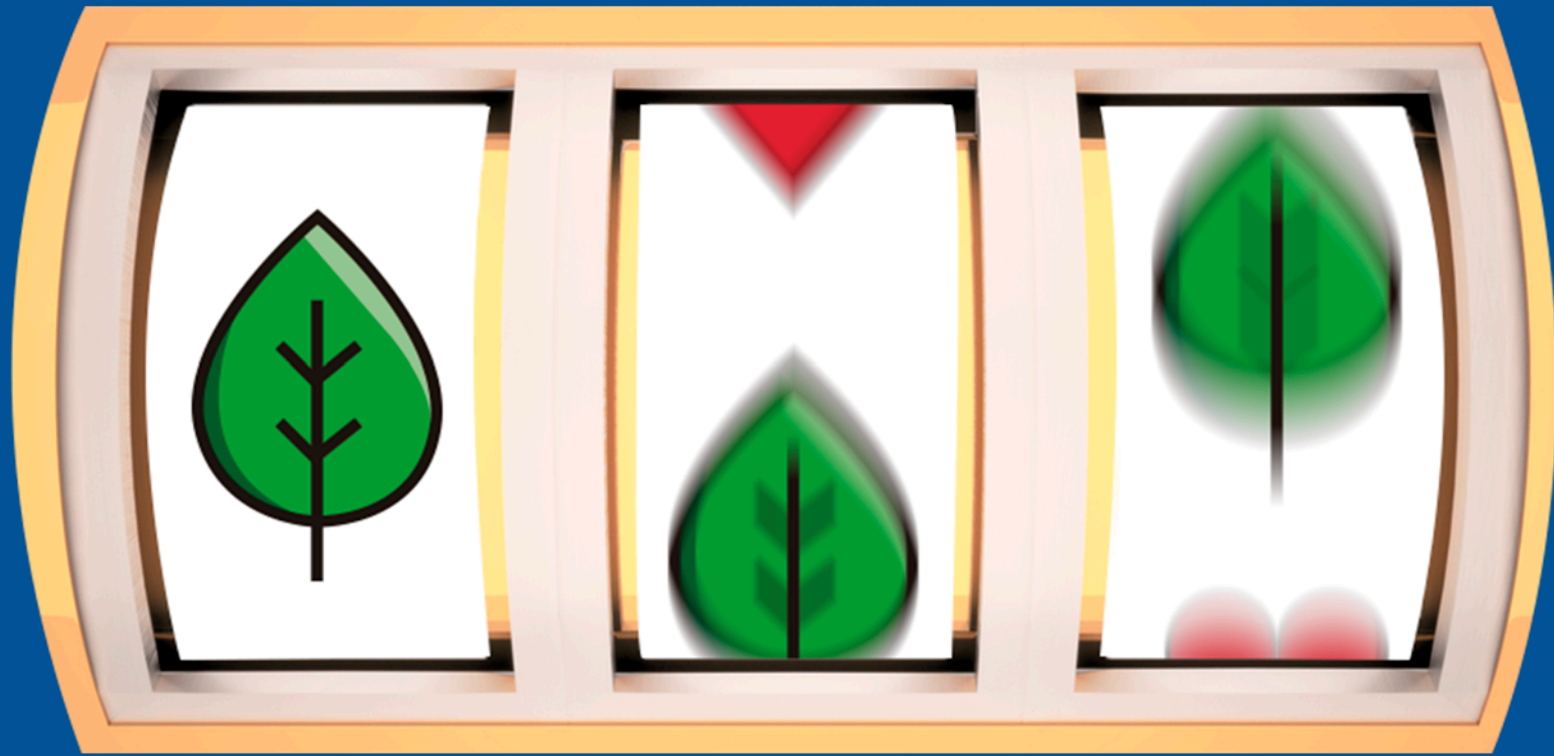


2^{do.} Informe de Sostenibilidad



MAYO - DICIEMBRE 2017

APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL



LOGRAND
ENTERTAINMENT GROUP

Contenido

Carta del Director General	5
Acerca del Informe	6
¿Quiénes somos?	7
Logrand Entertainment Group en Cifras	8
Nuestros casinos	9
Información Financiera	16
Cultura y Valores de Nuestra Empresa	17
Gobierno Corporativo	20
Membresías e Iniciativas Externas	21
Nuestro Enfoque de Sostenibilidad	23
Relaciones con Nuestros Grupos de Interés	24
Análisis de Materialidad	27
Matriz de Materialidad	28
Clientes	29
Juego Responsable	30
Salud y Seguridad de Nuestros Clientes	31
Satisfacción de Nuestros Clientes	32
Protección de Datos Personales	33
Transparencia en el Juego	34
Colaboradores	35
Condiciones Óptimas para Nuestros Colaboradores	36
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	40
Capacitación y Formación de Nuestros Colaboradores	42
Cadena de Suministro	45
Medio Ambiente	49
Energía y Emisiones	50
Agua	52
Gestión de Residuos	53
Comunidades	55
Nuestro Compromiso con las Comunidades	56
Cumplimiento Regulatorio	60
Índice GRI	63

Carta del Director General



En Logrand Entertainment Group estamos convencidos de que nuestra estrategia de sostenibilidad no solo contribuye a que seamos una empresa más responsable y sostenible, sino que será un elemento clave para marcar la pauta en el contexto de nuestra industria en México.

Estamos convencidos de la importancia de contar con una estrategia de sostenibilidad que genere valor para nuestros grupos de interés; es por ello que nos regimos por una actuación responsable hacia nuestros colaboradores, clientes, cadena de suministro, las comunidades en donde operamos y hacia el medio ambiente. Queremos que dicha estrategia vaya de la mano con nuestro crecimiento y esté presente en todas nuestras operaciones.

En este periodo hemos dado pasos importantes hacia nuestra consolidación como una empresa responsable y comprometida con su entorno. Uno de nuestros compromisos adquiridos ha sido la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, llevándolo a cabo exitosamente en el mes de septiembre de 2017, donde nos sumamos a la red más grande de empresas a nivel global que buscan la implementación de responsabilidad social en sus operaciones.

Por otra parte, el lanzamiento de nuestro Código de Ética en octubre de 2017 marcó un hito importante para Logrand Entertainment Group y constituye un respaldo importante para asegurar un ambiente de trabajo digno y el desarrollo sustentable de la organización.

La publicación de nuestro Primer Informe de Sostenibilidad nos ha permitido establecer y dar seguimiento a compromisos concretos. En este periodo, por ejemplo, se desarrolló la estrategia de juego responsable, se incluyeron cláusulas de responsabilidad social en los contratos de nuevos proveedores para asegurarnos que nuestra cadena de suministro se adscriba a nuestros compromisos y, por primera vez, se capacitó sobre Derechos Humanos a colaboradores de nuestra empresa.

Estamos complacidos por haber cumplido con las metas que establecimos y seguimos decididos a lograr avances significativos en cada uno de los aspectos materiales de la empresa. Reconocemos que hay temas complejos que requieren de un esfuerzo conjunto por parte de muchas áreas dentro de la compañía, como el caso de la gestión de residuos, pero estamos ciertos que esto no será un obstáculo para hacerlo posible.

Además, nuestros colaboradores han empezado a alzar la mano para proponer iniciativas de sostenibilidad, lo cual nos confirma que hay un compromiso e interés a todos los niveles de Logrand Entertainment Group.

Este segundo informe nos marca la pauta para continuar desarrollando los cinco pilares de Sostenibilidad de Logrand Entertainment Group, pilares que serán los grandes diferenciadores en nuestra industria.

Sergio Saide M.
Director General

(102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56)

Acerca del informe

El presente es el Segundo Informe de Sostenibilidad de Logrand Entertainment Group, el cual abarca el periodo del 1 de mayo al 31 de diciembre de 2017. En este informe incluimos información acerca de los casinos Hollywood Estanzuela y Hollywood Constitución, no incluidos en el Primer Informe de Sostenibilidad, publicado en 2017.

Este reporte ha sido preparado de acuerdo a los GRI Standards: Core Option. Es de interés para la empresa someter a verificación externa la información no financiera en el futuro próximo.

En caso de preguntas acerca del Informe o su contenido, favor de contactar a:

responsabilidadsocial@logrand.com



APOYAMOS
AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.



¿Quiénes somos?

Logrand Entertainment Group es una empresa mexicana dedicada al entretenimiento, que tiene por sede la Ciudad de Monterrey, Nuevo León. Iniciamos operaciones en el año 2005 y actualmente gestionamos 14 casinos en 7 estados de la República Mexicana. Nuestra estrategia de negocios está basada en un crecimiento conservador alineado a principios y estrategias de responsabilidad social.

Logrand Entertainment Group en cifras

14 Casinos

Presencia en **7** estados de la República Mexicana

6,000 máquinas de juego

40 mesas de juego en vivo

3,715 colaboradores

5,000,000 visitas al año

Más de **\$2.2 millones de pesos** donados a causas sociales en 2017

\$7 millones de pesos invertidos en capacitación

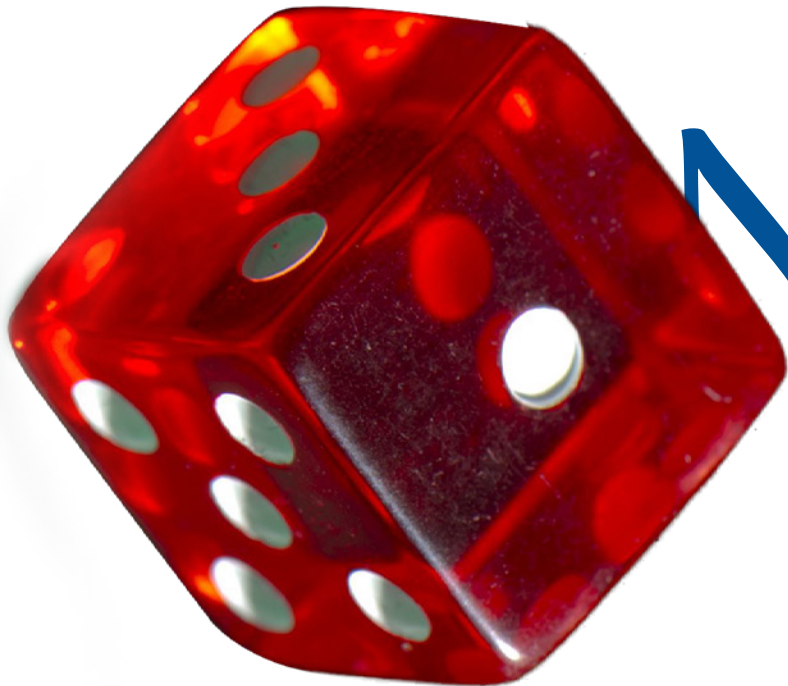
9 años de cumplimiento del Distintivo H

Nuestros casinos





Nuestras Líneas de Negocio



Máquinas de juego

Las máquinas de juego constituyen el principal servicio que ofrecemos al público. Contamos con máquinas de apuestas de más de 25 diferentes proveedores acreditados internacionalmente, incluyendo fabricantes de Austria, Alemania, Brasil, España, Eslovenia, República Checa, Inglaterra, Italia, Japón, Estados Unidos, Australia y Bulgaria. Lo-grand Entertainment Group tiene más de 6,000 máquinas operando en 14 casinos.

Todas las máquinas que se instalan en los casinos del grupo son probadas con los más altos estándares de exigencia de laboratorios de certificación internacional, como BMM Testlabs o Gaming Laboratories International (GLI).



Mesas de juego en vivo

Nuestra gama de mesas de juego en vivo ofrece una oferta amplia con más de 15 títulos originales patentados por la marca internacional de juegos en vivo Shuffle Master. Todas las salas de juegos están configuradas con la última tecnología e innovación en sistemas, barajadoras, sistemas progresivos jackpot y cargadores USB instalados en cada mesa.



Alimentos y bebidas

Contamos con servicio de Alimentos y Bebidas en cada uno de nuestros casinos, donde se ofrecen en los diferentes restaurantes y bares alternativas que van desde un plato típico regional hasta variedad internacional.

Nos hemos esforzado en brindar un servicio de excelente nivel con los más altos estándares en el manejo seguro de nuestros insumos, lo cual nos permite garantizar la calidad en cada uno de nuestros platillos.

Once de nuestros centros de consumo en los casinos cuentan con la Certificación de Distintivo H, reconocimiento que otorga la Secretaría de Turismo de México (SECTUR) a las empresas con los mayores estándares de calidad e higiene, el cual nos ha sido renovado durante nueve años continuos obteniendo resultados en las evaluaciones de cien por ciento de cumplimiento.



Casino Online

Durante 2017 Logrand Entertainment Group desarrolló Strendus, un casino en línea que integra apuestas deportivas, casino, póker, bingo, fantasy games, e-sports y social gaming. En 2018 saldrá al público esta plataforma de entretenimiento en línea que integra más de 300 juegos y todos los partidos de los principales deportes, todos los días.

Strendus cuenta con la Certificación Cyber Security que protege datos y al software de aplicaciones, garantiza el cumplimiento de normativas y mejora el rendimiento. También, cuenta con la Certificación Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DDS) a través de nuestro sistema de pago OpenPay, con el fin de cuidar los datos y evitar fraudes. Además, nuestro proveedor de tecnología ha sido galardonado con premios como Best Digital Product 2017 en los Global Gaming Awards en las Vegas, y The Best Sports Betting Innovation 2017, en los CEEGC Awards de Central and Eastern European Gaming Conference.



(201-1)

Información Financiera

Durante 2017, el Valor Económico Generado (ingresos) por la compañía alcanzó la cifra de 3,489 millones de pesos, un monto 13% superior a lo registrado en 2016.

El Valor Económico Distribuido total (egresos: incluyendo costos operativos, salarios y prestaciones, pago de impuestos, donaciones) para el año 2017 fue de 3,243 millones de pesos. Dicha cifra, refleja el esfuerzo y compromiso con nuestra comunidad y el cumplimiento de nuestras obligaciones fiscales por un monto superior a los 1,200 millones de pesos.

Derivado de lo anterior, nuestro Valor Económico Retenido resultante es de 246 millones de pesos.

Tabla 1. Valor Económico Generado y Distribuido
(Millones de pesos mexicanos)

	2017*	2016*
Valor Económico Generado (VEG)	3,489	3,084
Valor Económico Distribuido (VED)	3,243	2,912
Valor Económico Retenido (VEG-VED)	246	172

*Información del 01 de enero al 31 de diciembre

Cultura y Valores de nuestra empresa

Uno de nuestros principales objetivos es distinguirnos como una empresa responsable con una cultura de legalidad y profesionalismo. Nuestras operaciones se rigen por una misión, visión y valores que nos ayudan a crecer equilibradamente bajo una ética de negocios sólida.

Misión



Ser líderes en crear experiencias únicas y emocionantes, superando las expectativas de nuestros clientes, colaboradores y la comunidad en la industria del juego y el entretenimiento.

Visión



Divertir, Emocionar y Trascender

Valores



Hacemos sentir al cliente
como en casa
y al colaborador en familia



**Soñamos
y creamos**
lo extraordinario



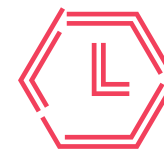
La pasión
es nuestro motor



Predicamos
con el ejemplo



**Hacemos
lo correcto**
aun cuando nadie nos ve



Logramos
más con menos

Código de Ética Logrand Entertainment Group

En octubre 2017 lanzamos nuestro Código de Ética, que guía nuestras actividades y nos ayuda a permanecer alineados a nuestra Visión, Misión y Valores.

Decálogo de Ética Logrand Entertainment Group

Nuestro Decálogo de Ética resume en 10 puntos el Código de Ética para promover su aplicación en áreas de diversidad, honestidad, responsabilidad social y cumplimiento regulatorio.

Comité de Ética

El Comité de Ética y Líneas de Conducta es un grupo de trabajo designado por el equipo directivo de primer nivel para atender cualquier asunto relacionado con este Código y su aplicación. En él están representadas las áreas de Capital Humano, Administración y Finanzas, Administración de Riesgos, Operaciones y Jurídico.

Líneas de Denuncia

Se han establecido líneas de denuncia (correo electrónico, línea directa, página web) disponibles para los colaboradores que busquen reportar alguna desviación o violación del mismo. La gestión de estas denuncias se desarrolla a través de Deloitte México, institución con años de experiencia gestionando líneas de transparencia.

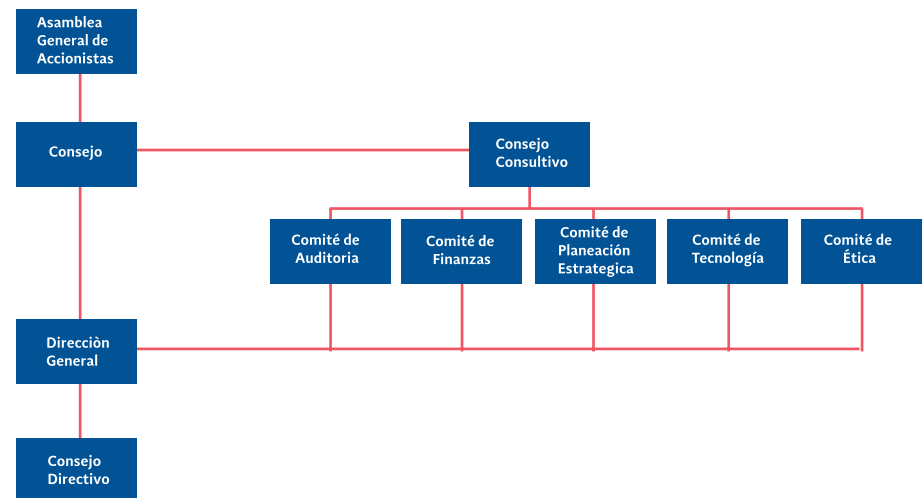
Todos nuestros colaboradores y directivos han recibido capacitación en relación al Código de Ética y las Líneas de Denuncia.

Gobierno Corporativo

Nuestra empresa cuenta con un gobierno corporativo que le permite una gestión más transparente, eficiente y estratégica. Las funciones de sus principales órganos de gobierno son las siguientes:

- 🕒 **Asamblea de Accionistas:** Constituida por toda persona que tenga acciones de la empresa.
- 🕒 **Consejo:** Dentro de sus principales responsabilidades se encuentran el vigilar el rumbo estratégico de la compañía, evaluar su gestión y apoyar en la consecución de los objetivos.
- 🕒 **Consejo Consultivo:** Órgano externo que contribuye a definir la estrategia del negocio, y aporta su experiencia y conocimiento.
- 🕒 **Dirección General:** Responsable de la ejecución de la estrategia del negocio.
- 🕒 **Consejo Directivo:** Responsables de la implementación de las estrategias de la empresa.
- 🕒 **Comités del Consejo Consultivo:** Supervisan, evalúan y opinan sobre los temas relevantes de cada comité. Actualmente hay 5 comités en función: Comité de Planeación Estratégica, Comité de Finanzas, Comité de Auditoría, Comité de Ética y Comité de Tecnología.

Entre las diversas responsabilidades del Comité de Planeación Estratégica se encuentra la de guiar la estrategia en temas de impacto social, económico y medioambiental. La Dirección de Relaciones Institucionales se encarga de la implementación de dicha estrategia, reportando directamente a la Dirección General y proporcionando al Consejo Consultivo información periódica sobre las iniciativas y el avance de la estrategia de sostenibilidad de la empresa. Asimismo, el Consejo es el órgano encargado del desarrollo, aprobación y actualización de los objetivos, misión, valores, estrategias y políticas relacionadas a temas sociales, económicos y de medio ambiente.



Membresías e Iniciativas Externas

Para nuestra empresa, es importante colaborar y participar activamente en iniciativas que contribuyen con nuestra estrategia de sostenibilidad. A partir del mes de septiembre de 2017, Logrand Entertainment Group es miembro del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Este fue uno de nuestros objetivos en el informe anterior y en este periodo hemos trabajado para cumplir con los diez principios establecidos por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Distrito Valle del Campestre

Somos miembros y participamos activamente en la iniciativa comunitaria Distrito Valle del Campestre (DVC) que busca mejorar la calidad de vida de comunidad de empresas y vecinos de la zona Valle del Campestre en el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León. En el mes de octubre, se inauguró la Avenida Roble en donde se ubican nuestras oficinas centrales, siendo ésta la primer calle con acceso universal en México. Además, durante este periodo, trabajamos en la segunda fase del Plan de Estrategias de Movilidad impulsado por DVC, que consistió en un concurso de selección de proveedores de transporte ejecutivo y de una plataforma para facilitar el transporte compartido. Se espera que las empresas miembros de DVC cuenten con opciones de transporte a partir del mes de abril, buscando mejorar la movilidad en el área y eficientizar el tráfico.

Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC).

En este periodo de reporte elaboramos una estrategia para la participación en este gremio.

Asociación de Permisionarios, Operadores y Proveedores de la Industria de Entretenimiento y Juego de Apuesta (AIEJA).

Durante este periodo de reporte, participamos activamente en las reuniones trimestrales de AIEJA y hemos participado en foros de la AIEJA con autoridades de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para analizar los Programas de Prevención de Lavado de Dinero en la industria.

Cámara de la Industria y Transformación (CAINTRA).

Nuestra participación en CAINTRA se centra en convenios relativos a bolsa de trabajo y prácticas profesionales. El convenio de prácticas profesionales nos permite brindar oportunidades de aprendizaje a estudiantes universitarios.



Nuestro enfoque de Sostenibilidad

Nuestro objetivo es generar valor compartido mediante iniciativas alineadas a nuestra estrategia de negocios y a nuestros valores. Para lograrlo, hemos desarrollado una estrategia de sostenibilidad alrededor de 5 pilares y 14 aspectos considerados como relevantes o materiales que fueron determinados a través de un ejercicio de consulta con nuestros principales grupos de interés.



Relaciones con nuestros grupos de interés

Las relaciones con los grupos de interés son de suma importancia para nuestra empresa y trabajamos constantemente para construirlas y fortalecerlas. Consideramos que tanto los actores a quienes servi-

mos (accionistas, clientes, colaboradores) como los actores con quienes interactuamos mediante nuestras operaciones (proveedores, vecinos, gobierno) tienen influencia en nuestras decisiones.

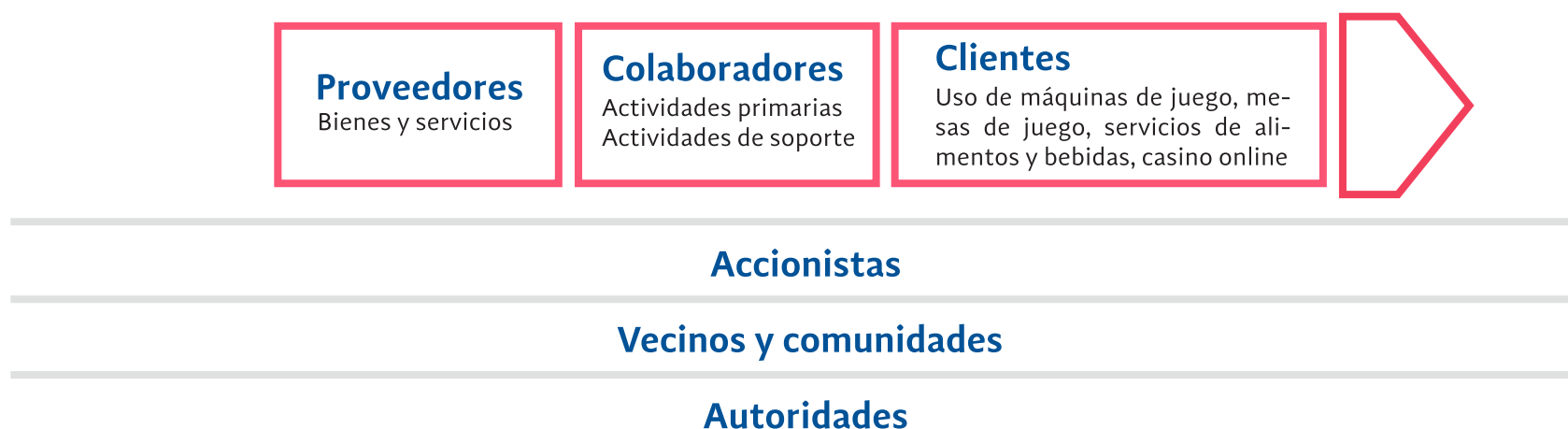
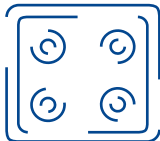
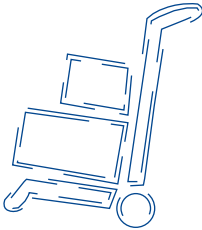



Figura 1. Mapeo de grupos de interés dentro de nuestra cadena de valor.

Iniciamos la identificación de los grupos de interés de Logrand Entertainment Group en 2016 cuando por primera vez realizamos un ejercicio de consulta con vecinos, clientes, colaboradores, proveedores y directivos. En el periodo de reporte anterior nos comprometimos a realizar consultas de manera regular y sistemática y la Dirección de Relaciones Institucionales ha cumplido dicho compromiso realizando encuestas y entrevistas con nuestros principales grupos de interés.

De esta manera, contamos con diversos mecanismos de comunicación con nuestros grupos de interés, mediante los cuales nos dan a conocer los temas de relevancia de cada uno de ellos. Para cada uno de estos temas de interés, trabajamos en iniciativas que nos permiten atender puntualmente dichos temas.

Tabla 2. Mecanismos de comunicación con los grupos de interés, temas de relevancia para ellos y acciones de la empresa.

Grupo de interés	¿Cómo los escuchamos?	¿Qué temas son relevantes para ellos?	¿Qué hemos hecho?
Clientes 	Interacción en casinos del grupo Redes sociales Encuestas Comunicación directa	Seguridad Transparencia Protección de la información	Protocolos e inspecciones Certificaciones de máquinas Nuevos lineamientos y políticas
Proveedores 	Encuesta de proveedores Interacción con el departamento de compras Reuniones y mesas de trabajo de temas de sostenibilidad	Cumplimiento legal Transparencia Responsabilidad en la oferta de servicios	Matriz de cumplimiento regulatorio Iniciativas de Prevención de Lavado de Dinero Informe de sostenibilidad Estrategia de juego responsable
Colaboradores 	Interacción directa Encuestas Boletines informativos Quioscos de información Focus groups	Balance de vida laboral Condiciones laborales óptimas Capacitación y formación Diversidad e Igualdad de oportunidades Rentabilidad de la empresa	Esquema de horarios Nuevo proyecto de condiciones laborales Escalera de crecimiento Código de Ética Estrategia de crecimiento

(102-40, 102-44)

Grupo de interés

Accionistas, Consejo



¿Cómo los escuchamos?

Juntas de Consejo
Informes financieros
Informe de RSE

¿Qué temas son relevantes para ellos?

Rentabilidad de la empresa
Salud y seguridad de clientes
Responsabilidad en la oferta de servicios
Privacidad de la información de los clientes

¿Qué hemos hecho?

Estrategia de crecimiento
Protocolos e inspecciones
Estrategia de juego responsable
Política de privacidad

Autoridades



Interacción directa
Gremios empresariales
Contacto para iniciativas específicas

Cumplimiento regulatorio
Seguridad de los clientes

Matriz de cumplimiento regulatorio
Iniciativas para reforzar el Programa de Prevención de Lavado de Dinero
Protocolos e inspecciones

Comunidad y sociedad Civil



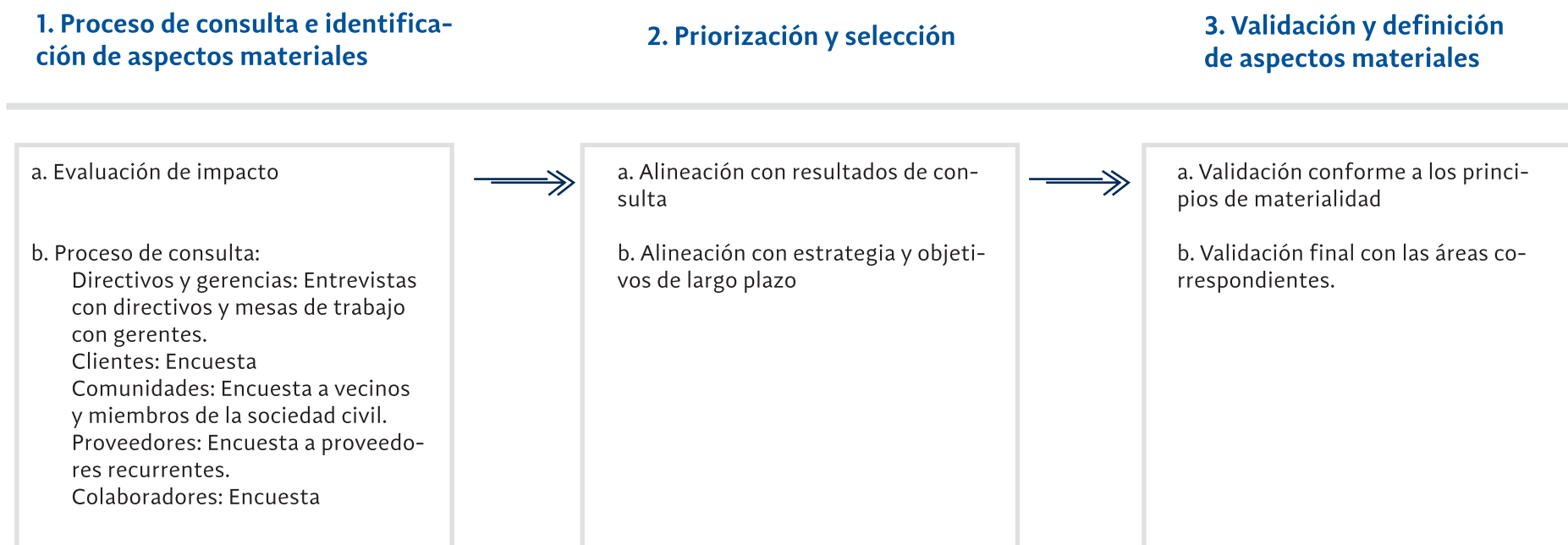
Contacto directo para iniciativas específicas
Encuesta y entrevista de RSE

Transparencia
Cumplimiento regulatorio
Consumo de energía y emisiones
Gestión de residuos
Impacto en la comunidad
Inclusión y diversidad

Informe de sostenibilidad
Matriz de cumplimiento regulatorio
Monitoreo de consumo de energía
Estrategia de apoyos sociales
Código de Ética

Análisis de materialidad

Tabla 3. Proceso para el análisis de materialidad



SEGUIMIENTO Y REPORTE: Cada uno de los 14 aspectos materiales tiene un responsable que reporta periódicamente al área de Responsabilidad Social avances respecto a los compromisos. Anualmente, reportamos avances a través de nuestro Informe de Sostenibilidad.

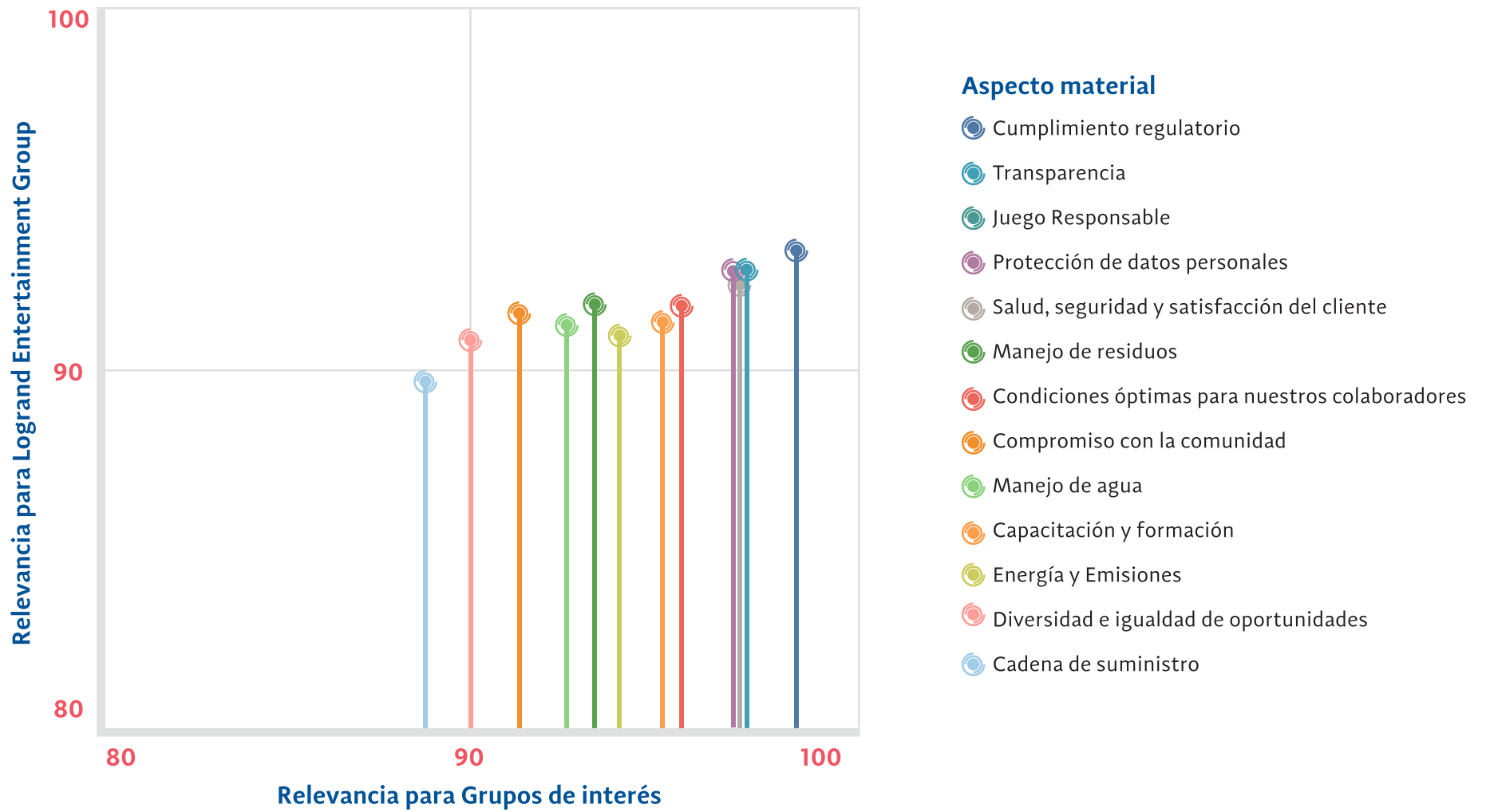


Figura 2. Matriz de materialidad de Logrand Entertainment Group



CLIENTES



Juego responsable

Debido a la naturaleza de nuestros servicios, uno de nuestros principales intereses es promover el juego responsable buscando ofrecer a nuestros clientes una opción sana para su entretenimiento. Es por ello que en el año 2017 implementamos una estrategia de juego responsable, para crear conciencia sobre la ludopatía y brindar a nuestros clientes las herramientas necesarias para jugar sanamente. En la creación de dicha Estrategia se involucraron las Direcciones de Operaciones y Relaciones Institucionales y basándose en las mejores prácticas de la industria del juego en el mundo desarrollaron una estrategia de Juego Responsable para los casinos del Grupo.

Esta estrategia incluye la capacitación del personal de nuestros casinos, así como el desarrollo de folletos con material informativo y contactos de especialistas para consulta de nuestros clientes.

También, empezamos a trabajar en el Procedimiento de Solicitud de Autoexclusión, con el objetivo de otorgar al cliente la opción de autoexcluirse del juego, promoviendo así un entorno sano en nuestros casinos. En el año 2018 el Programa de Autoexclusión se implementará en el casino Paradise, ubicado en Monterrey, Nuevo León y posteriormente en los demás casinos a nivel nacional.

En el mes de noviembre del 2017 se organizó una plática sobre ludopatía impartida por la Dirección de Salud Mental y Adicciones de la Secretaría de Salud Estatal de Nuevo León dirigida a gerentes de casinos y algunas otras posiciones clave en la empresa. Además, el área de Responsabilidad Social llevó a cabo una presentación para todos los gerentes de los casinos sobre la nueva Estrategia de Juego Responsable y sus objetivos.



“Nuestro principal motor es el cliente, queremos seguir siendo su principal opción de entretenimiento y por ello hemos diseñado un programa de juego responsable para informarle y alertarle en caso de que ya no juegue por diversión. Para nosotros es muy importante que disfrute esta actividad lúdica de forma entretenida y segura.”

Paulino Godínez, Gerente de Unidad

Capacitamos a los gerentes de casinos y personal clave en Juego Responsable.

En Logrand Entertainment Group nos comprometemos a ir más allá del cumplimiento de las leyes buscando promover una cultura de responsabilidad social en la industria del entretenimiento. Es por ello que en el año 2018 buscaremos continuar con la implementación de nuestra estrategia, extendiendo su impacto a los demás casinos de la compañía y promoviendo el Juego Responsable.

Nuestros compromisos 2018

Juego Responsable

Implementar el Procedimiento de Autoexclusión en las Salas de Juego.

Iniciar el Piloto del Programa de Autoexclusión y extenderlo a los demás casinos del Grupo.

Salud y Seguridad de Nuestros Clientes

En Logrand Entertainment Group nos preocupamos por brindar a nuestros clientes un ambiente seguro en el que puedan tener experiencias de entretenimiento que superen sus expectativas. De acuerdo con la consulta que realizamos, el 26% por ciento de los clientes encuestados considera la seguridad como el elemento más importante al momento de elegir un casino. Esto refuerza nuestro compromiso con la seguridad y la confianza de nuestros clientes.

Nuestro Departamento de Administración de Riesgos a través de su área de Protección Civil, Seguridad e Higiene y el área de Inspección trabajan continuamente en la implementación de políticas, protocolos y procesos que garanticen la seguridad en nuestros casinos. En temas de salud, el área de Alimentos y Bebidas se encarga de implementar las mejores prácticas de higiene y preparación de alimentos y bebidas.

Actualmente contamos con dos políticas y más de 15 procedimientos que regulan nuestras iniciativas y acciones en estos temas. Durante este periodo de reporte se actualizó la Política de Atención de Emergencias Médicas y el Reglamento para Contratistas. También hemos evaluado con base a criterios de salud y seguridad las siguientes categorías de productos:

Evaluación de impacto de salud y seguridad		
Categoría	Evaluación	Resultados
Casinos	24 recorridos de inspección de la comisión de salud y seguridad que identificaron 201 hallazgos en relación con la seguridad.	Se completaron 201 acciones correctivas.
Alimentos y bebidas	72 inspecciones en las áreas de preparación de alimentos y la infraestructura de cada casino identificando.	9 de nuestros casinos cuentan con Distintivo H.

En este periodo se han realizado 18 simulacros y se han brindado 48 cursos de brigadas de emergencia equivalentes a 240 horas de capacitación en temas de seguridad. Estas acciones son parte del compromiso que existe en Logrand Entertainment Group de brindar un ambiente seguro para nuestros clientes y colaboradores.

Además, llevamos a cabo iniciativas de salud e higiene para cumplir los lineamientos de la Norma Mexicana de Higiene y Seguridad en los Alimentos NMX-F-605-NORMEX-2015 para la obtención y validación del Distintivo H. Este reconocimiento de la Secretaría de Turismo avalado por la Secretaría de Salud se otorga a empresas que cumplen los requisitos de seguridad e higiene de dicha norma.

Nuestros compromisos 2018

Salud y Seguridad de Nuestros Clientes

Lograr que el 92% de nuestros casinos tengan el Distintivo H.

Inclusión de clientes en el sistema de Control y Registro de Accidentes (CRA) para identificar causas y prevenir ocurrencia de incidentes.

Ampliar el alcance de las campañas de salud para nuestros clientes.

Satisfacción de Nuestros Clientes

Nuestra misión es crear experiencias únicas y emocionantes superando las expectativas de nuestros clientes. Al hacerlo contribuimos a la fidelización de los clientes y a diferenciarnos de nuestros competidores.

Hacemos sentir al cliente como en casa

Para asegurarnos de que nuestros clientes estén satisfechos con nuestros servicios y con su experiencia dentro de nuestros casinos, el Departamento de Mercadotecnia y el área de Calidad de Servicio Interno elaboran e implementan estrategias acordes con nuestra misión, visión y valores.

THE ONE REWARDS. Logrand Entertainment Group ofrece a sus clientes un programa de lealtad que recompensa y reconoce a los clientes por medio de puntos acumulables y promociones especiales exclusivas. A través de este programa llevamos a cabo nuestra misión y brindamos un servicio personalizado a nuestros clientes.



Durante el periodo mayo a diciembre 2017 trabajamos en conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes para la implementación de estrategias adecuadas que permitan seguir proporcionándoles experiencias únicas de entretenimiento. Se ha estado trabajando con un enfoque “Customer Centric” con el que identificaremos cada uno de los elementos que

conforman la experiencia del cliente y conoceremos mejor su perfil. Además, mediante esta metodología se identificarán los procesos a mejorar con base en la retroalimentación del cliente.

En este periodo hemos llevado a cabo las siguientes acciones enfocadas a la satisfacción de nuestros clientes:

Evaluaciones Mystery Shopper: En este periodo (mayo-diciembre 2017) se han realizado 2,883 evaluaciones externas en nuestras salas con el objetivo de garantizar que todos nuestros colaboradores brinden un servicio excepcional en apego a los lineamientos establecidos por la empresa.

Estudio visual de casinos: En este periodo se realizó una auditoría para reducir la contaminación visual en los casinos. El trabajo fue realizado por expertos de la industria con el objetivo de brindar a nuestros clientes experiencias más placenteras en ambientes más sofisticados, acogedores y modernos. Logrand Entertainment Group implementará estrategias de acuerdo con este estudio en los próximos años.

Capacitaciones de servicio: Brindamos capacitación y entrenamiento continuo a nuestros colaboradores proporcionándoles así las herramientas adecuadas para dar un servicio de calidad. En este periodo hemos brindado 6,345 horas de capacitación en aspectos relacionados al servicio.

Protección de datos personales

Nos preocupamos por la protección de los datos personales de nuestros clientes y consideramos la información como un activo importante para nuestra operación, prestación de nuestros servicios, así como para la toma de decisiones en la organización. Es por ello que como parte de la estrategia corporativa existe un fuerte compromiso para proteger nuestros activos más relevantes, orientando a la compañía a adoptar una cultura de administración de riesgos, a asegurar la continuidad del negocio e implementar una cultura de seguridad de la información.

Durante el periodo de este reporte no se presentaron quejas o situaciones de violaciones de la privacidad, robo o pérdidas de datos personales de los clientes.

Se creó el área de Seguridad de Información para garantizar a nuestros clientes que contamos con estrictos controles de seguridad y protección de su información manteniendo su confianza en nuestros productos y servicios. El área tiene el objetivo de ejecutar y generar políticas para la protección de datos personales, así como transmitir a toda la organización la importancia y procesos para proteger la información.

En 2017 desarrollamos una Política General de Seguridad de la Información la cual establece el correcto uso de la información y los recursos informáticos que haga el personal, socios, proveedores y terceros que tengan una relación de negocio con la organización, así como de las medidas que se deben adoptar para la protección de éstos.

Además, con los nuevos Mecanismos de Denuncia, se brindó a los colaboradores una herramienta de fácil acceso para comunicar posibles situaciones de pérdida de información de datos personales. En caso de que exista alguna denuncia o queja, el departamento de Administración de Riesgos es el responsable de evaluar y dar seguimiento al tema.

En el año 2018, nos proponemos llevar a cabo un programa de concientización y capacitación sobre protección de datos personales de clientes, además de identificar las responsabilidades de cada puesto de acuerdo a la Ley Federal de Protección de Datos Personales.

También crearemos lineamientos para la gestión de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica para prevenir la pérdida o robo de la información y generar un plan de mitigación para eliminar las posibles vulnerabilidades.

Con estas acciones reforzamos la seguridad de la información personal de nuestros clientes y a pesar de no haber sufrido pérdidas de información en el periodo reportado trabajamos para evitar posibles incidencias futuras.

Nuestros compromisos 2018

Protección de Datos Personales

Creación de lineamientos para la gestión de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica.

Programa de Concientización y Capacitación sobre el uso de datos personales y la Ley Federal de Protección de Datos Personales.

Garantizar la correcta información de nuestros clientes por medio del área de Datos Maestros.

Transparencia en el juego

Para Logrand Entertainment Group es de suma importancia que nuestros clientes tengan confianza en nuestros servicios, por lo que la transparencia en el juego es un tema prioritario en nuestra compañía. Adicionalmente, nuestros clientes han identificado a la Transparencia en el Juego como uno de los temas clave de Responsabilidad Social.

Nos enfocamos a ser transparentes tanto en el juego como en la entrega de premios a nuestros clientes. Es por ello que contamos con los más estrictos estándares de calidad en las mesas de juego incluyendo dados, barajas, fichas y barajadoras. Además, todas nuestras máquinas están certificadas por la Secretaría de Gobernación.

En el año 2017 creamos el Lineamiento de Responsabilidad Producto Mesas de Juego, en donde establecimos los métodos a utilizar para el desarrollo de estándares y lineamientos de responsabilidad de la Gerencia de Producto Mesas de Juego.

De igual forma, en el último trimestre del año se inauguró la Academia de Mesas en el Casino Jubilee, ayudando a nuestros clientes a conocer y comprender las reglas y transparencia de los Juegos de Mesas en Vivo. Los juegos que se ofrecen en la Academia de Mesas son blackjack, ruleta, bacará y todas las variantes de póquer, enseñados por un Dealer y un Supervisor en una mesa especial de capacitación.

Todas las máquinas que se instalan en las salas de casino son probadas con los más altos estándares de exigencia para su correcto funcionamiento. Dichas pruebas se realizan de manera interna y a su vez las máquinas vienen aprobadas en su aleatoriedad por laboratorios de certificación internacional, como BMM Testlab o Gaming Laboratories International.

Durante el año 2017 trabajamos para que todas nuestras máquinas y sistemas de juego cuenten con una certificación de origen, la cual acredita la legitimidad de su operación. Para diciembre de 2017 logramos comprobar

la documentación del 40% de nuestras máquinas y nuestro objetivo en el año 2018 es llegar al 100% de ellas.

También nos aseguramos de que nuestro personal esté actualizado en cuanto a procedimientos del juego y el correcto funcionamiento de las mesas de juego. En el año 2017, Logrand Entertainment Group brindó 13,774 horas de capacitación en este aspecto.

Nuestros compromisos 2018

Dar a conocer información de nuestras alianzas, patentes y otras herramientas que nos brindan seguridad en el juego.

Compartir con nuestros clientes cómo funcionan nuestros equipos, como las barajadoras que nos garantizan estadísticamente un 100% de aleatoriedad y son manejadas por personal altamente calificado.

Aumentar en un 10% las horas de capacitación de los Dealers.

Ofrecer un seminario a las áreas de Producto Mesas y Videovigilancia para temas de protección al juego y prevención de fraudes.

Cumplir al 100% la documentación que demuestre que nuestras máquinas están certificadas.

Transparencia en el Juego



COLABORADORES



Condiciones óptimas para Nuestros Colaboradores

Nuestros colaboradores constituyen la espina dorsal de nuestra empresa. Sin una fuerza laboral estable, comprometida y preparada sería difícil lograr nuestros objetivos de crecimiento. Para contar con ella es necesario brindar condiciones óptimas de trabajo y de desarrollo profesional que conviertan a Logrand Entertainment Group en una opción atractiva y de largo plazo. Las acciones que adoptamos día a día para brindar un ambiente de trabajo seguro y con beneficios económicos adecuados, impactan no sólo en el bienestar del colaborador sino en su familia, además de contribuir al desarrollo económico de las comunidades donde operamos. Por esta razón nuestro objetivo es brindar condiciones óptimas en concordancia con nuestros valores.

Hacemos sentir al colaborador en familia.

En cuanto a nuestra fuerza laboral, la empresa cerró el año 2017 con 3,715 colaboradores, siendo 59% hombres y 41% mujeres. Hay 26 colaboradores de medio tiempo, que es una modalidad recientemente incluida en los casinos. En el periodo de reporte que cubre mayo a diciembre 2017, se han contratado 1,847 colaboradores, de los cuales el 47% son mujeres.

Nuevas contrataciones		Nuestros colaboradores	
Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
840	961	41.05%	58.95%

En Logrand Entertainment Group hemos desarrollado estrategias de Atracción, Formación y Retención con el objetivo de posicionar nuestra marca en el mercado laboral para ser una empresa atractiva para trabajar, formar integralmente a nuestros colaboradores y disponer del talento requerido para el logro de nuestros objetivos actuales y para el crecimiento de nuestra organización. Para ello, integramos proyectos como Universidad Logrand, el Programa de Liderazgo, Casino Escuela, Competencias Laborales, Escaleras de Crecimiento y el Comité Operativo de Retención.

Condiciones, beneficios y ambiente laboral

•**Proyecto Estratégico de Condiciones Laborales:** Este año se inició un proyecto que busca estandarizar las condiciones de trabajo, incluyendo factores tangibles (instalaciones, comedores, áreas de descanso, entre otros.) e intangibles (como esquemas de trabajo). En una primera etapa se está trabajando para establecer los métricos y factores parte del estándar que se espera se comience a aplicar a todos los casinos en 2018. Con esto, Logrand Entertainment Group busca que los colaboradores del grupo laboren bajo los mismos estándares y condiciones.

•**Beneficios adicionales:** La Dirección de Capital Humano ha aumentado la oferta de prestaciones laborales ofreciendo beneficios adicionales a los exigibles por la ley, que incluyen, seguro de vida, seguro de auto a costo preferencial, servicio de comedor subsidiado, caja de ahorro, entre otros. También se implementó a nivel nacional el fondo de ahorro para colaboradores, así como servicios de transporte nocturno gratuitos en algunos casinos.

•**Horarios flexibles:** Se implementaron programas piloto de nuevos esquemas de horarios para colaboradores de los casinos, que contribuyen a un mejor balance entre vida familiar y vida laboral. Además, en oficinas centrales se agregó una opción más de horario, sumando ahora cinco rangos de horario. El departamento de Capital Humano continúa trabajando para promover este tipo de iniciativas.

•**Focus Groups:** Con el objetivo de conocer de manera directa la opinión de los colaboradores sobre temas específicos de condiciones laborales, se organizan grupos de discusión. Este ejercicio gira alrededor de temas específicos propuestos por un Comité Táctico Operativo (CTO). Cada sesión se acompaña con un plan de seguimiento con acciones concretas. Gracias a estos grupos en este periodo se han incluido opciones saludables en el menú que se ofrece a los colaboradores y se mejoró la logística de limpieza del área de comedores. Además, la gerencia de proyectos de retención también implementa la práctica de focus groups y mesas redondas para obtener la opinión de los colaboradores sobre diferentes iniciativas.

•**Iniciativas organizacionales de mejora:** El proyecto de transformación cultural de compañía, que inició en el año 2016, consolida todas las iniciativas cuyo objetivo sea fomentar un ambiente de trabajo positivo y centrado en nuestros colaboradores y clientes. Durante este periodo se han implementado iniciativas como "viernes casuales" en las oficinas centrales en los cuales a los colaboradores se les otorga la opción de usar ropa casual. A

través de este proyecto también se han impulsado iniciativas respondiendo a inquietudes de nuestros colaboradores, como la implementación de una oferta de alimentos saludables a través de un módulo móvil.

•**Actividades de integración:** Durante este periodo se organizó un torneo de futbolito para los colaboradores de los casinos. También se realizaron torneos de boliche y voleibol para colaboradores administrativos, además de concursos culturales como la exposición de altares del día de muertos.

La rotación de personal en esta industria es generalmente muy alta, sin embargo, gracias a los esfuerzos de Logrand Entertainment Group por brindar condiciones laborales óptimas, se ha disminuido considerablemente el porcentaje de rotación de personal, como se refleja en la Figura 6.

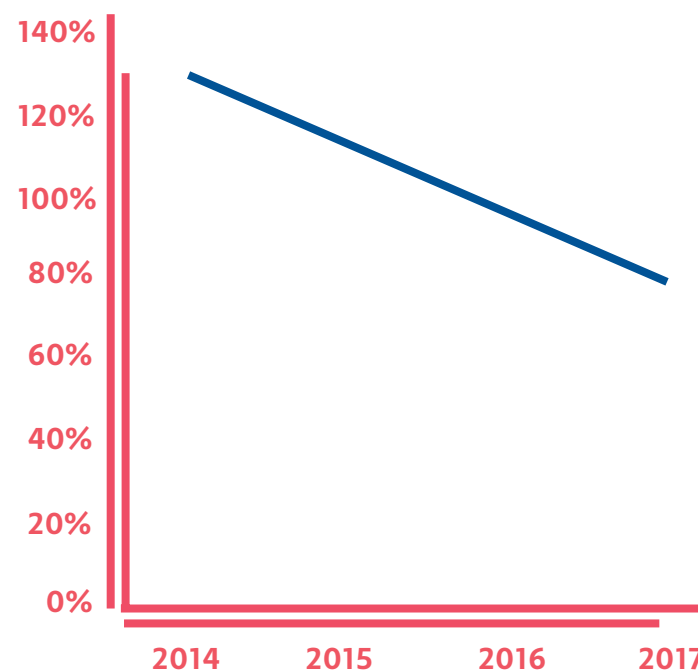


Figura 6. Rotación del personal operativo en Logrand Entertainment Group de 2014 a 2017.

(403-2)

En el periodo de reporte anterior nos propusimos continuar explorando acciones que contribuyan a mejorar la salud de los colaboradores y a disminuir los accidentes de trabajo. Por ello, en este periodo el Área de Protección Civil, Seguridad e Higiene llevó a cabo una serie de iniciativas relacionadas a estos compromisos. Una de ellas es la creación de un sistema de monitoreo de accidentes y lesiones en las áreas de trabajo, que proporcionará insumos importantes para reducir incidencias. Como resultado se redujo el número de accidentes de trabajo de 114 en 2016 a 100 accidentes en el mismo periodo de 2017. En la Figura 4 se ilustra el número de accidentes laborales ocurridos en el periodo de mayo a diciembre de 2017.

Nuestra empresa no solo cumple puntualmente con la Ley Federal del Trabajo y el Reglamento Federal de Seguridad e Higiene y Medio Ambiente de Trabajo, sino que también durante este periodo ha adoptado los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas relativos a los derechos laborales.

Accidentes de trabajo por año



Figura 4. Accidentes laborales en el periodo mayo-diciembre 2016 y 2017.

Accidentes de trabajo de mujeres (1 mayo 2017 - 31 diciembre 2017)



Accidentes de trabajo de hombres (1 mayo 2017 - 31 diciembre 2017)

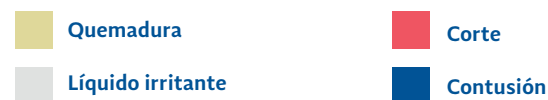


Figura 5. Accidentes de trabajo desglosados por género y tipo de lesión.

Iniciativas de Salud y Seguridad para Nuestros Colaboradores

•**Sistema de investigación y monitoreo de accidentes.** Esta herramienta desarrollada por el Departamento de Tecnologías de la Información en conjunto con el área de Protección Civil, Seguridad e Higiene, permite investigar accidentes en sitio, capturar incidencias y dar el seguimiento oportuno, con el objetivo de disminuir accidentes a través de la investigación y corrección de causas. Este sistema se encuentra en uso desde el mes de noviembre de 2017.

•**Campañas de vacunación y revisión médica.** En el verano de 2017, el Área de Protección Civil, Seguridad e Higiene organizó una campaña de vacunación para prevenir el Tétanos y la Hepatitis B, así como una revisión médica para los colaboradores.

•**Campaña de Salud Visual.** Esta iniciativa incluyó un examen de la vista gratuito para los colaboradores.

•**Brigadas de Emergencia.** En el mes de septiembre de 2017 se ofrecieron cursos para atención de emergencias como primeros auxilios, búsqueda y rescate, prevención y combate de incendio y evacuación de instalaciones.

•**Simulacro de evacuación.** En el mes de octubre de 2017, el equipo de Protección Civil organizó un simulacro de evacuación en que el participaron todos los colaboradores de las oficinas centrales.

•**Estudios de salud y seguridad en los casinos.** En este periodo de reporte se han realizado tres estudios para garantizar la seguridad que incluyen determinación de espacios confinados, clasificación de recipientes sujetos a presión y exposición a temperaturas abatidas. En los tres estudios Logrand Entertainment Group se encontró dentro de los parámetros permitidos por la Secretaría de Salud, sin embargo, para reforzar la seguridad de nuestros colaboradores desarrollamos e implementamos procedimientos para mantenerlos en los niveles deseables.

Nuestros compromisos 2018

Implementar el Estándar Logrand de Condiciones Laborales en todos nuestros casinos.

Ejecutar iniciativas correctivas y preventivas con base en los resultados del Sistema de investigación y monitoreo de accidentes con el objetivo de disminuir accidentes.

Completar el análisis de conformidad para la futura obtención de la certificación del Programa de Autogestión de Seguridad y Salud en el Trabajo otorgado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Explorar y analizar esquemas de horarios flexibles para promover un equilibrio en la vida laboral y familiar de nuestros colaboradores.

Condiciones óptimas laborales



Diversidad e Igualdad de Oportunidades

En Logrand Entertainment Group valoramos la dignidad de la persona y rechazamos cualquier tipo de discriminación. Consideramos que la promoción de la igualdad de oportunidades laborales tiene impacto en el desarrollo profesional de nuestros colaboradores. Además, la promoción del respeto y no discriminación contribuye a una fuerza laboral más digna y diversa lo cual tiene un impacto directo en la satisfacción de nuestros colaboradores. Nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas nos motiva a estar continuamente trabajando para que se cuente con los instrumentos necesarios para prevenir la discriminación, el acoso o cualquier tipo de falta de respeto al interior de nuestra organización.

Principio 6 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas:
“Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.”

Nuestro objetivo es ser ejemplo de empresa responsable proporcionando un ambiente laboral de respeto, equitativo y digno para nuestros colaboradores. Como instrumento para lograrlo, en el mes de noviembre de 2017, lanzamos nuestro nuevo Código de Ética, que establece las normas de comportamiento de la empresa incluyendo un decálogo que sirve de guía para nuestros colaboradores.

“Respetamos la dignidad de las personas y reconocer su libertad y privacidad, rechazando la discriminación por razones de género, estado civil, creencia religiosa, raza, condición social, orientación sexual, filiación política, origen étnico, nacionalidad, capacidad especial u otra condición protegida por la ley.”
(Código de Ética, Logrand Entertainment Group)

En el año 2017 adoptamos como compromiso el transmitir un mensaje de diversidad y equidad al interior de la organización. En este periodo de reporte, el área de Responsabilidad Social ofreció capacitaciones sobre Derechos Humanos y su aplicación en las empresas, con el objetivo de sensibilizar a miembros de áreas como Riesgos, Compras y Capital Humano.

Principio 1 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas:
“Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.”

Además, nos propusimos continuar con la estandarización de los procesos de selección de personal, que incluye lineamientos para brindar igualdad de oportunidades a todas las personas. Hemos logrado avances al implementar entrevistas por competencias para mandos medios con base al perfil de cada puesto. Lo anterior contribuirá a una selección de personal basada en requisitos específicos y enfocados en habilidades. También en este periodo, hemos mapeado el proceso y los lineamientos de selección de personal con el objetivo de estandarizar los procesos y mejorarlos, lo cual se espera también contribuya a un proceso de selección de personal equitativo y más eficiente.

Para contribuir a una mayor diversidad en nuestra empresa y fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad, desde el mes de mayo de 2017 hemos trabajado en conjunto con la Asociación Puertas Abiertas. Esta organización promueve la inclusión laboral por medio de capacitaciones y la vinculación entre personas con discapacidad y empresas. Gracias a esta colaboración, se inició un programa piloto en el Casino Hollywood Estanzuela que ha brindado muchos aprendizajes respecto a la inclusión laboral.

Otra de las iniciativas emprendidas en este periodo fue la creación de un Sistema de Denuncias para que nuestros colaboradores puedan reportar cualquier desviación del Código de Ética. Esta herramienta facilita una mayor transparencia y un manejo de incidencias de abusos o casos de discriminación más estructurada. Al cierre de este informe, no se ha presentado ninguna denuncia en el tema de discriminación.

Es importante mencionar que a partir del Primer Informe de Sostenibilidad, en Logrand Entertainment Group supervisamos más de cerca la diversidad de nuestra fuerza de trabajo con el objetivo de implementar medidas específicas para mejorar en los aspectos de inclusión e igualdad de oportunidades. En el periodo de este informe, el 29% de las posiciones de liderazgo en la empresa han sido ocupadas por mujeres y seguimos comprometidos a lograr un mayor balance.

Nuestros compromisos 2018

Diversidad e igualdad de oportunidades

Brindar pláticas enfocadas al Empoderamiento y Liderazgo de la Mujer.

Fortalecer el Banco de Talento con mujeres líderes.

Ofrecer pláticas de Derechos Humanos y Diversidad para Gerentes.

Llevar a cabo campañas de comunicación interna buscando promover el Código y Decálogo de Ética.

Actualizar la Política de Reclutamiento y Selección Operativa.

Capacitación y formación de Nuestros Colaboradores

En Logrand Entertainment Group creemos que la capacitación y formación de nuestros colaboradores es fundamental para lograr nuestros objetivos de crecimiento. Brindar oportunidades relevantes de capacitación nos ayuda a contar con los perfiles requeridos y contribuye a la satisfacción de nuestros colaboradores. Además, las oportunidades de capacitación que ponemos a disposición de todos nuestros colaboradores tienen un impacto de largo plazo en las habilidades y capacidades de cada uno de ellos. Por ello, invertimos continuamente en capacitaciones y entrenamiento que responde a nuestras necesidades como empresa y que contribuye al desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores.

Desarrollamos las capacidades y habilidades de nuestros colaboradores

Durante este periodo mayo-diciembre 2017 hemos llevado a cabo las siguientes iniciativas como parte de nuestros esfuerzos de capacitación y formación.

En este periodo hemos ofrecido un total de 17,927 horas de capacitación a nuestros colaboradores.

Escaleras de Crecimiento: Las escaleras de crecimiento son parte de las iniciativas estratégicas del departamento de Capital Humano. Con esta iniciativa buscamos el desarrollo de competencias específicas para las diferentes funciones del personal de servicio en casinos y la obtención de certificaciones oficiales específicas de la industria. Con las competencias definidas se facilitará la labor de capacitación y evaluación de nuestros colaboradores. Las certificaciones serán la base de la escalera de crecimiento individual y de la ruta de desarrollo profesional de nuestros colaboradores. Al cierre de este reporte se tenían definidos estándares de competencia para 4 puestos y se espera obtener la certificación oficial a finales del próximo año.

Logrando La Prepa: En este periodo continuamos brindando becas y flexibilidad de horario para que nuestros colaboradores terminen sus estudios de preparatoria. (En el mes de agosto 2017 inició cursos la tercer generación de Logrand Entertainment Group la Prepa con 25 alumnos que se graduarán en el mes de diciembre de 2018.) Se han agregado modalidades de diplomado práctico para complementar el material en línea y reforzar las capacidades de análisis de los participantes.

Universidad Logrand: Actualmente se trabaja en el diseño de Academias de capacitación para habilitar personal en cada uno de los puestos definidos. Este programa abarca a toda la compañía en todos los niveles y tiene como objetivo mapear las competencias o habilidades funcionales en cada área. En el año 2017 el departamento de Capital Humano arrancó el proyecto con todos los puestos de contacto directo con el cliente. Por cada puesto se delimitaron los temas de habilitación y especialización. El objetivo es que en el año 2018 todas las capacitaciones para puestos front-end (de contacto directo con el cliente) se fundamentan en el nuevo plan.

Programa de Liderazgo Gerencial: Este Programa consiste en ofrecer capacitaciones diseñadas y adaptadas a las necesidades específicas del negocio así como en proporcionar herramientas de capacitación para Gerentes y Mandos Medios. Incluye 2 diplomados con módulos de liderazgo. Se ha desarrollado e iniciado la capacitación para 96 Gerentes, y los módulos para Mandos Medios se encuentran en desarrollo, esperando iniciar sus capacitaciones correspondientes en el año 2018.

Diplomado Líderes Socialmente Responsables: En este periodo, invitamos a participar a 12 colaboradores de diferentes departamentos en el Diplomado Líderes Socialmente Responsables organizado por la organización cívica SELIDER. El diplomado, con duración de 10 sesiones semanales, tuvo como objetivo difundir la cultura de responsabilidad social en jóvenes interesados en involucrarse e influir positivamente en las empresas mexicanas. A través de este diplomado, Logrand Entertainment Group demuestra su compromiso de transmitir su enfoque de sostenibilidad a todas las áreas de la empresa. Como parte del diplomado se formaron grupos para desarrollar propuestas de proyectos sociales en temas como educación, participación ciudadana, salud y desarrollo comunitario, los cuales fueron evaluados y seleccionados por expertos. En los tres equipos con propuestas ganadoras participaron colaboradores de Logrand Entertainment Group.



"El Diplomado Líderes Socialmente Responsables me dio la oportunidad de conocer la capacidad con la que contamos de generar ideas y proyectos encaminados a generar un impacto social, tanto de forma individual como en equipo, y es agradable que esa dinámica se pueda traducir al ámbito empresarial y que nuestra empresa Logrand Entertainment Group esté preocupada por formar parte de esto. Ahora cuento con la formación completa para detectar una necesidad social que me permita desarrollar un estudio completo hasta concretar una propuesta de trabajo que genere una solución a una problemática social."

Esmeralda Mata, Abogado

Tabla 4. Horas de capacitación en el periodo mayo-diciembre 2017

Tipo de puesto	Horas de capacitación
Supervisores	8,830
Operativos	1,806
Administrativos	7,220
Horas totales	17,927

Promovemos el talento

La Gerencia de Incorporación y Desarrollo es responsable de la organización y gestión de los programas de capacitación a través los Planes Anuales de Capacitación. En este periodo continuamos trabajando acorde con el Proceso de Planeación Estratégica de Capital Humano, el cual permite gestionar la identificación y el desarrollo de talento.

En el periodo de reporte anterior nos comprometimos a expandir los planes individuales de desarrollo y las evaluaciones de nuestros colaboradores. Esto lo hemos logrado con la introducción del Banco de Talento Logrand que busca identificar a colaboradores que por su lealtad, compromiso y desempeño en la empresa podrían ser candidatos y sucesores naturales a puestos de mayor nivel. Esta iniciativa incluye evaluaciones de competencias y su respectivo seguimiento mediante planes de desarrollo grupales. En este periodo, 50 colaboradores fueron seleccionados a nivel nacional y se les evaluó en competencias de gestión tales como planeación, estrategia, control administrativo, toma de decisiones, entre otras. De acuerdo con los resultados obtenidos, el personal de capacitación elaboró un plan de formación. A la fecha se han realizado capacitaciones para los Mandos Medios de todos los casinos del grupo. Además, se tiene diseñado el Plan de Capacitación 2018 para algunos puestos de supervisión de personal.

Con el Banco de Talento Logrand y otras actividades de evaluación dirigidas a gerentes y directores como 360° y 9 Box, se aumentó el número de evaluaciones de personal de 101 a 140. Asimismo, se llevaron a cabo 50 Planes Individuales de Desarrollo, cumpliendo así el compromiso plasmado en el informe anterior en cuanto al aumento del número de evaluaciones y planes de desarrollo para nuestros colaboradores.

7 millones de pesos asignados para Programas de Desarrollo y Capacitación para el 2017.

Contamos también con iniciativas como el programa Mentores y Pupilos, enfocadas a guiar a los colaboradores en su desarrollo dentro de la empresa, donde se les brinda dirección y acompañamiento. En el año 2017 iniciamos una prueba piloto del programa en el Casino Jubilee, y esperamos en el 2018 expandirlo a más casinos.

Con estas iniciativas esperamos seguir brindando evaluaciones y planes de desarrollo que ayuden a nuestros colaboradores a alcanzar su máximo potencial.

11 millones de pesos asignados a Proyectos Estratégicos de Capital Humano.

Nuestros compromisos 2018

Duplicar el número de becas para la Prepa Logrand respecto al año 2017.

Implementar los planes de capacitación del Banco de Talento para mandos medios.

Capacitación y formación

Implementar los programas de capacitación para competencias gerenciales de la Universidad Logrand para mandos medios y gerentes.

Implementar los programas de capacitación y formación de la Universidad Logrand para niveles operativos y mandos medios.



**CADENA DE
SUMINISTRO**

CS

(102-9, 308-1, 414-1, 408-1, 409-1, 412-3)

La sostenibilidad de la cadena de suministro ha adquirido cada vez mayor importancia en las organizaciones debido a su impacto dentro y fuera de ellas. Una administración adecuada de la cadena de suministro genera una mayor rentabilidad a largo plazo, crea valor y ofrece importantes ventajas competitivas a las empresas. En Logrand Entertainment Group tenemos como objetivo lograr una cadena de suministro sostenible por lo cual nos esforzamos día a día para contribuir al desarrollo social y económico de las localidades donde operamos. La Gerencia de Compras es la responsable de incorporar mejores prácticas en la Cadena de Suministro y es quien gestiona a nuestros proveedores.

La inclusión de prácticas de sostenibilidad en la cadena de suministro puede tener importantes implicaciones positivas tanto en el medio ambiente como en la sociedad. Para Logrand Entertainment Group es de suma importancia no sólo mejorar los procesos internos, sino extender nuestro impacto positivo hacia el exterior, por lo que incluimos en nuestro Código de Ética y en contratos con proveedores aspectos promoviendo la sostenibilidad.

Predicamos con el ejemplo.

Buscado extender nuestro compromiso con la sociedad y el medio ambiente, llevamos a cabo reuniones con nuestros proveedores para darles a conocer nuestra estrategia de sostenibilidad y resaltar la importancia de que se sumen a nuestros esfuerzos. Como resultado de estas reuniones, los proveedores firmaron una carta compromiso la cual abarca los 10 Principios del Pacto Mundial. Esta práctica la adoptamos en el año 2017 y se llevará a cabo en todos los nuevos contratos con proveedores con el objetivo que en el 100% de nuestros proveedores con contrato conozcan y apeguen sus operaciones y actividades a los Principios del Pacto Mundial. Además, implementamos medidas que nos guían en la selección de proveedores con mejores prácticas en su entorno. En este periodo, incluimos en las bases de los concursos de licitaciones una cláusula de Responsabilidad Social, la cual destaca la importancia y el valor agregado que tienen para la empresa los productos y servicios responsables con el medio ambiente y los derechos humanos.

Principio 2 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas:
“Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”.

A partir del mes de agosto de 2017 incluimos en el 100% de los nuevos contratos legales una cláusula que promueve el respeto a los derechos humanos, conforme a nuestros compromisos con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Con ello nuestros proveedores se comprometen tanto en su lugar de trabajo como en sus esferas de influencia, a cumplir con los Principios del Pacto Mundial que incluyen la prohibición del trabajo forzoso o bajo coacción, la abolición del trabajo infantil, la discriminación en cualquiera de sus formas y la promoción de un ambiente de trabajo seguro.

Principio 4 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas:
“Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.”

Principio 5 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas:
“Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.”

Uno de los indicadores más relevantes de este aspecto material es la proporción de gasto en proveedores locales, el cual hemos mantenido en 97%. Consideramos el desarrollo de las comunidades donde operamos un punto clave para la empresa, por lo que nos inclinamos a la compra de productos y servicios locales.

Impulsamos la economía local: El 97% de nuestros proveedores son locales.



“Desarrollar Proveedores es una constante que agrega valor en nuestra Cadena de Suministro. El crecimiento conjunto con nuestros Socios Comerciales asegura la continuidad y compromiso de nuestra área con Logrand Entertainment Group en el abasto estratégico.”

-Nelson Badillo, Gerente de Compras

Creemos juntos: Desarrollo de proveedores

Carnes Gómez es una empresa local dedicada a la comercialización de cárnicos, que cuenta con 54 empleados. La empresa Carnes Gómez comenzó como proveedor del Casino Jubilee, surtiendo más de 15 tipos de cortes y especialidades de carnes. Al inicio, Carnes Gómez solo contaba con dos camionetas con tecnología de refrigeración monitoreada.

El reto para el proveedor fue el crecimiento acelerado de Logrand Entertainment Group, los cumplimientos de normas y certificaciones que en cada casino se fueron estableciendo como resultado de su compromiso con el Distintivo H, además del aumento del consumo de alimentos.

Por tal motivo se sometieron a nuevos procesos y procedimientos en los que han trabajado en conjunto ambas empresas, especialmente en los requisitos y certificaciones los cuales ayudaron al proveedor a incrementar sus clientes y a extender sus servicios al resto de los casinos de Logrand Entertainment Group de la Zona Metropolitana de Monterrey.

Como resultado del crecimiento de la empresa, Carnes Gómez ahora cuenta con una flotilla de 11 camionetas con refrigeración monitoreada.

Para Logrand Entertainment Group ha sido un beneficio el poder desarrollar una relación comercial y mejorar su eficiencia operativa, cumplimiento de certificaciones, buen servicio y calidad en los productos.

Nuestros compromisos 2018

Llevar a cabo evaluaciones ambientales internas de los productos que más consumimos.

Cadena de Suministro

Todos nuestros nuevos proveedores con contrato firmarán nuestra carta compromiso que cubre los 10 Principios del Pacto Mundial.

Llevar a cabo un censo de proveedores.



Jubilee

**MEDIO
AMBIENTE**



Energía y emisiones

El consumo de energía es uno de los aspectos de mayor relevancia para nuestra empresa debido al alto requerimiento energético de la industria del juego y entretenimiento. De acuerdo al Principio Preventivo de las Naciones Unidas, nos esforzamos en que nuestras acciones y productos no tengan impactos negativos en el medio ambiente o en la población.

Principio 7 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas:
“Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”.

En Logrand Entertainment Group buscamos reducir nuestro impacto en el medio ambiente a través del uso eficiente de energía en nuestras operaciones. Durante 2017 llevamos a cabo proyectos con el objetivo de reducir el consumo de energía y eficientizar su uso.

El área de Mantenimiento trabaja en conjunto con cada uno de los casinos para la implementación de estas iniciativas. Inicialmente, se consultó con los colaboradores involucrados en el área de Operaciones para evaluar acciones y programas que aumenten la eficiencia energética.

Logramos más con menos.



"En Logrand Entertainment Group estamos comprometidos con la sostenibilidad y buscamos disminuir nuestro impacto en el medio ambiente. Estamos trabajando para adaptar nuestros procesos de mantenimiento e infraestructura para hacerlos más sostenibles mediante un esfuerzo conjunto y de manera permanente."

-Anna Cantón, Gerente de Construcción y Mantenimiento

De igual forma iniciamos el monitoreo de manera periódica del consumo de la energía eléctrica que utilizamos en cada uno de nuestros casinos. A partir de esto, estamos definiendo áreas de oportunidad para la implementación de proyectos.

De mayo a diciembre 2017 tuvimos un consumo de 22,252 MWh de energía eléctrica, aumentando un 23.7% el consumo comparado con el mismo periodo del año anterior, de 17,978 MWh. La inclusión en el reporte de los casinos Hollywood Estanzuela y Hollywood Constitución contribuyó a este aumento.

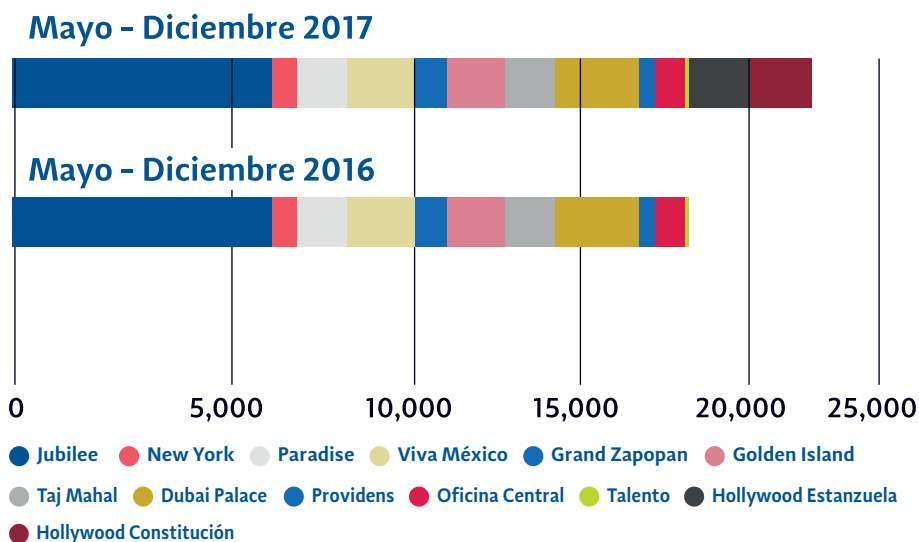


Figura 7. Consumo de Energía de las Salas de Juego en MWh en el periodo Mayo-Diciembre 2016 y 2017.

Nuestras emisiones generadas por el uso de energía eléctrica, gas natural y gas LP suman un total de 10,652 toneladas de CO₂ equivalente, según la Calculadora de Emisiones para el Registro Nacional de Emisiones en 2017.

Fuente de emisión	Consumo (mayo - diciembre 2017)	Emisiones (toneladas de CO ₂ equivalente)
Energía eléctrica	22,252 MWh	10,191.46
Gas natural	123,099 m ³	283.70
Gas LP	108,241 litros	177.32
Total		10,652.48

Tabla 5. Emisiones primarias y secundarias generadas por la empresa en el periodo mayo-diciembre 2017.

Algunas de nuestras acciones para el ahorro y uso eficiente de energía fueron:

- ✓ Instalación de infraestructura para un mejor aprovechamiento de la energía, incluyendo bancos de capacitores en Jubilee.
- ✓ En los casinos (sur y bajo) ya contamos con tecnología LED en aproximadamente el 80% de las luminarias.
- ✓ Llevamos a cabo un Plan Piloto para el ahorro de energía en las oficinas centrales.
- ✓ Exploración de fuentes alternas de energía, principalmente energía solar y cogeneración.

Principio 9 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas:
“Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente”.

Para el año 2018, incluimos en el presupuesto un rubro destinado a la instalación de iluminación LED en nuestros casinos, buscando impulsar la inclusión de tecnología ahorradora de energía en nuestras salas. De esta manera el 100% de los reemplazos de luminarias en nuestros casinos serán LED.

Nuestros compromisos 2018

Energía y emisiones

En cada cambio de luminaria se integrará tecnología LED.

Campañas de ahorro de energía en oficinas.

Instalación de aislamiento térmico o 100% de luminarias LED en los interiores de futuras salas.

Agua

Con cada iniciativa que desarrollamos buscamos mejorar el uso de los recursos y así disminuir nuestro impacto en el medio ambiente. Nuestro compromiso va más allá del cumplimiento regulatorio.

Como parte de nuestros esfuerzos de sostenibilidad por primera vez iniciamos el monitoreo del consumo de agua de nuestras instalaciones, a cargo del personal de mantenimiento de cada una de nuestras Unidades de Negocio.

En el periodo de mayo a diciembre 2017, consumimos poco más de 87 mil metros cúbicos de agua en nuestros casinos.

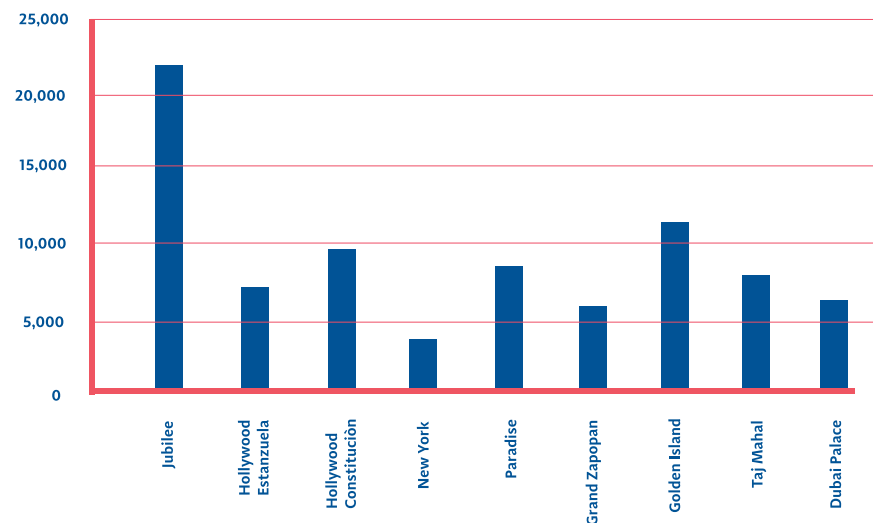


Figura 8. Consumo de agua en metros cúbicos en nuestros casinos en el periodo mayo-diciembre 2017*.

En este periodo de reporte, el equipo de mantenimiento elaboró propuestas para reducir el consumo de agua en las instalaciones. Como resultado de ese ejercicio se inició el análisis de alternativas para dar un mejor uso al agua que consumimos.

En el casino Dubai Palace ubicado en Cancún, implementamos en el mes de marzo de 2017 un proceso de recuperación del agua de los sistemas de enfriamiento. Este sistema se implementó en 6 de los 12 chillers con los que cuenta la sala, y diariamente recuperamos 5 mil litros de agua. Gracias a esta iniciativa, durante 2017 ahorramos aproximadamente 1.5 millones de litros de agua. En el año 2018 implementaremos el sistema en el resto de los chillers de Dubai Palace ahorrando así una mayor cantidad de agua. Además, buscaremos extender la implementación de este sistema en otras salas del sureste, donde el alto nivel de humedad facilita el ahorro de agua por este medio.

Nuestros compromisos 2018

Agua

Extender la implementación de recuperación de agua a sistema en otras salas del sureste.

*Debido a la ubicación de las salas Viva México y Providens, no fue posible incluirlas en el monitoreo de consumo de agua en este ciclo de reporte.

Gestión de residuos

En Logrand Entertainment Group buscamos que la menor cantidad posible de residuos termine en un relleno sanitario u otros destinos similares. Nuestro objetivo a largo plazo es reducir el impacto ambiental ocasionado por nuestra generación de residuos. Para ello, hemos trabajado durante este periodo en la identificación de nuestros principales desechos buscando alternativas tanto para reducir su uso, para reutilizarlos o reciclarlos.

Durante 2017 detectamos como área de oportunidad el monitoreo sistemático de los residuos que producimos. Nos dimos a la tarea de identificar los principales residuos en nuestros casinos y oficinas y como resultado pusimos en marcha iniciativas para darles un mejor destino.

El monitoreo sistemático de residuos que buscamos requiere un esfuerzo conjunto de varias áreas de Logrand Entertainment Group y aunque hemos logrado importantes avances, nos quedan todavía algunas acciones a implementar. En este periodo medimos algunos de los residuos que reciclamos como el cartón, el aceite de cocina y comenzamos a evaluar nuestro consumo de plástico PET generado principalmente por botellas de agua.

Debido a esta evaluación de nuestro consumo de plástico PET, las áreas de Apoyo, Alimentos y Bebidas, Compras y Responsabilidad Social, trabajaron en conjunto en la elaboración de un plan de trabajo y estrategia para la prueba piloto de reciclaje de plástico PET en el casino Hollywood Estanzuela, la cual dará inicio en el año 2018.

Principio 8 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas:
“Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”.

A pesar de que en las localidades donde operamos aún no es obligatorio el reciclaje, en Logrand Entertainment Group buscamos crear valor en nuestras actividades diarias. Algunas de nuestras acciones para reducir nuestro impacto ambiental respecto a la generación de residuos son:

Eliminación de vasos de unicele

En el mes de diciembre de 2017 eliminamos los vasos de unicele (poliestireno) de nuestras Oficinas Centrales. Debido a la composición de ese material se calcula que tarda más de 500 años en degradarse. Para ello, elaboramos material de concientización sobre el impacto ambiental que tiene el unicele, e invitamos a nuestros colaboradores a utilizar tazas o termos. Así reducimos considerablemente el impacto ambiental que generábamos al consumir más de 75 mil vasos de unicele al año en nuestras oficinas centrales. Por cada kilo de unicele que dejamos de utilizar, dejamos de producir 3.46 kg de CO2 equivalente y ahorramos casi 2 kilogramos de combustibles fósiles y más de 9 mil litros de agua utilizados en su producción.

Reciclaje de cartón

Desde el año 2012 reciclamos cartón en el casino Jubilee, ubicado en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León. Gracias al apoyo del personal de la sala, separamos el cartón de los almacenes y de productos que adquirimos, reciclando más de 8,800 kilogramos de este material en el periodo de reporte. Esto representa un beneficio ambiental de:

- ◉ 151 Árboles salvados, que darían oxígeno a 567 personas y capturarían 1,806 kilogramos de dióxido de carbono (CO2)
- ◉ 18 metros cúbicos de residuos que no fueron al relleno sanitario
- ◉ Ahorro de 2,390,580 litros de agua
- ◉ Ahorro de 13,281 kg de emisión de dióxido de carbono (CO2)

Uso de aceite residual de cocina para la generación de biodiesel

Las cocinas de nuestros casinos producen residuos de aceite. Decidimos aprovechar positivamente este residuo y direccionarlo hacia un tercero para la producción de biodiesel. El biodiesel es un combustible hecho de aceites vegetales en nuestro caso y produce menos emisiones de dióxido de carbono y otros contaminantes.

Hemos logrado que el 70% del aceite residual de nuestros casinos sea aprovechado para producir biodiesel, dando un nuevo uso a más de 15 mil litros de aceite generados en el año 2017.

De residuos orgánicos a composta

En el año 2017 empezamos a trabajar con un proveedor para la recolección de residuos quien los emplea para la elaboración de lombricomposta, abono que utilizamos en nuestros jardines. Además de evitar que los residuos vayan al relleno sanitario reduciendo nuestro impacto en el ambiente, la lombricomposta brinda múltiples beneficios para los jardines, incluyendo más nutrientes y mejor retención y absorción del agua en las plantas.

Empaques biodegradables

El 100% de los higiénicos en nuestros casinos como servilletas y papel higiénico, al igual que sus empaques, son biodegradables. El plástico de los empaques de estos productos se degrada 5 veces más rápido que el plástico convencional. Los empaques cuentan con un aditivo biodegradable, compuesto de productos naturales que no dañan el medio ambiente. Esta tecnología controla la calidad y tiempo de vida de los productos, y la biodegradación inicia cuando el material es expuesto al calor, luz UV y oxígeno.

Nuestros compromisos 2018

Gestión de residuos

Desarrollar Procedimientos para la Gestión de Residuos, incluyendo del manejo de baterías y toners.

Llevar a cabo la Prueba Piloto de Reciclaje de Plástico PET.

Extender el reciclaje de Plástico PET en al menos dos casinos.

Explorar el reemplazo de desechables de poliestireno a alternativas más sostenibles, iniciando este año con una prueba piloto.



COMUNIDADES



Nuestro compromiso con las comunidades

Logrand Entertainment Group tiene como compromiso promover una sana convivencia entre las comunidades donde operamos y quienes colaboran en la empresa. Buscamos la procuración de un crecimiento en equilibrio y sostenido que genere beneficios y valor social a la comunidad que nos rodea en cada una de las acciones que emprendemos.

La pasión es nuestro motor.

En una encuesta realizada a vecinos de nuestras operaciones, el 94% mencionó que le gustaría ver que las empresas locales apoyen a su comunidad. En Logrand Entertainment Group, desde hace varios años, impulsamos iniciativas para el beneficio de las comunidades y continuaremos con estos esfuerzos que también son relevantes para nuestros grupos de interés. Durante el año 2017 trabajamos en la formalización de los apoyos sociales que brindamos para consolidar nuestra estrategia de iniciativas comunitarias. De esta manera generamos una mayor transparencia a nuestros apoyos a los beneficiarios de estas organizaciones e instituciones.

Adopción del Parque Bonanza - Taj Mahal

Desde el año 2016, el Casino Taj Mahal participa en el Programa del Gobierno Municipal "Adopta un Parque" que busca rescatar los espacios públicos. El Parque Bonanza fue el seleccionado por el casino, al estar ubicado en la colonia donde se ubica el mismo.

Desde entonces, el casino ha participado en la habilitación de la caseta de vigilancia y de las canchas de pasto y de concreto, así como de los juegos infantiles. Se llevan a cabo continuamente labores de mantenimiento como el pintado, la poda de árboles, el corte de césped y los restaura-

ciones cuando son necesarias. En el año 2017 la inversión para la mejora del parque fue de más de \$450,000 pesos.

Además, el día 15 de diciembre colaboradores del Casino Taj Mahal en Tabasco organizaron la tradicional posada para los vecinos de la Colonia Bonanza, quienes disfrutaron de la convivencia y diferentes actividades durante el día.

Donación de mochilas a estudiantes sobresalientes – Taj Mahal

En el mes de agosto de 2017 se llevó a cabo el evento Niños de Diez en Tabasco, reconociendo a los alumnos más destacados de los 17 municipios del estado. Personal del Casino Taj Mahal tuvo la oportunidad de participar otorgando mochilas a los 909 alumnos reconocidos, con un promedio de 10.

Unidos Somos Fuerza: Apoyo a damnificados de los sismos

En el mes de noviembre, en todos los casinos y oficinas de Logrand Entertainment Group se llevó a cabo una campaña de donación de víveres. En total se reunieron más de 7,500 artículos que se llevaron a las poblaciones más afectadas por los sismos en el centro y sur del país a través de la Cruz Roja Mexicana.

UNIDOS
SOMOS
FUERZA



Operación Sonrisa 2017

En los meses de noviembre y diciembre, colaboradores de Logrand Entertainment Group donaron juguetes a niños y niñas de escasos recursos. La empresa participó de igual manera, donando un juguete por cada uno que fue donado por un colaborador. Gracias a los esfuerzos de los colaboradores y la empresa, se donaron más de 5 mil juguetes, superando la meta alcanzada el año anterior.

Durante varios días, voluntarios repartieron en distintos puntos del país juguetes y sonrisas, recibiendo dibujos y cartas como muestras de agradecimiento de niños y niñas de las instituciones beneficiadas:

- Primaria Ciudad de los Niños A.C. de Guadalupe, Nuevo León.
- Primaria Ciudad de los Niños A.C. de Monterrey, Nuevo León.
- Preescolar Ciudad de los Niños A.C. de Monterrey, Nuevo León.
- Parroquia San José en Raíces, Galeana, Nuevo León.
- Apostolados Pastoral Familiar y Club Giro en el "Tren de la Alegría" de la Cuasiparroquia Las Tres Cruces en Cancún, Quintana Roo.
- Proyecto Navidad del Niño Indígena de Rotaract Cancún Bicentenario del poblado Chan Cenote del municipio de Tizimin, Yucatán.
- Centro Santa María en Jalisco.
- Centro Echeverría en Jalisco.
- Centro María Vicenta en Jalisco.
- Fundación Afriel A.C. en Tabasco.
- Creando Sueños, Construyendo Esperanzas A.C. en Tabasco.
- Una Enseñanza con Amor A.C. en Tabasco.
- Centro de Atención Luz de Vida A.C. en Tabasco.
- Ángeles Creativos A.C. en Tabasco.



“Desde los inicios de la empresa, Logrand Entertainment Group se ha distinguido por tener un fuerte compromiso con causas sociales y humanitarias buscando siempre la generación de valor compartido. Dicho compromiso se extiende a las comunidades donde operamos y con nuestra estrategia de responsabilidad social buscamos mejorar nuestro entorno.”

-Viviana Ruiz, Especialista de Responsabilidad Social

Asociación Mexicana de Asistencia a Niños con Enfermedades Catastróficas (AMANEC)

Desde 1998, AMANEC atiende a familias de escasos recursos con niños y adolescentes que padecen cáncer y otras enfermedades complejas y catastróficas. AMANEC busca apoyar en el desarrollo de programas de atención médica especializada en prevención, educación e investigación a fin de incrementar la esperanza y calidad de vida de sus pacientes y sus familias.



Algunas de las enfermedades que ha atendido son cáncer, enfermedades renales, diabetes, artritis reumatoide, VIH, entre otras. AMANEC brinda atención integral desde diagnóstico y seguimiento de cada uno de los casos, así como apoyo psicológico y de desarrollo psicosocial.

AMANEC también lleva a cabo eventos no solo para sus pacientes sino para todas sus familias que se ven afectadas por estas enfermedades. Este año, algunas de las actividades fueron paseos y recorridos en el Planetario Alfa, Kidzania y Horno 3, patinaje sobre hielo, fiesta de disfraces, entre otras.

En el año 2017, Logrand Entertainment Group apoyó a AMANEC con más de 1,000 horas de trabajo de consultores especialistas en comunicación y administración. Algunas de las actividades en las que se apoyó a la Asociación n y posicionamiento y asambleas).

Plática para voluntariado AMANEC

En diciembre del 2017 se brindó una plática para los colaboradores de las oficinas centrales de Logrand Entertainment Group, invitándolos a participar como voluntarios en los distintos programas que AMANEC ofrece. Durante la plática, los colaboradores conocieron el esfuerzo que realiza la Asociación, y tuvieron la oportunidad de escuchar el testimonio de dos jóvenes que recibieron su apoyo. Los colaboradores interesados se registraron como voluntarios para participar en los distintos programas, como recolección de fondos y apadrinamiento de los niños.

Centro María Cristina A.C.

Desde hace algunos años Logrand Entertainment Group apoya al Centro María Cristina en donde se ofrece de manera gratuita educación especial a niños, jóvenes y adultos con síndrome Down y con retardo en el desarrollo. La Asociación fue fundada en 1986 con el objetivo de fomentar la adaptación social a personas con síndrome Down que les permita tener un estilo de vida digno y pleno.

En el año 2017 el Centro María Cristina apoyó directamente a 23 beneficiarios en temas de psicología, lenguaje, educación especial, socialización y clases como cocina y pintura.

Logrand Entertainment Group apoya al Centro permitiendo a la Asociación de asegurar el pago de sus gastos fijos, como el salario de sus maestros.

Posada del Centro María Cristina

En el mes de diciembre del periodo reportado, se llevó a cabo la Posada del Centro María Cristina, en donde colaboradores de Logrand Entertainment Group tuvieron oportunidad de asistir como voluntarios.



Centro Universitario Contra el Cáncer del Hospital Dr. José Eleuterio González de la UANL

De manera mensual, apoyamos al Centro Universitario Contra el Cáncer, para el estudio y curación de leucemia. El Centro brinda apoyo médico a pacientes que en ocasiones no cuentan con recursos económicos para solventar el tratamiento y estudios médicos.



Tan solo en el año 2017, el Centro brindó atención médica a más de 190 pacientes en el servicio de Hematología del Hospital Universitario, además de ofrecer 1889 consultas. Nuestra contribución económica hace posible el pago de estudios con la más alta tecnología. Adicionalmente se impulsa la investigación clínica. Los últimos tres años 12 subespecialistas han concluido su formación en Hematología en el Centro. Gracias a nuestro apoyo, el Centro también ha publicado siete artículos científicos entre 2016 y 2017 en revistas especializadas de alcance internacional.

Fundación De Corazón a Corazón

Apoyamos también a la Fundación De Corazón a Corazón, la cual trabaja en el estado de Oaxaca a beneficio de niños que padecen cáncer apoyándolos en sus tratamientos. La Fundación lleva a cabo eventos durante el año para la recaudación de fondos.

Una de las actividades que De Corazón a Corazón llevó a cabo fue la 4a Carrera Atlética en apoyo a los niños que padecen cáncer del Hospital Civil Aurelio Valdivieso, de Oaxaca.

MegaSorteo Humanitario

Como cada año, apoyamos al MegaSorteo Humanitario. En el año 2017 nuestra aportación fue mayor a tres millones de pesos.



Gracias al MegaSorteo Humanitario se construyó el inmueble que alberga actualmente al DIF de la Vega en Teuchitlan, Jalisco que contribuye de manera permanente a brindar apoyos a la región. Asimismo, se apoyó al Centro Integral para el Adulto Mayor, que se encuentra en Tlajomulco de Zúñiga y da atención a adultos mayores de toda la Zona Metropolitana, Guadalajara, Zapopan, Tonalá, Tlaquepaque y Tlajomulco.

En el Sorteo de Diciembre también se obtuvieron recursos para canalizarlos al DIF de Tonalá mismos que están siendo utilizados para la compra de sillas de ruedas, equipo médico para los centros de atención de DIF y otros materiales como prótesis y aparatos auditivos. En el caso del DIF de Puerto Vallarta se contribuye al Centro de Rehabilitación del Adulto Mayor.

Nuestros compromisos 2018

Comunidades

Entregar el informe de avances del Pacto Mundial.

Desarrollar e implementar iniciativas comunitarias que cubran las áreas estratégicas (áreas verdes, salud y tercera edad).

Cumplimiento regulatorio

El Cumplimiento Regulatorio es uno de los temas de mayor relevancia para nuestros grupos de interés. En una industria tan visible, es importante para Logrand Entertainment Group seguir siendo un referente de transparencia y apego a la Ley.

Hacemos lo correcto aun cuando nadie nos ve.

Es nuestra responsabilidad promover y vigilar que se opere en estricto apego y cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables a nuestras operaciones. Para lograrlo, nuestros departamentos Jurídico y de Administración de Riesgos monitorean y desarrollan procesos de cumplimiento robustos para garantizar la operación del negocio y distinguirnos como una empresa socialmente responsable. Nuestras operaciones se adhieren a La Ley Federal de Juegos y Sorteos que regula cada una de las actividades de las unidades de negocio dedicadas al juego y entretenimiento, así como a todas las disposiciones legales aplicables que nos permitan trabajar dentro de un marco de legalidad.

Durante el año 2017 trabajamos en reducir multas mediante reportes de cumplimiento regulatorio y a mitigar riesgos respecto a lavado de dinero. Además, al adherirnos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, adquirimos el compromiso de promover e implementar medidas anticorrupción.

En este periodo continuamos el mapeo y análisis de los reglamentos existentes y modificaciones u ordenamientos aplicables para utilizarlo en nuestra matriz de cumplimiento regulatorio. Posteriormente, trabajamos en diagnósticos en cada casino en relación con los permisos y licencias de regulaciones federales, estatales y municipales.

CUMPLIMIENTO REGULATORIO

Sin multas por incumplimiento regulatorio
Sin multas por incumplimiento en materia ambiental
87 horas de capacitación en temas de Cumplimiento Regulatorio
572 horas de capacitación en materia de PLD

Durante el periodo mayo a diciembre 2017 llevamos a cabo las siguientes acciones para prevención de lavado de dinero y de anticorrupción:

- Integración de sistema Lexis Nexis con nuestro sistema de PLD que permite una búsqueda de clientes en tiempo real en listas negras relevantes.
- Emisión automatizada a través del sistema PLD de constancias de retención para clientes de máquinas y mesas de juego.
- Implementación de la generación de constancias de registro de clientes en todos los casinos, lo que mitiga riesgos y facilita el cumplimiento de la declaratoria de dueño-beneficiario en materia de PLD.
- Configuración de alertas de prevención de lavado de dinero en el sistema para que éstas se generen de forma automatizada en ciertas circunstancias.
- Mapeo de riesgos potenciales en cada uno de los departamentos de la empresa en relación con posibles prácticas de corrupción

- ④ Mapeo de instrumentos y acciones que realiza Logrand Entertainment Group para identificar y mitigar posibles prácticas de corrupción.
- ④ Comunicación del contenido y responsabilidades que incluye el Código de Ética, así como el Sistema de Denuncias a todo el consejo directivo.
- ④ Comunicación y capacitación sobre el Código de Ética y las líneas de denuncia a todos los colaboradores de la empresa.

Principio 10 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas:
“Las empresas deben trabajar para combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.”

Instrumentos Anticorrupción

Como parte de nuestros esfuerzos para prevenir y detectar situaciones de corrupción, contamos con los siguientes instrumentos.

- ④ Normativa Específica del Código de Ética que rige las relaciones con Grupos de Interés, como clientes, proveedores, autoridades y comunidad; operaciones y actividades.
- ④ Sistema de Denuncias para garantizar la efectividad de los compromisos adquiridos en el Código de Ética de la organización, incluyendo mecanismos que buscan la solución a dudas y casos que puedan llegar a presentarse.
- ④ Lineamientos para Recepción de Obsequios.
- ④ Política de Compras que incluye acciones para prevenir situaciones de conflicto de interés.
- ④ Lineamiento para la Protección de Datos Personales de la Política de Seguridad de la Información.

Nuestros compromisos 2018

Cumplimiento Regulatorio

Participar activamente en consultas y comités de SEGOB respecto a leyes, reglamentos y lineamientos de la industria.

Continua validación de los procesos que aseguren el adecuado cumplimiento regulatorio.

Implementación de procesos a nivel interno en preparación a las nuevas modificaciones en los lineamientos, reglamentos y Ley de Juegos y Sorteos.

Elaborar una política en temas de anti corrupción.

Implementación de capacitaciones presenciales en las salas en temas de PLD.

Automatizar el proceso de generación de constancias fiscales y su divulgación en los casinos.

Automatización de las autoevaluaciones de cumplimiento regulatorio en los casinos.

Índice de Contenido GRI

Índice de contenido GRI

Estándar	Declaración	Página/Respuesta	Pacto Mundial
----------	-------------	------------------	---------------

GRI 101: Fundamentos 2016

GRI 102: Información General 2016

Perfil de la Organización

102-1	Nombre de la organización	Página 7	
102-2	Principales marcas, productos y servicios	Página 12, 13, 14, 15	
102-3	Ubicación de la sede principal de la organización	Página 7	
102-4	Ubicación de las operaciones	Página 9	
102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Sociedad Anónima de Capital Variable (S.A de C.V)	
102-6	Mercados servidos	Página 9	
102-7	Dimensiones de la organización	Página 8	
102-8	Información de empleados y otros colaboradores	Página 36	
102-9	Cadena de suministro	Página 46	
102-10	Cambios significativos en la operación y cadena de suministro	En este periodo no se presentan cambios en la operación de la cadena de suministros	
102-11	Principio de precaución	Página 50	Principio 7
102-12	Iniciativas externas	Página 21	
102-13	Asociaciones a las que pertenece	Página 21	

Estrategia

102-14	Declaración del Director General	Página 5	
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades clave	Página 5	

Ética e Integridad

102-16	Valores, principios, estándares y normas de la organización	Página 18	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y asuntos de ética	Página 19	

Gobernanza

102-18	Estructura del gobierno corporativo	Página 20
102-20	Cargos ejecutivos con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales	Página 20
102-26	Rol del órgano superior de gobierno en establecimiento de propósitos, valores y estrategia	Página 20

Participación de Grupos de Interés

102-40	Listado de los grupos de interés	Página 25, 26	
102-41	Empleados cubiertos por contratos colectivos	El 70% de nuestros colaboradores pertenecen a un sindicato, el 100% de los cubiertos por un contrato colectivo	Principio 3
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Página 24	
102-43	Enfoque sobre la participación de los grupos de interés	Página 24	
102-44	Temas clave y preocupaciones planteadas	Página 25, 26	

Prácticas de Reporte

102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Operadora de Salas de Juegos y Entretenimiento, S.A. de C.V. Jeyv de Nuevo León, S.A de C.V. Operadora Magawin, S.A. de C.V. Operadora Class, S. de R.L. de C.V Operadora NT, S.A. de C.V. SOFOM, ENR Montevalores, S.A. de C.V. Marsa Platinum, S. de R.L. de C.V. Operadora Loma Larga, S. de R.L. de C.V.
--------	---	---

102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	<p>Administradora de Bingo Cancún S. de R.L. de C.V.</p> <p>Administradora de Entretenimiento Guasave, S.A. de C.V.</p> <p>Talento Institucional, S.A. de C.V.</p> <p>Administradora de Talento Ejecutivo, S.A. de C.V.</p> <p>Consortio Integral Internacional, S.A. de C.V.</p> <p>Grupo RGSA S. de R.L. de C.V.</p> <p>Newdrinks, S.A. de C.V.</p> <p>Operadora de Bingo San Agustín, S. de R.L. de C.V.</p> <p>New Ads, S.A de C.V</p> <p>Remote Sports Network, S.A. de C.V</p> <p>Grupo Fobes S.A. de C.V.</p>
		Página 23, 27, 28
		Página 28
102-46	Definición del contenido de reporte y alcance de aspectos materiales	Debido a una reformulación de la información, la cifra de accidentes de trabajo
102-47	Listado de temas materiales	resultó en 178 en el periodo de reporte
102-48	Reformulación de información	anterior (mayo 2016- abril 2017)
102-49	Cambios en el reporte	Página 6
102-50	Periodo reportado	Página 6
102-51	Fecha del reporte más reciente	Página 6

102-53	Ciclo del reporte	Página 6
102-54	Contacto para cuestiones del reporte	Página 6
	Presentación de informe de acuerdo con las	Página 6
102-55	Normas GRI	Página 6
102-56	Índice de contenido GRI	
	Verificación externa	Página 64
		Página 6

Desempeño Económico

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016

103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	Página 16
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 16
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 16

GRI 201: Desempeño Económico 2016

201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Página 16
201-4	Asistencia financiera recibida por parte de gobierno	No recibimos ningún tipo de asistencia financiera por parte del gobierno

Aspectos materiales

Capacitación y Formación de Nuestros Colaboradores

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016

103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	Página 42
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 42, 43, 44
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 43

GRI 404: Capacitación y Educación 2016

404-1	Promedio de horas de capacitación al año por colaborador	En el periodo mayo-diciembre 2017 se otorgó un promedio de 4.8 horas de capacitación por colaborador
-------	--	--

404-2	Programas para mejorar las habilidades y programas de asistencia a la transición	Página 42
404-3	Porcentaje de colaboradores que reciben regularmente evaluaciones de desempeño y de desarrollo	190 colaboradores, es decir 5.1% reciben regularmente evaluaciones de desempeño y desarrollo

Condiciones Óptimas para Nuestros Colaboradores

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016

103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	Página 36
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 36, 37, 38, 39
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 36, 37, 38

GRI 401: Empleo 2016

401-1	Nuevas contrataciones y rotación	Página 36, 37
401-2	Beneficios otorgados a empleados de tiempo completo que no son otorgados a empleados temporales o de medio tiempo	Página 37
401-3	Permiso parental	En este periodo se otorgaron 38 permisos de maternidad y 56 de paternidad. La tasa de reincorporación después del permiso fue del 100% y del 92% en los 12 meses posteriores a la reincorporación

GRI 403: Salud y seguridad ocupacional 2016

403-2	Tipos de accidentes, enfermedades ocupacionales, ausentismo y número de fatalidades relacionadas al empleo	Página 38
-------	--	-----------

Diversidad e Igualdad de Oportunidades

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016

103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	Página 40
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 40, 41
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 40

GRI 406: No discriminación 2016

406-1	Incidentes de discriminación y acciones correctivas	En el periodo de reporte no se reportaron incidentes de discriminación	Principio 1, Principio 6
-------	---	--	-----------------------------

Página 41

Juego Responsable

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016

103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	Página 30
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 30
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 30

Salud y Seguridad de Nuestros Clientes

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016

103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	Página 31
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 31
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 31

GRI 416: Salud y seguridad de clientes 2016

416-1	Evaluación del impacto de productos y servicios en salud y seguridad	Página 31
-------	--	-----------

GRI 416: Salud y seguridad de clientes 2016

416-2	Incidentes de no-cumplimiento sobre impactos en la salud y seguridad por productos y servicios	En el periodo de reporte no se presentaron incidentes de no cumplimiento sobre impactos en la salud y seguridad de nuestros productos y servicios
-------	--	---

Satisfacción de Nuestros Clientes

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016

103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	Página 32
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 32
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 32

Protección de Datos Personales

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016

103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	Página 33
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 33
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 33

GRI 418: Privacidad de los clientes 2016

418-1	Quejas substanciales sobre violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos de clientes	Página 33
-------	---	-----------

Transparencia en el juego

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016

103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	Página 34
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 34
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 34

Cadena de Suministro

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016

103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	Página 46
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 46, 47
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 47

GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016

204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Página 47
-------	--	-----------

GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016

308-1	Nuevos proveedores evaluados utilizando criterios ambientales	Página 46	Principio 8
-------	---	-----------	-------------

GRI 408: Trabajo Infantil 2016

408-1	Operaciones y proveedores en riesgo de incidentes de trabajo infantil	Página 46	Principio 5
-------	---	-----------	-------------

GRI 409: Trabajo forzado u obligado 2016

409-1	Operaciones y proveedores en riesgo de incidentes de trabajo forzado u obligado	Página 46	Principio 2, Principio 4
-------	---	-----------	-----------------------------

GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016

414-1	Nuevos proveedores evaluados utilizando criterios sociales	Página 46	Principio 2
-------	--	-----------	-------------

Energía y Emisiones**GRI 103: Enfoque de Gestión 2016**

103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	Página 50	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 50, 51	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 50	

GRI 302: Energía 2016

302-1	Consumo de energía en la organización	Página 50	Principio 9
302-4	Reducción del consumo de energía	Página 50	Principio 8

GRI 305: Emisiones 2016

305-1	Emisiones directas de Gases Efecto Invernadero (Alcance 1)	Página 51	Principio 9 Principio 8
305-2	Emisiones indirectas de Gases Efecto Invernadero (Alcance 2)	Página 51	

Agua

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016

103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	Página 52
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 52
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 52

GRI 303: Agua 2016

303-1	Retiro de agua por fuente	Página 52
-------	---------------------------	-----------

GRI 306: Efluentes y residuos 2016

306-1	Descarga de agua por calidad y destino	Nuestras descargas de agua son hechas a través del sistema municipal de drenaje de cada una de nuestras operaciones.
-------	--	--

Gestión de Residuos

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016

103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	Página 53
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 53, 54
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 53

GRI 305: Efluentes y residuos 2016

306-2	Residuos por tipo y disposición	Página 53	Principio 8, Principio 9
-------	---------------------------------	-----------	-----------------------------

Nuestro Compromiso con las Comunidades

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016

103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	Página 56
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 56, 57, 58, 59
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 56

GRI 413: Comunidades Locales 2016

413-1	Operaciones con compromiso con las comunidades locales, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	Página 56
-------	---	-----------

Cumplimiento Regulatorio

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016

103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	Página 60
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 60, 61
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 60

GRI 205: Anti corrupción 2016

205-1	Operaciones avanzadas por riesgos relacionados a corrupción	Página 60	Principio 10
205-2	Comunicación y capacitación acerca de políticas y procedimientos sobre anti corrupción	Al 100% de los miembros del Consejo Directivo y colaboradores se les ha comunicado el Código de Ética y las Líneas de Denuncia que incluyen temas de anti corrupción. Además, se invitó a todos los colaboradores a participar en capacitaciones del mismo tema, con una participación por encima del 90%	Principio 10

GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016

307-1	No cumplimiento con leyes y regulaciones ambientales	Página 60
-------	--	-----------

GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016

419-1	No cumplimiento con leyes y regulaciones en el área social y económico	Se contó con una sanción no monetaria (octubre 2017) en el contexto fiscal
-------	--	--

