

Apostando por la Sostenibilidad

—
Reporte
de Sostenibilidad
2018



LOGRAND
ENTERTAINMENT GROUP

Reporte de Sostenibilidad 2018

—

Mensaje del Director General

Nuestro tercer Reporte de Sostenibilidad resume las contribuciones que como empresa logramos durante 2018 y plasman el firme avance logrado en la generación de valor compartido para nuestros grupos de interés y la sostenibilidad de la operación.

En el año 2018 continuamos con la adopción de los mejores estándares y prácticas a nivel internacional, renovando nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y nuestro compromiso con sus diez principios rectores. Además, en el 2018 alineamos nuestras iniciativas de sostenibilidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, uniendo esfuerzos con organizaciones e instituciones nacionales e internacionales.

Cumplimos con el noventa por ciento de nuestros compromisos de sostenibilidad establecidos para 2018, impulsando proyectos y programas como el Programa de Autoexclusión para promover el juego responsable en todas nuestros casinos, la campaña de Naipes Rosas a beneficio de personas en situación vulnerable por padecimientos de cáncer y el programa Aulas Abiertas, donde ofrecemos educación básica y media gratuita para nuestros colaboradores. Año con año buscamos involucrar más a nuestros grupos de interés en las iniciativas que desarrollamos, aumentando el alcance de nuestros programas.

Logrand Entertainment Group permanece atento a las oportunidades de crecimiento que puedan surgir bajo las premisas de rentabilidad y eficiencia operativa establecidas en nuestro marco estratégico. Vemos con beneplácito cómo la industria del juego en México se encuentra en franco proceso de desarrollo derivado tanto del crecimiento demográfico de la población como de una mayor aceptación y reconocimiento de esta forma de entretenimiento. Observamos también una mayor participación empresarial en foros y gremios especializados de esta industria, lo cual coadyuvará a implementar con las diferentes autoridades una mejor normativa que le otorgue certeza a las inversiones que se dan en este creciente y dinámico sector económico.

Estamos seguros que el crecimiento sostenible de nuestra empresa no solo nos permitirá lograr los objetivos de negocio, sino impulsará la generación de valor compartido para cada uno de nuestros grupos de interés y generará una diferenciación con el resto de los participantes en esta industria, lo cual es parte de nuestra Estrategia de Sostenibilidad.



Sergio Saide M.

Contenido

Mensaje del Director General	3
Logrand Entertainment Group.....	6
Sostenibilidad.....	13
<i>Clientes.....</i>	<i>17</i>
<i>Comunidades</i>	<i>21</i>
<i>Colaboradores.....</i>	<i>26</i>
<i>Cadena de Suministro.....</i>	<i>32</i>
<i>Medio Ambiente.....</i>	<i>34</i>
<i>Cumplimiento Regulatorio.....</i>	<i>37</i>
Compromisos 2018	39
Acerca del Reporte.....	41
Pacto Mundial de las Naciones Unidas.....	42
Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.....	44
Índice de Contenido GRI	45

Logrand Entertainment Group

¿Quiénes Somos?

Logrand Entertainment Group es una empresa mexicana con sede en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, dedicada a ofrecer servicios de entretenimiento. Iniciamos operaciones en el año del 2005 y al 31 de diciembre de 2018 contábamos con 13 salas de juego en la República Mexicana, manteniendo una participación minoritaria en 3 de ellas.



Contamos con **6,600** máquinas y **30** mesas de juego en vivo.



Tan solo en 2018 servimos más de **4.3 millones** de platillos.



En el año 2018 atendimos a más de **350,000** clientes en nuestros casinos y se registraron más de **68,000** clientes en nuestra plataforma online.



Brindamos **3,449** empleos directos.



Asimismo en el año 2018 donamos más de **\$3 millones de pesos** a instituciones y proyectos de beneficencia.



Iniciamos nuestro Programa de Autoexclusión como parte de nuestra estrategia de **Juego Responsable**.



El **88%** de nuestros proveedores son PyMEs. (de acuerdo a los resultados de nuestro Censo a Proveedores 2018).



Reciclamos **1.1 toneladas** de plástico PET y **19,696 litros** de aceite.



Ofrecimos más de **190,000** horas de capacitación y formación educativa.

Nuestra Oferta

Salas de Juego

Contamos con 13 salas de juego ubicadas en 7 estados de la República Mexicana, donde ofrecemos a través de nuestras líneas de negocio diferentes opciones de entretenimiento y alimentos de la más alta calidad.



Máquinas de Juego

Contamos con cerca de 6,600 máquinas de juego operando en nuestras salas de juego, siendo éste nuestro principal servicio ofrecido a nuestros clientes. Ofrecemos la experiencia de entretenimiento a través de la interacción en las máquinas de apuestas, recibiendo más de 16,000 clientes diarios. Contamos con máquinas de apuestas de más de 25 diferentes fabricantes, todas acreditadas por la Secretaría de Gobernación. Trabajamos con fabricantes de Austria, Alemania, Brasil, España, Eslovenia, República Checa, Inglaterra, Italia, Japón, Estados Unidos, Australia y Bulgaria.

Todas las máquinas que se instalan en las salas de nuestros casinos son probadas con los más altos estándares de exigencia para su correcto funcionamiento de manera interna. Asimismo, todas nuestras máquinas son aprobadas en su aleatoriedad por laboratorios de certificación internacional, como BMM TestLabs y Gaming Laboratories International.

Online

La División Online cuenta con una amplia gama de productos de entretenimiento abarcando diversas verticales entre las que se encuentran las apuestas deportivas y casino que se ofertan a través de Strendus. Contamos con proveedores internacionales reconocidos y ubicados en el "Top 5" de su categoría en la industria: plataformas, contenido, servicios entre otros. Todos ellos se encuentran ofreciendo sus servicios en los mercados regulados más desarrollados a nivel internacional: Europa, Asia y América.

Actualmente nuestra oferta de juegos online es la más extensa y completa del mercado nacional, ofreciendo apuestas deportivas pre-game, apuestas deportivas en vivo, quiniela, slots, video bingo, juego de mesas y juego de mesas en vivo, además de servicios complementarios como streaming de eventos deportivos y estadísticas de todas las ligas mundiales.



Mesas de Juego en Vivo

Ofrecemos más de 15 juegos originales patentados por Shuffle Master, marca internacional de juegos en vivo. En las 30 mesas de las 2 salas de juego en donde ofrecemos este servicio, contamos con la última tecnología e innovación en sistemas para el entretenimiento.

Nuestra oferta de juegos es la más extensa y completa del mercado nacional. Nuestros juegos más populares son Blackjack, Ultimate Texas Hold'em, Craps y Ruleta Americana.

Todas nuestras barajadoras automáticas están respaldadas por la certificación de Gaming Laboratories International (GLI), validando que nuestros productos aprobaron las pruebas e inspecciones de laboratorio garantizando así la aleatoriedad de los resultados de los juegos.



Alimentos y Bebidas

Contamos con servicio de Alimentos y Bebidas en 13 centros de consumo dentro de nuestras unidades de negocio, ofreciendo una amplia oferta gastronómica que va desde un plato típico regional mexicano, platillos de cocina internacional a la carta, hasta buffets con platillos y bebidas para satisfacer cualquier ocasión de consumo, tanto en las áreas de juego y máquinas como en nuestros diferentes restaurantes y bares.

Nuestros servicios de Alimentos y Bebidas han sido reconocidos año con año por diversas autoridades, como la Secretaría de Salud y la Secretaría de Turismo a través del Distintivo H. En el año 2018 obtuvimos por primera vez el Distintivo Balance Gastronómico, otorgado por la COFEPRIS.

Tan solo en el año 2018 servimos más de 4.3 millones de platillos y vendimos más de 1.1 millón de bebidas, adicionales a nuestro servicio de cortesía de agua, café y refrescos, atendiendo así más de 4.2 millones de servicios.



Salas de Juego



Línea del Tiempo



Información Financiera

En el año 2018 aumentamos un 5.8% el Valor Económico Generado por la empresa, y aumentamos un 6.2% el Valor Económico Distribuido en comparación al año anterior. Destinamos 3,446 millones de pesos mexicanos al pago de costos operativos, salarios y prestaciones, pagos de impuestos y donaciones, generando así valor a nuestros proveedores, colaboradores y comunidades.

Más de 1,200 millones de pesos se destinaron al cumplimiento de nuestras obligaciones fiscales. Además, donamos más de 3 millones de pesos a instituciones de beneficencia que trabajan a nivel nacional para mejorar la calidad de vida de las personas que más lo necesitan.

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

	2016	2017	2018
Valor Económico Generado (VEG)	3,084	3,489	3,692
Valor Económico Distribuido (VED)	2,932	3,243	3,446
Valor Económico Retenido (VEG-VED)	172	246	246

Ética y Valores



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.

Nuestros Valores



Hacemos lo correcto
aun cuando nadie nos ve



Logramos
más con menos



La pasión es
nuestro motor



Predicamos
con el ejemplo



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



Soñamos y creamos
lo extraordinario

Código de Ética y Líneas de Conducta

Nuestro Código de Ética y Líneas de Conducta guían los comportamientos que rigen las interacciones entre los colaboradores, la empresa y sus grupos de interés, institucionalizando así los procesos de la compañía con fundamento en los valores que sustentan el desarrollo y crecimiento de Logrand Entertainment Group. A través de nuestro Código de Ética, los colaboradores se comprometen a la adopción de valores como respeto, honestidad y colaboración, buscando un crecimiento que genere valor social a las comunidades que nos rodean.

En el año 2018 incluimos en nuestro Portal de Proveedores el Código de Ética específicamente para este grupo. Dentro de los temas que incluye el Código de Ética para Proveedores se encuentran los 10 Principios del Pacto Mundial, con la Protección y Respeto a los Derechos Humanos, Derechos Laborales, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Componentes del Código de Ética

Relaciones con Grupos de Interés

- *Clientes*
- *Proveedores*
- *Autoridades*
- *Comunidad*

Operaciones y Actividades

- *Conflicto de Intereses*
- *Regalos y Atenciones*
- *Cumplimiento y PLD*

Salud y Seguridad

- *Salud Ocupacional*
- *Protección de activos*
- *Manejo de información*

Líneas de Denuncia

Para Logrand Entertainment Group es muy importante contar con medios que permitan detectar cualquier acto irregular que contravenga nuestro Código de Ética, con dichos medios fortalecemos los principios y valores que sostienen la empresa.

Si los colaboradores identifican alguna situación irregular deben informar en los medios a su disposición, como línea telefónica, correo electrónico y página web. Los medios están disponibles los 365 días del año y las 24 horas. Las denuncias son tratadas de forma confidencial y anónima si así se solicita.

La gestión de dichas denuncias se desarrolla a través de consultores externos, y nuestro Comité de Ética atiende cualquier asunto relacionado con el Código de Ética y su aplicación, incluidas las Líneas de Denuncia. En 2018 recibimos 143 quejas en nuestras líneas de denuncia, del cual el 92% fueron cerradas al finalizar el año.

Tabla 2. Número de Quejas Recibidas en nuestras Líneas de Denuncia

	2018
Número de Quejas Recibidas	143
Cerradas	132
En Proceso de Resolución	11

Gobierno Corporativo

Nuestro gobierno corporativo constituye el marco de las decisiones y acciones en torno a los impactos de la empresa. Gracias a ello, podemos operar de una manera más eficaz y responsable, buscando con ello obtener una ventaja competitiva, mejor reputación y excelentes relaciones de negocio. Consecuentemente es de suma importancia conformar nuestro gobierno corporativo con expertos del más alto nivel, con la experiencia necesaria para resolver todo tipo de situaciones que se presenten.

La Dirección de Relaciones Institucionales tiene responsabilidad en temas del entorno económico, ambiental y social, los cuales informa de manera directa a la Dirección General.

Asamblea General de Accionistas

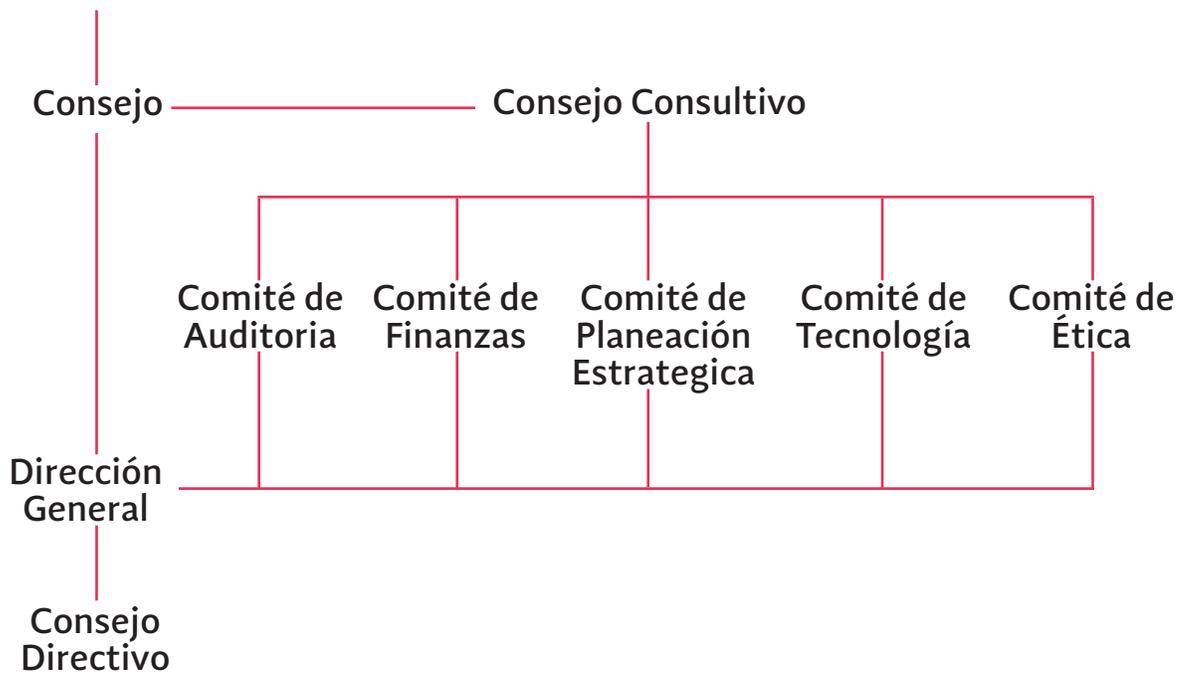


Figura 1. Estructura del Gobierno Corporativo

Iniciativas Externas y Asociaciones a las que Pertenece



Pacto Mundial de las Naciones Unidas

En 2017 nos adherimos a la iniciativa más grande del mundo de Responsabilidad Social, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y en el año 2018 reafirmamos nuestro compromiso con los 10 Principios para los cuales trabajamos día a día, como el respeto a los Derechos Humanos, Derechos Laborales, el cuidado al medio ambiente y la lucha contra la corrupción.



Asociación de Permisarios, Operadores y Proveedores de la Industria del Entretenimiento y juego de Apuesta en México, A.C (AIEJA)

Participamos como socios de la AIEJA, la cual busca representar los intereses de los empresarios de la industria del entretenimiento. Entre sus objetivos estratégicos destaca impulsar la economía del país, ser interlocutor con los 3 órdenes de gobierno y alentar nuevas inversiones tanto nacionales como extranjeras.



Cámara de la Industria de Transformación (CAINTRA)

Somos miembros de CAINTRA de Nuevo León, que tiene como misión representar, promover y servir los intereses de la comunidad industrial del Estado.



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

Formamos parte de la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados, asistiendo a diversos cursos y capacitaciones que ofrecen.



Distrito Valle del Campestre (DVC)

DVC es una iniciativa comunitaria que nació en el año 2013 con el objetivo de mejorar la calidad de vida de todas las personas que viven, trabajan, circulan o estudian en el Distrito Valle del Campestre en el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León, donde se ubican nuestras oficinas de apoyo. Logrand Entertainment Group ha participado en conjunto con DVC en la implementación del proyecto de movilidad integral sustentable.

Sostenibilidad

Estrategia de Sostenibilidad

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad se conforma por 5 Pilares que le dan estructura y al mismo tiempo denotan los ámbitos donde impactamos directamente en términos económicos, sociales y ambientales con el objetivo de generar valor compartido. Nuestros Pilares de Sostenibilidad a su vez están constituidos por Aspectos Materiales, los cuales son definidos por nuestros grupos de interés a través del Estudio de Materialidad, y guían los esfuerzos de la empresa encaminados a la sostenibilidad.

Como parte de nuestro compromiso con nuestro entorno y grupos de interés, nuestros proyectos de responsabilidad social están alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, buscando contribuir activamente en la eliminación de la pobreza, la protección al planeta y asegurar la prosperidad para todos.

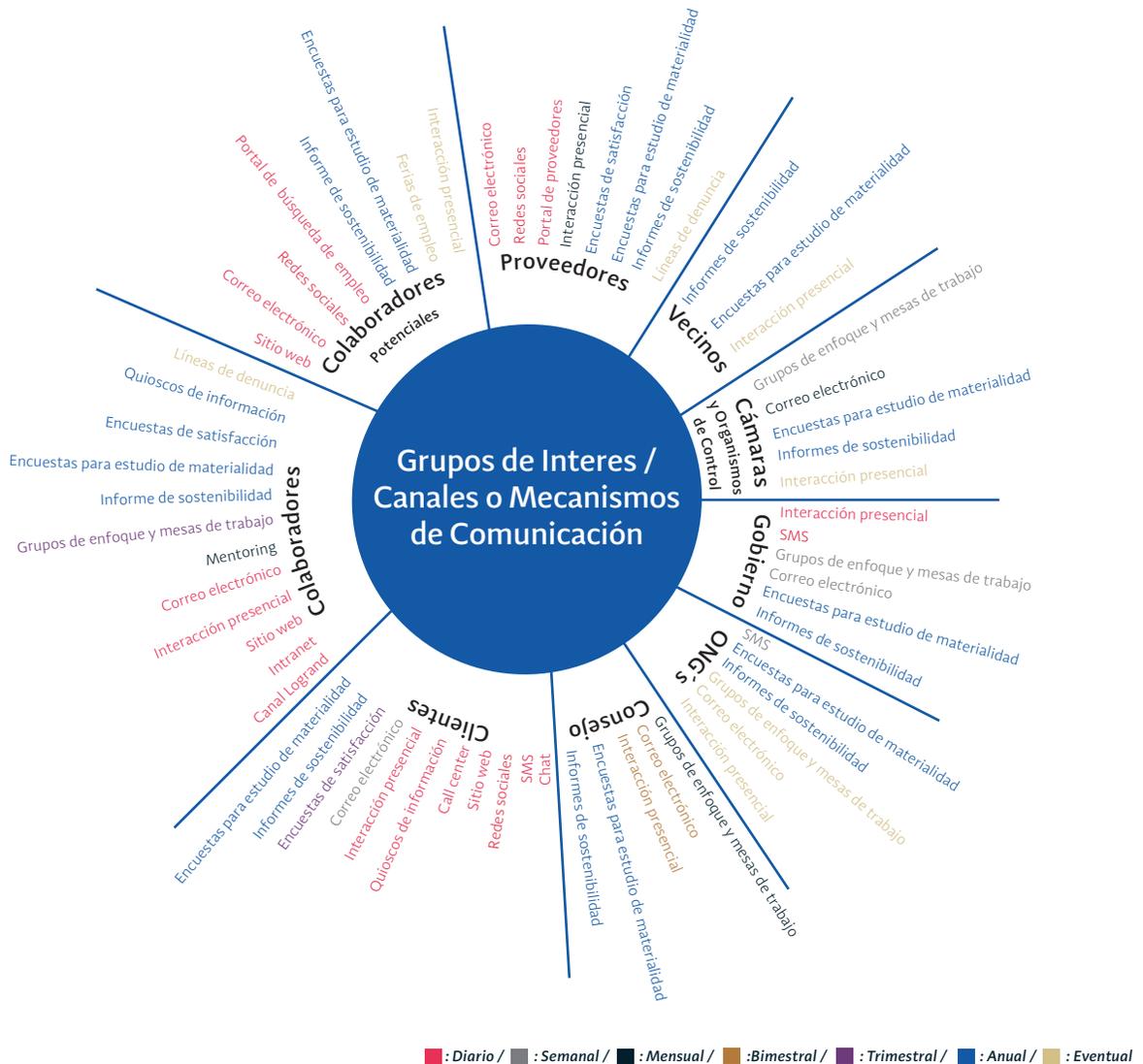


Grupos de Interés

Para la elaboración de una estrategia de sostenibilidad con un impacto amplio, es necesario considerar cada uno de los grupos de interés con los que convive la empresa. Para Logrand Entertainment Group, es de gran importancia valorar la opinión de todos aquellos que influyen en nuestras operaciones o en los que la empresa influye.

- **Asociaciones, Cámaras y Organismos de Control**
- **Gobierno**
- **Cientes**
- **Proveedores**
- **Colaboradores**
- **Vecinos**
- **Colaboradores potenciales**
- **Organizaciones No Gubernamentales**
- **Consejo Externo y Accionistas**

Para cada uno de estos grupos de interés, contamos con una estrategia de comunicación enfocada a escuchar y atender a cada uno de ellos de acuerdo a sus características específicas.



De conformidad los resultados de las entrevistas que desarrollamos para nuestro estudio de materialidad, pudimos identificar los temas prioritarios para cada uno de nuestros grupos de interés. A lo largo del reporte incluimos las acciones que implementamos durante 2018 para atender cada uno de los temas que consideran prioritarios nuestros grupos de interés.

Tabla 3. Temas Prioritarios por Grupo de Interés

Temas Prioritarios por Grupo de Interés	Clientes	Colaboradores	Colaboradores Potenciales	Proveedores	Vecinos	Cámaras y Organismos de Control	Gobierno	ONG's	Consejo
Juego Responsable		X	X			X	X		X
Salud y Seguridad del Cliente	X	X				X	X		X
Transparencia del Juego		X				X	X	X	
Protección de Datos Personales	X	X		X		X	X	X	X
Condiciones Laborales Óptimas		X	X			X	X	X	X
Diversidad e Igualdad de Oportunidades		X				X	X		
Capacitación y formación de Nuestros Colaboradores		X	X			X	X		
Cadena de Suministro		X	X	X		X	X		X
Consumo de Energía y Emisiones						X	X		X
Gestión de Residuos					X	X	X	X	X
Consumo de Agua						X	X	X	
Compromiso con las Comunidades	X			X	X	X	X	X	X
Cumplimiento Regulatorio		X	X			X	X		X
Gobernanza				X		X	X		X
Rentabilidad de la compañía						X	X		X

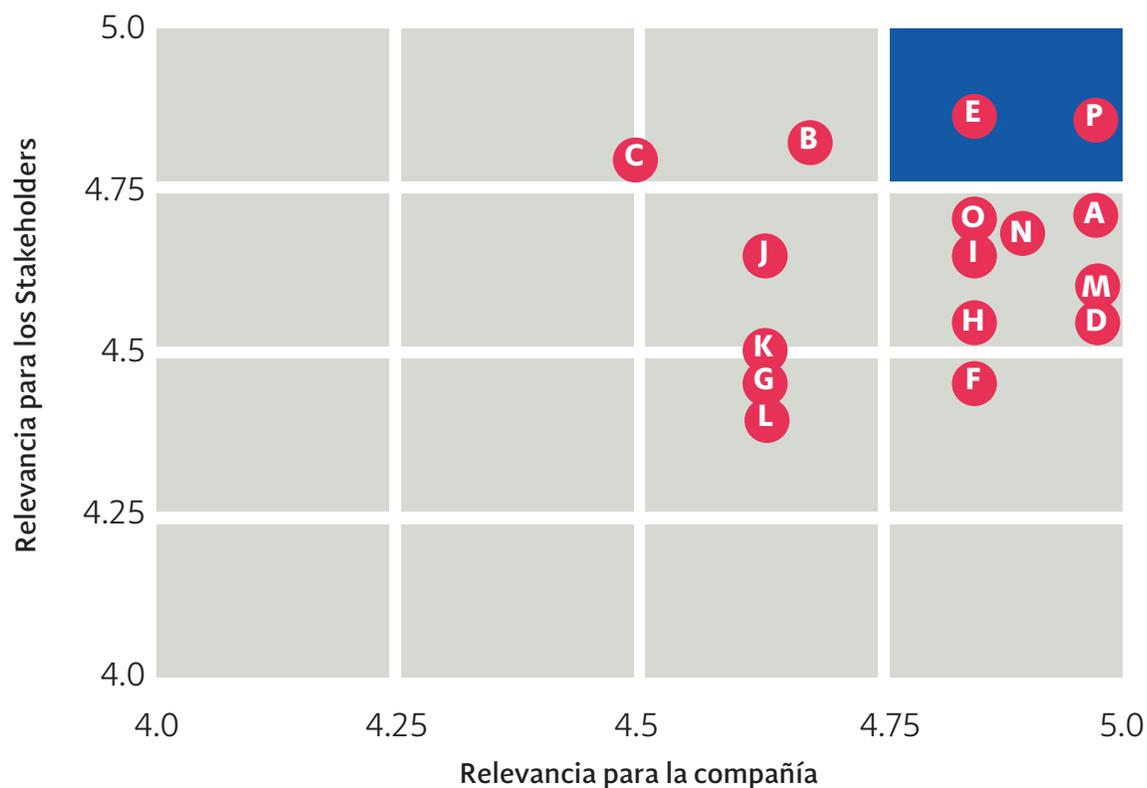
Estudio de Materialidad

En el año 2018 actualizamos nuestra matriz de materialidad para identificar y evaluar los temas de mayor relevancia para nuestros grupos de interés y de esta forma enfocar nuestros esfuerzos en sostenibilidad. Para ello, implementamos un total de 3,480 encuestas a clientes, colaboradores, directivos, proveedores, consejeros, vecinos, ONG's, colaboradores potenciales y entidades reguladoras, esto representó un 39.8% de más encuestas que en el año 2017.

Gracias al resultado de las encuestas del estudio de materialidad, podemos dirigir nuestra atención a proyectos de temas que son importantes para nuestros grupos de interés e impactan favorablemente en nuestras áreas de influencia.



Matriz de Materialidad



- A. Gobernanza
- B. Cumplimiento regulatorio
- C. Transparencia
- D. Cadena de suministro
- E. Desempeño económico
- F. Energía
- G. Agua
- H Residuos

- I. Condiciones laborales
- J. Salud y Seguridad laboral
- K. Capacitación y Formación de colaboradores
- L. Diversidad e igualdad de oportunidades
- M. Comunidad
- N. Protección de datos personales
- O. Salud y Seguridad del Cliente
- P. Juego Responsable

Cientes

“Hay dos vías para lo cual se vuelve importante el tema de sostenibilidad para Logrand Entertainment Group, la primera es el dar credibilidad a la industria. Al ser el juego parte de una industria sensible dentro de nuestra sociedad, está en nosotros el tener programas y actividades que busquen transparentar nuestro giro para entonces ser responsables con nuestros clientes y sus familias. En una segunda vía, al ser parte de una industria de entretenimiento, está en nosotros devolver a la sociedad con actividades centradas en resolver los problemas que la aquejan.”



Egber Hernández,
Director de Mercadotecnia y Comercial

Juego Responsable

Una de las prioridades de Logrand Entertainment Group, como parte del Programa de Responsabilidad Social, es promover el Juego Responsable. Tenemos la misión de crear experiencias únicas y emocionantes, y lo hacemos de manera responsable promoviendo un entorno de juego no adictivo. Estamos comprometidos a promover el juego responsable como una actividad de entretenimiento y a brindar a nuestros clientes herramientas de protección en caso de que el juego deje de ser divertido.

En México no se cuenta con estudios amplios sobre ludopatía sin embargo observa-

mos que nuestros casos de autoexclusión son consistentes con los índices que publica la Comisión Europea en su Recomendación de la Comisión de fecha 14 de julio de 2014 donde en su Considerando número 12 calcula que entre el 0.1% y el 0.8% de la población adulta en general sufre de algún tipo de trastorno asociado con el juego. Asimismo, según investigaciones de autoridades de salud suecas, en Suecia el 0.45% de la población padece de una adicción en el juego.

Preocupados por el bienestar de nuestros clientes, en 2018 arrancamos un programa de Juego Responsable, el cual incluyó el des-

pliegue del Procedimiento de Autoexclusión Voluntaria. Para ello, capacitamos a más de 900 colaboradores en Juego Responsable, y dimos a conocer información educativa sobre este tema en todos nuestros casinos y en nuestra plataforma web a disposición de nuestros clientes, incluyendo también datos de contacto de instituciones que ofrecen apoyo de manera gratuita a nivel nacional.

Brindamos 1,150 horas de capacitación en juego responsable a nuestros colaboradores

Programa de Autoexclusión Voluntaria en Salas de Juego

En el año 2018 implementamos el Programa de Autoexclusión en todos nuestros casinos a nivel nacional, así como en nuestra plataforma online, para orientar a aquellos clientes que consideren necesitar un descanso del juego. Al suscribirse voluntariamente en este programa, el acceso a cualquiera de las máquinas y mesas de juego del casino estará restringido por el tiempo que el mismo cliente determine.

Salud y Seguridad de Nuestros Clientes

Uno de los aspectos más importantes para nosotros es ofrecer a nuestros clientes un entorno sano y seguro para su entretenimiento. Contamos con estrictos protocolos enfocados a la salud y seguridad del cliente, además de programas complementarios que nos permiten mejorar su experiencia, ofreciendo desde platillos saludables hasta beneficios en nuestros programas de lealtad.

En todas nuestras salas de juego y oficinas de apoyo brindamos cursos de capacitación y entrenamiento a nuestros colaboradores para la atención de emergencias y prevención de accidentes. Tan solo en el año 2018 sumamos un total de 8,199 horas de capacitación en este tema que impartimos a 1,549 participantes.

Llevamos a cabo 48 simulacros de gabinete y de evacuación en 12 unidades de negocio y como cada año, contamos con la participación activa de todos los clientes guiados por nuestros colaboradores brigadistas, capacitados y certificados por las autoridades correspondientes.

Asistencia Integral

Asistencia Integral es uno de los beneficios que se ha posicionado en la preferencia de nuestros clientes, no sólo por premiar su lealtad a través del Programa The One Rewards, sino por la amplia gama de servicios a la que tienen acceso. Este beneficio está disponible desde mayo de 2018 para los cuatro niveles del Programa, desde servicios básicos de ambulancia y asistencia telefónica, hasta el paquete de asistencia integral.

Asistencia médica y emocional vía telefónica, ambulancia, envío de médico a domicilio, revisión general, asistencia de hogar y servicio de enfermeras, son algunos de los beneficios que los clientes pueden recibir de acuerdo al nivel en el que se encuentren dentro del programa.

“Es importante para Logrand Entertainment Group la seguridad de todos, por ello mediante las brigadas de seguridad ejecutamos simulacros de evacuación, donde tanto clientes como colaboradores participan. Buscamos que nuestros clientes se sientan protegidos y que cuenten con instalaciones seguras y confortables.”



**–José Antonio Jácome,
Director de Administración de Riesgos**

“Preocupados por la salud y bienestar de nuestros clientes, los servicios de asistencia integral fueron creados para que tengan un beneficio más allá de su experiencia en el casino. Somos la única empresa en la industria que tiene este tipo de beneficios a nivel nacional.”



**–Fernando Martínez,
Especialista en CRM**

Otra de las ventajas del beneficio de Asistencia Integral es que el cliente puede utilizarlo en cualquier ciudad del país con servicio de ayuda en la línea telefónica disponible las 24 horas, incluyendo aquellos lugares donde aún no hay presencia del grupo.

Sistema de Emergencia Avanzado

En nuestros casinos ubicados en las Ciudades de Monterrey y Guadalajara contamos con un Sistema de Emergencia Avanzado para atender emergencias tanto de clientes como de empleados. En caso de que algún cliente tenga algún malestar, se le brinda atención en sitio por médicos y paramédicos certificados, quienes consultan, atienden, administran medicamentos y trasladan a centros especializados en caso de ser necesario.

Asimismo, implementamos un Protocolo de Atención a Emergencias Prehospitalarias. El Protocolo ha sido difundido con el personal correspondiente, y se ha capacitado para el actuar de dicho protocolo, el cual incluye pasos a seguir para identificar cualquier situación de emergencia pre hospitalaria. De esta manera, clasificamos y diagnosticamos la atención que debe recibir el cliente de manera oportuna.

Distintivo H

En Logrand Entertainment Group nos hemos ocupado 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 servicios, para ello nuestros 12 centros de consumo cuentan con la Certificación de Distintivo H, reconocimiento que otorga la Secretaría de Turismo de México (SECTUR) a las empresas con alta responsabilidad en estándares de calidad e higiene, la cual nos ha sido renovada durante 10 años continuos con evaluaciones al 100% de cumplimiento.

92% de nuestros centros de consumo cuentan con Distintivo H

Distintivo “Balance Gastronómico”

Durante 2018 logramos obtener el distintivo “Balance Gastronómico” reconocimiento que otorga la Secretaría de Salud de México (SSA) a los establecimientos que ofrecemos servicios de alimentación, por la aportación en la Estrategia Nacional para la Prevención y Control de Sobrepeso, Obesidad y Diabetes al incluir opciones gastronómicas balanceadas y saludables en nuestros menú y próximamente informar sobre el contenido calórico en algunos de nuestros platillos.

Protección de Datos Personales

La información de nuestros clientes, colaboradores, candidatos y proveedores es uno de los principales activos para nosotros, es por eso que como parte de nuestro marco regulatorio nos alineamos a lo que dicta la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y la norma ISO27001 la cual es un estándar para la Seguridad de la Información, con el fin de mantener la confianza en la organización, cuidamos la privacidad, confidencialidad y resguardo de ésta información a través de los marcos mencionados, para evitar fuga de información o mal uso de este valioso activo.

Para ello contamos con Políticas, Procedimientos y Prácticas en Seguridad de la Información, como lo son la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma, esto lo hacemos a través del área de Seguridad de la Información en conjunto con el área Jurídica de Cumplimiento, desarrollando planes de capacitación e implementando las políticas, procedimientos y prácticas antes mencionadas. Durante el periodo de reporte no se presentaron incidentes de robo o pérdidas de datos ni de requerimiento o reclamación ante las autoridades.

Como parte de las acciones para el 2019 está la capacitación en Seguridad de la Información y sobre el Uso de Datos Personales, para generar conciencia en los colaboradores en temas de Seguridad de la Información y sobre las obligaciones que tenemos para el cumplimiento de lo que dicta la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares de nuestro país.

La primera acción se llevó a cabo en febrero del 2019 a través de nuestra herramienta institucional de capacitación y se lanzó el curso de Seguridad de la Información para todos los colaboradores de administración y de operación, al corte del mes de marzo del 2019 el 48% de los colaboradores administración ya cursaron y aprobaron la evaluación.

Transparencia en el juego

Para poder mantener a Logrand Entertainment Group como empresa líder en el mercado, es clave la confianza de nuestros clientes en nuestros servicios, por lo que trabajamos constantemente en brindarles herramientas para garantizar la transparencia en el juego.



En máquinas de juego:

- *El 100% de nuestras máquinas y títulos son probados en laboratorio para su correcto funcionamiento.*
- *Todas nuestras máquinas cuentan con la papelería que acredita su operación legal en la República Mexicana.*
- *Todos los títulos de juegos son originales de los fabricantes de software.*
- *100% de nuestros proveedores de máquinas están legalmente constituidos en la República Mexicana.*
- *Mensualmente se cumple con todos los requisitos normativos de información solicitados por SEGOB.*
- *Las reclamaciones de clientes son validadas al 100% con los fabricantes.*
- *Todos aquellos premios y cargas sobre el límite permitido pasan a través de los procesos derivados de la normativa para la prevención de lavado de dinero.*

En mesas de juego:

- *Seguimos los Lineamientos Oficiales de Responsabilidad Producto Mesas de Juego, donde establecemos estándares y requisitos para un impecable desarrollo del juego.*
- *Contamos con calculadora de pagos desarrolladas bajo estándares internacionales para dar claridad y confiabilidad a nuestros clientes.*
- *Utilizamos juegos originales patentados, con tablas de pago oficiales.*
- *Exponemos las reglas de juego en los casinos las cuales se encuentran a disposición de nuestros clientes.*
- *Estandarizamos nuestros procesos y procedimientos bajo las mejores prácticas de modelos internacionales.*
- *En el año 2018 brindamos más de 1,500 horas de capacitación anual a los dealers en procedimientos oficiales de mesas de juego en vivo.*
- *Contamos staff dealer capacitado y entrenado en academias de alto desempeño, alcanzando más de 67,000 horas de entrenamiento en academias.*

Satisfacción del Cliente

Implementamos como iniciativa estratégica la Cultura y Gestión Centrada en el Cliente con el propósito de crear experiencias únicas y emocionantes para nuestros clientes, permitiéndonos conocer su experiencia y nivel de satisfacción para realizar mejoras en nuestra oferta de productos y servicios.

Abrimos diferentes canales para escuchar la voz del cliente y así conocer sus comentarios y percepción. Con esto buscamos no solamente desarrollar mejoras en nuestra operación para la experiencia de nuestros clientes, sino mantener y desarrollar el talento y la cultura de nuestros colaboradores, que permitan brindar un servicio de excelencia.

Algunas de las herramientas que nos facilitan la gestión de este tema son las encuestas de satisfacción implementadas de manera periódica, los Buzones de Sugerencias en cada uno de los casinos del grupo así como en redes sociales y por vía telefónica; los indicadores de satisfacción y lealtad del cliente, y los comentarios de nuestros clientes a través de nuestro sistema de gestión de relación con los clientes. Adicionalmente, los procesos y personal del área de Experiencia del Cliente están sujetos a auditorías internas esporádicas.

Comunidades

Logrand Entertainment Group busca el desarrollo de las comunidades en donde opera, generando valor compartido con diversos grupos e instituciones reconocidas por su importante labor social. Apoyamos su desarrollo a través de diferentes actividades, como donaciones, voluntariados e iniciativas de venta de artículos y carreras con causa, en las que de manera conjunta promovemos el conocimiento de temas de impacto social.

Estas iniciativas nos distinguen en la industria y ante potenciales inversionistas como empresa responsable con su entorno, promoviendo la participación de nuestros grupos de interés y motivando la generación de más proyectos que generen valor en nuestras comunidades.



“Estamos comprometidos a mejorar la calidad de vida de nuestra comunidad, y en Logrand Entertainment Group lo hacemos mediante iniciativas orientadas a la construcción de un mundo de valor compartido.”

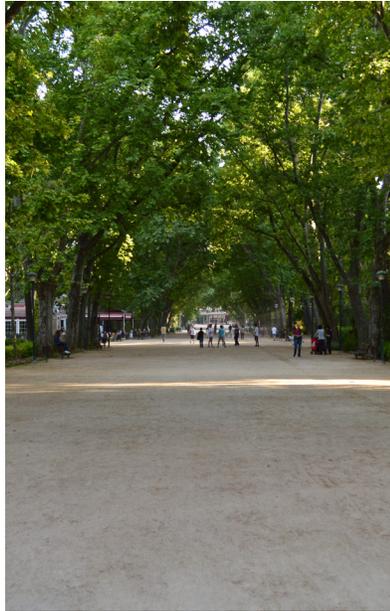
**- Francisco Gutiérrez,
Director de Relaciones Institucionales**



Naipes Rosas

En el mes de octubre dimos a conocer nuestra campaña “Naipes Rosas”, poniendo a la venta mazos de naipes color rosa, donando el 100% de la utilidad a instituciones que apoyan a personas con cáncer, como el Centro Contra el Cáncer del Hospital Universitario de la UANL, la Asociación de Mujeres Yucatecas Contra el Cáncer y Grupo Reto en Tabasco.

Además de elaborar una campaña de concientización para colaboradores y clientes, logramos reunir \$439,119 pesos a través de la venta de los naipes, monto destinado al apoyo de dichas instituciones que destacan por su importante labor altruista.



Proyecto Integral Nuestra Señora de Guadalupe.

En el mes de mayo nos unimos al Proyecto Integral de Nuestra Señora de Guadalupe, en la Ciudad de Monterrey. Colaboramos a través del casino Hollywood Valle Alto en un evento de recaudación de fondos organizado por la asociación Cáritas del Sur a beneficio de la Parroquia El Señor de la Misericordia. Gracias a dicho esfuerzo la comunidad se verá beneficiada con la construcción de un templo, canchas de fútbol, un centro comunitario y dispensario médico.



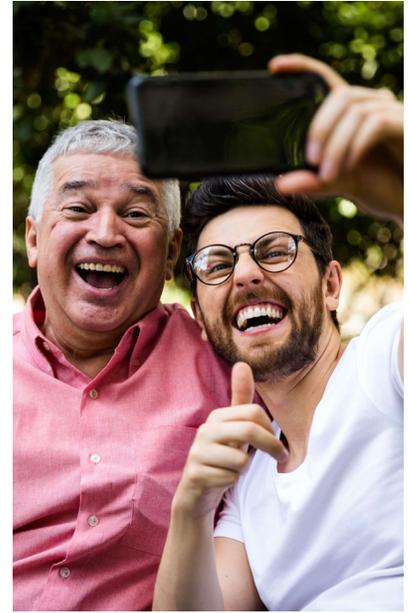
Adopta un Árbol

En un evento de integración de colaboradores y sus familias, los hijos de nuestros colaboradores cultivaron encinos siemprevivas y encinos rojos con semillas obtenidas de nuestros jardines, cuidándolos durante su crecimiento para ser trasplantados a ciertas áreas que requieran reforestación. A través de juegos y actividades, los participantes aprendieron cómo cuidar éste tipo de árboles. Un total de 100 encinos fueron donados y destinados a esta causa.

“Realizamos un modelo de naipes innovador, apoyando una noble causa. Es muy importante el desarrollo de este tipo de iniciativas en un mercado tan difícil, con muchos mitos o paradigmas. Sin duda tenemos un estándar al nivel de las mejores empresas a nivel internacional, y en México estamos marcando una tendencia a seguir.”



**–Marcelo Silva,
Gerente de Producto Mesas**



Asociación Mexicana de Asistencia a Niños con Enfermedades Catastróficas, A.C.

En Logrand Entertainment Group apoyamos a la Asociación Mexicana de Asistencia a Niños con Enfermedades Catastróficas, A.C. (AMANEC), quienes brindan atención médica integral a pacientes de cáncer, enfermedades renales, diabetes, entre otras enfermedades catastróficas, y a sus familias, con el apoyo de médicos altamente preparados y profesionales especializados. Tan solo en el año 2018, Logrand Entertainment Group apoyó con más de 1 millón de pesos a esta importante institución.

Carrera 5K a Beneficio de AMANEC

El 6 de octubre del año 2018 organizamos la Primer Carrera 5K a beneficio de la Asociación Mexicana de Asistencia a Niños con Enfermedades Catastróficas, A.C. (AMANEC). En la carrera participaron 520 corredores incluyendo colaboradores, sus familias, clientes, proveedores y demás corredores para apoyar la causa, reuniendo así \$158,245.50 pesos, los cuales fueron destinados a AMANEC.

Posada Abuelos de Fedham

En el mes de diciembre el casino Dubai Palace apoyó a la Federación Estatal de los Adultos Mayores en el Estado de Quintana Roo, A.C. (FEDHAM), una organización sin fines de lucro que busca mejorar la calidad de vida de los adultos mayores para llevar a cabo su tradicional posada navideña. Más de 350 adultos mayores disfrutaron de la posada, donde revivieron tradiciones mexicanas y pasaron momentos de calidad con sus compañeros y personal del casino que los acompañó durante el evento.

“Este tipo de eventos refuerzan la cultura de la empresa a través de los valores que vivimos todos los días, reforzando el trabajo en equipo y el compañerismo, buscando innovar y siempre aportar a nuestra comunidad.”



Esta carrera nos permitió no solo lograr el objetivo de apoyar el financiamiento de tratamientos médicos de los niños de AMANEC, sino que también vivimos un día de sana convivencia con nuestros compañeros y ahora será esperado cada año para romper nuestras marcas, correr juntos y seguir apoyando una noble causa.”

**-Luz Andrea Díaz,
Jefe Regional de Compras y Líder del Proyecto Carrera 5K**



Centro Especializado María Cristina A.C

Como cada año, continuamos apoyando de manera mensual al Centro Especializado María Cristina, que brinda educación especial a niños, jóvenes y adultos con síndrome Down y de situación vulnerable. Su objetivo es habilitar, rehabilitar, formar y apoyar a personas con síndrome Down mejorando su adaptación con un estilo de vida más digno, independiente y pleno. En el Centro, los beneficiarios desarrollan actividades recreativas, deportivas, culturales, ocupacionales y de asistencia. Durante 2018 apoyamos al centro con \$180,000 pesos, los cuales fueron destinados a cubrir los gastos fijos del Centro.



Donación Casa Indi, A.C

En el mes de octubre apoyamos a la Institución Normativa de los Indigentes (Casa INDI, A.C.) en la ciudad de Monterrey, Nuevo León, donando alimento a las personas que día a día se enfrentan con dificultades para satisfacer sus necesidades básicas.



Centro Universitario Contra el Cáncer de la UANL

En el año 2018 aportamos 1.2 millones de pesos al servicio de Hematología del Centro Universitario Contra el Cáncer del Hospital Universitario de la UANL. Con nuestra aportación, el Centro brinda estudios de diagnóstico de manera gratuita a decenas de personas que padecen leucemia y tienen dificultades para cubrir sus gastos médicos, además de impulsar diversos esfuerzos de investigación clínica en este mismo ámbito.



Donación de Juguetes en Navidad

En reconocimiento a la extraordinaria labor que hacen nuestras fuerzas armadas, con motivo de las fiestas navideñas en el mes de diciembre donamos 1,500 juguetes a los hijos de soldados en el Estado de Nuevo León.



Niños de 10

Cada año en Tabasco se lleva a cabo un evento donde se premia a los estudiantes más destacados de las primarias del Estado con un promedio de 10. En esta ocasión, donamos 1,700 mochilas para que los estudiantes sigan motivados a continuar sus estudios de manera excelente como lo hicieron durante su último ciclo escolar.



Obispado de Linares

En el mes de julio del año 2018 donamos mobiliario, como mesas y escritorios, para contribuir al equipamiento de las oficinas de la Curia diocesana del Obispado de Linares.

Parque Bonanza

Continuamos brindando mantenimiento al Parque Bonanza, vecino a nuestro casino Taj Mahal en la Ciudad de Villahermosa, Tabasco. En años anteriores rehabilitamos la caseta de vigilancia, la cancha de fútbol y habilitamos espacios de convivencia para los vecinos de la colonia.

A través del programa “Adopta un Parque” del Gobierno municipal de Villahermosa, nos comprometimos a cuidar y mantener en buenas condiciones el Parque. Sin embargo, hemos ido más allá de su cuidado, al organizar eventos de integración para la generación de confianza entre la empresa y los vecinos de la colonia. Además, se le brinda alimento de manera gratuita a los policías que vigilan la colonia y se les otorga un lugar de descanso temporal.

Como ya es tradición, en el mes de diciembre el personal del casino Taj Mahal organizó una posada navideña a los vecinos de la colonia aledaña al casino ofreciendo cena, música y regalos y recibiendo a más de 1,000 niños, jóvenes, papás y abuelitos.



Voluntariados: Comedor de los Pobres

En los meses de mayo y junio, 22 colaboradores de oficinas y salas de juego participaron como voluntarios en el Comedor de los Pobres del Padre Roberto Infante. Los voluntarios asistieron al Macrocentro Comunitario “Bicentenario de la Independencia” ubicado en la Ciudad de Monterrey y al Comedor ubicado en el Municipio de Guadalupe, donde ofrecieron su tiempo sirviendo alimentos a personas en condiciones de vulnerabilidad, además de llevarles un festejo en conmemoración del día del niño.

“ Participar en ejercicios de voluntariado siempre tendrá un impacto para la organización que recibe el apoyo; para el personal que participa como voluntario, fortaleciendo sus valores; y para Logrand Entertainment Group, trascendiendo y generando un modelo de contribución a la sociedad.”

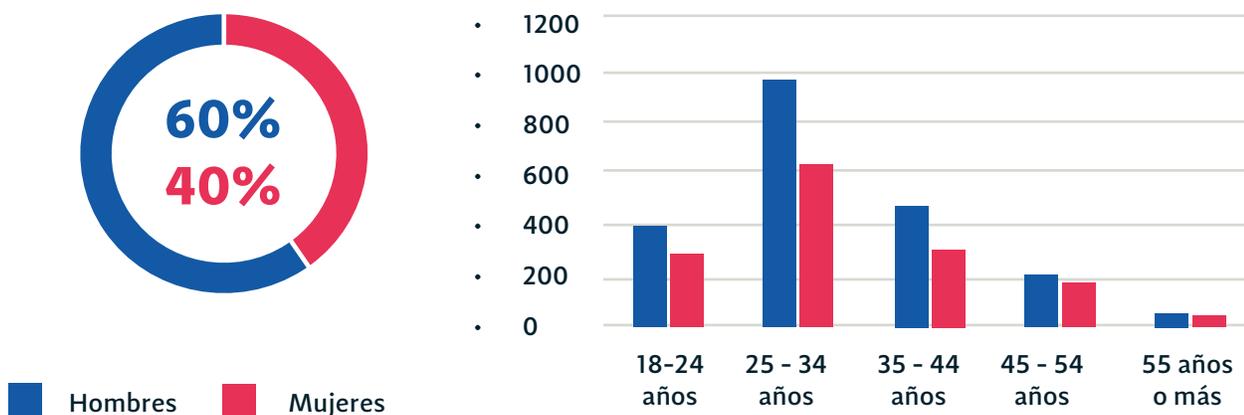
**–Martha del Campo,
Voluntaria y Gerente de Portafolio de Proyectos**

Colaboradores

Diversidad e Igualdad de Oportunidades

En Logrand Entertainment Group valoramos la diversidad entre nuestros colaboradores y ofrecemos igualdad de oportunidades para todos. Nuestro equipo está conformado de 40% mujeres y 60% hombres. El 100% de nuestros colaboradores cuentan con contrato permanente y el 99.6% en turno de tiempo completo. Contamos también con colaboradores extranjeros, provenientes de países como España, Italia, Colombia, Uruguay, Venezuela, entre otros, que hacen más diverso nuestro equipo de trabajo.

Colaboradores por Edad y Género



En puestos que históricamente solo habían sido ocupados por hombres, este año contratamos por primera vez mujeres para cubrir dichos puestos. La integración de mujeres en áreas como Valet Parking, forma parte de un proyecto para integrar a las mujeres en más posiciones de los casinos, brindando así igualdad de oportunidades para todos.

“Estamos convencidos que el puente para llegar a los clientes son los colaboradores, por ello nuestros programas están orientados a su bienestar como personas, para que estén fuertes y preparados para todo aquello que la empresa quiere alcanzar, lo cual se logra a través de ellos.”



**– Guillermo Varela,
Director de Capital Humano**



Foro Women @ Work

Con el fin de promover una cultura enfocada a la equidad de género, 20 colaboradoras tuvieron la oportunidad de participar en el Foro Women@Work: Rompiendo Esquemas en EGADE Business School del Tecnológico de Monterrey. El foro ofreció un espacio para inspirar a las mujeres y llevarlas a la acción a través de conferencias, talleres y trabajo comunitario.



Incorporación de Talento de Personas con Discapacidad

El objetivo de este programa es promover una cultura de inclusión en Logrand Entertainment Group mediante la incorporación de personas con alguna discapacidad. Para este programa, en el año 2019 se trabajará y obtendrá un diagnóstico que nos permita definir los puestos con los que podemos comenzar, definir los perfiles, trámites legales - laborales, fuentes de reclutamiento, mecanismos de evaluación de selección, entre otros.

Condiciones Laborales Óptimas

Para contar con una fuerza de trabajo valiosa, es primordial ofrecer a nuestros colaboradores condiciones óptimas para su desarrollo profesional. Es por ello que uno de nuestros aspectos materiales se basa en ofrecerles no solamente las herramientas necesarias para su adecuado desempeño, sino ofrecer un ambiente de trabajo digno y que favorezca el bienestar integral de nuestros colaboradores. A través del Estándar Logrand de Condiciones Laborales, garantizamos a nuestros colaboradores que los servicios, instalaciones y otros factores a su disposición cumplen con estándares de clase mundial. Con la definición clara de los estándares de factores tangibles e intangibles, su evaluación y medición, generamos planes de acción para corregir, mejorar o mantener las condiciones laborales que ofrecemos a nuestros colaboradores.

En el casino New York iniciamos el proyecto Puertas Abiertas, por medio del cual invitamos a las familias de nuestros colaboradores para que conozcan la empresa, las instalaciones, la calidad de los productos así como el excelente servicio que se ofrece, en resumen los invitamos a vivir la experiencia de ser parte de la familia Logrand.

Salud y Seguridad de Nuestros Colaboradores

En Logrand Entertainment Group contamos con un departamento que vigila el cumplimiento a las disposiciones normativas en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, para ello se implementan instrumentos que se perfilan con normas y leyes para garantizar lo anterior. Nuestro alcance es del 100% de los trabajadores de la organización, desde el momento de la contratación hasta el final del contrato laboral con la empresa; resumido en prestaciones, equipo de protección personal, capacitación y entrenamiento y comunicación de riesgos.

La Gerencia de Protección Civil, Seguridad e Higiene tiene como objetivo garantizar el marco normativo en materia de seguridad y salud en el trabajo, cada norma marca el requerimiento específico y los controles son administrados por la misma área. Analizamos riesgos internos y externos durante las primeras semanas del



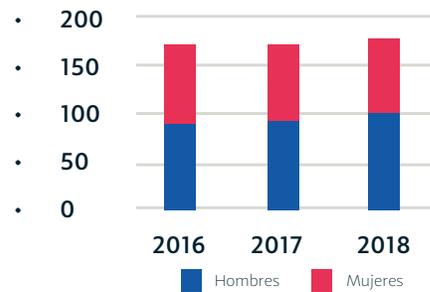
año, de acuerdo a lo exigido por la Ley General de Protección Civil, donde incluimos riesgos físicos en las zonas de trabajo, riesgos naturales, riesgos químicos, etc.

A través de nuestro sistema de Control y Reporte de Accidentes (CRA) se realiza su investigación, el cual muestra los elementos a considerar, que a su vez traerá como conclusión la causa-raíz misma que es atendida por el departamento de Protección Civil, Seguridad e Higiene para su corrección inmediata; dejando evidencia y haciendo partícipe a la Comisión de Seguridad e Higiene.

En el año 2018 tuvimos un total de 178 en accidentes de trabajo, un 3% más que en 2017, y trabajamos fuertemente para reducir éste número, a través de campañas de promoción y cuidados de la salud como de prevención de influenza, con el apoyo del Instituto Mexicano del Seguro Social.

En el casino Jubilee establecimos una enfermería y personal profesional en salud, el cual otorga atención, realiza campañas de promoción y cuidados de la salud, y en el año 2019 se ampliará ésta oferta al resto de los casinos.

Accidentes de Trabajo



Durante el mes de diciembre impartimos cursos a nuestros colaboradores de oficinas para estar preparados ante cualquier situación de riesgo que se pueda presentar. Se ofrecieron 8,199 horas de capacitación en brigadas de Primeros Auxilios, Búsqueda y rescate, Evacuación y Prevención y combate de incendios.

1,549 Colaboradores participaron en cursos de brigadas en el año 2018

Capacitación y Formación

Conscientes de la importancia de mantener actualizado a nuestro personal definimos una de las iniciativas estratégicas que nos llevarán al cumplimiento de objetivos del 2021, basada en el desarrollo del personal: Atracción, Retención y Desarrollo de Talento, el cual comprende 6 proyectos como Aulas Abiertas y Universidad Logrand. Nuestro propósito es desarrollar al personal, prepararlo para puestos futuros y asegurar la continuidad operativa del negocio o futuro de la organización.

En la organización contamos con áreas de Capacitación y Desarrollo, Capacitación Técnica y Planeación de Capital Humano, que tienen el objetivo de desarrollar el talento con el que contamos en la organización. Ofrecemos capacitación institucional y técnica, la primera enfocada al desarrollo de competencias, gestión ejecutiva y cultura de negocio, y la segunda enfocada al desarrollo de actividades específicas del personal en los casinos, como a asistentes de servicio, cajeros, valet parking, dealers, entre otros.

Capacitamos a todos nuestros colaboradores para dar un valor agregado a su puesto y a la organización, consecuentemente brindando a los clientes el mejor servicio.

Aulas Abiertas

Uno de nuestros proyectos más importantes para el desarrollo de nuestros colaboradores es Aulas Abiertas. El objetivo de la primera fase del proyecto es definir y estructurar un programa de oferta educativa de nivel básico y medio superior para los colaboradores Logrand que así lo requieran en dos casinos de Monterrey, avalado por instituciones oficiales educativas. En el año 2019 extenderemos el Programa Aulas Abiertas a nivel nacional. Finalmente, en una tercera etapa se incluirá la participación de la familia nuclear del colaborador.



Universidad Logrand

La Universidad Logrand contribuye a la estrategia de Atracción, Desarrollo y Retención de Talento. Se busca establecer a la Universidad Logrand como el elemento estratégico que facilite desarrollar a nuestros colaboradores y contar con el mejor talento para el logro de la Estrategia de Negocio, asegurando las competencias, habilidades organizacionales que se requieren y los comportamientos y valores que contribuyan a vivir la cultura Logrand. Como objetivos para el año 2019 buscaremos la implementación de una Licenciatura y 3 carreras Técnicas Superiores Universitarias, además de implementar escaleras de crecimiento para 7 puestos en la operación.



Banco de Talento

Es un programa que tiene como objetivo esencial el desarrollo integral de nuestros colaboradores en posiciones de Mandos Medios. El fin es generar su crecimiento y desarrollo dentro de nuestra organización y que sean ellos, nuestros Mandos Medios, quienes sean los sucesores o candidatos para posiciones ejecutivas, así como también nuestros principales agentes de cambio. Durante el año 2018, 52 de nuestros colaboradores participaron en este programa.



Programa de Liderazgo de Mandos Medios

Este programa pretende incorporar las competencias, las habilidades, actitudes y las herramientas que les permita mejorar de manera integral la gestión de las prácticas y operación del día a día de los líderes del negocio, alineado a la cultura del negocio, las estrategias definidas y los objetivos trazados.

El Programa tuvo en el año 2018 un alcance a nivel nacional de 182 colaboradores en posiciones de mandos medios, está integrado por 6 módulos: El trabajo del líder Logrand, el líder entrenador, relación del líder con su equipo, ejecución orientada al cliente, el líder comunicador, cultura y valores Logrand.



CHIISPA

Nuestro Programa CHIISPA contribuye a la realización de nuestros colaboradores en Logrand Entertainment Group. En 2018 implementamos el modelo en las 6 salas de juego de Monterrey, en las Oficinas de Apoyo y en Operadora Class, ofreciendo un total de 87 talleres y logrando alcanzar un 90% en la retención anual de los colaboradores que concluyeron el taller.

El Programa de desarrollo del colaborador se brinda a través de 7 herramientas de gestión:

- **+70,600 Horas de capacitación.**
- **+930 Colaboradores certificados en CHIISPA.**



Mentores y pupilos



Mesas redondas



Focus groups



Concursos y eventos



Charlas motivacionales



Taller CHIISPA



Espacio CHIISPA

Líderes Socialmente Responsables

Por segundo año consecutivo, 13 colaboradores de Logrand cursaron y concluyeron el diplomado “Líderes Socialmente Responsables”, impartido por la organización SELIDER. SELIDER es una asociación que se ha extendido en diferentes ciudades de México y Latinoamérica para continuar promoviendo una cultura de integración y participación ciudadana que beneficie a la sociedad en general.

Este diplomado busca reunir año con año a 100 líderes mexicanos de diferentes industrias para influir positivamente en las empresas, la política y la sociedad mexicana. El diplomado tiene una duración de dos meses y medio. Algunos de los temas impartidos en el diplomado incluyeron Responsabilidad Empresarial, Desarrollo de Habilidades de Liderazgo, Ética y Valores y Necesidades del México actual.



Fomentamos la Educación Continua

En 2018 continuamos invirtiendo en la educación de nuestros colaboradores y familiares, brindando becas de hasta el 47% en prestigiosas Universidades para sus estudios profesionales y de posgrado. Gracias a ello, más de 50 colaboradores y familiares han continuado con sus estudios en Tec Milenio, Universidad de Monterrey, Universidad Regiomontana, Universidad del Valle de México y en el Centro de Formación Académica de Monterrey.



Gestión de Desempeño

El 100% de nuestros puestos ejecutivos son evaluados a través de la evaluación de Gestión de Desempeño, donde consideramos los resultados de los objetivos individuales para cada posición, así como comportamientos y competencias, por medio de la Evaluación 360° y el cumplimiento de sus acuerdos de servicio. De esta manera impulsamos el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, incentivándolos para alcanzar sus objetivos y contribuir de igual manera al desarrollo de la empresa.



Certificación por Competencias

50 colaboradores de diferentes puestos operativos obtuvieron una certificación por sus competencias laborales en el año 2018. Lo-grand continúa fortaleciendo las competencias de sus colaboradores con el objetivo de convertirse en una entidad certificadora que brinde capacitación a otras empresas. En el mes de septiembre se comenzó a trabajar con los estándares de puestos operativos entre los que se encuentran Cajeros, Asistentes de Servicio, Meseros y Dealers. Se evaluaron aproximadamente 800 colaboradores en los casinos vubicados en Monterrey, con el reto de iniciar la certificación también en el resto de los casinos y en el mes de octubre continuar con la evaluación de 6 puestos adicionales.



“Los resultados de esta evaluación permitirán identificar las fortalezas y áreas de oportunidad en cada sala, trabajar en ellas y realizar certificaciones internas. Así, los colaboradores estarán preparados para ser certificados por un organismo externo que garantice el desempeño bajo ciertos estándares.”

**-Zayda Enríquez
Jefe de Capacitación Técnica**

Cadena de Suministro

“Los principales elementos de sostenibilidad forman en la cadena de suministro un factor indispensable para lograr un mejor servicio al cliente, eficiencia, rentabilidad y apoyo a nuestros proveedores y a la comunidad. Estos logros en conjunto es lo que nos hacen ser una empresa socialmente responsable.”

–Nereo Cantú,
Director de Finanzas

Buscamos generar valor a la sociedad y proveedores a través de la adquisición de insumos y servicios sostenibles, además de promover una cultura de responsabilidad hacia todos los niveles de la cadena de suministro. Promovemos alianzas con los socios comerciales, y nos convertimos en el vínculo entre ellos y otros grupos de interés. Nuestros socios comerciales comprenden desde pequeños productores de alimentos, hasta empresas internacionales de productos para los casinos.

La gestión de la cadena de suministro desde un enfoque de sostenibilidad nos brinda el beneficio de contar con proveedores comprometidos con la mejora continua hacia sus procesos internos y con la comunidad. Asimismo, los proveedores se orientan a trabajar con procesos estandarizados, asegurando la calidad y cumplimiento con las regulaciones legales y las requeridas por la organización. La cadena de suministro de la empresa se gestiona a través de:

Automatización de indicadores

Política de compras

Inclusión de requisitos de sostenibilidad en licitaciones y evaluación de proveedores

Integración de propuestas de participación entre la empresa y sus proveedores

Procedimientos estandarizados en todas las Unidades de Negocio

En la selección de los proveedores consideramos a aquellos que cumplan con las certificaciones que su sector requiera, o bien que cumplan los requisitos para suministrar productos y servicios que nos permitan acatar nuestras certificaciones como Distintivo H, además de las Regulaciones Legales (Secretaría de Salud, Secretaría del Trabajo).

Asimismo, ofrecemos un Buzón de Transparencia a los proveedores con el cual pueden hacer llegar sus preocupaciones, reportes y propuestas.

En el año 2018 aplicamos por primera vez un censo a nuestros proveedores, buscando diversificar las empresas con las que trabajamos a lo largo de nuestra cadena de valor. Además, los resultados del censo nos ayudan a guiar nuestra estrategia de sostenibilidad en

nuestra cadena de suministro, brindando información de las áreas de oportunidad que podríamos desarrollar en conjunto con nuestros proveedores.

Nuestros proveedores son*:

Micro y pequeñas empresas:

78% son micro y pequeñas empresas.

Responsables:

1 de cada 2 proveedores desarrolla actualmente políticas y/o iniciativas de RSE.

Amigables con el medio ambiente:

60% llevan a cabo acciones de reciclaje o aprovechamiento de residuos.

Inclusivos:

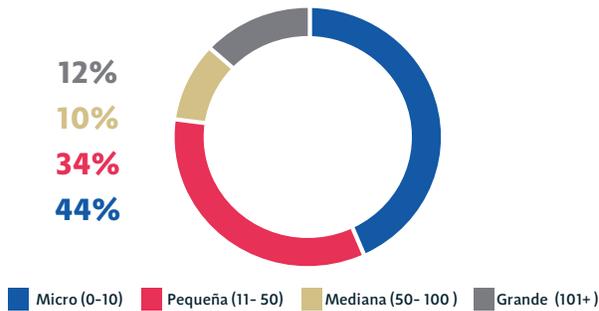
19% de nuestros proveedores cuentan con colaboradores con alguna discapacidad y el **36%** cuenta con planes de accesibilidad para personas con discapacidad. **72%** de nuestros proveedores cuenta con mujeres en puestos de Gerencia o Dirección.

**Según los resultados de nuestro Censo de Proveedores 2018 aplicado a 500 de nuestros proveedores.*

Para conocer mejor el impacto de nuestras operaciones, es necesario conocer a detalle nuestra cadena de valor. Es por ello que en el año 2018 iniciamos la recopilación de información de nuestros proveedores que nos ha permitido conocerlos más y en particular sus esfuerzos en sostenibilidad y responsabilidad social así como sus áreas de oportunidad.

En conjunto con los resultados y diagnóstico del censo a proveedores, en el año 2019 desarrollaremos estrategias de relacionamiento con nuestros proveedores para impulsar la sostenibilidad de nuestra cadena de suministro.

Tamaño de nuestros proveedores por número de colaboradores



Cartas Compromiso de Responsabilidad Social

Desde el año 2016 compartimos con nuestros proveedores una carta en la que se comprometen al cumplimiento de compromisos que cubren los 10 Principios del Pacto Mundial. De esta manera extendimos en el año 2018 nuestro compromiso con más de 28 proveedores para la protección de los Derechos Humanos, Derechos Laborales, el cuidado del medio ambiente y la lucha contra la corrupción a lo largo de nuestra cadena de suministro, sumando esfuerzos para la generación de un entorno empresarial más responsable.

100% de los proveedores con quienes firmamos contratos en el año 2018, se comprometieron junto con nosotros a la protección de derechos humanos, derechos laborales, del medio ambiente y a la lucha contra la corrupción.

Trabajo en Equipo

Uno a Uno: Taller Protegido

Logrand Entertainment Group busca desarrollar proveedores de calidad comprometidos con la sostenibilidad. El suministro de agua purificada embotellada es esencial en nuestras unidades de negocio y es importante siempre contar con proveedores que cumplan todos los criterios comerciales y de calidad. Al analizar el mercado de agua embotellada conocimos a Uno a Uno, Taller Protegido, proveedor que ofrece no solo una excelente opción de producto y precios competitivos sino que también representa una alternativa de apoyo a la comunidad a través de la generación de empleos para grupos vulnerables.

Logrand Entertainment Group apoya así la problemática del desempleo a personas con discapacidad intelectual y participa en la compra de agua embotellada con etiqueta personalizada en 2 salas de juego, ¡Viva México! y New York, con un consumo aproximado de 48,000 botellas al mes.

“Al consumir nuestros productos, Logrand Entertainment Group es parte de este gran proyecto de inclusión laboral. En Uno a Uno los colaboradores son 100% personas con discapacidad que se encargan del etiquetado, empaque y almacén del producto y con su trabajo ellos apoyan la economía de sus familias.”



**- Lic. Susana Rodríguez
Proveedor, Uno a Uno Taller
Protegido**

Medio Ambiente

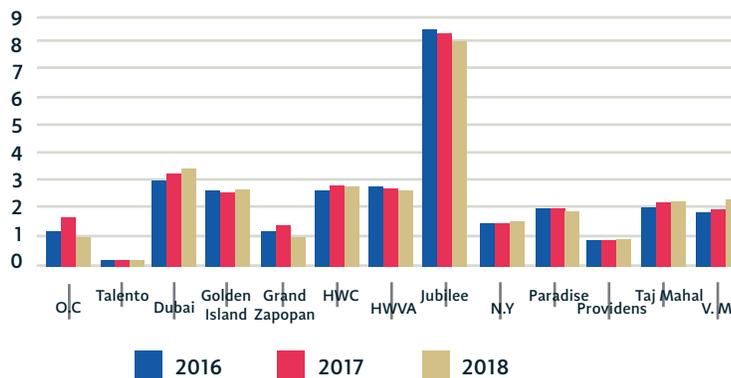
Como uno de nuestros pilares de sostenibilidad, buscamos minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones y trabajamos en ello a través de proyectos enfocados al ahorro de energía, del agua y de una gestión adecuada de los residuos que generamos.

Energía

Uno de nuestros principales impactos al medio ambiente es derivado del consumo de energía debido a la naturaleza de nuestros servicios. Es por ello que monitoreamos cada vez de una manera más minuciosa el consumo de cada una de nuestras unidades de negocio, al mismo tiempo que exploramos e implementamos alternativas para su ahorro.

De enero a diciembre del año 2018 consumimos un total de 29.33 GWh en nuestros casinos y oficinas, logrando reducir el consumo de energía en las mismas salas en un 1% en comparación del mis De igual forma ese mismo año estrenamos instalaciones para nuestras oficinas de apoyo, las cuales están diseñadas y construidas con base en los requerimientos de la normatividad LEED para ser candidatos a la Certificación.

Consumo de energía (GWh)



De esta manera, utilizamos una menor cantidad de recursos, logrando una alta eficiencia energética y ambiental. Algunos de los beneficios para nuestro personal es el aumento en sus habilidades cognitivas, incremento en la productividad, mayor colaboración y mejora en la calidad de vida de quienes laboran en estos espacios. Gracias al cambio de oficinas, logramos reducir un 43% el consumo de energía en nuestras oficinas en comparación al año del 2017.

Reducimos un 43% el consumo de energía en nuestras oficinas de apoyo.

Nos comprometemos y trabajamos para que cada cambio de luminaria en nuestras salas de juego se haga por tecnología LED y de esta manera, poco a poco ir evolucionando a tecnologías más limpias. Hasta el momento, hemos logrado un promedio de 88% de iluminación LED en las salas de juego y un 65% de las oficinas de nuestros casinos.

88% de nuestras salas cuentan con iluminación con tecnología LED.

En el casino Golden Island instalamos 22 máquinas con iluminación LED con el objetivo de disminuir el consumo de energía en éstas máquinas, alargar su tiempo de vida y apoyar en el cuidado del ambiente

a través de nuevas tecnologías. Seguiremos trabajando para migrar a este tipo de tecnologías en todo el parque de máquinas de los modelos MK5 y MK6 que manejamos en los casinos.

Como parte de la iniciativa Distrito Valle del Campestre, invitamos a nuestros colaboradores de las oficinas de apoyo a utilizar los servicios que ofrecen las plataformas Bussi y SPLT en el programa “Muévete Libre”, con el objetivo de reducir el tráfico de la zona y la contaminación causada por el uso de automóvil. En diciembre fuimos reconocidos en el Top #2 de las empresas de la zona que trabajan por una mejor cultura de movilidad por el uso de estas plataformas.

“Las iniciativas enfocadas a la protección del medio ambiente fortalecen nuestra cultura y valores. Como empresa tenemos un compromiso con nuestros clientes, colaboradores y accionistas, así como con la sociedad de la que formamos parte.”

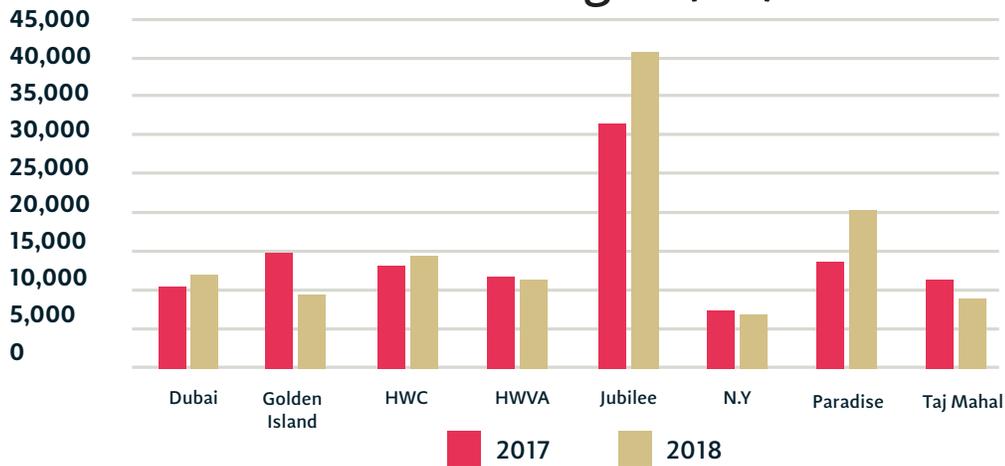


**-Raúl Sueiro,
Director de Operaciones**

Agua

Buscamos contribuir con proyectos e iniciativas que promuevan el ahorro y uso eficiente del agua, además de concientizar a nuestros colaboradores y clientes de la importancia de la misma. En el año 2018 consumimos aproximadamente 124,500 metros cúbicos de agua, la cual obtenemos del sistema municipal de cada localidad en la que se encuentran nuestros casinos, excluyendo Providens y Viva México debido a las instalaciones compartidas en las que se encuentran. Asimismo, nuestras descargas de agua se realizan siguiendo la normatividad aplicable a través de la red de drenaje de cada una de las ubicaciones donde operamos.

Consumo de agua (m³)



*No se incluyen los casinos Providens y Viva México debido a su ubicación dentro de instalaciones compartidas.

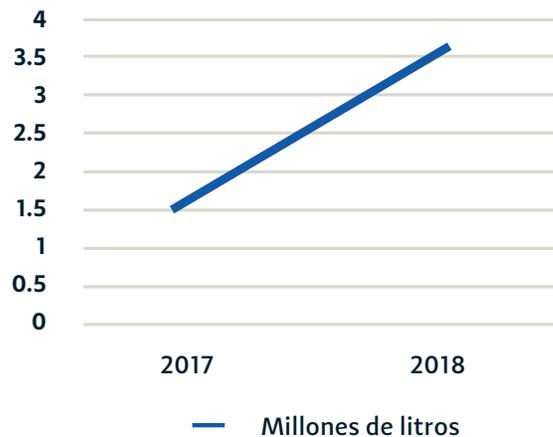
Como parte de nuestras iniciativas enfocadas al ahorro de agua, extendimos el proyecto de recuperación de agua de los aires acondicionados a los casinos ubicados en la zona del sureste. Por medio de un sistema que aprovecha el agua, tan solo en el año 2018 recuperamos 3.75 millones de litros en los casinos Dubai Palace (Cancún), Taj Mahal (Villahermosa) y Golden Island (Mérida), la cual se utiliza para la limpieza de algunas máquinas y para el riego de nuestros jardines.

En 2018 recuperamos 3.75 millones de litros de agua, contra 1.5 millones de litros recuperados en 2017.

Nos unimos al Programa ¡No te la bañes! ¡Cuida el agua! del Gobierno del Estado de Nuevo León, con el objetivo de concientizar a colaboradores y clientes sobre la importancia del cuidado del agua. El proyecto surge a raíz de la escasez de agua en el Estado, derivado de sequías causadas por el calor y falta de lluvia. Para el proyecto, colocamos 48 tarjetas con consejos para la generación de cultura y buen uso del agua en lugares estratégicos de nuestras unidades de negocio en Nuevo León.

Nos unimos a la campaña de concientización de ahorro de agua de Gobierno del Estado de Nuevo León.

Agua Recuperada



Gestión de Residuos

Buscamos contribuir con proyectos e iniciativas que promuevan el ahorro y uso eficiente del agua, además de concientizar a nuestros colaboradores y clientes de la importancia de la misma. En el año 2018 consumimos aproximadamente 124,500 metros cúbicos de agua, la cual obtenemos del sistema municipal de cada localidad en la que se encuentran nuestros casinos, excluyendo Providens y Viva México debido a las instalaciones compartidas en las que se encuentran. Asimismo, nuestras descargas de agua se realizan siguiendo la normatividad aplicable a través de la red de drenaje de cada una de las ubicaciones donde operamos.

Conscientes de las repercusiones que como empresa de servicios generamos, hemos implementado iniciativas que nos han permitido reducir la huella ambiental de la organización. Poco a poco hemos ido migrando a opciones más ecológicas de los productos que consumimos, y seguiremos trabajando para ser cada día más responsables con nuestro entorno.



Migración de Vasos

En los casinos Viva México y Taj Mahal eliminamos el uso de vasos desechables, y adquirimos vasos y tazas reutilizables para promover un consumo más responsable. De esta manera evitamos el desecho de un total de 1.86 millones de vasos cada año en las unidades de negocio.



Eliminación de Desechables en Oficinas de Apoyo

En 2017 eliminamos los vasos desechables en nuestras oficinas de apoyo, y gracias a la respuesta y compromiso por parte de los colaboradores en 2018 logramos eliminar también el resto de desechables, como platos y cubiertos. Cada colaborador, conscientes del impacto ambiental que generan estos materiales, adquirió el compromiso señalado y de esta manera dejamos de contaminar con los más de 130,000 platos y cubiertos que desechamos cada año, sumando este resultado a los 76,000 vasos que también dejamos de consumir anualmente desde 2017.

Eliminamos el uso de más de 200,000 desechables* en nuestras oficinas de apoyo.

*Consumidos anualmente



Campaña Anti-Popotes

Limitamos el uso de popotes en nuestros restaurantes para sólo ofrecerlo a aquellos clientes que lo necesiten. De esta manera, reducimos el uso de popotes en un 85%, evitando que más de 100,000 popotes terminen en rellenos sanitarios cada mes, los cuales tardarían por lo menos 100 años en degradarse.

Reducimos el uso de popotes en más de 1,200,000 unidades al año.



Reciclaje de Plástico PET

Implementamos en Hollywood Valle Alto un programa piloto para el reciclaje de PET. En el año logramos reciclar 1,181 kilos de plástico PET, equivalente al reciclaje de 84,357 botellas de agua, ahorrando de esta manera 46,366 litros de agua y 2,624 kilogramos de petróleo que habrían sido utilizados para la producción de más plástico. En el año 2019 extenderemos el proyecto al 100% de nuestros casinos de la región.

Reciclamos 1.1 toneladas de plástico PET, equivalente a 84,357 botellas de agua.



Aprovechamiento de Aceite de Cocinas

Continuamos con el aprovechamiento del aceite que utilizamos en nuestras cocinas, y en el año 2018 reciclamos 19,696 litros para la generación de biodiesel a través de diferentes proveedores incrementando así el ciclo de vida de este recurso.



De Café a Composta

En nuestro casino Hollywood Valle Alto reutilizamos los residuos de café como composta en nuestros jardines, el cual funciona como fertilizante natural, brindando nutrientes a nuestras plantas. Con esta buena práctica, recolectamos aproximadamente 5 kilogramos de café al día, sumando un total de 150 kilogramos mensuales.

Cumplimiento Regulatorio

“El cumplimiento riguroso de la Ley, respaldado por nuestra determinación y profesionalismo, es lo que nos posiciona como empresa responsable dentro de una industria controversial, lo que nos llena de satisfacción y orgullo.”



–Luis Gutiérrez,
Director de Jurídico

Para nosotros es muy importante ser un referente de transparencia y apego tanto al marco jurídico como a los valores y cultura de la empresa. Es por ello que el Cumplimiento Regulatorio forma parte de los temas relevantes para los grupos de interés de la organización. Más que un pilar, el Cumplimiento Regulatorio es la base de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, ya que al contar con ésta base sólida se hacen creíbles nuestros esfuerzos en la generación de valor compartido.

Es nuestra responsabilidad promover y vigilar que se opere en estricto apego y cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables a la operación. Para lograrlo el departamento desarrolla Políticas y Procesos internos robustos, que garantizan la continuidad del negocio destacando como una empresa socialmente responsable. Nuestra operación se adhiere 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.

El departamento Jurídico apoya a las diferentes áreas de la organización, garantizando la continuidad de la operación, resguardando los intereses internos y de manera colateral influenciando hacia el cumplimiento en las partes relacionadas. La organización cuenta con equipos integrados con colaboradores especializados en cumplimiento regulatorio; además de tener documentados e implementados procesos y sistemas que supervisan de manera constante el nivel de cumplimiento.

Objetivos en Cumplimiento Regulatorio

Uno de los compromisos de la compañía referente al marco regulatorio es mantener el cumplimiento de las obligaciones de la permisoria al 100% en términos de la Ley Federal de Juegos y Sorteos, Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con recursos de procedencia Ilícita, además de generar en tiempo y forma las acciones y los procesos necesarios para evitar la imposición de multas y sanciones por parte de las autoridades.

EN 2018 INVERTIMOS \$180,000 EN LA ACTUALIZACIÓN DEL PERSONAL DEL ÁREA EN CUMPLIMIENTO REGULATORIO Y A NUESTRO PERSONAL OPERATIVO EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO.

Algunas de nuestras herramientas enfocadas a mitigar los riesgos inherentes al cumplimiento de regulatorio en la operación así como la implementación de mejores prácticas son:

- Manual de Políticas de Cumplimiento Regulatorio y Prevención de Lavado de Dinero
- Cumplimiento Regulatorio en MetricStream
- Administración de Carpeta de Cumplimiento en Salas de Juego
- Utilización de herramientas como el Software Lexis Nexis
- Lineamientos del Oficial Cumplimiento
- Procedimiento Presentación de Avisos a la Autoridad por Actividades Vulnerables
- Capacitación continua

Periódicamente las unidades de negocio son sometidas a auditorías internas y externas, así también son sujetas a revisiones y visitas por parte de las autoridades, las revisiones antes mencionadas tienen por objeto vigilar el cumplimiento regulatorio de la organización.

Gracias a nuestros estrictos procedimientos de cumplimiento y 2,825 horas de capacitación a 565 colaboradores en materia de Prevención de Lavado de Dinero, en el año 2018 no fuimos acreedores de multas o sanciones en materia social, económica o ambiental.

Anticorrupción

Logrand Entertainment Group busca que cualquier actividad que se desempeñe en o a nombre de la compañía, esté fundamentada en la ética y valores que nos caracterizan, condenando la corrupción, soborno, fraude o cualquier otro acto ilegal.

En el año 2018 creamos nuestra Política Anticorrupción, y la dimos a conocer al 100% de nuestro personal administrativo y cuerpo directivo, con la finalidad de reforzar nuestro Código de Ética y los estándares y principios por los que se debe de regir nuestra conducta para cumplir la estricta legislación anticorrupción aplicable tanto en México como en todo el mundo. La Alta Dirección y el Comité de Ética difunden y vigilan el cumplimiento total de todas las disposiciones y leyes de las diferentes autoridades.

Cualquier violación al Código de Ética, incluyendo corrupción, puede ser reportada a través de nuestro Buzón de Denuncias. Dichas denuncias son verificadas de manera externa e interna.

Como signatarios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, estamos comprometidos a tomar una posición clara contra la corrupción a través de la integración de fuertes principios y prácticas anticorrupción en nuestras operaciones y estrategias de negocio.



Compromisos 2018

Pilar	Aspecto Material	Compromiso	C	P	S
Clientes	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	Que el 92% de nuestros casinos cuenten con Distintivo H.	●		
		Inclusión de clientes en el sistema de Control y Registro de Accidentes para identificar causas y prevenir ocurrencia de incidentes.		●	
		Ampliar el alcance de las campañas de salud para nuestros clientes.			●
	Protección de datos personales	Creación de lineamientos para la gestión de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica.	●		
		Garantizar la correcta información de nuestros clientes por medio del área de Datos Maestros.	●		
			Programa de Concientización y Capacitación sobre el Uso de Datos Personales y la Ley Federal de Protección de Datos Personales.		●
Colaboradores	Capacitación y formación	Duplicar el número de becas para la Prepa Logrand.	●		
		Implementar los planes de capacitación del Banco de Talento para mandos medios.	●		
		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.	●		
	Diversidad e igualdad de oportunidades	Brindar pláticas a nuestras colaboradoras enfocadas al empoderamiento y liderazgo de la mujer.	●		
		Fortalecer el Banco de Talento con mujeres líderes.	●		
		Ofrecer pláticas de Derechos Humanos y Diversidad.	●		
		Llevar a cabo campañas de comunicación interna buscando promover el Código de Ética.	●		
		Actualizar la Política de Reclutamiento y Selección Operativa.	●		
		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.	●		
	Condiciones laborales óptimas	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 de Salud y Previsión Social.	●		

Comunidades	Comunicación del Progreso al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.	●		
	Desarrollar e implementar iniciativas comunitarias.	●		
Cadena de suministro	Llevar a cabo evaluaciones ambientales internas de los productos que más consumimos.	●		
	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	●		
Medio ambiente	En cada cambio de luminaria se integrará tecnología LED.	●		
	Campañas de ahorro de energía en oficina.	●		
	Instalación de aislamiento térmico o 100% de luminarias LED en los interiores de futuros casinos.	●		
	Extender la implementación del sistema de recuperación de agua a todos los casinos del sureste.	●		
	Desarrollar Procedimientos para la Gestión de Residuos.			●
	Prueba piloto de Reciclaje de Plástico PET.	●		
	Extender el reciclaje de Plástico PET en al menos dos casinos.		●	
	Explorar el reemplazo de desechables a alternativas más sostenibles.	●		
Cumplimiento	Implementación de capacitaciones presenciales en salas de juego en temas de PLD.	●		
	Implementación de procesos a nivel interno en preparación a las nuevas modificaciones en los lineamientos, reglamentos y Ley de Juegos y Sorteos.	●		
	Automatización del proceso de generación de constancias fiscales.	●		
	Automatización de autoevaluaciones de cumplimiento regulatorio en casinos.	●		
	Participación activa en consultas y comités de SEGOB.	●		
	Continua validación de procesos que aseguren el adecuado cumplimiento regulatorio.	●		
	Elaboración de Política de Anticorrupción.	●		

C = Cumplido
P = En proceso
S = Sin cumplir

Acerca del Reporte

En nuestro tercer Reporte de Sostenibilidad reflejamos el impacto económico, social y ambiental que generamos a través de nuestras operaciones del día a día. El periodo objeto del reporte abarca del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018 y excluye información de las salas de juego en las que tenemos participación minoritaria. Nuestro último reporte fue publicado en el mes de julio de 2018, donde reportamos información de 2017. A partir del presente reporte, el ciclo de elaboración será de manera anual. El reporte no ha sido parte de un proceso de verificación externa.

Este reporte se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI. Los Estándares de GRI son los más reconocidos a nivel internacional para los reportes de sostenibilidad.

Agradecemos su retroalimentación y lo invitamos a enviar comentarios del reporte a responsabilidadsocial@logrand.com



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.

Pacto Mundial de las Naciones Unidas



Derechos Humanos

PRINCIPIO 1: Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

PRINCIPIO 2: No ser cómplices de abuso de los derechos humanos.

Nuestro Compromiso

Logrand Entertainment Group apoya la Declaración Universal de los Derechos Humanos y promueve entre sus colaboradores, proveedores y socios comerciales el respeto a los mismos.

Política, Procesos y Lineamientos

Código de Ética.
Líneas de Denuncia
Cláusulas en Contratos con Proveedores
Carta Compromiso con el Pacto Mundial para Proveedores

Acciones 2018

Diversidad e Igualdad de Oportunidades: Páginas 26-27
Cadena de Suministro: Página 33
Código de Ética: Página 9
Líneas de Denuncia: Página 10

Estándares Laborales

PRINCIPIO 3: Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

PRINCIPIO 4: Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.

PRINCIPIO 5: Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

PRINCIPIO 6: Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Nuestro Compromiso

Estamos comprometidos al respeto de los derechos laborales basados en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo y a su extensión a nuestra cadena de suministro.

Política, Procesos y Lineamientos

Procedimientos de Salud y Seguridad
Líneas de Denuncia
Cláusulas en Contratos con Proveedores
Carta Compromiso con el Pacto Mundial para Proveedores

Acciones 2018

Condiciones laborales óptimas: Páginas 27-28
Diversidad e Igualdad: Páginas 26-27
Líneas de denuncia: 10
Cadena de Suministro: 33



Medio Ambiente

PRINCIPIO 7: Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.

PRINCIPIO 8: Promover mayor responsabilidad medioambiental.

PRINCIPIO 9: Alentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Nuestro Compromiso

En Logrand Entertainment Group somos conscientes del impacto ambiental causado por nuestras operaciones y trabajamos para reducir estos impactos al integrar tecnologías y procesos para un mejor aprovechamiento de los recursos.

Política, Procesos y Lineamientos

Líneas de Denuncia
Carta Compromiso del Pacto Mundial para Proveedores

Acciones 2018

Energía: Página 34
Agua: Página 35
Residuos: Página 36



Anticorrupción

PRINCIPIO 10: Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

Nuestro Compromiso

Logrand Entertainment Group está comprometido a llevar a cabo sus actividades de manera legal. Es prioridad para nosotros el cumplimiento de Normas Internacionales referentes al soborno y corrupción. Nuestro Código de Ética deja clara nuestra intención y obligación de actuar siempre de manera honesta y ética en todas nuestras actividades empresariales.

Política, Procesos y Lineamientos

Política Anticorrupción
Código de Ética
Líneas de Denuncia
Lineamientos para la Recepción de Obsequios
Política de Compras
Carta Compromiso con el Pacto Mundial para Proveedores

Acciones 2018

Anticorrupción: Página 38
Código de Ética: Página 9
Líneas de Denuncia: Página 10

Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas

Objetivo	Página
2. Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.	25
3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades.	22, 23, 24, 25
4. Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos.	24, 28, 30
5. Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas.	10, 27
6. Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.	35
8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	12, 27, 33
9. Construir infraestructura resiliente, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.	34
11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.	25
12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.	32, 36
16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas.	10, 27, 38
17. Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.	12

Índice de Contenido GRI



Estándar	Declaración	Página/Respuesta
GRI 101: Fundamentos 2016		
GRI 102: Información General 2016		
Perfil de la Organización		
102-1	Nombre de la Organización.	Página 6
102-2	Principales marcas, productos y servicios.	Páginas 7, 8
102-3	Ubicación de la sede principal de la organización.	Página 6
102-4	Ubicación de las operaciones.	Página 8
102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Sociedad Anónima de Capital Variable (S.A. de C.V.)
102-6	Mercados servidos.	Página 8
102-7	Dimensiones de la organización.	Página 6
102-8	Información de empleados y otros colaboradores.	Página 26
102-9	Cadena de suministro.	Página 32
102-10	Cambios significativos en la operación y cadena de suministro.	En 2018 comercializamos el casino Grand Zapopan.
102-11	Principio de precaución.	Página 34
102-12	Iniciativas externas.	Página 12
102-13	Asociaciones a las que pertenece.	Página 12
Estrategia		
102-14	Declaración del Director General.	Página 3
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades clave.	Página 3
Ética e Integridad		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de la organización.	Página 9
102-17	Mecanismos de asesoramiento y asuntos de ética.	Página 10
Gobernanza		
102-18	Estructura de gobernanza.	Página 11
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	Página 11
Participación de Grupos de Interés		
102-40	Lista de grupos de interés.	Página 14
102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	El 70% de nuestros colaboradores pertenecen a un sindicato, el 100% de los cubiertos por un contrato colectivo.
102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	Página 14
102-43	Enfoque sobre la participación de los grupos de interés.	Página 14
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	Página 15
Prácticas de Reporte		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	JEYV de Nuevo León, S.A. de C.V., Operadora de Salas de Juego y Entretenimiento, S.A. de C.V., Operadora Megawin, S.A. de C.V., New Ads, S.A. de C.V., Administradora

Para el servicio “Materiality Disclosures”, el Servicio de GRI validó que el Índice de Contenido GRI se presenta claramente y que las referencias de las divulgaciones 102-40 a 102-49 se alinean con las secciones correspondientes en el cuerpo del reporte. El servicio se llevó a cabo en la versión en inglés del reporte.

de Talento Ejecutivo, S.A. de C.V., Talento Institucional, S.A. de C.V., Operadora Loma Larga, S. de R.L. de C.V., Consorcio Integral Internacional, S.A. de C.V., Administradora de Bingo Cancún, S. de R.L. de C.V., Administradora de Entretenimiento Guasave, S.A. de C.V., Centro de Entretenimiento de la Laguna, S.A. de C.V., Newdrinks, S.A. de C.V., Alimin Sureste Cancún y Villahermosa, S. de R.L. de C.V., Operadora Class, S. de R.L. de C.V., Egaming México, S.A. de C.V., Marsa Platinum, S. de R.L. de C.V., FC Desarrollos, S.A. de C.V., Operadora CADYS, S.A. de C.V., STORM International Latin America S.A.P.I. de C.V., Hollywoodgames, S.A. de C.V., S.I.L.A. Monterrey Sur, S.A. de C.V., S.I.L.A. Santa Bárbara, S.A. de C.V., Grupo RGSA, S. de R.L. de C.V., Montevalores, S.A. de C.V., Operadora de Bingo San Agustín, S. de R.L. de C.V., Alimin Sureste Mérida, S. de R.L. de C.V.

102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema.	Página 16
102-47	Lista de temas materiales.	Página 16
102-48	Reexpresión de la información.	Página 41
102-49	Cambios en la elaboración de informes.	Página 41
102-50	Periodo objeto del informe.	Página 41
102-51	Fecha del último informe.	Página 41
102-52	Ciclo de elaboración de informes.	Página 41
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	Página 41
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.	Página 41
102-55	Índice de contenidos GRI.	Página 45
102-56	Verificación externa.	Página 41

Desempeño Económico

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016

103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	Página 9
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 9
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 9

GRI 201: Desempeño Económico 2016

201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	Página 9
201-4	Asistencia financiera recibida por parte de gobierno.	No recibimos ningún tipo de asistencia financiera por parte del gobierno.

Juego Responsable

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016

103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	Página 17
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 17
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 17

Salud y Seguridad del Cliente

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016

103-1	Explicación del aspecto material y sus límites.	Página 18
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	Páginas 18,19
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Página 18

GRI 416: Salud y Seguridad del Cliente 2016

416-2	Incidentes de no cumplimiento con respecto a los impactos en salud y seguridad de productos y servicios.	La organización no ha identificado incidentes de no cumplimiento con regulaciones y/o códigos voluntarios.
-------	--	--

Protección de Datos Personales

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016

103-1	Explicación del aspecto material y sus límites.	Página 19
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	Página 19
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Página 19

GRI 418: Privacidad del cliente 2016

418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente .	Página 19
-------	---	-----------

Transparencia en el Juego

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016

103-1	Explicación del aspecto material y sus límites.	Página 20
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	Página 20
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Página 20

Satisfacción del Cliente

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016

103-1	Explicación del aspecto material y sus límites.	Página 20
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	Página 20
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Página 20

Comunidades

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016

103-1	Explicación del aspecto material y sus límites.	Página 21
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	Páginas 21 - 25
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Página 21

GRI 413: Comunidades Locales 2016

413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	Página 21 - 25
-------	--	----------------

Diversidad e Igualdad de Oportunidades

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016

103-1	Explicación del aspecto material y sus límites.	Página 26
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	Páginas 26, 27
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Página 26

GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016

405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados .	Página 26
-------	---	-----------

GRI 406: No Discriminación 2016

406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	No se recibió ningún incidente de discriminación a través de nuestras líneas de denuncia.
-------	---	---

Condiciones Laborales Óptimas

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016

103-1	Explicación del aspecto material y sus límites.	Página 27
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	Páginas 27, 28
103-3	Evaluación del enfoque de gestión .	Página 27

GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018

403-1	Sistema de gestión de salud y seguridad laboral.	Páginas 27, 28
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	Páginas 27, 28

403-3	Servicios de salud laboral.	Página 28
403-4	Participación, consulta y comunicación con los trabajadores de salud y seguridad laboral.	Páginas 27, 28
403-5	Formación del trabajador en salud y seguridad laboral.	Página 28
403-6	Promoción de la salud del trabajador.	Página 28
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad laboral relacionado directamente a relaciones laborales.	Páginas 27, 28
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de seguridad y salud laboral.	Página 28
403-9	Lesiones relacionadas al trabajo.	Página 28

Capacitación y Formación

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016

103-1	Explicación del aspecto material y sus límites.	Página 28
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	Páginas 28 - 31
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Página 28

GRI 404: Formación y Enseñanza 2016

404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	En 2018 brindamos una media de 55 horas de capacitación (administrativa y técnica) por colaborador.
404-2	Programas para mejorar la aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	Páginas 24 - 31
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	Página 30

Cadena de Suministro

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.	Páginas 32, 33
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Página 32

GRI 408: Trabajo infantil 2016

408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	Página 33
-------	--	-----------

GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016

409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	Página 33
-------	---	-----------

GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016

412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.	Página 33
-------	---	-----------

Energía

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

GRI 302: Energía 2016

302-1	Consumo energético dentro de la organización.	Página 34
302-4	Reducción del consumo energético.	Página 34

Agua

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016

103-1	Explicación del aspecto material y sus límites.	Página 35
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 35
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 35

GRI 303: Agua 2016

303-1	Extracción de agua por fuente.	Página 35
303-3	Agua reciclada y reutilizada.	Página 35

Residuos

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
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Página 36

GRI 306: Efluentes y Residuos 2016

306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino.	Página 35
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación.	Página 36

Cumplimiento Regulatorio

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016

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

GRI 307: Cumplimiento Ambiental 2016

307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	Página 37
-------	---	-----------

GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016

419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	Página 37
-------	---	-----------

GRI 205: Anticorrupción 2016

205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Página 38
-------	---	-----------



LOGRAND
ENTERTAINMENT GROUP