



POLITICAS SANDOS

Propósito de la Empresa

1. Ofrecer productos y servicios únicos que nos distingan dentro del sector turístico.
2. Generar prosperidad en todos los sentidos, concretar los objetivos de los accionistas y exceder las expectativas de los huéspedes y de la familia Sandos.
3. Contribuir al desarrollo de la empresa y del destino, fortaleciendo y posicionando nuestra marca como inversión potencial de futuro.

Visión

Ser líderes en resorts todo incluido, sustentables, innovadores y diferenciadores.

Misión

Ofrecer experiencias únicas a nuestros huéspedes.

Nuestros Valores y Principios

- 1.**Respeto:**Demostrando excelencia y ética hacia nuestros compañeros de trabajo (Empresa), la sociedad (Humanidad) y las diversas formas de vida que nos rodean (Entorno).
- 2.**Honestidad:**a ausencia de engaño o fraude conduce al desarrollo personal, profesional y organizacional.
- 3.**Responsabilidad:**Por todo y por cada persona en el marco del poder de cada uno.
- 4.**Creatividad:**Trascender ideas tradicionales, encontrar soluciones de forma original, mejorando nuestras habilidades como individuos y contribuyendo al progreso de nuestra empresa diariamente.
- 5.**Proactividad:**Anticipar en cada momento lo que queremos hacer y cómo lo vamos a hacer, asumiendo la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan.

6.Actitud Positiva:Regalar siempre una sonrisa, dar mayor énfasis a lo positivo y disfrutar lo que tenemos y lo que hacemos.

Políticas de Responsabilidad Social

1.Política de equidad de género:Garantizar la igualdad de oportunidades y no discriminación, al proporcionar las prácticas para el desarrollo profesional de todos los colaboradores.

2.Política de no discriminación:No podrán establecerse distinciones entre los colaboradores por motivo de raza, género, orientación sexual, credo, condición social-económica, nacionalidad y/o expresiones culturales autóctonas.

3.Política de cuidado a la mujer:Las mujeres embarazadas no realizarán trabajos pesados, y durante su lactancia tendrán reposos extraordinarios para alimentar a su bebé.

4.Política en contra de la explotación infantil:Se aplicará el protocolo de detección de prácticas de explotación, maltrato y/o comercio sexual infantil.

5.Política de contratación y desarrollo:Se fomenta la contratación de colaboradores de la zona, así como su promoción a puestos de mando.

6.Política de reconocimiento a la excelencia:Reconocer e incentivar a los colaboradores que hayan demostrado excelencia en su desempeño, el cual sea demostrado a través de los sistemas internos de medición aplicables.

7.Política de respeto a los hábitos, derechos y tradiciones de los pueblos:Se respeta los hábitos, derechos y tradiciones culturales de los colaboradores y la comunidad, apoyando en las actividades que se realicen en las conmemoraciones más importantes.

Sandos y el Medioambiente

1.Política corporativa ambiental:En Sandos estamos comprometidos en reducir y prevenir el impacto ambiental negativo asociado a nuestras actividades. Informando y educando a nuestros colaboradores, huéspedes y proveedores, propiciamos en ellos una cultura ecológica sustentable para proteger nuestro entorno y contribuir en la recuperación de nuestro planeta.

2.Política de sustentabilidad:En Sandos, mejoramos continuamente nuestros procesos operativos para garantizar la reducción de nuestra huella ecológica. Nos distinguimos por promover en nuestros huéspedes, proveedores y colaboradores el aprendizaje de prácticas sustentables que contribuyen a conservar el patrimonio histórico, natural y cultural e impulsan el desarrollo de la comunidad.

Premios y Reconocimientos

Sandos se esfuerza todos los días para ofrecer unas increíbles vacaciones a cada uno de nuestros huéspedes. Con un excelente servicio, nuestras hermosas instalaciones, y nuestras prácticas sustentables, hemos sido reconocidos con varias certificaciones y premios de la industria turística.

Normas de Calidad en el Servicio

1.**Seguridad e Higiene:**Énfasis en la correcta manipulación de alimentos y bebidas, la limpieza y la desinfección, la prevención de riesgos para huéspedes y colaboradores.

2.**Amabilidad y Atención:**Atención al huésped con un alto estándar de hospitalidad: sonrisa sincera, atención al detalle y trato personalizado.

3.**Imagen:**Cuidado de la imagen impecable de todos los colaboradores, de las áreas comunes y del entorno.

4.**Eficiencia:**Aplicación de políticas, procedimientos y estándares que potencian las sinergias y permiten un alto nivel de productividad y de rapidez en el servicio.

Política en contra de la explotación infantil:

Las industrias promotoras de viajes y del turismo han de hacer frente a un caso especialmente grave de vulneración de los derechos de los niños: la explotación sexual infantil asociada a los viajes y el turismo. Uno de los primeros pasos para combatir esta problemática consiste en el desarrollo de una política ética corporativa que institucionalice la protección de los niños frente al turismo sexual.

Definiciones

1. Un niño o niña se define como una persona menor de 18 años.

2. El Abuso Infantil se define como toda forma de abuso físico, maltrato emocional, abuso sexual y explotación, abandono o trato negligente, explotación comercial o de otro tipo de un niño o niña e incluye cualquier acción que resulte en el daño real o potencial de un niño o niña.

El abuso infantil puede ser un acto deliberado o puede ser la consecuencia de la falta de acciones o de prevención de daños. El abuso de la niñez consiste en cualquier cosa que los individuos, instituciones o procesos hacen o dejan de hacer, intencionalmente o no, que causa daño o perjudica su prospecto de un desarrollo sano y saludable hacia la adultez.

3. La Protección de la Niñez, dentro del ámbito de esta política, se define como las responsabilidades, medidas y actividades que el hotel emprende para salvaguardar a la niñez tanto de los daños intencionales o no intencionales.

Alcance

La Política de Protección aplica a cada una de las personas que trabajan o están asociados con el hotel e incluye sin limitación:

1. Al Personal a todos los niveles
2. Clientes del Hotel
3. Visitantes

El Personal del hotel, Clientes, y Visitantes deben:

1. No abusar y/o explotar a un niño(a) o actuar/comportarse de alguna forma que ponga al niño en riesgo de sufrir daños.
2. Reportar cualquier preocupación que tengan con respecto al abuso o protección de la niñez de acuerdo con los procedimientos aplicables. Este es un requerimiento obligatorio para el personal. El no hacerlo puede resultar en acciones disciplinarias.
3. Responder a un niño(a) que haya sido abusado o explotado de acuerdo con los procedimientos aplicables de la oficina local.
4. Cooperar total y confidencialmente en cualquier investigación sobre preocupaciones o acusaciones.
5. Contribuir a crear un ambiente donde los niños y niñas sean respetados y animados a hablar sobre sus preocupaciones y derechos.
6. Pedir siempre permiso a los niños y niñas (o, en el caso de niños pequeños, a sus padres o tutores) antes de tomar imágenes (ej. fotografías, videos) de ellos. Respetar su decisión de decir no a la toma de la imagen. Debe asegurarse que cualquier imagen tomada de los niños y niñas es respetuosa (por ejemplo: los niños y niñas deben tener ropa adecuada que cubra sus órganos sexuales. No son aceptables las imágenes de niños y niñas en poses sexualmente sugestivas o que tengan cualquier impacto negativo en su dignidad o privacidad). Las historias e imágenes de los niños deben basarse en el interés superior de la niñez.
7. Estar conscientes que si hay preocupaciones sobre la conducta del personal o de los clientes con relación a la protección de la niñez y/o en caso de un incumplimiento de la Política de Protección de la Niñez, esto será investigado como parte de esta política: ya sea considerando la referencia a las autoridades correspondientes para la investigación criminal de acuerdo con la ley del país en el cual trabaja; y/o por el hotel de acuerdo con los procedimientos disciplinarios. Esto puede resultar en sanciones disciplinarias y/o despido del personal. Ser conscientes de que El Hotel romperá toda relación con cualquier Cliente o Visitante a quien se le haya comprobado haber cometido abuso de niños(as).
8. Ser conscientes de que si se plantea una preocupación legítima sobre una sospecha de abuso, la misma que en la investigación se demuestra fue infundada, no se tomarán acciones en contra de la persona que lo reportó. Sin embargo, cualquier empleado que haga acusaciones falsas y maliciosas enfrentará acciones disciplinarias.

Ser conscientes de que el Hotel tomará todas las acciones legales apropiadas u otras acciones en contra de los Clientes y Visitantes que hagan acusaciones falsas y maliciosas de abuso de niños y niñas.

Procedimiento identificación abusos a menores

Las industrias promotoras de viajes y del turismo han de hacer frente a un caso especialmente grave de vulneración de los derechos de los niños: la explotación sexual infantil asociada a los viajes y el turismo. Uno de los primeros pasos para combatir esta problemática consiste en el desarrollo de una política ética corporativa que institucionalice la protección de los niños frente al turismo sexual.

Todo el personal deberá seguir el siguiente protocolo.

Si identifica cualquiera de las situaciones que se comunican en las páginas siguientes, deberán seguir alguna de las siguientes opciones:

Dentro del hotel:

Comunicar al jefe de Departamento quien se lo comunicará al Director y será quien tome la mejor decisión

En el hotel, será requisito que:

- Sí viene un adulto sólo con un niño debe traer el libro de familia, DNI, Pasaporte o en su defecto la carta de la Policía Nacional autorizando el viaje (Recepción).
- Si se identifican factores de riesgos debemos comunicar dentro del hotel a nuestro superior directo o en último caso al Director quien tomara la mejor decisión.

En tu entorno:

- Teléfonos de contacto: **112 y 062**
- Las denuncias son de carácter anónimo
- Deberemos proporcionar toda la información que se nos solicita
- El Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales, ha publicado un manual al cual nos adherimos todos los hoteles en caso de detectar una situación de estas.



Recuerda fuera del hotel

Como ciudadano responsable, debería comunicarse con alguno de los números que se indican.



SANDOS POLICIES

Company Purpose

1. Offer unique products and services that distinguish us within the tourism sector.
2. Generate prosperity in every way, specify the objectives of the shareholders and exceed the expectations of guests and the Sandos family.
3. Contribute to the development of the company and the destination, strengthening and positioning our brand as a potential future investment.

View

Be leaders in all-inclusive, sustainable, innovative and differentiating resorts.

Mission

Offer unique experiences to our guests.

Our Values and Principles

1. **Respect:** Demonstrating excellence and ethics towards our coworkers (Company), society (Humanity) and the various life forms that surround us (Environment).
2. **Honesty:** The absence of deception or fraud leads to personal, professional and organizational development.
3. **Responsibility:** For everything and for each person within the framework of each one's power.
4. **Creativity:** Transcend traditional ideas, find solutions in an original way, improving our skills as individuals and contributing to the progress of our company daily.
5. **Proactivity:** Anticipate at all times what we want to do and how we are going to do it, assuming the responsibility of making things happen.

6. **Positive Attitude:** Always give a smile, give greater emphasis to the positive and enjoy what we have and what we do.

Social Responsibility Policies

1. **Gender equity policy:** Ensure equal opportunities and non-discrimination, by providing professional development practices for all employees.
2. **Non-discrimination policy:** No distinctions can be made between employees based on race, gender, sexual orientation, creed, social-economic status, nationality and / or indigenous cultural expressions.
3. **Women's care policy:** Pregnant women will not do heavy work, and during breastfeeding they will have extraordinary rest to feed their baby.
4. **Policy against child exploitation:** The protocol for detecting practices of exploitation, abuse and / or child sex trade will be applied.
5. **Hiring and development policy:** The hiring of collaborators in the area is encouraged, as well as their promotion to command posts.
6. **Excellence recognition policy:** Recognize and encourage employees who have demonstrated excellence in their performance, which is demonstrated through the applicable internal measurement systems.
7. **Policy of respect for the habits, rights and traditions of the peoples:** The cultural habits, rights and traditions of the collaborators and the community are respected, supporting the activities carried out in the most important commemorations.

Sandos and the Environment

1. **Corporate environmental policy:** At Sandos we are committed to reducing and preventing the negative environmental impact associated with our activities. Informing and educating our collaborators, guests and suppliers, we foster in them a sustainable ecological culture to protect our environment and contribute to the recovery of our planet.
2. **Sustainability policy:** At Sandos Hotels & Resorts, we continuously improve our operational processes to ensure the reduction of our ecological footprint. We distinguish ourselves by promoting in our guests, suppliers and collaborators the learning of sustainable practices that contribute to conserving the historical, natural and cultural heritage and promote community development.

Awards and honours

Sandos strives every day to offer an incredible vacation to each of our guests. With excellent service, our beautiful facilities, and our sustainable practices, we have been recognized with various certifications and awards from the tourism industry.

Service Quality Standards

1. **Safety and Hygiene:** Emphasis on the correct handling of food and beverages, cleaning and disinfection, risk prevention for guests and collaborators.
2. **Kindness and Attention:** Customer service with a high standard of hospitality: sincere smile, attention to detail and personalized service.
3. **Image:** Care for the impeccable image of all collaborators, common areas and the environment.
4. **Efficiency:** Application of policies, procedures and standards that enhance synergies and allow a high level of productivity and speed in service.

Policy against child exploitation:

The travel and tourism promotion industries have to face a particularly serious case of violation of children's rights: child sexual exploitation associated with travel and tourism. One of the first steps to combat this problem is the development of a corporate ethical policy that institutionalizes the protection of children against sex tourism.

Definitions

1. A child is defined as a person under 18 years of age.
2. Child Abuse is defined as any form of physical abuse, emotional abuse, sexual abuse and exploitation, neglect or neglect, commercial or other exploitation of a child and includes any action that results in actual or potential harm of a boy or girl.

Child abuse may be a deliberate act or it may be the consequence of lack of action or damage prevention. Childhood abuse consists of anything that individuals, institutions or processes do or fail to do, intentionally or not, that causes harm or damages their prospect of healthy and healthy development towards adulthood.

3. The Protection of Children, within the scope of this policy, is defined as the responsibilities, measures and activities that the hotel undertakes to safeguard children from both intentional or unintentional damages.

Scope

The Protection Policy applies to each person who works or is associated with the hotel and includes without limitation:

1. Staff at all levels
2. Hotel Customers
3. Visitors

Hotel Staff, Customers, and Visitors must:

1. Do not abuse and / or exploit a child or act / behave in any way that puts the child at risk of harm.
2. Report any concerns they have regarding child abuse or protection in accordance with applicable procedures. This is a mandatory requirement for staff. Failure to do so may result in disciplinary actions.
3. Respond to a child who has been abused or exploited in accordance with the applicable procedures of the local office.
4. Cooperate fully and confidentially in any investigation of concerns or accusations.
5. Contribute to creating an environment where children are respected and encouraged to talk about their concerns and rights.
6. Always ask permission from children (or, in the case of young children, their parents or guardians) before taking pictures (eg photographs, videos) of them. Respect your decision to say no to the image. You must ensure that any image taken of children is respectful (for example: boys and girls must have appropriate clothing that covers their sexual organs. Images of children in sexually suggestive poses or having any negative impact are not acceptable. in your dignity or privacy). Children's stories and images should be based on the best interests of children.
7. Be aware that if there are concerns about the conduct of staff or clients in relation to the protection of children and / or in case of a breach of the Child Protection Policy, this will be investigated as part of this policy. : either considering the reference to the corresponding authorities for criminal investigation in accordance with the law of the country in which you work; and / or by the hotel in accordance with disciplinary procedures. This may result in disciplinary sanctions and / or dismissal of staff. Be aware that The Hotel will break any relationship with any Client or Visitor who has been proven to have committed child abuse.
8. Be aware that if there is a legitimate concern about a suspected abuse, the same as the investigation shows was unfounded, no action will be taken against the person who reported it. However, any employee who makes false and malicious accusations will face disciplinary action.

Be aware that the Hotel will take all appropriate legal actions or other actions against Clients and Visitors who make false and malicious accusations of child abuse.

Child Abuse Identification Procedure

The travel and tourism promotion industries have to face a particularly serious case of violation of children's rights: child sexual exploitation associated with travel and tourism. One of the first steps to combat this problem is the development of a corporate ethical policy that institutionalizes the protection of children against sex tourism.

All personnel must follow the following protocol.

If you identify any of the situations that are reported on the following pages, you should follow one of the following options:

Inside the hotel:

Communicate to the department head who will communicate it to the Director and will be the one who makes the best decision

At the hotel, it will be a requirement that:

If an adult comes with only one child, he must bring the family book, ID, Passport or, alternatively, the National Police letter authorizing the trip (Reception).

If risk factors are identified, we must inform our direct superior within the hotel or, ultimately, the Director who will make the best decision.

In your environment:

Contact phones: 112 and 062

The complaints are anonymous

We must provide all the information requested

The Ministry of Labor and Social Affairs has published a manual to which we adhere all the hotels in case of detecting a situation of these.



Remember outside the hotel
As a responsible citizen, you should contact one of the numbers listed.