: 2

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 el Grupo 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.

3.3. Organización del tiempo de trabajo

País	Jornada laboral
Colombia	48 horas a la semana
Costa Rica	Jornada diurna: 48 horas a la semana
	Jornada mixta: 42 horas a la semana
	Jornada nocturna: 36 horas a la semana
Ecuador	40 horas a la semana
El Salvador	44 horas a la semana
Guatemala	48 horas a la semana
Haití	48 horas a la semana
Jamaica	40 horas a la semana
México	Jornada diurna: 48 horas a la semana
	Jornada mixta: 45 horas a la semana
	Jornada nocturna: 42 horas a la semana
Panamá	Jornada diurna: 48 horas a la semana (8 horas al día)
	Jornada nocturna: 42 horas a la semana (7 horas al día)

- Número de horas de absentismo**

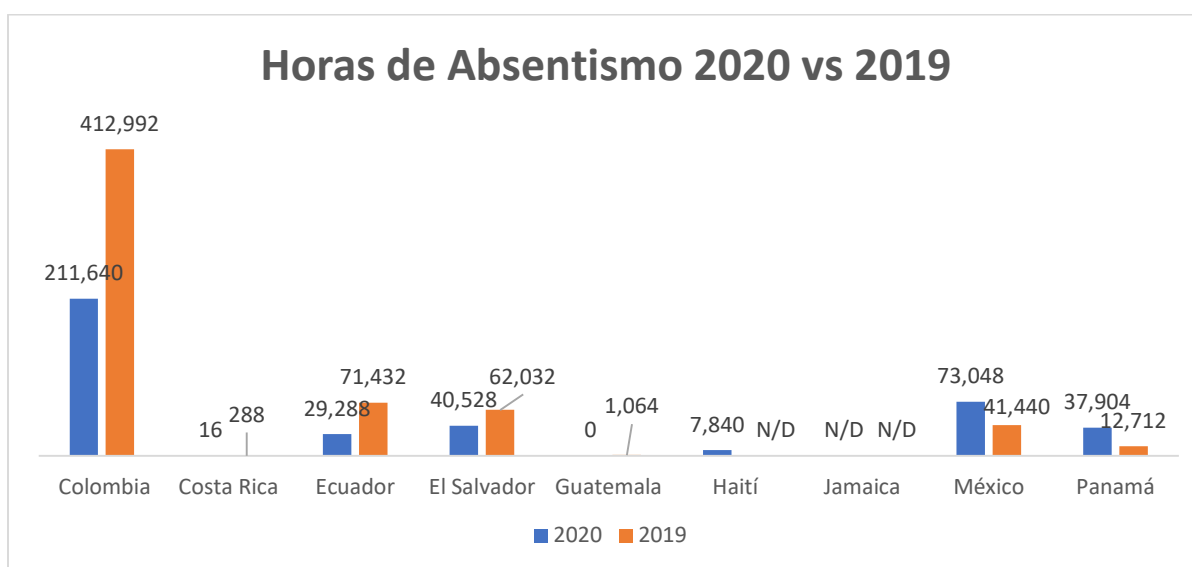
País	2020			2019		
	Masculino	Femenino	Total	Masculino	Femenino	Total
	Horas	Horas	Horas	Horas	Horas	Horas
Colombia	77.184	134.456	211.640	165.920	247.072	412.992
Costa Rica	0	16	16	0	288	288
Ecuador	10.696	18.592	29.288	25.512	45.920	71.432
El Salvador	13.584	26.944	40.528	18.296	43.736	62.032
Guatemala	0	0	0	0	1.064	1.064
Haití	3.120	4.720	7.840	N/D	N/D	N/D
Jamaica	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
México	23.128	49.920	73.048	12.720	28.720	41.440
Panamá	12.944	24.960	37.904	5.968	6.744	12.712
Total general	140.656	259.608	400.264	228.416	373.544	601.960

Para los países de Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador y Guatemala en el 2020 se observa una reducción en los días de absentismo teniendo en cuenta que como parte de la estrategia de continuidad de negocio se suspendió la operación debido a la pandemia, a raíz de esto se redujo el trabajo presencial a la menor cantidad de personas y a los demás trabajadores se les suspendió su contrato de manera temporal.

En los países de México y Panamá aumentaron los días de absentismo teniendo en cuenta que se optimizaron los sistemas de registro de información, reduciendo la posibilidad de que se presente subregistro.

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 los certificados médicos por accidente de trabajo, accidente de tránsito, enfermedad general, licencia de maternidad y licencia de paternidad para todos los países.

En el 2019 Haití y Jamaica no se contaba con registro de datos relacionados con absentismo, por lo tanto, se relaciona N/D. En el 2020 se logró recopilar la información de absentismo de Haití; sin embargo, no se obtuvieron los datos de Jamaica.



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 el Grupo 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.

3.4. Salud y seguridad

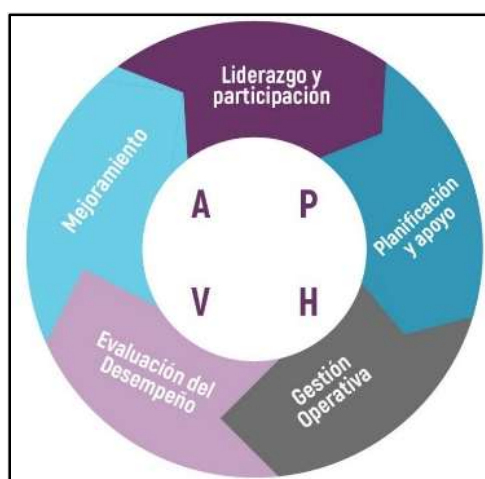
Condiciones de Salud y Seguridad en el Trabajo

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 Colombia, Ecuador, El Salvador, México y adicional en el año 2020 se contrató de manera directa el profesional de Panamá. En los demás países la implementación del Sistema de Gestión es liderado por la persona encargada de Talento Humano con el apoyo de asesores externos especializados.

Actualmente se cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en Colombia, Ecuador, El Salvador, México y Panamá, el cual busca dar cumplimiento a la normativa legal vigente en Seguridad Social de cada país, este sistema se desarrolla bajo la siguiente estructura:

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo 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 y reuniones de los comités de seguridad y salud en el trabajo; en 2020 se constituyó y posicionó en las operaciones un nuevo comité local de COVID-19 enfocado a prevenir y mitigar la propagación del virus; para fomentar la participación de los trabajadores la organización 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, se realizó actualización de matrices legales incluyendo normativa relacionada a COVID-19; se cuenta con asignación de recursos y presupuesto para ejecución de actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo; se establece plan de trabajo anual el cual fue modificado de acuerdo a prioridades por COVID-19; se tiene repositorio documental de todas las actividades de SST que se realizan desde las diferentes operaciones.
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. Se estableció protocolo para manejo de situaciones de posible contagio por COVID-19, se realiza seguimiento de casos sospechosos y confirmados.
	Gestión operativa de los peligros	Implementa programas de gestión del riesgo que permiten mitigar la ocurrencia de accidentes de trabajo; se cuenta con una metodología para la identificación, evaluación, valoración y control de los peligros, se realiza actualización anual de la matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos, para 2020 esta matriz contempla el nivel de riesgo y exposición a peligro biológico por virus de Sars-Cov-2 o Covid-19, en esta matriz se contemplan las actividades de cada base, establece medidas de control e intervención 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. Para 2020 se ejecutaron simulacros de autoprotección para emergencias prioritarias y adicional simulacros de manejo de situaciones de posible contagio por COVID-19. Adicional teniendo en cuenta la medida de trabajo en casa se fortaleció

Fase	Estándar	Actividades
		con los trabajadores la importancia de contar con un plan de emergencias familiar.
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.

Protocolos de bioseguridad

El Grupo diseñó, implementó y verificó un protocolo de bioseguridad para la prevención, contención, y mitigación del COVID-19. Este aplica de acuerdo con la normativa de cada país, el protocolo fue socializado y capacitado a todos los trabajadores.

Este protocolo contempla:

- Protocolo de bioseguridad
- Medidas para todos los empleados
- Medidas de prevención de contagio para hoteles
- Medidas para los restaurantes independiente a un hotel.
- Recomendaciones preventivas de tipo extralaboral
- Medidas para el trabajo en casa

Adicional, se diseñó una matriz de elementos de protección personal COVID-19 que contempla todos los cargos del Grupo, se suministran estos elementos de forma periódica y se inspecciona su correcto uso.

Actividades de promoción del bienestar

Teniendo en cuenta los protocolos de bioseguridad y medidas de distanciamiento físico para prevenir el contagio o propagación del COVID-19, en 2020 se limitaron las actividades presenciales que generaran aglomeración de trabajadores, por lo anterior se fortaleció las actividades de forma virtual para mejorar las condiciones y el ambiente laboral, se implementaron actividades de promoción y de mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores, dentro de los cuales están capacitaciones de salud mental, webinar de prevención de COVID-19, ejecución de exámenes médicos y valoraciones para reaperturas de las operaciones. Así mismo, se diseñó y ejecutó la formación del curso de bioseguridad que contempla cuatro módulos, entre otras actividades.

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 trabajadores 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

Durante 2020, en Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador y México se continuó ejecutando la gestión de comités de seguridad y salud en el trabajo los cuales permiten el mejoramiento de condiciones de salud y bienestar de los trabajadores. Estos comités se reunieron de manera periódica con los trabajadores activos, quienes participaron en las actividades de inspecciones de seguridad en instalaciones, máquinas, equipos y herramientas y apoyaron el proceso de investigación de accidentes.

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.

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.

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.

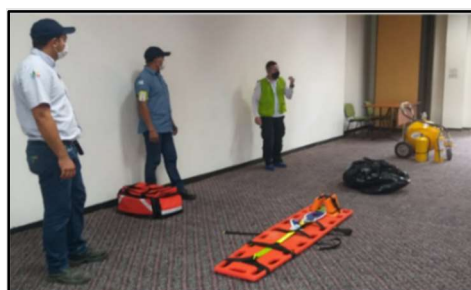


En 2020 se elaboró y socializó el plan de emergencias familiar, fortaleciendo las medidas de seguridad desde casa y la preparación ante posibles emergencias que se presenten en el hogar. Lo anterior teniendo en cuenta a los trabajadores que ejecutaban sus labores en casa.

Simulacros

Durante el año 2020 teniendo en cuenta la contingencia del COVID-19, no se realizó simulacro de evacuación para evitar la aglomeración de trabajadores en el punto de encuentro, como estrategia de bioseguridad y para garantizar la ejecución, se realizaron simulacros de autoprotección que permiten evaluar de una forma práctica e individual 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.

Adicional se realizó un simulacro para manejo de posibles casos sospechosos y confirmados de COVID-19 en huéspedes y trabajadores, este ejercicio práctico se realizó en todas las sedes de manera previa a la apertura y retorno de las operaciones.



3.5. Accidentes de trabajo

- **Accidentes 2020 total**

País	Accidente de Trabajo	Días Perdidos	Promedio Trabajadores	Horas Trabajadas Año	Índice de Frecuencia	Índice de Gravedad
Colombia	90	2.042	2.263	5.423.482	16,59	0,38
Costa Rica	0	0	3	5.226	0,00	0,00
Ecuador	8	91	628	1.255.121	6,37	0,07
El Salvador	13	340	481	995.234	13,06	0,34
Guatemala	0	0	10	22.348	0,00	0,00
Haití	2	87	216	518.511	3,86	0,17
Jamaica	0	0	453	907.678	0,00	0,00
México	23	813	930	2.231.259	10,31	0,36
Panamá	3	50	563	1.292.355	2,32	0,04
Total general	139	3.423	5.547	12.651.214	10,99	0,27

Para los países de Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador y Panamá en el 2020 se observa una reducción en el número de accidentes e índice de frecuencia teniendo en cuenta que como parte de la estrategia de continuidad de negocio por la pandemia, se realizaron suspensiones de contrato de manera temporal, disminuyendo el tiempo de exposición a los riesgos y peligros.

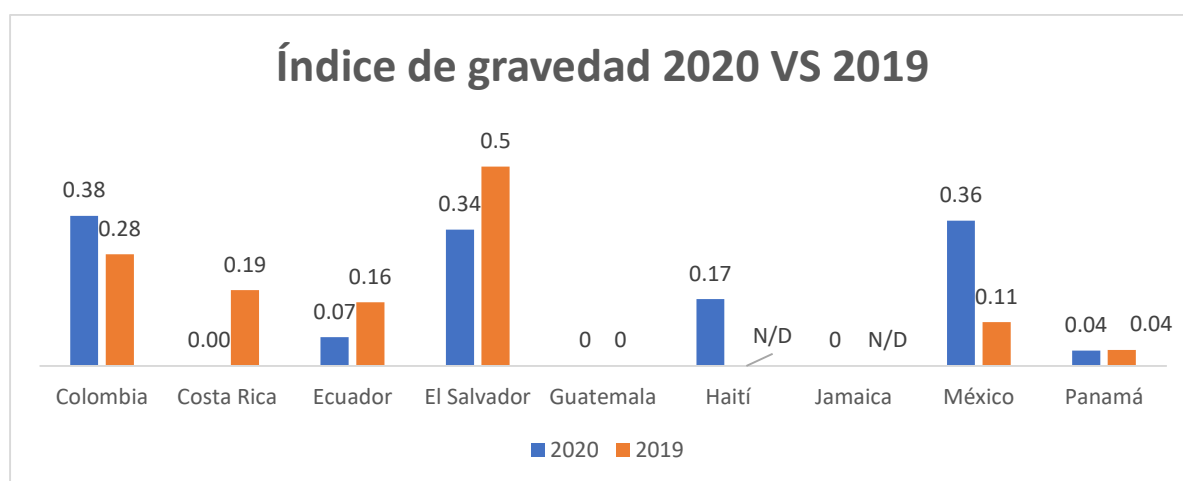
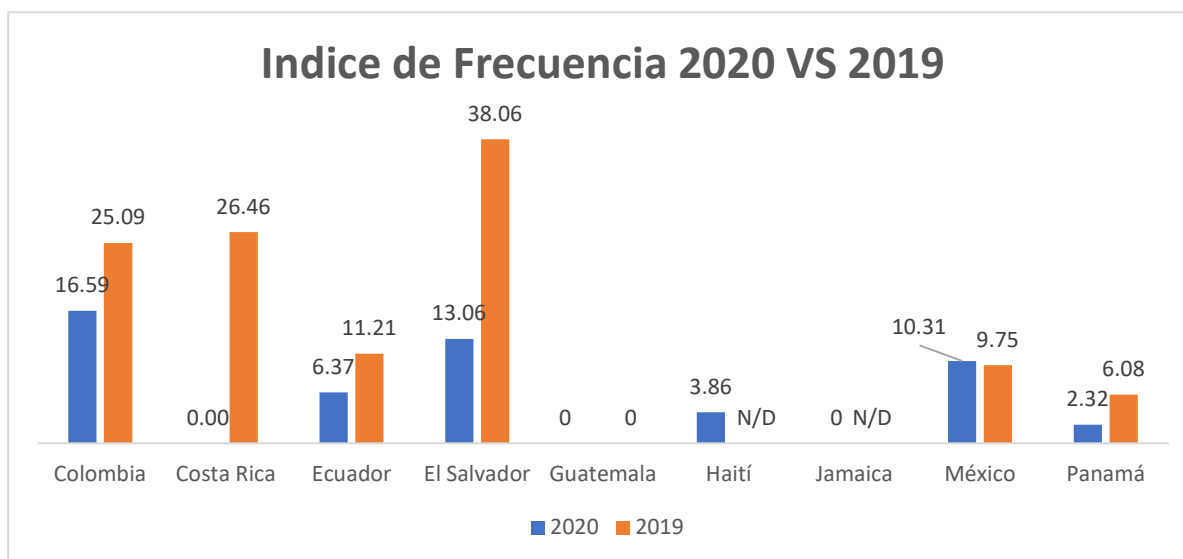
Adicional el Grupo en los últimos años tiene una tendencia a la disminución de accidentes de trabajo teniendo en cuenta que se implementa una estrategia de intervención para el cuidado, la cual permite disminuir actos y condiciones inseguras presentes en las operaciones. Esta estrategia conduce a contar con condiciones de trabajo y comportamiento de trabajadores más seguros.

Para todos los países con excepción de Colombia y México en el 2020 el índice de gravedad por accidente de trabajado ha tenido una disminución debido a que los eventos ocurridos son leves y generan menos días perdidos.

Para los indicadores de accidentalidad no se incluyen accidentes o eventos generados por COVID-19.

- **Accidentes 2019 total**

	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	1.760.392	38,06	0,50
Guatemala	0	0	19,91	47.800	0	0
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	20.858.992	19,03	0,22



Consideraciones sobre los cálculos:

De acuerdo con la afectación vivida por la pandemia y las estrategias de cara a contrarrestar los efectos en el Grupo, se estableció como estrategia suspender la operación de los hoteles por un tiempo determinado según avanzara la situación de cada país. No obstante, se determinaron ciertos cargos que deberían seguir prestando servicios según su criticidad. Para el cálculo de horas promedio trabajadas durante el 2020, se tomaron como base los trabajadores activos de cada país y se les calculó las horas trabajadas.

Toda la información de indicadores de accidentalidad se está calculando con el promedio de trabajadores activos del año 2020.

En 2020, se mejoró el sistema de registro de la información, logrando obtener datos de Haití y Jamaica.

En 2020 no se presentaron accidentes en Costa Rica, Guatemala y Jamaica.

Fórmulas para el cálculo: Índice de Frecuencia= (Accidente de trabajo con baja) / (Número de horas trabajadas) ×106. Índice de Gravedad= (Días perdidos por accidente) / (Número de horas trabajadas) ×10³.

- Accidentes por sexo masculino 2020 Vs 2019**

País	2020				2019			
	Accidente de Trabajo	Días Perdidos	Promedio de Trabajadores	Horas Trabajadas Año	Accidente de Trabajo	Días Perdidos	Promedio de Trabajadores	Horas Trabajadas Año
Colombia	45	1.086	1.240	2.971.561	142	1.958	2.187,41	5.249.800
Costa Rica	0	0	2	3.016	0	0	7,58	18.200
Ecuador	7	51	398	795.372	17	170	787,08	1.889.000
El Salvador	6	165	257	531.744	33	408	371,33	891.192
Guatemala	0	0	4	8.584	0	0	6,91	16.600
Haití	2	87	152	364.944	N/D	N/D	N/D	N/D
Jamaica	0	0	258	516.880	N/D	N/D	N/D	N/D
México	16	416	526	1.262.000	8	117	584,08	1.401.800
Panamá	2	15	369	846.833	10	81	840,08	2.016.200
Total general	78	1.820	3.206	7.300.934	210	2.734	4.784,47	11.482.792

- Accidentes por sexo femenino 2020 Vs 2019**

País	2020				2019			
	Accidente de Trabajo	Días Perdidos	Promedio de Trabajadores	Horas Trabajadas Año	Accidente de Trabajo	Días Perdidos	Promedio de Trabajadores	Horas Trabajadas Año
Colombia	45	956	1.023	2.451.921	106	854	1.931,50	4.635.600
Costa Rica	0	0	1	2.210	1	7	8,16	19.600
Ecuador	1	40	230	459.749	19	340	551,5	1.323.600
El Salvador	7	175	224	463.490	34	470	362,16	869.200
Guatemala	0	0	6	13.764	0	0	13	31.200
Haití	0	0	64	153.567	N/D	N/D	N/D	N/D
Jamaica	0	0	195	390.798	N/D	N/D	N/D	N/D
México	7	397	404	969.259	16	158	441,66	1.060.000
Panamá	1	35	194	445.522	11	63	598,75	1.437.000
Total general	61	1.603	2.341	5.350.280	187	1.892	3.906,73	9.376.200

- Índice de frecuencia accidentes de trabajo masculino y femenino 2020 Vs 2019**

País	Masculino	Masculino	Femenino	Femenino
	2020	2019	2020	2019
Colombia	15,14	27,05	18,35	22,87
Costa Rica	0,00	0,00	0,00	51,02
Ecuador	8,80	9,00	2,18	14,35
El Salvador	11,28	37,03	15,10	39,12
Guatemala	0,00	0,00	0,00	0
Haití	5,48	N/D	0,00	N/D

País	Masculino	Masculino	Femenino	Femenino
	2020	2019	2020	2019
Jamaica	0,00	N/D	0,00	N/D
México	12,68	5,71	7,22	15,09
Panamá	2,36	4,96	2,24	7,65
Total	10,68	18,29	11,40	19,94

- **Índice de gravedad accidentes trabajo masculino y femenino 2020 Vs 2019**

País	Masculino	Masculino	Femenino	Femenino
	2020	2019	2020	2019
Colombia	0,37	0,37	0,39	0,18
Costa Rica	0,00	0,00	0,00	0,36
Ecuador	0,06	0,09	0,09	0,26
El Salvador	0,31	0,46	0,38	0,54
Guatemala	0,00	0,00	0,00	0,00
Haití	0,24	N/D	0,00	N/D
Jamaica	0,00	N/D	0,00	N/D
México	0,33	0,08	0,41	0,15
Panamá	0,02	0,04	0,08	0,04
Total	0,25	0,24	0,30	0,20

Enfermedades laborales

- **Incidencia: Número de enfermedades nuevas calificados en cada año.**

País	2020		2019	
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Colombia	1	4	1	6
Costa Rica	0	0	0	0
Ecuador	0	0	0	2
El Salvador	0	0	0	0
Guatemala	0	0	0	0
Haití	0	0	N/D	N/D
Jamaica	0	0	N/D	N/D
México	0	0	0	0
Panamá	0	0	0	9
Total general	1	4	1	17

Se obtiene registro en 2020 de Colombia, con 5 casos de enfermedad laboral, 4 casos en mujeres y 1 en hombres.

En 2020 para los países de Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, Jamaica, México y Panamá no se calificaron nuevas enfermedades laborales.

Prevalencia: Número de enfermedades nuevas (año vigente) más número de enfermedades antiguas (años anteriores) acumuladas.

País	2020		2019	
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Colombia	3	32	3	24
Costa Rica	0	0	0	0
Ecuador	0	0	0	2
El Salvador	0	0	0	0
Guatemala	0	0	0	0
México	0	0	0	0
Panamá	0	1	0	9
Total general	3	33	3	35

De acuerdo con la afectación vivida por la pandemia y su fuerte impacto en el sector turismo, en Panamá dentro de las personas que dejaron de laborar con el Grupo se encontraban algunos de los trabajadores que tenían diagnóstico de enfermedad laboral, por lo anterior se observa una reducción de los casos en este país para 2020.

Relaciones sociales

Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos

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.

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.

Durante el 2020 no se presentaron nuevas convenciones colectivas de trabajo.

- **Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país**

País	2020			2019		
	N. Trab	Convencionados	%	N. Trab	Convencionados	%
Colombia	3.489	1.056	30%	4.160	1.154	28%
Ecuador	981	154	16%	1.379	219	16%
Jamaica	611	59	10%	658	63	10%
México	1.130	660	58%	1.216	719	59%
Total empleados	8.224	1.929	23%	9.833	2.155	22%

Para el cálculo se tiene en cuenta el personal activo y suspendido. Tanto en 2020 como en 2019 no se cuenta con personal convencionado en Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Haití y Panamá.

3.6. Formación

Políticas implementadas en el campo de la formación

El Grupo durante 2020, junto con su programa de formación corporativa “Formación D, Avanzamos contigo”, generó una estrategia que se enfocó en la prevención y el autocuidado de la salud de sus huéspedes, trabajadores y sus familias de acuerdo con el nuevo contexto de emergencia sanitaria.

En esta estrategia se integraron los tres bloques académicos (Normativo, técnico y competencias blandas) para crear el **Curso de Gestión Integral de Prevención frente al COVID 19**, donde se tuvo en cuenta:

- Los pilares importantes de cuidado y nuestro protocolo de bioseguridad corporativo.
- Entrenamiento continuo al personal activo y a los equipos que retomaron funciones antes de la reapertura.
- Indicadores de gestión sobre adherencia y cumplimiento de las medidas enseñadas en las capacitaciones.
- Simulacros sobre cómo actuar en casos sospechosos o confirmados.
- Cubrimiento del 100% de los grupos de interés (Back Office, Unidades Comerciales y Operación Hotelera) para certificar que todos nuestros trabajadores cuentan con la preparación necesaria para actuar frente al COVID-19.
- Creación de Red de Formadores de Conexión.

Adicionalmente durante el primer trimestre y post reapertura, se trabajaron formaciones como inducción corporativa, Código de Ética y Conducta, sistema de cumplimiento, programa de seguridad e higiene (HACCP), programa de seguridad y salud en el trabajo (SST), sostenibilidad (para Colombia), prevención en riesgos laborales, entre otros.

El Grupo continúa encaminado al cumplimiento de la fase II del programa Formación D, movilizándolo al desarrollo del talento, pero esta vez integrando los temas de bioseguridad, procesos de calidad, entrenamiento a líderes sobre conversaciones efectivas con sus equipos de trabajo y gestión del cambio, fomentando cultura y ADN del Grupo.

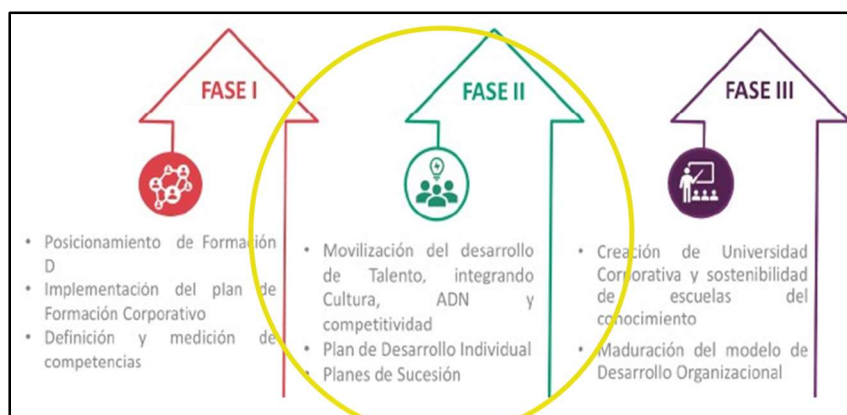


Figura 1
Fases Programa Formación D

En el año 2020, se trabajó con mayor énfasis en las dimensiones subrayadas y descritas en la figura 2, asegurando el entendimiento sobre las nuevas formas de operar, contexto del Grupo y sistemas de cumplimiento, calidad de servicio y manejo de los protocolos de bioseguridad debido a la situación de la pandemia.

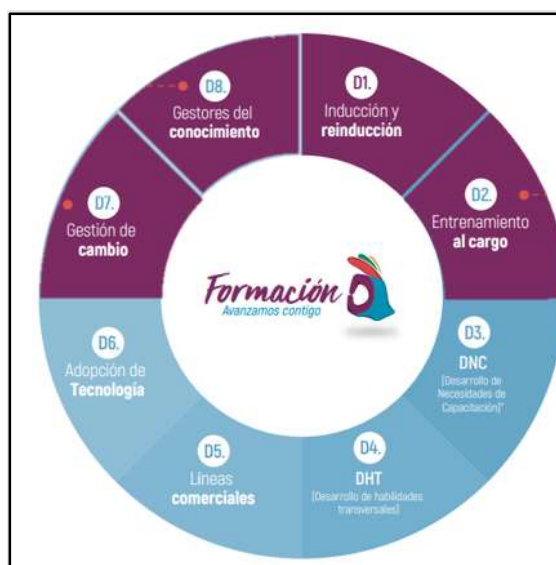


Figura 2
Dimensiones del Programa de Formación D

Las dimensiones del Programa de Formación D, se sustentan en los bloques normativo, técnico y de competencias blandas, donde cada uno de ellos le apuesta por impulsar el fortalecimiento de las competencias y habilidades necesarias para formar colaboradores integrales que permitan capacitar colaboradores integrales. Con base en lo anterior, a continuación, se plantean y explican cada uno de estos bloques:

Bloques normativos:

Todas aquellas formaciones y capacitaciones que se deben hacer por ley conforme a ciertas políticas y procedimientos frente a un marco normativo en específico.

Bloque técnico:

Formaciones encaminadas a fortalecer en los colaboradores el hacer, el aprendizaje de conocimientos, el desarrollo de competencias, habilidades, actitudes y destrezas para un mejor desempeño profesional y laboral.

La integralidad y la formación que se desea brindar radica en la experticia y en la interdisciplinariedad de las diferentes áreas y equipos del Grupo, entre ellas, Talento Humano, Seguridad y Salud en el Trabajo, Dirección de HACCP, Equipo Experiencia al Cliente, entre otras. La participación de expertos tanto internos (Gerencias y Direcciones) como externos (Entidades de Salud, empresas certificadoras por competencias y Administradoras de Riesgos Laborales -ARL- Colombia), suman aún más a la oferta y a la propuesta de valor que se quiere brindar a los colaboradores.

Bloque de competencias blandas:

Formaciones y espacios de aprendizaje cuyo objetivo principal es fortalecer destrezas transversales y necesarias para el desarrollo de habilidades interpersonales y sociales que mejoran la comunicación, el relacionamiento, el liderazgo y demás virtudes de los colaboradores del Grupo.

Formación por categorías profesionales:

A continuación, se evidencian los bloques anteriormente mencionados por categorías profesionales y cantidad de horas invertidas en formaciones y espacios de aprendizaje para todas las Vicepresidencias del Grupo:

- Horas de Formación 2020**

		Categorías Profesional.		
		Operativo	Táctico	Estratégico
Temas Normativos	Cantidad total de horas de formación.	41.980	6.574	422
Temas Técnicos	Cantidad total de horas de formación.	390.582	59.046	4.234
Temas Competencias Blandas	Cantidad total de horas de formación.	30.942	4.332	630

- **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 2020 se realizaron un total de 538.742 horas de formación mientras que en 2019 se realizaron un total de 1.061.665 horas de formación. En comparación con los datos suministrados en el informe de 2019, en el 2020 el programa de formación Corporativo (Formación D avanzamos contigo), obtuvo una disminución en la cantidad de horas y personas por cada bloque educativo, dado que con la presencia del nuevo contexto de emergencia de salud pública y la estrategia laboral del Grupo, no se contó con el 100% del personal para impactar; así mismo se resalta que el esquema educativo corporativo de 2020 tuvo alcance en los siguientes países: Colombia, México, El Salvador, Panamá y Ecuador, Haití, Guatemala y Jamaica y por tanto, no se incluyen los datos de Costa Rica. En 2019 no se contaban con los registros de la información de Haití, Guatemala, Jamaica y Costa Rica. Se seguirá trabajando en la mejora de los sistemas de reporte para incluir más información en los próximos años.

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 de Decameron 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 2020 del total de los ingresos del Grupo, se contrataron 119 mujeres que equivale al 22% de la población, (3) ingresos ocupan roles gerenciales y (116) cargos de jefaturas, coordinaciones y líderes de área a nivel mundial. Así mismo, en los procesos de selección internos y de promoción para la sede corporativa de Bogotá – Colombia y áreas comerciales, las mujeres tuvieron una participación y cambios verticales en la organización con un total de 10 promociones de cargos frente a un total de 18 de hombres, lo que representa un 36%.

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 2020, se contrataron 98 estudiantes en todo el país, entendiendo el momento que atraviesa el país y las consecuencias de la pandemia. Así mismo de esta fuente de practicantes se contrataron 20 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. En 2020 no se presentaron denuncias ante este comité. Para 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 el Grupo 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 el Grupo y sus compañeros de trabajo, con clientes, proveedores, trabajadores, accionistas, socios estratégicos y vinculados económicos, para garantizar transparencia y responsabilidad en los negocios del Grupo e interacción con la comunidad y responsabilidad con el medio ambiente.

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

Las normas básicas que están obligados a cumplir todos los funcionarios y contratistas del Grupo son las siguientes:

- Acatar el Código de Ética y Conducta y demás reglamentos del Grupo.
- No comprometer el nombre o prestigio del Grupo, tanto directa como indirectamente.
- No utilizar el nombre del Grupo en actividades personales.
- Verificar la legitimidad de las operaciones o transacciones del Grupo, 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 del Grupo.
- 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.
- Abstenerse de usar sustancias psicotrópicas como el alcohol y drogas ilegales en el lugar de trabajo.
- Abstenerse de abusar, acosar laboralmente o realizar actos de discriminación en el ambiente laboral.

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 en el siguiente link: https://etica.resguarda.com/decameron/co_es.html 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 de la línea ética en el año 2020, no fueron recibidas denuncias en materia de explotación infantil, trabajo forzoso u obligatorio ni asociación sindical, igual que en 2019.

El Código de Ética y Conducta ha sido divulgado a todos los colaboradores del Grupo, 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 del Grupo y en la página web de Decameron.

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, el Grupo 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 del Grupo.

Como parte del gobierno corporativo del Grupo, 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 comprometido 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 el Grupo 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 se 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 del Grupo.

Las denuncias recibidas por la línea ética son analizadas por el Comité de Ética del Grupo, 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, el cual fue aprobado por el Comité de Auditoría, en su última versión, 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 creando una estructura de gobierno ético, liderada por el Comité de Ética.

El Comité de Ética de Decameron tiene como objetivo principal 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 se reúne de manera ordinaria conforme al cronograma anual o de manera extraordinaria cuando las circunstancias lo ameriten; y tiene como principales funciones adelantar investigaciones internas, emitir conceptos, promover acciones correctivas de manera conjunta con el líder del proceso y eventualmente sancionar, de conformidad con la legislación laboral vigente, 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.

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 en el siguiente link: https://etica.resguarda.com/decameron/co_es.html.

La Vicepresidencia de Cumplimiento y Control Interno, de manera objetiva e independiente asegura y gestiona los sistemas de prevención de riesgos de lavado de activos y corrupción, a través del Oficial de Cumplimiento mediante actividades de gestión de riesgos; diseño de políticas y procedimientos; entrenamientos y comunicaciones; detección de alertas a través de procedimientos de conocimiento de terceras partes y análisis de operaciones inusuales y sospechosas; implementación y monitoreo de controles; y reportes internos a órganos de gobierno corporativo o externos a autoridades, de conformidad con la legislación aplicable de cada país.

En el 2020, dentro de las actividades de administración de riesgos, se aprobó la nueva metodología de gestión de riesgos corporativa, basada en los estándares internacionales de control interno y gestión de

riesgo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) y al modelo de gestión de las tres líneas de defensa.

Conforme a la metodología corporativa, el Grupo gestiona el riesgo de corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo, basándose en el modelo de gestión de las tres líneas de defensa, el cual busca fortalecer la gestión de riesgos y el ambiente de control a través de la asignación de roles y responsabilidades. Así, la primera línea de defensa está conformada por los dueños o líderes de procesos, quienes son los responsables de identificar y administrar los riesgos. La segunda línea de defensa se compone por los sistemas de gestión de riesgos, la cual para el presente procedimiento se encuentra a cargo de la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, quien será encargada de consolidar la matriz de riesgos de corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo; monitorear el diseño y creación de controles de la primera línea y asesorar la gestión de riesgos. La tercera línea de defensa es liderada por Auditoría Interna, quien verifica de manera independiente la efectividad del sistema de gestión de riesgos de corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo.

Conforme a la anterior metodología, en el 2020 se inició con la creación de una nueva matriz de riesgos de lavado de activos y corrupción, segmentada por macroprocesos, proceso y subprocesos; y una matriz de los riesgos de corrupción y lavado de activos generados por la pandemia del SARS-CoV-2 (COVID-19), lo cual permite administrar la exposición al riesgo, controlando la probabilidad y ocurrencia de una amenaza para minimizar pérdidas y evitar sanciones, buscando el cumplimiento de los objetivos organizacionales de manera íntegra y transparente.

Frente a actividades de entrenamiento, el Grupo adelanta capacitación en los procesos de inducción corporativa sobre los sistemas de cumplimiento y cuenta con un curso e-learning del Código de Ética. Adicional, pese a que la gran mayoría de personal se encontraba inactivo por la suspensión de operación por la pandemia generada por el SARS-CoV-2 (COVID-19), se capacitaron 120 personas en cargos críticos de diferentes áreas en temas de prevención de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Dentro de las acciones de detección realizadas en el año 2020, se adelantó la primera jornada de revelación de conflictos de interés al interior del Grupo, cuyos resultados fueron reportados a los diferentes órganos de gobierno (Comité de Ética y Comité de Auditoría); se diseñó un tablero de control para el monitoreo de transacciones en efectivo de cierto monto, lo que permite identificar operaciones inusuales o sospechosas y mitigar riesgos de lavado de activos al interior del Grupo; y se ajustaron procedimientos de reportes de alertas de terceras partes para canalizarlos a través de un único correo electrónico interno.

Se efectuaron monitoreos de los controles de verificación en listas restrictivas para la vinculación de clientes de un segmento comercial, proveedores y empleados. Los resultados del monitoreo arrojaron oportunidades de mejora en la ejecución de los controles por parte de los líderes responsables de los procesos, por lo cual se implementaron planes de acción y se mitigaron los riesgos existentes.

Conforme a las buenas prácticas gobierno corporativo, las diferentes actividades ejecutadas en el año 2020 para la adecuada gestión y control de los sistemas de administración de riesgo de lavado de activos y corrupción, fueron reportadas de manera trimestral por parte del vicepresidente de cumplimiento y control interno al comité de auditoría y por parte del oficial de cumplimiento a los órganos administrativos correspondientes; y a las autoridades de vigilancia y control y unidades de información y análisis financiero, conforme a la legislación aplicable en cada país.

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, en sus siglas en inglés) 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, en el 2019 fuimos re-certificados por la misma empresa con validez hasta el 2021. A raíz de la pandemia, las certificaciones se extienden de manera automática hasta el 2022.

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.

Al comenzar la Pandemia de COVID-19, el Grupo entendió que era fundamental la implementación de medidas urgentes que aseguraran la salud y el bienestar de los clientes y empleados del Grupo.

Fueron creados los protocolos de bioseguridad para la prevención, contención y mitigación del COVID-19 para el Grupo incluyendo agencias y oficinas corporativas.

Su contenido incluye desde las recomendaciones generales para los líderes, hasta las medidas específicas en las diferentes líneas de acción con los colaboradores, servicios tercerizados, proveedores, flujos, procesos, áreas y demás aspectos logísticos.

Se crearon manuales: medidas para todos los empleados; medidas para los hoteles; medidas para los restaurantes, medidas preventivas de tipo extralaboral y medidas para el trabajo en casa hacen parte integral del presente protocolo.

Las medidas descritas en este protocolo reúnen lineamientos que han emitido las entidades de salud, ministerios de trabajo y demás normativas de tipo nacional e internacional frente a la situación de pandemia del COVID-19 y se han ido actualizando según requerimiento.

Siempre con el objetivo principal de implementar y ejecutar las medidas preventivas necesarias para la mitigación del riesgo de contagio de COVID-19 para los trabajadores, clientes, huéspedes, proveedores, contratistas y demás partes interesadas, cada hotel creó su Comité de Bioseguridad, liderado por el Líder Covid (Coordinador de Seguridad e Higiene), Médicos y Enfermeros, Gerencia, Jefe de SST (Salud y Seguridad en el trabajo), Talento Humano, etc.

Tanto el comité de cada hotel como el Corporativo de Bioseguridad fijaron objetivos específicos como los siguientes:

- Realizar un plan operativo que plantee las estrategias, alternativas y actividades necesarias para minimizar o mitigar la transmisión del COVID-19.
- Implementar medidas de bioseguridad que garanticen la disminución de riesgos de transmisión en el desarrollo de las actividades, desde la instalación de estaciones de gel en todas las áreas de huéspedes y empleados, hasta la nebulización con amonio cuaternario de ambientes en restaurantes, habitaciones, oficinas, etc.
- Establecer recomendaciones generales, que le sirvan a los líderes de la empresa para adoptar medidas que reduzcan el riesgo de contagio.
- Establecer las medidas necesarias para disminuir el riesgo de contagio del COVID-19, en todas las dependencias del Grupo Decameron.
- Definir los Elementos de Protección Personal (EPP) necesarios para la seguridad de los trabajadores, clientes, huéspedes, proveedores y contratistas y realizar capacitaciones del buen uso de este para minimizar el riesgo.
- Promover, incentivar e implementar las comunicaciones con información relevante para minimizar el riesgo de contagio por el COVID-19 dentro de las labores de los colaboradores.
- Atender de forma oportuna situaciones de casos sospechosos o confirmados que se puedan presentar en trabajadores, huéspedes, proveedores, contratistas u otras partes interesadas, actuando correctamente y evitando la propagación.

Nuestros protocolos alcanzaron los puntajes más altos y grandes elogios por parte de las entidades nacionales e internacionales que nos inspeccionaron. Asimismo, todos los hoteles fueron certificados en sus protocolos de bioseguridad y documentación asociada por la empresa SGS en Colombia obteniendo los hoteles el SELLO CHECK IN y con la certificadora INTERTEK obteniendo los hoteles por fuera de Colombia, el sello internacional de PROTEK.

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 el Grupo 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 han sido:

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

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

- Formulario en nuestras páginas web
- Redes Sociales del Grupo

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 para todos los países.

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, entre otras), analizar el caso y dar una respuesta adecuada al cliente.

Para el año 2020 las PQR se distribuyeron de la siguiente manera “operaciones comerciales y hoteles” en Colombia, teniendo en cuenta que, la herramienta de gestión de PQR de Colombia no está implementada en todos los países:

Tipo de Solicitud	Operaciones comerciales Colombia	Hoteles Colombia	No. Tipificado	Total
Quejas	466	50	9	525
Reclamaciones	615	77	35	727
Peticiones	694	74	28	796
Solicitud	435	51	10	496
Denuncia	268	34	8	310
Retracto	32	2	1	35
Desistimiento	29	2	3	34
Total	2.539	290	94	2.923

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

Tipo Solicitud	Días de respuesta
Peticiones	3
Quejas	4
Reclamaciones	5

Tipo Solicitud	Días de respuesta
Solicitud	6
Denuncia	2
Retracto	1
Desistimiento	7

En el año 2020, 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 2019 vs el año 2020, solo para Colombia.

En comparación con el año 2019, en el año 2020 se presentó un 16,73 % de incremento, lo que se refleja en 419 PQR más en el año 2020, esto obedece a los efectos ocasionados con la pandemia del COVID-19, en la siguiente tabla se representa esta variación:

Comparativo PQR Colombia		
Tipo de solicitud	2020	2019
Quejas	516	1.140
Peticiones	768	970
Reclamaciones	692	221
Sugerencias	-	61
Felicitaciones	-	8
Retracto	34	-
Desistimiento	31	-
Solicitudes	486	-
Denuncias	302	-
No tipificado	94	104
Total	2.923	2.504

A continuación, se presenta el comparativo de las PQR del 2020 y 2019 correspondiente a los hoteles y agencias comerciales de El Salvador, México, Panamá, Guatemala, Ecuador y DGS.

En comparación con el año 2019, en el año 2020 se presentó un 55,62% de incremento, lo que se refleja en 366 PQR más en el año 2020, esto obedece a los efectos ocasionados con la pandemia del COVID-19.

El 17 de Marzo del 2020 se cerró de manera temporal todos los hoteles del Grupo para mitigar la propagación del COVID-19, para el caso de Colombia el Gobierno Nacional expidió el decreto 557 del 2020 que facultó a los prestadores de servicios turísticos y hoteleros a tramitar cualquier solicitud de reembolso mediante servicios, por lo cual, el Grupo diseñó una política flexible que le permite a los clientes reprogramar los servicios, sin cobro de penalidades ni diferencia de tarifa siempre y cuando, conserve las condiciones de la reserva inicial y la reprogramación la realice antes del 31 de diciembre de 2021.

Los datos presentados en este informe se manejan de la siguiente manera: desde el corporativo de Colombia se realiza el tratamiento de los datos de México, el Salvador, Panamá, Guatemala y Agencia DGS ubicada en Panamá, los datos registrados para Ecuador son consolidados por el equipo de este país ya que no se cuenta con un sistema centralizado. Finalmente, para el año 2020 no se cuenta con los reportes de Haití, Costa Rica 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 Panamá		Total	
Año	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Denuncia	1	2	1	-	-	-	1	-	3	1	8	4	14	7
Desistimiento	-	1	-	-	-	-	-	-	3	-	1	1	4	2
Petición	15	16	28	9	40	18	1	2	29	18	119	88	232	151
Queja	25	59	40	6	25	28	1	14	34	17	120	80	245	204
Reclamo	22	25	9	3	48	34	1	3	32	8	269	76	381	149
Retracto	1	-	2	-	-	-	-	-	-	3	1	1	4	4
Solicitud	16	14	16	7	25	37	1	1	25	17	61	44	144	120
Reversión	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Reembolso	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
Cruce de cuentas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Cambios y cancelaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17	-	-	-	17
Total	80	117	96	25	138	117	5	20	126	85	579	294	1.024	658

La sumatoria de las 2.923 PQR de Colombia y las 1.024 de los demás países nos arroja un total de 3.947 PQR recibidas durante el 2020 y todas cuentan con su correspondiente respuesta. En 2019 se recibió un total de 3.162 PQR, para una variación de 24,83%, que traduce a 785 PQR más en 2020.

En el 2020 el manejo de los reportes para Social Media se modificó a causa del COVID-19, a diferencia del año 2019, en el 2020 el Grupo canalizó todos los medios y países a un manejo corporativo, desde la sede matriz en Bogotá.

Siendo así, y con el cambio de agencia digital, desde el 2020 para el manejo de redes sociales se consolidó en un solo reporte global que incluye todos los insights y data registrada en las cuentas de Facebook, Instagram, Twitter, Youtube y LinkedIn, que aplican por país, donde la cadena tiene presencia digital: Colombia, Ecuador, México, Panamá, El Salvador, Costa Rica, Estados Unidos, Argentina, Chile, Brasil, Bolivia, Jamaica y Haití.

El registro en 2020 es manejado con un porcentaje (%) general en los indicadores positivos, que son todos aquellos comentarios, reviews y mensajes directos que valoran con aceptación nuestro servicio en cualquier fase, pre-venta, venta y post venta. Un porcentaje (%) general en los indicadores neutros, que son todos aquellos comentarios, reviews y mensajes directos que hacen referencia al deseo de cotizar y/o reservar. Un porcentaje (%) general en los indicadores negativos, que son todos aquellos comentarios, reviews, PQR's y mensajes directos que incluyen textos detractores en cualquier fase, pre venta, venta y post venta; y de estos, los únicos derivados al enlace PQR registrado en la página web por país, son aquellos

casos como: reprogramación, modificación y/o cancelación de reserva, quejas delicadas frente al servicio o estado de las instalaciones, pérdidas de pertenencias o casos extremos como robos o altercados en los hoteles.

La respuesta SAC, en Social Media se realiza diariamente, este puede tardar máximo 24 horas entre semana y 72 horas después de un fin de semana. 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.

Año	Mes	Indicador positivo	Indicador neutro	Indicador negativo
2020	Enero	25%	67%	8%
	Febrero	30%	54%	16%
	Marzo	70%	20%	10%
	Abril	96%	-	4%
	Mayo	37%	33%	30%
	Junio	41%	36%	23%
	Julio	17%	45%	38%
	Agosto	33%	44%	23%
	Septiembre	25%	54%	21%
	Octubre	26%	54%	20%
	Noviembre	25%	57%	18%
	Diciembre	25%	58%	17%

Para el 2019, 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.

No se contaba con la información para todos los países, debido a que los sistemas de información se estaban centralizando poco a poco en Colombia a través de un proveedor. En el 2019 se inició con los países de Colombia, Ecuador y México. Para Ecuador la información fue disponible a partir de abril mientras que para México fue a partir de Marzo. El objetivo es consolidar esta información para los demás países en los años venideros.

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

MES	Colombia			Ecuador			México		
	PQR	Positivo	Negativo	PQR	Positivo	Negativo	PQR	Positivo	Negativo
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

7. Gestión ambiental

Debido a la crisis mundial originada por el COVID-19, el sector hotelero y turístico en general y el Grupo Decameron como parte de esta industria en América Latina se vieron sumidos en una profunda crisis que provocó el cierre total de sus operaciones desde el mes de marzo de 2020 cuando por los gobiernos locales fue anunciada la llegada del virus al continente evidenciando los riesgos mortales a los que son expuestas las personas por las condiciones de rápido contagio y peligrosidad originada por esta pandemia.

Salvaguardando siempre la salud de los colaboradores y sus familias el Grupo en conjunto con un equipo corporativo enfocó sus esfuerzos en el análisis y planeación de lo que sería el comité de bioseguridad del Grupo, en donde se trabajó durante meses por tener la primera versión de los protocolos de bioseguridad para todos los países donde se tienen hoteles operando.

Este cierre de operaciones que inicialmente se planeaba por unos pocos meses se postergó hasta el mes de agosto de ese mismo año, efecto de la evolución de la pandemia y fue entonces cuando se inició el proceso de reapertura en los hoteles empezando por México y continuando por el resto de los países, hasta el día de hoy donde ya se encuentran operando la mayoría de los hoteles sujetos a las regulaciones, permisos y a la dinámica del mercado en cada destino.

Esto por supuesto impactó los presupuestos, proyectos e inversiones que por la crisis económica debían replantearse, para dar paso a la prioridad de orientar los ajustes al nuevo modelo operativo e inversiones de bioseguridad requeridas. El área de sostenibilidad también se vio afectada en apoyo a esta situación por lo cual no se evidencian avances en el mejoramiento de los programas y proyectos, sino en el manejo básico de los indicadores y registros de las normativas, teniendo en cuenta que los Hoteles cerraron quedando parte del personal operativo a cargo del mantenimiento y seguridad de las propiedades.

El uso y manejo de los recursos y la conciencia sobre su aprovechamiento responsable y beneficio para las comunidades presentes y futuras sigue siendo una premisa de las acciones en el grupo, pero en donde por la situación antes descrita no se evidencian mejoras sobre lo presentado en el pasado reporte por el cierre de las operaciones.

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 (gas efecto invernadero) 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 y Ecuador), 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 ha implementado la política de turismo sostenible, con la cual se ha logrado un avance significativo en nuestras operaciones en temas, 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 responsabilidad civil extracontractual 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 siguientes 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.
- Para el año 2020 y por motivos de la pandemia COVID-19, no se han realizado procesos de recertificación o nuevas auditorías, por ende, la certificadora mantuvo vigencia hasta marzo del 2021 para los hoteles Club Caribbean y Complex, posterior a esto no se han tramitado solicitudes de renovación o procesos de auditoría.

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 2020, es de mencionar que varias de las actividades realizadas en el año 2019 no se lograron ejecutar en el año 2020 debido a la pandemia COVID-19, se espera que para los próximos años y evolución del sector en medio de esta nueva realidad se logren ejecutar nuevamente.

Inversión 2020	Total USD dólar Estadounidense 2020	Total USD dólar Estadounidense 2019
Consultoría Ambiental Colombia IVA Incluido	USD 9.190,09	USD 44.920
Auditoría Técnica en Sostenibilidad Colombia sin IVA – Persona Natural	USD 0	USD 1.373
Voluntariado Ambiental – Sede Corporativa Colombia, Fundación sin ánimo de lucro no incluye IVA.	USD 0	USD 1.627
Donación Pasaportes Parques Nacionales Naturales de Colombia IVA Incluido.	USD 0	USD 1.707
Salarios área Sostenibilidad	USD 30.426,42	USD 44.246
Viajes seguimientos sostenibilidad – Colombia	USD 0	USD 1.109
Asesoría Técnica Ambiental – Panamá	USD 2.113,25	USD 5.589,02
Asesoría Técnica Ambiental – Ecuador	USD 68.400	USD 68.400
Inversión en Luminaria LED Panamá – PMO	USD 0	USD 104.878,26
Inversión en Sistemas ahorradores de agua Hotel Decameron Panama – PMO	USD 0	USD 6.625,35
Inversión en habladores Turismo Sostenible –	USD 4.723,26 Este valor incluye, Panaca, Heliconias, Barú, Isla Coral, Isla Marina y Salinitas	USD 32.869,18 Este valor no incluye los hoteles Decameron Cabos, y Decameron Haití
Manejo de Gestores de Residuos	USD 289.730,97	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 en Aires acondicionados por CAPEX	USD 105.166 Este valor corresponde a Marazul, Isleño, Panaca, Barú, Mompiche, Cabos, Salinitas, Montego, Club Caribbean y Haití	USD 795.487,73 No se incluyen los hoteles Maryland, Heliconias Cornwall y Haití

Inversión 2020	Total USD dólar Estadounidense 2020	Total USD dólar Estadounidense 2019
Inversión en Aires acondicionados por OPEX (mantenimientos preventivos y correctivos)	USD 322.810 Este valor no incluye los hoteles: Delfines, Ticuna, Cartagena, Restaurante Vitrola, Restaurante San Pedro, La Macarena, Panama, Complex, Cabos e Isla Coral.	USD 669.078,35 No se incluye Hotel Delfines, Hotel Maryland, Hotel Decameron Galeón y Decameron Cocos
Inversión en Luminaria LED	USD 62.689,39 Este valor no incluye la Macarena ni Panamá.	USD 382.142,16 No se incluye el Hotel Decameron Haití, ni hoteles de Jamaica.
Inversión en sistemas de ahorro de agua	USD 27.605 Este valor no incluye los hoteles: Marazul, Panaca, Galeón, La Macarena, Panamá, Mompiche, Punta Centinela, Complex, Cabos, Isla Coral, La Marina, Cornwall, Montego y Haití.	USD 83.336 Este valor corresponde a los hoteles Decameron Panamá, 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, en la medida que fue posible.
- Instalación y cambio a equipos de consumo eficiente, en la medida que fue posible.
- 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.
- Continuar con los 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 de acuerdo con las horas de luz día de la temporada.
- Capacitación a los colaboradores de los hoteles en ahorro de energía en los hoteles de Colombia, durante los meses de enero a marzo, ya que debido a la pandemia los hoteles cerraron y en las

reaperturas se priorizaron las capacitaciones en bioseguridad, para el siguiente año se retomarán estos procesos de capacitación.

- 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 verificado por el equipo de mantenimiento de cada uno de los hoteles, el total del consumo en kWh procedentes de la red eléctrica en los hoteles del Grupo es el siguiente para el año 2020: 35.964.454 kWh, mientras que el consumo para el año 2019 fue de 65.155.474,05 kWh, se presenta una disminución debido al cierre temporal de las operaciones. Los consumos presentados no incluyen el Hotel Decameron Índigo.

El registro del consumo de gas, gasolina y ACPM en las operaciones hoteleras es verificado 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 para el año 2020: 38.899.159,35 kWh mientras que el consumo del año 2019 fue de 70.657.155,72 kWh. Este es el segundo año en el que contamos con los consumos de electricidad y de combustibles fósiles en el Grupo, donde se puede apreciar una disminución dado el cierre temporal de las operaciones.

El 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 instalen elementos ahorradores de agua tales como griferías de duchas, griferías de lavamanos, sanitarios ahorradores, orinales ecológicos (sin uso de agua). Estas instalaciones para el año 2020 se realizaron en la medida que fue posible.
- Continuar con los 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 de los hoteles en ahorro de agua en los hoteles de Colombia, durante los meses de enero a marzo, ya que debido a la pandemia los hoteles cerraron y en las reaperturas se priorizaron las capacitaciones en bioseguridad, para el siguiente año se retomarán estos procesos de capacitación.
- Uso de habladores “Ahorremos Agua”, donde se busca que el huésped también haga parte de las iniciativas de sostenibilidad del Grupo (excepto los hoteles Decameron Mompiche, Decameron Haití, Decameron Cocos y hoteles de Jamaica).
- 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 para el año 2020: 1.280.920,74 m3, mientras que en el año 2019 fue de 2.711.845,84 m3. Este es el segundo 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, para el año 2020 y debido a la pandemia solo los hoteles Decameron Panaca y Decameron Heliconias realizaron este proceso, para el próximo año se retomarán estos procesos de capacitación.

Los hoteles de México, Ecuador y Jamaica cuentan con productos químicos biodegradables, los cuales son dosificados únicamente por la máquina 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 de los hoteles en gestión de residuos para los hoteles de Colombia, durante los meses de enero a marzo, ya que debido a la pandemia los hoteles cerraron y en las reaperturas se priorizaron las capacitaciones en bioseguridad, para el siguiente año se retomarán estos procesos de capacitación.
- Sensibilización a los huéspedes en gestión de residuos.

- Compra de papel con criterios sostenibles (el papel utilizado por las operaciones de Colombia 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.
- Se cuenta con un Acuerdo de Cooperación con Acoplásticos en la Isla de San Andrés, el cual busca dar una correcta disposición a los residuos aprovechables y adicional ser partícipes del proyecto productivo de reciclaje inclusivo en la Isla.
- Registro y monitoreo de los pesos de los residuos en los hoteles de Colombia antes de salir del Hotel, para el año 2020 y dadas las medidas de cierre de las operaciones, se cuenta con registros únicamente de los meses en los que los hoteles estuvieron operando.

La generación de residuos en los **hoteles de Colombia** se clasifica e residuos aprovechables que son aquellos que se pueden reutilizar como cartón, plástico, vidrio, papel; residuos orgánicos que son aquellos generados de los restos de comida, derivados de la preparación y el consumo de alimentos; residuos ordinarios que son aquellos como barrido, servilletas utilizadas, empaques metalizados; residuos peligrosos como pilas, luminarias, RAEES (Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos) , biosanitarios y aceite vegetal usado de cocina. A continuación, se presentan la cantidad de residuos generados en 2020, esta es la primera vez que se presenta este registro, en años anteriores no se presentó debido a que se estaba construyendo un sistema de información para consolidar todas las bases.

Tipo de Residuo	Cantidad (kg)
Ordinarios	463.893,85
Aprovechables	63.132,62
Orgánicos	608.283,2
Peligrosos	3.040,42
Aceite Vegetal Usado	7109.26

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, el cual solo se brinda al huésped si este lo solicita de forma explícita.

Teniendo en cuenta la implementación de los protocolos de bioseguridad, y de acuerdo con los lineamientos de estos, el uso de vasos de cambro solo se autorizó en los hoteles que cuenten con lavavajillas cerca de las zonas de consumo (Hotel Decameron Barú, Decameron Cartagena, Decameron Galeón y hoteles de San Andrés que usan vasos de cartón, cambro o vidrio) los demás hoteles deben utilizar vasos de plástico para proteger la salud de nuestros huéspedes y colaboradores.

En cuanto al Hotel de Panamá, este utiliza los servicios de la Empresa Limasa, para el manejo y gestión de residuos, para el reciclaje y gestión de metales, cuenta con la empresa autorizada en Panama (EMAS) Empresa Metropolitana de Aseo S.A. E.S.P, quienes emiten certificación de este proceso.

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 Cabos en México, se realizan las siguientes actividades en cuanto al manejo de los residuos:

- Se hace separación de residuos orgánicos e inorgánicos, sin embargo, no se maneja por pesos. Esto se retira diariamente por parte del municipio.
- Los residuos peligrosos son retirados por la compañía, que hace las limpiezas especiales de trampas de grasa, cárcamos, ductos de cocina. El retiro de residuos se hace al alcanzar el volumen necesario. Esta empresa envía certificados luego de cada servicio.

Para el Hotel Decameron Cocos en México, se realizan las siguientes actividades en cuanto al manejo de los residuos:

- Se realiza separación de residuos orgánicos e inorgánicos en el hotel, estos son entregados a la empresa de aseo de la ciudad.
- Para el hotel Decameron La Marina y Decameron Isla Coral en México, se realizan las siguientes actividades en cuanto al manejo de los residuos:
- Se realiza separación de residuos orgánicos e inorgánicos en el Hotel, estos son entregados a la empresa de aseo de la ciudad.

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 del aceite usado y este es 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.

En el año 2020, no se realizó procesos de reciclaje en el hotel, se espera retomar esta actividad durante el año 2021.

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.
- 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; en el 2020 se ha trabajado con nuevas herramientas (SQL) para la consolidación y medición de los consumos en las diferentes categorías, teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se presenta un resumen del consumo de materias primas más relevantes por grupos de artículos:

- Alimentos (kg) 1.115.909: Incluye alimentos como pollo, carnes de res y cerdo, pescados y mariscos entre los más importantes.
- Alimentos (und) 3.233.948: Incluye huevos, leche, queso, aceite y arroz entre los más importantes.
- Bebidas (und) 1.707.746: Incluye bebidas como agua, licores, bebidas gaseosas, refrescos.
- Suministros (und) 2.269.543: Incluye hielo, toalla de manos desechable, químicos de limpieza, amenities, mascarillas, gel antibacterial, guantes, entre otros elementos de aseo.
- Mantenimiento (kg) 27.502: Incluye alimentos para animales principalmente.
- Mantenimiento (Metros) 493: Incluye cable, rejilla y viruta.
- Mantenimiento (und) 381.013: Incluye cloro para piscina, pintura, gas refrigerante, madera y otros elementos de ferretería.

Para el año 2019 la información fue la siguiente:

- 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, refresco

La información del 2020 no es comparable con la del 2019, teniendo en cuenta que el alcance y el sistema de reporte de la información es distinto. Además, se debe considerar que, en 2020, los consumos de materias primas disminuyeron ya que debido al COVID-19 la operación en su mayoría estuvo cerrada aproximadamente entre cinco y seis meses.

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.

Debido a la pandemia, se llevaron a cabo las siguientes medidas:

- I. Los proveedores, deben usar mascarillas y batas blancas para la entrega de productos.
- II. Los productos que se reciben se separan en una parte de la bodega o cuarto frío y cumplen una cuarentena de 96 horas.

- **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.

Por pandemia, los servicios de Buffet cambiaron a servicio de buffet asistido, donde actualmente se les sirve todos los alimentos a los huéspedes, se usan tapabocas, mamparas y se aplica un distanciamiento, entre los huéspedes y los empleados cumpliendo los protocolos de Bioseguridad.

- 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.

En la actualidad y por los servicios asistidos, el control de desperdicio de alimentos preparados ha bajado considerablemente; por la pandemia, se ofrece show cooking o preparaciones al instante, evitando sobreproducción y pérdidas.

- b. **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, estos procesos se han llevado a cabo agregando las normas de bioseguridad debido a la pandemia:

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 con la separación en la fuente (cocinas), donde se separan en bolsas color verde, luego estos son llevados a los cuartos de residuos los cuales están adecuados 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 con 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 Compañía.

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 de manejo de residuos se tiene con una persona natural quien los retira diariamente y proporciona los envases con tapa. Los residuos se revisan nuevamente, 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. En la medida que fue posible para el año 2020.

- 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 disposición final adecuada de los tanques de gas refrigerante siempre que sea posible con gestores autorizados en Colombia.
- Se realiza capacitación al equipo de mantenimiento en Colombia en el estándar de seguridad de instalación de aires acondicionados y equipos de refrigeración. Este proceso para el año 2020, se realizó solo en el Hotel Decameron Barú, dados los cierres de los hoteles. Para el próximo año se retomarán estos procesos.
- 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 (gas efecto invernadero):

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. Estos mantenimientos se realizaron mientras los hoteles estuvieron operando.
- En Colombia, de enero a marzo se capacitación a los colaboradores en temas relacionados con GEI (gas efecto invernadero), debido a la pandemia los hoteles cerraron y en las reaperturas se priorizaron las capacitaciones en bioseguridad; para el siguiente año se retomarán las capacitaciones de GEI.

A continuación, se presenta el cálculo de la Huella de Carbono. Este es el segundo 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 para el año 2020 es de 9.570.363 kg CO₂e mientras que para el año 2019 fue de: 17.029.089 kg CO₂e

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.

Tabla año 2020

País	Consumo (kWh)	FE (Factor de emisión de GEI) (gCO ₂ /kWh)	Emisión de CO ₂ (t)
Colombia	15.796.107	159,7	2.522,64
Ecuador	4.109.650	197,7	812,48
El Salvador	3.457.154	165,5	572,16
Jamaica	1.918.095	578,3	1.109,23
México	6.335.579	455	2.882,69
Panamá	4.347.869	173,4	753,92
Total tCO₂			8.653,12

Tabla año 2019

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	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 tCO₂			15.199,58

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

		Emisiones 2020	Emisiones 2019
Alcance 1*	t CO ₂	9.570,36	17.029,09
Alcance 2	t CO ₂	8.653,12	15.199,58
Total	t CO₂	18.223,48	32.228,67

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 – 2020.

*En el cálculo del alcance 1 de la huella de carbono, no se recogen las emisiones asociadas a las emisiones difusas de los equipos de refrigeración de la compañía.

Alcance 2: consumo de electricidad siguiendo el método “location based” del GHG Protocol. Fuente de los factores de emisión: IEA 2020, edition – 2018.

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

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, para el año 2020 debido a la pandemia COVID -19 los equipos de sostenibilidad en Colombia fueron suspendidos con los cierres de los hoteles.

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 requirió realizar un estudio de medición del ruido del show del Hotel de acuerdo con el AUTO 300 del 2019. Teniendo en cuenta esta solicitud el hotel para el año 2020 realizó dicho estudio para dar respuesta y gestión a lo que la Autoridad Ambiental solicitó.

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.

Prevención de Contaminación Lumínica:

En el Grupo Decameron, contamos con las siguientes medidas para la prevención de la contaminación lumínica: se cuenta con fotoceldas que permiten el control de la luz en horas de la noche y amanecer en los hoteles Decameron Isleño, Decameron Aquarium, Decameron Barú y Decameron Galeón, de Colombia.

Después de las 10 p.m, se apagan las luces que no son necesarias en la operación, siempre garantizando la satisfacción y seguridad de nuestros huéspedes, esta medida aplica para todos los hoteles.

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.

Para el año 2020 dadas las consecuencias de la pandemia y la reducción presupuestal del Grupo, no se realizaron las actividades mencionadas en el año 2019, como lo fueron limpieza de playas y manglares, voluntariado ambiental de siembra de árboles, donación de pasaportes de ingreso a los Parques Nacionales Naturales de Colombia, entre otras. Esperamos que con la reapertura de los hoteles y avances en prevención del COVID-19 en los próximos años se puedan retomar estas actividades.

En el año 2020 y con la reapertura de los hoteles, se reactivaron medios de comunicación como el video informativo de Turismo Sostenible, el cual se pasa por el canal de Decameron o en áreas públicas en los hoteles de Colombia.

De igual forma se cuenta con información de sostenibilidad en la página web del grupo Decameron aplicable a los hoteles de Colombia: <https://www.decameron.com/es/co-conocenos>.



Los hoteles de Colombia cuentan con la identificación de las especies arbóreas y arbustivas más representativas de cada hotel y se cuenta con habladores de la fauna con más avistamientos, lo que permite dar a conocer al turista la biodiversidad que se encuentra en cada hotel.



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

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:



- 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. Para el año 2020 y debido al cierre de los hoteles ocasionado por la pandemia COVID-19 algunos hoteles no lograron desarrollar procesos de capacitación en este sentido. El Grupo retomará los procesos de capacitación en el año 2021.



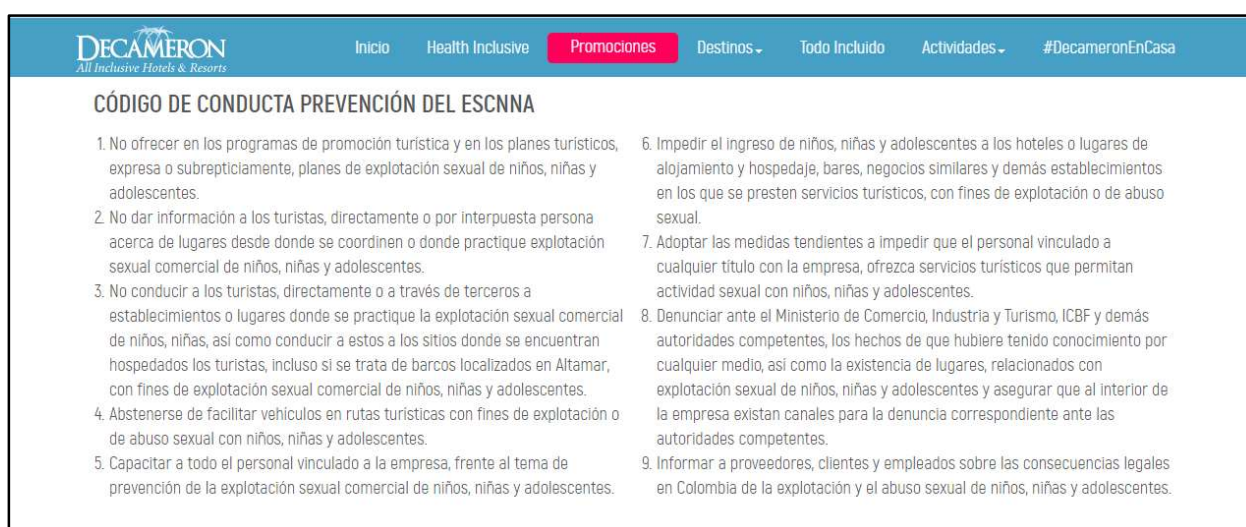
Los funcionarios, aparte de la capacitación interna, deben realizar la capacitación virtual del curso de prevención de la ESCNNA, dictado por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, los cuales otorgan certificado del desarrollo de este. Adicionalmente durante los seguimientos de sostenibilidad, 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 se hospedará un menor, el equipo comercial informa de manera inmediata que para el ingreso del menor al Hotel se les solicitará a los padres el Registro Civil de nacimiento y/o la tarjeta de identidad del menor junto con las cédulas de los padres, con el fin de verificar la información; y en caso que el menor ingrese con algún tercero diferente a alguno de sus padres, estos deberán llevar el formato de Autorización de Ingreso de menores de edad en compañía de terceros, el cual deberá 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.



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



Por otra parte, el código de ética del Grupo incluye un lineamiento sobre 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”.

Igualmente, en el resto de los países de operación, se han venido implementando diferentes acciones encaminadas a la prevención de la Explotación Sexual de niños, niñas y adolescentes.

En relación con el ingreso de menores en el Hotel de Panamá, el proceso establecido para control de la prevención de la ESCNNA se maneja de la siguiente manera: si un menor viene en compañía de un adulto que no es ni su madre, ni su padre, ni su tutor legal, el mismo debe presentar un documento de autorización firmado por alguna de las personas antes mencionadas, y adjuntar una copia del documento de identidad para corroborar la firma.

En los hoteles de Ecuador, se maneja un deslinde de ingreso de menores de edad que debe ser diligenciado antes del Check in, dicha política esta descrita en los vouchers de cada reserva. Por otro lado, para clientes mayores de edad que mantienen relaciones sentimentales con menores de edad, no se permite su ingreso al Hotel (ni con deslinde) ya que por ley es prohibido en Ecuador.

El hotel Decameron Salinitas de El Salvador, cuenta con la Ley de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia, Decreto Legislativo No. 839, de fecha 26 de marzo de 2009, publicado en el Diario Oficial No. 68, Tomo 383 de fecha 16 de abril de 2009. En el hotel se da cumplimiento requiriendo un documento firmado por parte del padre o madre del niño o adolescente que se presenta al hotel como huésped en compañía de algún familiar o amigo.

En los hoteles de México, desde el 2018 se ha iniciado un proceso progresivo de capacitación, en el Código Nacional para la protección de Niñas, Niños y Adolescentes, por lo que cualquier actividad que ponga en caso presumible la explotación sexual o laboral de los niños niñas y adolescentes, se maneja con los equipos de recepción, quienes reportan cualquier caso sospechoso y de ser necesario se da el manejo adecuado con las autoridades correspondientes y la asociación de hoteles de la zona.

Para el año 2020, no se cuenta con información de las acciones realizadas en la prevención de la ESCNNA para Jamaica y Haití.

8.2. Fundación Decameron

Nuestra Fundación Decameron, liderada por la Gerencia Corporativa de Responsabilidad Social lleva más de 13 años, trabajando por el mejoramiento de las condiciones socioeconómicas de algunas de las comunidades más vulnerables en Cartagena, Barú y Santa Marta, de la costa norte de Colombia; también apoya logísticamente algunas acciones en la Isla de San Andrés.

La Fundación tiene como objeto social, la protección, asistencia y promoción de los derechos de la población infantil y sus familias, en especial de los más pobres y vulnerables, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida en esta región del país.

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.

A pesar de la emergencia sanitaria decretada por la propagación mundial del virus COVID-19, la Fundación durante el 2020, continuó brindando sus servicios al comedor infantil del corregimiento de La Boquilla, Guardería en Barú, y desarrolló diferentes actividades multidisciplinarias enfocadas en áreas educativas, de protección al medio ambiente y apoyo a comunidades con ocasión al desarrollo de su objeto social.

En el 2020 con el cierre temporal de la operación hotelera por el COVID-19, se realizaron donaciones de alimentos perecederos a colaboradores, gremios comunitarios, hospitales, fundaciones aliadas, en todas las bases nacionales e internacionales, esto teniendo en cuenta que la operación estaría cerrada por un tiempo indefinido; la Fundación participó en la entrega de estos alimentos en la costa norte de Colombia.

Actividades realizadas desde la Fundación anualmente.

Atención integral a primera infancia, niños y adolescentes

Comedor infantil – La Boquilla

Ubicado en un corregimiento rural de la zona norte de Cartagena, de población afrodescendiente, destacado por ser una comunidad de pescadores, oficios varios y atención turista a través de restaurantes que ellos suelen llamar enramadas.

- Con este programa le ofrecemos alimentación en las modalidades de desayuno y almuerzo, así como la atención integral y soporte psicosocial a 160 niños en condición de vulnerabilidad y sus familias.
- En el 2020 se realizaron capacitaciones sobre bioseguridad (para mitigar los posibles contagios por COVID-19) a los padres de familias de los niños beneficiados.
- Población beneficiada: 160 niños (edades entre 6 y 13 años) y sus familias.

Hogar Empresarial Decameron – Barú

Ubicado en una península, en zona costera de Cartagena, de población afrodescendiente con actividad principal la pesca y el turismo.

- 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.
- Población beneficiada: 50 niños y sus familias.

Guardería UDS - Santa Marta Don Jaca

Ubicada en la costa norte de Colombia, de población mestiza con actividad principal agricultura y pesca.

- Con este proyecto ofrecemos atención primera infancia a niños y niñas de edades de 2 a 5 años y a madres gestantes en alianza Fundación Decameron y Fundación Carulla-aeiotu.
- Población beneficiada: 50 menores 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.

La Fundación cumple con varios objetivos de desarrollo sostenible de las naciones unidas entre ellos “Alianza para lograr los objetivos”, generamos alianzas estratégicas en los diferentes territorios donde operamos para lograr altos impactos y desarrollo sustentable optimizando las inversiones.

Entidades aliadas en Boquilla:

- Alcaldía de Cartagena y su área PES (Plan de emergencia Pedro Romero)
- Profamilia
- Corporación universitaria Rafael Núñez

Entidades aliadas en Isla de Barú:

- Fundación Mario Santo Domingo
- Grupo Argos, canal de comunicación
- Fundación Somos Barú
- Fundación Acuacar
- Responsabilidad Social empresa Afinia
- Comfenalco
- Empresa Veolia
- Corporaciones deportivas isla de Barú: Real Star, Fundeiba, Corpoclub, Corporación recreativa y deportiva isla de Barú, Asoclub recrear Barú
- Chatarrería Torcoroma
- Coopsana (Cooperativa de pescadores de Santa Ana)
- Asopoubarú (Artesanos de Santa Ana)
- Cooperativa multiactiva y artesanos unidos de playa puntilla
- Adulto Mayor Ararca
- Grupo Discapacitados Ararca, Santa Ana y Barú

Entidades aliadas en Cartagena:

- Fundación Soleil
- Fundación Guerreros de la Luz

- Fundación semillitas
- Fundación enseñanos a creer
- PNN (Parque Nacional Natural Corales del Rosario y San Bernardo)
- Hospital Casa del niño
- Clínica Maternidad Rafael Calvo
- Adulto Mayor el Tancón
- Alcaldía de Cartagena
- Secretaria de la Mujer
- Bomberos de Cartagena
- IDER (Instituto Distrital de Deporte y Recreación)
- ICBF (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar)
- SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje)
- Cardique (Corporación autónoma regional del canal del dique)
- Instituciones Educativas Publicas de Ararca, Santa Ana en la Isla de Barú.

Entidades aliadas en Santa Marta:

- Alcaldía de Santa Marta con su secretaria de Gobierno
- Institución Educativa publica Don Jaca Santa Marta
- Empresa Afinia Santa Marta
- Empresa Interaseo
- Cooperativas de pescadores Don Jaca
- Jac Don Jaca
- Fundación Carulla-aeiotu

Entidades aliadas en San Andres:

- Fundación Santo Domingo
- Club Rotario de San Andres
- Proarchipelago
- Cámara de Comercio
- Alcaldía de San Andres con su secretaria de Turismo

El canal de comunicación utilizado para realizar las actividades con estas entidades es mediante cartas de solicitud de las actividades y coordinación por vía telefónica o e mail.

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 el Grupo opera.

Contamos con un programa de bienestar social “proyecto donaciones” de diferentes tipos de activos los cuales han sido dados de baja principalmente en los hoteles de Barú, Cartagena, Santa Marta y San Andres, estas donaciones se realizan por medio de la Fundación Organización Decameron, para el 2020, el costo en las ayudas entregadas, incluida la reinversión de las excedentes son de 83 mil euros; en el 2019 se

realizaron donaciones por 406 mil euros. Estas donaciones se realizan principalmente a nuestros empleados, gremios, asociaciones, hospitales y comunidades vulnerables vecinas a las operaciones. Las principales donaciones realizadas son las siguientes:

Comunidad de la Boquilla:

El programa de comedor infantil al inicio del 2020 se les entregaba a los beneficiarios por la fundación 60 desayunos y 100 almuerzos, pero a mediados de marzo por pandemia tocó cerrar las instalaciones.

Se recibió por parte Aparta hotel Don Blas donaciones de alimentos que se armaron en mercados para entregar a las familias de los niños beneficiarios, y luego por parte de la fundación se determinó entregar mercados semanales a las familias de los beneficiarios, porque se agudizó las condiciones de vulnerabilidad socio económica, debido a que muchos perdieron sus empleos y también sumados las medidas cautelares, algunos de los acudientes no podían salir diariamente a buscar el sustento.

Como ayuda Humanitaria por pandemia, se realizó un Convenio de colaboración entre la Fundación Decameron y la Fundación Santo Domingo y se entregaron 180 tarjetas de mercados redimibles (bonos).

Comunidad isla de Barú:

- Anchetas
- Insumos alimentarios
- Mercados, refrigerios y panes
- Lencerías, colchones y otras
- Juguetería
- Kit de aseo y kit didácticos

En alianza de colaboración entre la Fundación Decameron y la Fundación Santo Domingo y otros aliados, se realizaron 2 entregas mensuales de mercados por 6 meses para un total de 30.573 unidades de mercados entregados en los 3 corregimientos de la isla de Barú.

Comunidad de Don jaca-Santa Marta:

- Juguetería y regalos
- Anchetas
- Insumos alimentarios
- Mercados: La Fundación Decameron realizó primera entrega de 200 mercados

Por Convenio de colaboración entre la Fundación Decameron y la Fundación Santo Domingo se realizó segunda entrega de 200 mercados.

Comunidad de Cartagena:

- Lencería
- Juguetería y Kit de
- Anchetas y panes
- Insumos de alimentarios

Comunidad de San Andres

- Mercados:

Como ayuda humanitaria por pandemia, se realizó convenio de colaboración entre la Fundación Decameron y la Fundación Santo Domingo, se entregaron 833 mercados; adicionalmente La Fundación Decameron con apoyo de la Operación Hotelera y el Club Rotario, realizó la entrega de 256 mercados; total beneficiarios 1.089 en la isla.

Con ocasión del huracán IOTA, Decameron realizó una campaña de donación en la que invitaba de manera voluntaria a todos los trabajadores de Decameron a realizar donaciones de dinero para ayudar a los trabajadores y sus familias en San Andres y Providencia, los cuales se vieron afectados por el Huracán. Se realizaron donaciones a través de transferencia bancaria a 113 colaboradores de los hoteles en San Andres para reparación de viviendas (techos y ventanas).

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

En alianza con la Fundación Santo Domingo, Grupo Argos y Organizaciones de base (gremios o asociaciones deportivas comunitarias de la isla), 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 (Fundeiba) con el propósito de generar capacidades y dejarlas instaladas para su fortalecimiento y desarrollo.

En el año 2020, en los proyectos deportivos participaron 480 niños y niñas deportistas de los corregimientos de la isla de Barú. El objetivo principal del Proyecto Deportivo Isla de Barú es brindar espacios de integración, recreación y deporte, 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.

- Deportes impulsados en las comunidades: Futbol, beisbol, softbol, kitboll, deportes tradicionales como: bateo con bola de caucho.
- Población beneficiaria: 480 menores isla de barú y 09 líderes Deportivos. Tiempo de ejecución 2 meses por pandemia.

Además, la Fundación proporciona uniformes deportivos, a los equipos de fútbol a algunas escuelas de Cartagena.

Debido a la emergencia sanitaria mundial por el COVID-19, los proyectos fueron minimizados en sus inversiones en los diferentes territorios y algunos no pudieron realizarse. Las metodologías de intervención de estos proyectos debieron ajustarse a las nuevas normas y controles de bioseguridad garantizando la atención, ayuda alimentaria, donaciones de lencería e insumos varios, entrega de refrigerios, entrega de premiaciones, capacitaciones virtuales para los menores beneficiarios, sus padres, reuniones virtuales con gremios comunitarios y/o aliados en el territorio.

Se espera, en los próximos años, poder reactivar algunos proyectos no realizados tales como:

- Proyecto Cine club Santa Marta.
- Proyecto Guardianes Ambientales Decameron Santa Marta.
- Proyecto Liberación de Tortugas Barú y Cartagena.
- Capacitaciones Colaboradores y gremios isla de Barú.
- Formación en liderazgo y resolución de conflictos isla de Barú. Aliado: Grupo Argos
- Proyecto Guías de la energía isla de Barú aliado empresa Afinia.
- Proyecto Ambiental aliado: Afinia.
- Proyecto Bomberitos Decameron isla de Barú y Santa Marta.
- Ceremonia de Grados colegios distritales de Ararca, Boquilla, y Santa Ana.
- Al comienzo del año 2020 en la alianza la institución de Profamilia se realizaron actividades educativas para los adolescentes beneficiarios de la Fundación (en la comunidad de la Boquilla) en temas de salud sexual y reproductiva con el objetivo de favorecer el empoderamiento de los adolescentes frente a sus derechos sexuales y reproductivos, con énfasis en la autonomía y la toma de decisiones para la previsión de riesgo, se suspendieron dichas actividades para proteger a los menores.
- La investigación que se adelantaba en convenio con la Universidad Rafael Núñez sobre Frecuencia de geohelminthos intestinales en una población de niños habitantes del corregimiento de la Boquilla Cartagena pertenecientes a una fundación sin ánimo de lucro de la boquilla", también se suspendió.
- Los talleres formativos para fortalecer el tejido social de la población y mejorar su convivencia, calidad y condiciones de vida, en alianza con la alcaldía a través del Plan de Emergencia Pedro Romero (PES).
- Regalos de navidad para los niños beneficiarios por parte de la fundación a la comunidad de la Boquilla.

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.
- Población beneficiada: 265 niños y niñas y 15 líderes por corregimientos de la Isla de Barú.

Navidad

Programa de aguinaldos navideños:

- Se han entregado regalos navideños a 3.086 niños y niñas de las comunidades de Ararca, Santa Ana, Barú, Cartagena y Don Jaca (Santa Marta).
- Entrega de anquetas navideñas a los beneficiarios de los territorios de Cartagena, Barú, Boquilla y Santa Marta.
- Objetivo: Manifestarnos por medio de la entrega de un detalle para los niños y sus familias vecinos a nuestras operaciones en la época de Navidad.

Programa Medioambiental

Objetivo: Busca capacitar y sensibilizar a los niños de las comunidades de Ararca, Santa Ana y Barú, así como al gremio de pescadores sobre el cuidado del medio ambiente creando estrategias sostenibles de conservación y protección de sus escenarios naturales. Realizado de forma virtual.

Para la realización de todas las actividades se contó con el apoyo de entidades tales como: Veolia, 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 310 niños y niñas guardianes ambientales y bomberitos, 15 líderes ambientalistas, 325 beneficiarios en total.

Componentes del programa y encargados:

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

Capacitaciones

- Capacitación “avanzamos contigo” para gremios artesanos, en donde se indicaron medidas claves para evitar el contagio Covid-19, preparatoria a la reapertura de la Operación Hotel.
- Población beneficiada: 139 artesanos.

El Grupo, tanto en el 2020 y 2019, no llevo a cabo ningún tipo de patrocinio o sponzorización.

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 el Área de Proyectos 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 el Área de proyectos deben custodiar y controlar los soportes respectivos.

Lineamientos para la selección y evaluación de proveedores.

En algunos procesos de selección y evaluación de los proveedores se consideran criterios de calificación con una ponderación que dependerá del objetivo de la negociación, las necesidades y prioridades del Grupo, por ejemplo:

- Precio
- Calidad
- Tiempos de entrega
- Soporte técnico
- Valores agregados

En el criterio “Valores agregados” se pretende valorar positivamente las diferencias competitivas que pueda aportar y evidenciar el proveedor como:

- Certificaciones medio ambientales
- Certificaciones en diferentes sistemas de gestión de calidad
- Certificaciones en sistemas de gestión en salud y seguridad en el trabajo
- Certificaciones en gestión de sostenibilidad

- Cultivos orgánicos
- Certificaciones sobre trabajos conjuntos con organizaciones o iniciativas individuales para la prevención de la explotación de menores, explotación sexual en adultos y niños (p.ej.: Unicef), trabajo con personas con algún tipo de discapacidad, trabajo con mujeres en posición de vulnerabilidad, víctimas de la violencia, entre otros.

Recomendaciones proporcionadas a los proveedores debido a COVID-19.

Se remitió a los proveedores activos los protocolos que el Grupo implementó para la prevención, contención y mitigación del COVID-19, solicitando el cumplimiento de estos dentro de las instalaciones de Decameron como:

- Verificación de temperatura y síntomas al ingreso.
- Procedimiento para la recepción de pedidos.
- Manejo de documentación física y correspondencia.
- Uso de EPP (elementos de protección personal), uniformes, herramientas y elementos de trabajo.
- Evitar consumir alimentos dentro de la propiedad.

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.

La política de compras vigente en su versión No.2 aprobada el 20 de junio de 2019, no ha sido modificada a la fecha. No obstante, para este año 2021, se está revisando una actualización para nueva versión que incluye el numeral 4.3 relaciones con proveedores en el que se contemplarán aspectos específicos y ampliados para medio ambiente, cuestiones sociales y de igualdad de género.

Esta actualización nace de las oportunidades de mejoramiento identificadas a la fecha después de la implementación de la versión de 2019.

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

En el año 2020, el Grupo en Colombia inició la selección de proveedores para la contratación del suministro de energía para 5 operaciones (Barú, Apartahotel, Galeón, Panaca y Heliconias) a partir del primer trimestre de 2021 según vencimiento de contratos.

- En esta negociación se contempló como variable a calificar, los compromisos en términos de responsabilidad ambiental en el proceso de generación de energía.
- El proveedor seleccionado fue Celsia por un periodo de 6 años, ya que además de condiciones económicas viables para las operaciones, fue el único proveedor que otorgará a Decameron Certificados de Energía Renovables RECs para el 100% del consumo de energía de los hoteles anteriormente nombrados.

- Un REC es un certificado desarrollado por EcoGox, una plataforma colombiana liderada por el administrador autorizado del mercado de energía en Colombia XM y sólo se puede emitir cuando una fuente de energía obtiene la certificación como renovable por la entidad regulatoria (EcoGox).
- 1 REC = 1 kWh, su costo de redención y emisión es aproximadamente de COP\$2 por cada certificado. Se adquiere (compra) a través de EcoGox, que de acuerdo con la normativa emite certificados por cada kWh y no puede duplicarlos.
- Al adquirir los RECs (es decir, redimir y emitir) los fondos se destinan para neutralizar la cuantificación de la huella de carbono, según el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero y la normativa ISO 14064.
- Con los RECs se puede certificar la trazabilidad de la fuente de generación de energía
- El proveedor seleccionado Celsia, se compromete a adquirir RECs por cada kWh consumido por Decameron durante la vigencia del contrato (6 años), los adquiere mensualmente de manera automática en función del consumo de cada frontera (operación) y los envía a Decameron.
- Al cuantificar los 14 millones de kWh anuales que Decameron en promedio consumen, estos RECs tienen un costo de COP \$ 28 millones.
- El 100% de los kWh que consuma Decameron son certificables
- En resumen, los RECs son una manera de apoyar iniciativas de sostenibilidad:
 - Incentivar el desarrollo de energías renovables en el país
 - Apoyar la lucha contra el cambio climático
 - Compromiso con el desarrollo sostenible
 - Certificar que la energía consumida proviene de fuentes renovables
 - Disminución huella de carbono

En los contratos con proveedores se incluyen los siguientes aspectos, no obstante, desde diciembre 2020 se inició un plan de trabajo para todas las jurisdicciones donde el Grupo tiene presencia, para que todas las órdenes de compra incluyan clausulados que contemplan los siguientes aspectos:

- Requisitos en materia medioambiental
- Requisitos de seguridad y salud laboral
- Requisitos de los aspectos sociales o incluso de igualdad de género

Sobre este último aspecto, se ratifica, que éste es tratado a nivel general y se enmarca en los compromisos en materia medioambiental, seguridad, salud laboral, control vía listas restrictivas, cláusula de protección de datos y a las obligaciones de cumplimiento de normas en general que se consideran en las minutas del contrato y ahora en los clausulados de las órdenes de compra.

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. A raíz de la pandemia, se le ha sumado a estas auditorías, los puntos de bioseguridad que debieron implementar los Proveedores con la carta explicativa enviada por el departamento de Compras, como el buen uso de los EPP (equipo de protección personal), el hábito de lavado y desinfección continuo de manos con estaciones de gel antibacterial, capacitaciones del personal en prevención de contagios, etc.

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.

Con el COVID-19 y para evitar someter a riesgos de contagio a nuestros líderes y coordinadores, el programa anual de auditorías se vio reducido y adaptado a la implementación de cuatro auditorías virtuales realizadas a partir del 2021 como parte de un plan piloto que se llevará a cabo en lo que se levante el estado de emergencia de pandemia.

En 2019, como resultado de la evaluación de los diferentes proveedores, el Grupo realizó visitas a un total de 124 proveedores 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 esta, 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 considerando 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. No se reportan novedades en la implementación de sistemas de supervisión a los ya reportados el año anterior, esto debido a efectos de la pandemia, donde el 80% del equipo humano de compras estuvo suspendido desde abril-2020 hasta noviembre-2020. Lo anterior, causó retraso en todos los procesos administrativos y las iniciativas de mejoramiento de la función de compras.

Para el año 2022 se tiene previsto, según las iniciativas de mejoramiento de la función de compras, la implementación de sistemas de evaluación y reevaluación de proveedores. Durante el año 2021 se contemplan otras iniciativas que habilitan, entre otros, la posibilidad de implementar nuevos sistemas de evaluación y reevaluación de los 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, en el año 2020, se evaluaron en Colombia un total de 127 proveedores y los resultados arrojaron aprobación del 100% de los mismos. En 2019, se evaluaron un total de 387 proveedores para el año 2019 donde solo 1 no fue aprobado. Esta evaluación solo aplico para los proveedores de Colombia. Se está trabajando para que en el futuro se tenga alcance de más países del Grupo.

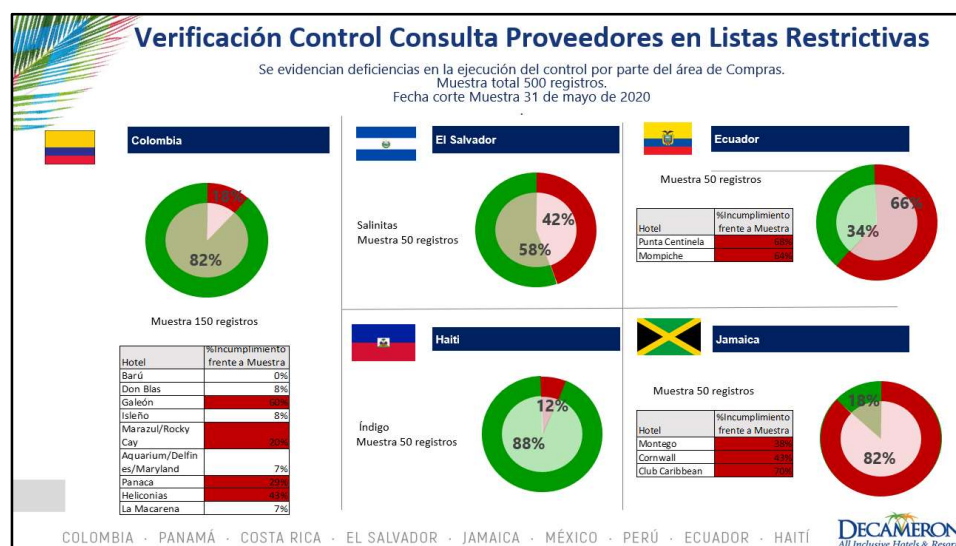
Esta validación incluye los representantes legales y/o accionistas mayoritarios en los casos donde la información está revelada (en sociedades anónimas esta información es confidencial).

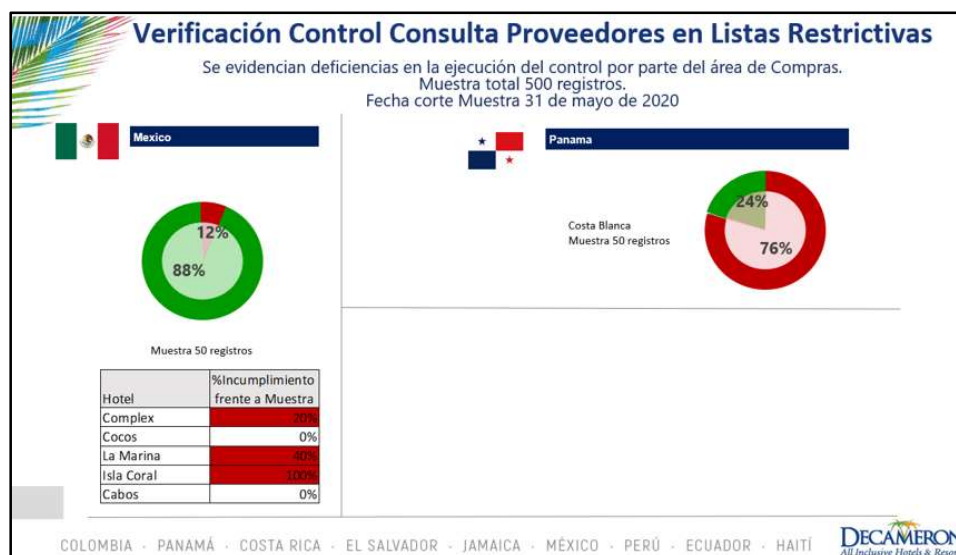
Para 2020 existían planes para consolidar la información para el 100% de los países, no obstante, por efectos de la pandemia estos planes no se pudieron llevar a cabo. En 2021 se inicia esta implementación.

Auditorías de Control al proceso SARGLAFT.

En el mes de julio de 2020, se realizó por parte del área de Cumplimiento verificaciones a todas las bases en diferentes países, exceptuando Costa Rica y Guatemala. Se tomó una muestra total de 450 registros, encontrando un cumplimiento del control en 292 registros (65%) y un incumplimiento en 158 registros (35%). En el 2019 se validaron 491 registros, encontrando un cumplimiento del control en 450 registros (92%) y un incumplimiento en 41 registros (8%), estos registros se realizaron en los siguientes países de operación: Colombia, El Salvador, Ecuador y Panamá.

A continuación, se comparten los resultados de 2020 y el plan de acción aprobado por el comité de auditoría, el cual considera acciones específicas para garantizar la realización de las verificaciones de todos los proveedores en las listas restrictivas.





No.	Hallazgos – análisis	Plan de acción
1	No se está asegurando en el proceso que el proveedor existente tenga una inspección previa en Inspektor o que ésta se encuentre vigente. <u>Análisis:</u> Se identificaron proveedores pendientes por inspeccionar, a pesar de que se ha hecho revisión general que garantizaba que todos los proveedores tuvieran una inspección.	Se debe realizar revisión general de la base de datos (Compras y Cumplimiento). Contar con el apoyo de TI para lograr extracción completa de las bases de datos de los sistemas. Esta revisión general debe considerar un corte (desde cuándo se pueda y deba debido a limitantes técnicas de Cuentanet, gestión de riesgos y Compliance).
2	Digitación en Inspektor para la consulta con errores. Se identifican usuarios que están omitiendo el procedimiento en Inspektor por fallas en su usuario y la no aplicación de procedimiento alternativo de soporte en caso de fallo. <u>Análisis:</u> Errores de digitación y consulta en Inspektor que origina que se consulte un proveedor errado homónimo y se deje el proveedor requerido sin verificación.	- Se debe realizar entrenamiento en la herramienta para cerrar estas brechas y reducir errores de inspección (Cumplimiento): - Digitación del ID espacios, comas, puntos, guiones, ceros y digitación del nombre completo del proveedor. - Se debe consultar el ID y el NOMBRE COMPLETO del proveedor, hoy se consulta el ID o el NOMBRE del proveedor. - Sensibilización al riesgo. - Recordatorio de funciones y procedimientos a colaboradores que omiten la inspección y procedimiento interno (Compras y TH). Analizar casos de reincidencia.

No.	Hallazgos – análisis	Plan de acción
3-4	En la base de datos de registro de proveedores no se lleva el registro (manual) de la fecha de creación del proveedor, lo que dificulta el control de la inspección y posterior auditoria. No se está verificando los requisitos del proveedor, antes de su creación en el sistema. <u>Análisis:</u> La base de datos de registro de proveedores de las bases es diferente a la considerada en el corporativo. Estaba permitido por operar sistemas de información son diferentes.	• Estandarizar e implementar la base de datos de registro manual de proveedores en las bases (herramienta usada en el corporativo). • Implementar la herramienta de automatización de registro de proveedores desarrollada en el corporativo. Se detuvo su implementación por la pandemia, ya tiene la validación de Auditoria y Cumplimiento. • Implementar el check list de creación de proveedores.
5	Los controles posteriores son insuficientes. <u>Análisis</u> Los controles que se han implementado son insuficientes en función del proceso que se encuentra descentralizado.	• Revisar que el proveedor cuenta con la aprobación en Inspektor en el momento que los Contralores validan la OC/OS. • Revisión mensual de proveedores creados vs proveedores inspeccionados en todas las bases (Compras Corporativo).

10. 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, 12-13	GRI 102-1, GRI 102-2, GRI 102-7, GRI 102-18, GRI 102-22, GRI 102-50
Presencia geográfica.	6-9	GRI 102-4, GRI 102-6
Objetivos y estrategias.	13-15	GRI 102-15
Principales factores y tendencias que afectan a la evolución futura.	13-15	GRI 102-15
Estrategia y gestión de riesgos		
Descripción de las políticas que aplica la compañía.	15, 26-28, 36-37-39, 40, 41-44, 51, 53, 69-70, 72-73, 75, 79-82	GRI 102-16, GRI 103-1, GRI 103-2
Resultados de las políticas que aplican a la compañía.	16-24, 31-35, 38-39, 48-52, 54-58, 60, 65-66, 75-79, 84-86	GRI 102-17, GRI 103-3
Principales riesgos relacionados con cuestiones vinculadas a las actividades de la compañía.	5, 13-14, 15-16, 43-44, 45, 52-53, 69	GRI 102-15
Perfil del estado de información no financiera		
Análisis de materialidad.	4, 5	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.	52-53, 55, 57-58, 60-61, 64-65, 67-68	GRI 307-1
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	53	GRI 103-1, GRI 307-1
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	54-55	Gastos e inversiones medioambientales en base a criterios financieros.
Aplicación del principio de precaución.	56-59	GRI 102-11
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	53	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.	64-67	GRI-103-2, GRI 305-1, GRI 305-2.
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	57-60, 61-64	GRI 306-2 (2016)
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	61-64	Criterio de reporting interno.
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	56-57	GRI 303-3 (2018)
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	60	GRI 301-1

Contenidos solicitados por la Ley 11/2018	Página	Criterio de reporting
Consumo directo e indirecto de energía.	55-56	GRI 302-1
Medidas para mejorar la eficiencia energética.	55	GRI 302-4
Uso de energías renovables.	55	Por el momento, la compañía no consume energías de fuentes renovables.
Cambio climático		
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero.	65-66	GRI 305-1, GRI 305-2
Medidas para adaptarse al cambio climático.	67	No se han establecido hasta el momento medidas para adaptarse al cambio climático.
Metas de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.	67	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.	67-68	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.	16-18	GRI 102-8
Promedio anual de contratos por modalidad de contrato desglosado por sexo, edad y clasificación profesional.	19	GRI 102-8
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	20	GRI 401-1
Remuneraciones medias por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.	20-22	GRI 405-2
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	20-22	(Salario promedio de hombres – Salario promedio de mujeres) / Salario promedio de hombres.
Remuneración media de consejeros y directivos.	22	GRI 405-2
Implantación de políticas de desconexión laboral.	22	La compañía no cuenta con una política de desconexión laboral digital
Empleados con discapacidad.	23-24	GRI 405-1
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo.	24	GRI 402-1
Número de horas de absentismo.	24-25	Criterio de reporting interno.
Medidas para facilitar la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de ambos progenitores.	25-26	GRI 401-2, GRI 401-3
Salud y Seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	26-28	GRI 403-1 (2018), GRI 403-2 (2018), GRI 403-1 (2018)
Accidentes de trabajo por sexo.	31-35	GRI 403-9 (2018)
Índice de frecuencia por sexo.	31-35	GRI 403-9 (2018)
Índice de gravedad por sexo.	31-35	GRI 403-9 (2018)
Enfermedades profesionales por sexo.	34-35	GRI 403-9 (2018)
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social.	35	GRI 402-1
Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos por país.	35-36	GRI 102-41

Contenidos solicitados por la Ley 11/2018	Página	Criterio de reporting
Balance de los convenios en el campo de la seguridad y salud.	29-30	GRI 403-4 (2018)
Formación		
Políticas implementadas en el campo de la formación.	36-39	GRI 404-2
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	38-39	GRI 404-1
Accesibilidad universal personas con discapacidad.	23-24	GRI 405-1
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	39-40	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, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	39-40	GRI 405-1
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	40	GRI 406-1
Información sobre el respeto a los derechos humanos		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos.	41-43	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.	40-41, 42-43, 69-72	GRI 102-16, GRI 102-17, Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNA).
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	41	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.	35	GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 407-1
Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	15, 40, 41-43	GRI 406-1
Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.	41	GRI 409-1
Abolición efectiva del trabajo infantil.	69-72	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.	43-44	GRI 102-16, GRI 102-17
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	43-44, 83-86	GRI 102-16, GRI 102-17
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	10-11	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.	75-79	GRI 413-1
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	73-75	GRI 413-1
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	74-75	GRI 413-1, GRI 102-43
Acciones de asociación o patrocinio.	79	GRI 102-13

Contenidos solicitados por la Ley 11/2018	Página	Criterio de reporting
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	79-81	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.	81-82	GRI 102-44, GRI 308-1, GRI 414-1
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de estas.	82-86	GRI 102-42, GRI 308-1, GRI 414-1
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	45-47	GRI 416-1
Sistemas de reclamación.	47-52	GRI 102-43
Quejas recibidas y resolución de estas.	48-52	GRI 102-44, GRI 416-2
Información fiscal		
Beneficios obtenidos país por país.	10-11	GRI 207-4
Impuestos sobre beneficios pagados.	10-11	GRI 207-4
Subvenciones públicas recibidas.	11-12	GRI 201-4

CERTIFICACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Los suscritos administrador mancomunado y vicepresidente financiero certificamos al 4 de agosto 2021 de la elaboración del Estado de Información No Financiera.

Atentamente,



Don Juan Pablo Barrera Ulloa
Administrador Mancomunado



Doña Angela Marín Durán
Administrador Mancomunado



Don Alain Foucrier Viana
Vicepresidente Financiero y Administrativo