



DECAMERON

# *Informe de Sostenibilidad*

2022



# Tabla de contenidos

Acerca de este reporte .....	7
Carta del presidente .....	9
Acerca de Decameron .....	10
Hitos 2022.....	16
Reconocimientos, iniciativas y adhesiones .....	19
Estrategia de sostenibilidad .....	22
Dimensión económica.....	29
1. Ética empresarial y gobierno corporativo .....	29
2. Modelo de negocio.....	45
• Innovación y transformación digital.....	50
• Gestión de riesgos.....	57
• Seguridad de la información y ciberseguridad .....	64
• Gestión de la cadena de abastecimiento .....	70
Dimensión social .....	76
3. Gestión del talento.....	76
• Compromiso y cultura organizacional .....	78
• Atracción y retención del talento .....	96
• Desarrollo, desempeño y formación.....	103
• Bienestar de nuestros trabajadores.....	107
• Salud y seguridad en el trabajo .....	111
4. Gestión del cliente .....	127
• Salud y seguridad del cliente.....	128
• Experiencia del cliente – satisfacción del cliente.....	132



- 5. Creación de valor a la comunidad..... 136
  - Fundación Decameron..... 137
  - Donaciones.....143
- Dimensión ambiental .....145**
- 6. Cambio climático y ecoeficiencia .....145
  - Gestión ambiental..... 147
  - Ecoeficiencia operacional.....151
  - Cambio climático y contaminación ..... 157
  - Economía circular.....165
  - Biodiversidad ..... 170
- 7. Estándares GRI..... 175
- 8. Requerimientos de información no financiera y de diversidad (Ley 11/2018).....184



# Principales cifras 2022



Dimensión económica y gobierno			Dimensión social	Dimensión ambiental
Total ingresos consolidados <b>\$338.825.000 USD</b> <small>*Consolidado Organización Decameron SRL</small>			Promedio de trabajadores <b>9.858</b>	Huella de carbono (huésped noche) <b>12,63 kgCO<sub>2</sub></b> <small>*Método Market Based</small>
EBITDA ajustado recurrente <b>\$71.980.000 USD</b> <small>*Consolidado Organización Decameron SRL</small>			Porcentaje de mujeres <b>45,3%</b>	Consumo de energía renovable <b>30,7%</b>
Países <b>9</b>	Hoteles <b>31</b>	Llaves <b>7.398</b>	Trabajadores en convención colectivas <b>28,4%</b>	Consumo energía (huésped noche) <b>37,75 kWh</b>
Pasajeros por noche (PAX) <b>3.964.572</b>	Noches Ocupadas (RN) <b>1.713.370</b>	Promedio horas de formación x trabajador <b>111,2 h</b>	Consumo agua (huésped noche) <b>0,68 m<sup>3</sup></b>	
Afiliados Multivacaciones <b>174.421</b>			Evaluación de estándares de seguridad e higiene <b>100%</b>	Implementación luces LED <b>93,4%</b>
Ventas Agencias <b>\$25.687.000 USD</b>			Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo <b>18,73</b> <small>*Sin in itinere</small>	Inversiones ambientales <b>\$2.336.396 USD</b>
Traslados Explorer <b>228.504</b>	Tours Explorer <b>133.780</b>	Índice de Gravedad de Accidentes de Trabajo <b>0,20</b> <small>*Sin in itinere</small>	Operaciones hoteleras en cercanías a zonas protegidas <b>9 (29%)</b>	
Miembros de la Junta Directiva <b>10</b>			Inversiones sociales <b>\$294.519 USD</b>	
Reuniones de la Junta Directiva y Comités de Gobierno <b>18</b>			Numero de activos donados <b>52.137</b>	

Principales resultados económicos 2022 a nivel de Hoteles Decameron España S.L.U (cifras en miles de Euros):

Nombre de la subsidiaria	País de constitución	Activos	Provisión, impuesto de renta	Aportac. Fundacio. y ent. sin ánimo de lucro (*)
Hoteles Decameron España S.L.	España	- 983	-	-
Hoteles Decameron Colombia S.A.S	Colombia	- 9,683	1,624	-
Servincluidos Ltda.	Colombia	2,300	225	224
Decameron Cinco Herraduras S.A.S	Colombia	903	- 851	-
Aparta Hotel Don Blas S. A.	Colombia	1,924	- 504	1
Operaciones Decameron SAI S.A.S.	Colombia	- 4	-	-
Decameron All Inclusive Hotels and Resorts S.A.	Costa Rica	- 354	-	-
Hoteles Decameron Ecuador S.A.	Ecuador	2,334	- 1,306	-
Lorma S.A.	Ecuador	- 62	- 9	-
Hoteles Decameron El Salvador S.A. de C.V.	El Salvador	5,999	- 238	-
Servilaborales S.A. de C.V.	El Salvador	30	- 1	-
Club de Playas Salinitas S.A. de C.V.	El Salvador	6,992	- 1,820	-
Hoteles Decameron Guatemala S.A.	Guatemala	- 282	- 25	-
Hoteles Decameron Jamaica Limited	Jamaica	- 4,264	-	-
Hescov Investments, Limited	Jamaica	- 2,808	-	-
Waterfront Investments Limited	Jamaica	- 2,569	-	-
Decameron, S.A. de C.V.	México	- 12,129	3,713	-
Servincluidos S.A. de C.V.	México	- 63	- 148	-
Las Ramblas S.A.	Panamá	17	- 5	-
CPG Panamá Holdings, Inc. (consolidado)	Barbados	- 565	- 1,122	-
Decameron Global Services S. de R.L.	Panamá	673	-	-
Multivacaciones Panama S.A.	Panamá	145	- 55	-
Decameron Services S.A.	Panamá	169	- 20	-
Atlantic Management & Hotels International, S.A.	Panamá	- 8	-	-
Hoteles Decameron Haiti S.A.	Haití	- 4,029	-	-
<b>TOTAL</b>		<b>- 16,317</b>	<b>- 542</b>	<b>225</b>

Principales resultados económicos 2021 a nivel de Hoteles Decameron España S.L.U (cifras en miles de Euros):

Nombre de la subsidiaria	País de constitución	Beneficios / pérdidas antes de impuestos	Provisión, impuesto de renta	Aportac. Fundacio. y ent. sin ánimo de lucro (*)
Hoteles Decameron España S.L.	España	- 970	-	-
Hoteles Decameron Colombia S.A.S	Colombia	22,663	11,633	-
Servincluidos Ltda.	Colombia	5,621	- 2,532	268
Decameron Cinco Herraduras S.A.S	Colombia	2,930	- 161	-
Aparta Hotel Don Blas S. A.	Colombia	5,508	- 1,880	2
Operaciones Decameron SAI S.A.S.	Colombia	- 5	-	-
Decameron All Inclusive Hotels and Resorts S.A.	Costa Rica	25	-	-
Hoteles Decameron Ecuador S.A.	Ecuador	- 846	- 312	-
Lorma S.A.	Ecuador	- 116	- 4	-
Hoteles Decameron El Salvador S.A. de C.V.	El Salvador	7,197	- 640	-
Servilaborales S.A. de C.V.	El Salvador	- 4	- 15	-
Club de Playas Salinitas S.A. de C.V.	El Salvador	6,088	- 1,159	-
Hoteles Decameron Guatemala S.A.	Guatemala	- 94	- 106	-
Hoteles Decameron Jamaica Limited	Jamaica	- 1,511	-	-
Hescov Investments, Limited	Jamaica	- 1,747	-	-
Waterfront Investments Limited	Jamaica	44	-	-
Decameron, S.A. de C.V.	México	- 2,560	921	-
Servincluidos S.A. de C.V.	México	- 426	- 25	-
Las Ramblas S.A.	Panamá	1	-	-
CPG Panamá Holdings, Inc. (consolidado)	Barbados	- 1,773	- 818	-
Decameron Global Services S. de R.L.	Panamá	4,553	-	-
Multivacaciones Panama S.A.	Panamá	75	- 21	-
Decameron Services S.A.	Panamá	273	- 96	-
Atlantic Management & Hotels International, S.A.	Panamá	175	-	-
Hoteles Decameron Haiti S.A.	Haití	- 8,321	-	-
<b>TOTAL</b>		<b>36,780</b>	<b>4,785</b>	<b>270</b>





## Acerca de este reporte

(GRI 2-3) El presente informe hace referencia a nuestro desempeño desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022 y forma parte del Informe de Gestión Consolidado de la Sociedad Hoteles Decameron España S.L.U. Los informes de sostenibilidad los presentamos de forma anual desde el 2018, siendo este nuestro quinto año de reporte.

Tenemos como referencia para la presentación de este Informe Anual de Sostenibilidad los estándares sugeridos por Global Reporting Initiative (GRI) 2021 y, además, se ha elaborado en línea con los requerimientos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de España, conocido como Estado de Información No Financiera.

Este informe recoge información relevante de nuestra gestión en temas ambientales, sociales, de gobernanza y económicos, razón por la cual los cortes están alineados a nuestros Estados Financieros Consolidados de Hoteles Decameron España S.L.U. es decir, 31 de diciembre de 2022. Adicionalmente, este año hemos incluido por primera vez información asociada a la matriz del grupo que se encuentra en Panamá y sus subsidiarias, así como también información relacionada con nuestra operación en Perú (Punta Sal, El Pueblo, Miraflores y San Isidro) y la operación de los hoteles Aloft (Bogotá y Costa Rica), dado que consideramos importante contemplar en este informe todas las operaciones del Grupo con el propósito constante de mejorar la integridad del mismo.

La fecha de publicación de este Informe es Julio de 2023.

En caso de requerir información adicional relacionada con este informe, puede contactar con nuestra Directora Corporativa de Sostenibilidad, Ana Lucía Giraldo al correo [analucia.giraldo@decameron.com](mailto:analucia.giraldo@decameron.com).

### Actualización de la información

(GRI 2-4) Durante el año 2022 llevamos a cabo un ejercicio de planeación estratégica con horizonte a 2027. Como resultado de ese ejercicio,

realizamos una revisión de los asuntos que habíamos definido como materiales, esto con el fin de ajustarlos mejor a nuestra estrategia corporativa y alienarlos con las nuevas exigencias del mercado, especialmente después de los retos y aprendizajes que nos dejó la pandemia del COVID-19.

Partiendo de la redefinición de nuestros temas materiales, pudimos elaborar nuestra estrategia de sostenibilidad, así como el plan de trabajo con el objetivo de fijarnos metas realistas en el corto y mediano plazo.

### Verificación de la información

(GRI 2-5) Con el objetivo de garantizar la transparencia de la información suministrada en este informe a nuestros grupos de interés y buscando dar conformidad a la normativa mercantil vigente en España, este informe ha sido objeto de verificación por parte de un tercero independiente, EY España.

La firma EY, quien actúa como auditor externo del Grupo, auditó tanto los Estados Financieros Consolidados, como el Estado de Información No Financiera (EINF) de la Sociedad Hoteles Decameron España S.L.U. y sus dependientes, siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) 2021, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo "Requerimientos de información no financiera y de diversidad (Ley 11/2018)" del citado Estado. En su informe se incluyen el nivel de verificación obtenido, el alcance del proceso, cualquier limitación de verificación y sus conclusiones.

Adicionalmente, es presentado a los administradores mancomunados de Hoteles Decameron España S.L., junto con los Estados Financieros Consolidados.





# Carta del presidente

El 2022 fue un año que estuvo marcado por cambios, retos y reactivación. Después de cerrar el 2021 creyendo haber superado las etapas más críticas de la pandemia, en el primer trimestre de 2022 nos enfrentamos a la variante Omicron, que sin duda tuvo un efecto en nuestras ocupaciones, pero que afortunadamente pudimos superar gracias al anhelo de viajar de nuestros clientes, y a la reactivación paulatina de los mercados que nos permitió mejorar nuestras tarifas promedio frente a las de 2019.

Aunado a lo anterior, durante el 2022 continuamos implementando estrictos procesos de control de gastos y rigurosidad financiera, complementado con la transformación de nuestras herramientas tecnológicas, logrando así eficiencias desde punto de vista operacional y volcando nuestros procesos a la mejora de la experiencia de nuestros clientes.

Adicionalmente, nuestra Organización hizo un esfuerzo relevante durante la pandemia mediante el otorgamiento de auxilios económicos al personal que estuvo suspendido en este período para garantizarle un ingreso mínimo, dado el cierre total de nuestras operaciones. Posteriormente, superada la pandemia, en 2022 Decameron empleó alrededor de 10.000 colaboradores directos en la región, generando un impacto positivo en ellos y sus familias, gracias a que durante el 2022 pudimos reabrir la gran mayoría de nuestros hoteles, lo cual fue un parte de tranquilidad para nuestra fuerza laboral, especialmente después de haber superado los dos años más difíciles de nuestra historia y, en general, de la industria hotelera.

Para culminar el 2022 retomamos el ejercicio de planeación financiera con un horizonte al 2027. En este proceso tuvimos la oportunidad de reflexionar sobre los cambios que se han presentado en los mercados, las nuevas tendencias y los desafíos que tenemos por delante. Una de las principales definiciones del ejercicio, fue la necesidad de alinear los temas de sostenibilidad con la estrategia de la compañía para lograr un crecimiento sostenible y de largo plazo.

Con ese objetivo, redefinimos nuestra materialidad enfocándonos en seis frentes de acción: Creación de valor a la comunidad, cambio climático y ecoeficiencia, gestión del talento, gestión del cliente, ética y gobierno corporativo y modelo de negocio .

Basados en esta redefinición, venimos trabajando en la estrategia y plan de acción para desarrollarlo y en el 2022 ya cumplimos ciertos hitos importantes como lo son: capacitaciones a colaboradores y huéspedes sobre la importancia del cuidado y conservación de los recursos y biodiversidad, cambios progresivos de equipos hidrosanitarios y eléctricos de alto consumo por otros más eficientes, actividades de mantenimiento preventivo y correctivo para detectar pérdidas de agua y energía; eliminación de pitillos y mezcladores de nuestras operaciones; entre otros.

También, desde el frente social, seguimos comprometidos con las comunidades de nuestras zonas de influencia. Venimos trabajando y construyendo alianzas importantes con otras instituciones, especialmente en la costa caribe colombiana, para reforzar nuestro compromiso con la generación de valor compartido. De igual forma, hemos continuado ejecutando nuestros proyectos desde Fundación Decameron, los cuales se centran en la atención a la primera infancia y donde tenemos aproximadamente 200 beneficiarios directos.

Finalmente reitero mi agradecimiento al compromiso, dedicación y esfuerzo de nuestros colaboradores, que día a día logran atender a los cerca de 4 millones de pasajeros por noche, y los invito a que juntos podamos seguir construyendo la compañía en donde todos queremos estar y permanecer.

**Fabio Villegas Ramírez**  
Presidente  
Organización Decameron SRL



## Acerca de Decameron

(GRI 2-1) (GRI 2-6) Somos un grupo empresarial de naturaleza privada que comenzó operaciones de hotelería y turismo en la ciudad de Cartagena, Colombia en el año 1987. Hoy en día tenemos presencia en nueve países de Latinoamérica y el Caribe. Desde el año 2006 tenemos una Fundación (entidad sin ánimo de lucro) en Colombia, a través de la cual desarrollamos programas sociales enfocados principalmente en el apoyo a la primera infancia.

La matriz del Grupo, Organización Decameron S.R.L, está ubicada en Panamá. Nuestras oficinas corporativas principales están ubicadas en Bogotá, y la compañía desde donde manejamos las principales inversiones del Grupo está ubicada en Madrid. Por otra parte, complementamos nuestra oferta vacacional con tres unidades de negocio:



### Agencias

Agencias de viaje internas



### Multivacaciones

Programa de vacaciones prepagado basado en puntos (Decas)



### Explorer

Traslados y **tours**

## OPERACIÓN HOTELERA

La operación hotelera es el corazón de Decameron, a través de ella ofrecemos paquetes vacacionales accesibles principalmente a familias latinoamericanas de clase media

### HOTELES

#### Colombia

Decameron Barú  
Decameron Aquarium  
Decameron Don Blas  
Decameron El Isleño  
Decameron San Luis  
Decameron Galeón  
Decameron Panaca  
Decameron Marazul  
Decameron Heliconias  
Decameron Maryland  
Decameron Los Delfines  
Decameron Ticuna  
Alof Bogotá

#### MÉXICO

Decameron Complex  
Decameron Los Cocos  
Decameron Los Cabos  
Decameron La Marina  
Decameron Isla Coral

#### PANAMÁ

Decameron Costa Blanca

#### COSTA RICA

Aloft San José

#### EL SALVADOR

Decameron Salinitas

#### HAITÍ

Decameron Indigo Beach

#### PERÚ

Decameron Punta Sal  
El Pueblo Resort & CC  
Radisson Miraflores  
Radisson & Suites  
San Isidro

#### JAMAICA

Decameron Club Caribbean  
Decameron Cornwall Beach  
Decameron Montego Bay

#### ECUADOR

Decameron Mompiche  
Decameron Punta Centinela



## Multivacaciones

**FLEXIBILIDAD** Los afiliados eligen libremente la duración, la fecha y el lugar de sus vacaciones, a diferencia de la propiedad tradicional de vacaciones

**PROPIEDAD VACACIONAL** Las familias aseguran sus vacaciones por varios años

**BENEFICIOS** Descuentos en servicios adicionales como Decameron Plus, spa, boutiques, tours y cenas

Datos Clave 2022

**174,421**

Miembros para 2022

**27.0%**

Habitaciones noche ocupadas<sup>2</sup>

**\$5,095**

USD  
Valor promedio del contrato

Decameron Aquarium, Colombia

Multivacaciones Decameron (MV) es un programa de vacaciones prepagado que vende puntos, llamados Decas, a afiliados que pueden canjearlos por habitaciones noche en propiedades Decameron. Los afiliados pueden elegir libremente cuándo canjear sus vacaciones (a diferencia de los modelos de propiedad de tiempo compartido).

MV es una fuente de negocio interno para los hoteles todo incluido de Decameron, contribuyendo a niveles de ocupación altos durante todo el año.

### PRESENCIA GEOGRÁFICA

- 1 Colombia
- 2 Ecuador
- 3 El Salvador
- 4 Guatemala<sup>1</sup>
- 5 Ciudad de Panamá<sup>1</sup>
- 6 Panamá
- 7 Perú



1. Las bases de Guatemala y Ciudad de Panamá ya no operan por completo pero siguen prestando servicios a los contratos históricos.
2. Incluye el total de las habitaciones noche de hoteles Todo Incluido y Plan Europeo

## Agencia

La fuerza comercial de Decameron está respaldada por agencias internas y canales aliados, que incluyen agencias de terceros, más de 85 operadores turísticos y 13 OTAs.

La agencia vende noches de hotel exclusivamente para hoteles Decameron, así como paquetes de viajes. también administran los sitios web propios de Decameron (B2B y B2C).

Decameron Global Services (DGS) gestiona relaciones comerciales con operadores de OTAs reconocidos que proporcionan una demanda importante de mercados donde Decameron no está directamente presente.

### DATOS CLAVE 2022



1. Incluye ORNs 2022 de agencia B2B, web y otros



Decameron Montego Bay, Jamaica



Decameron Ticuna, Colombia

## Explorer

La unidad de negocios Explorer ofrece servicios complementarios como tours, excursiones y traslados en destinos seleccionados dentro del portafolio de Decameron

### Presencia geográfica

- |                        |                             |
|------------------------|-----------------------------|
| 1 Explorer Indigo      | 7 Explorer Cinco Herraduras |
| 2 Explorer Salinitas   | 8 Explorer Mompiche         |
| 3 Explorer Santa Marta | 9 Explorer Punta Centinela  |
| 4 Explorer Cartagena   | 10 Explorer Punta Sal       |
| 5 Explorer Barú        | 11 Explorer Ticuna          |
| 6 Explorer Panama      |                             |

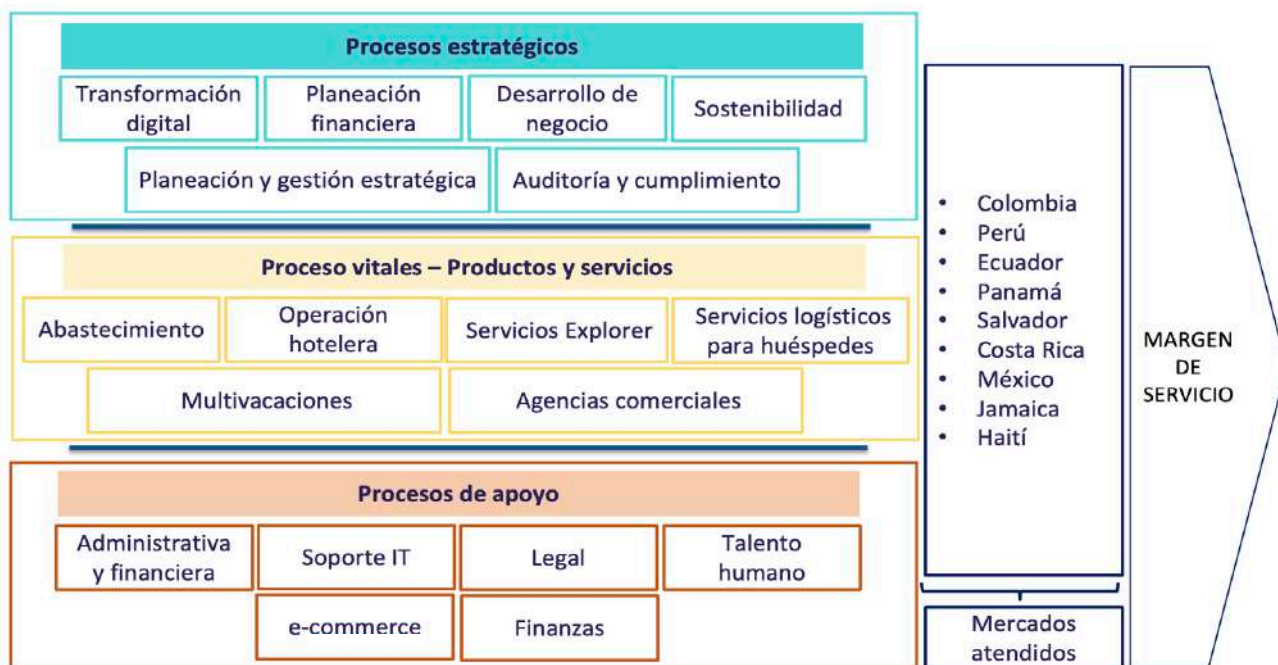


### Datos Clave 2022



(GRI 2-6) **Nuestra cadena de valor está enfocada en la experiencia al cliente, con nuestros procesos vitales hacemos posible el cumplimiento de nuestra misión.** Contamos con procesos estratégicos definidos y consolidados que permiten direccionar correctamente el negocio y ejecutar los procesos que soportan y aseguran la operación.

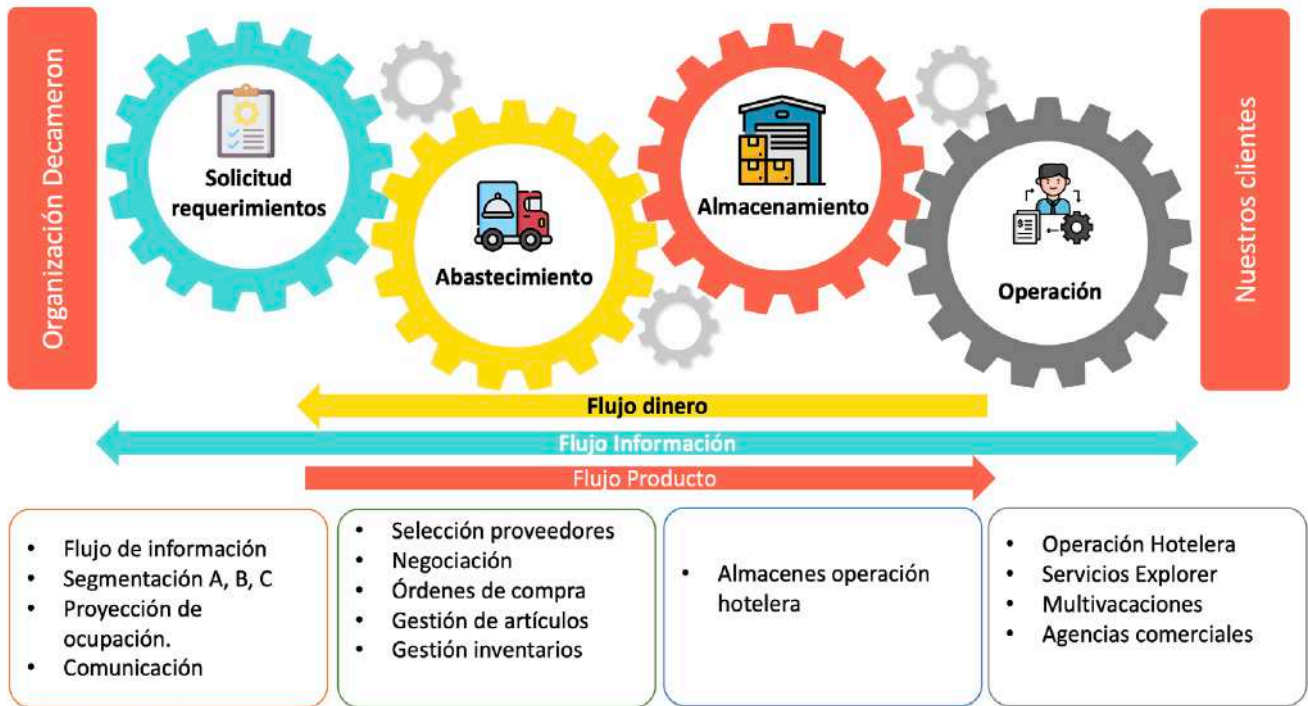
## Cadena de valor





Nuestra cadena de suministro inicia con la planeación y creación de los requerimientos y termina con la ejecución de la operación cuando le brindamos el servicio y la experiencia a nuestros clientes. El trabajo en equipo entre las diferentes áreas de la compañía y el área de compras garantiza el abastecimiento y los niveles de inventarios deseados. Dentro de la cadena de abastecimiento se tienen en cuenta los flujos de información generados por nuestro sistema de planificación de recursos empresariales (en inglés *Enterprise Resource Planning - ERP*).

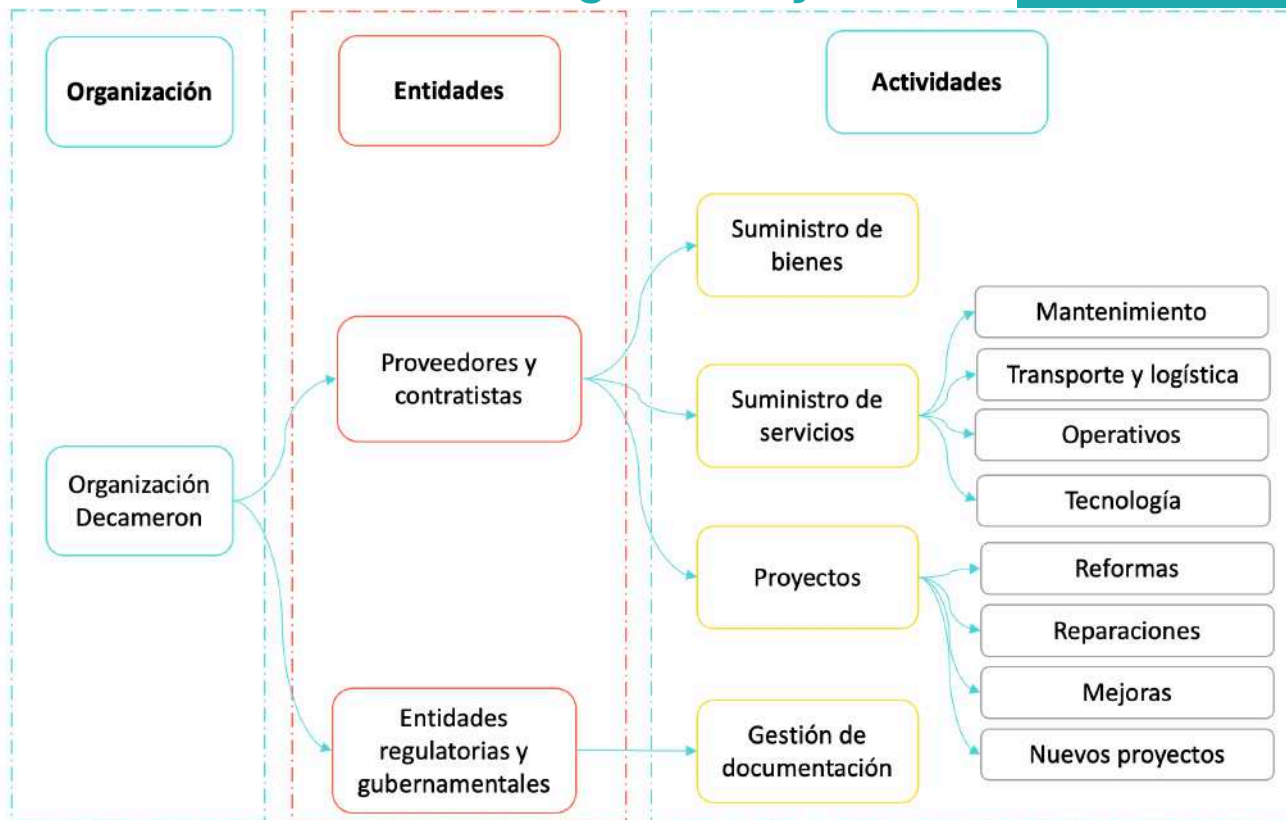
## Cadena de suministro





Para poder dar cumplimiento a las necesidades de la operación, desde nuestra cadena de suministro se gestionan las negociaciones con nuestros proveedores. El propósito es garantizar el suministro oportuno, teniendo en cuenta factores como calidad, precio y servicio. Los bienes con mayor participación en las compras son los alimentos (29.03%), seguido de los suministros inventariables (8.60%) y las bebidas (6.70%). En el suministro de servicios, la mano de obra por mantenimiento es el servicio con mayor participación (6.84%), seguido por el transporte y logística con una participación del 5.25% del total de las compras de servicios.

## Entidades aguas abajo





## Hitos 2022

### Gobierno

- Realizamos la **actualización del análisis de materialidad de la Organización**, con participación de algunos grupos de interés.
- Cumplimos con el hito más importante del proyecto ERP-(Enterprise Resource Planning) llegando a todas las operaciones de Colombia, **capacitando y soportando +700 usuarios**. Este proyecto ya se encuentra en vivo en Colombia, Costa Rica, El Salvador, México, Panamá. Durante 2023 se continuará con Ecuador, Jamaica, Perú y Haití.
- Definimos la estrategia de ciberseguridad del Grupo, lo cual permite el **debido tratamiento de los riesgos cibernéticos asociados a las operaciones de la organización**; incorporando mecanismos de protección sobre los activos clave tales como la información, los procesos y los servicios; generando capacidades para la respuesta y eventual recuperación ante la materialización de incidentes asociados a estos riesgos.
- **Consolidamos y divulgamos los lineamientos de riesgos dentro de toda la Organización** y realizamos la identificación de riesgos estratégicos y de la operación hotelera, para poder mitigarlos.
- Realizamos sensibilización y difusión de la **cultura de riesgos, creando el programa "En modo IPA (Identifica, Previene y Actúa)"**, el cual fue socializado con los directivos y los empleados de la organización.



## Social

- **Continuamos desarrollando los programas sociales de la Fundación** los cuales se enfocan principalmente en la **atención integral a la primera infancia (educación, recreación y alimentación)** en la zona norte de la costa colombiana en cercanía a nuestras operaciones hoteleras en Barú, Cartagena y Santa Marta.
- **Avanzamos en el programa de donaciones**, entregando aproximadamente 52.137 activos a diferentes poblaciones en todos los países.
- **Desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo reforzamos nuestro equipo de trabajo para alcanzar una mejor cobertura** logrando estar presentes de manera directa en México, El Salvador, Panamá, Colombia, Ecuador y Perú (Punta Sal) y mediante el apoyo de Asesores Externos en Costa Rica y Perú (Lima).
- Incrementamos en **300%** el número de horas de formación de los empleados respecto del año 2021.



## Ambiental

- **AGUA Y ENERGÍA:** realizamos **cambios progresivos y continuos de equipos hidrosanitarios y equipos eléctricos** de alto consumo en nuestras operaciones y simultáneamente ejecutamos actividades de mantenimiento preventivo y correctivo para detectar perdidas de agua y energía.

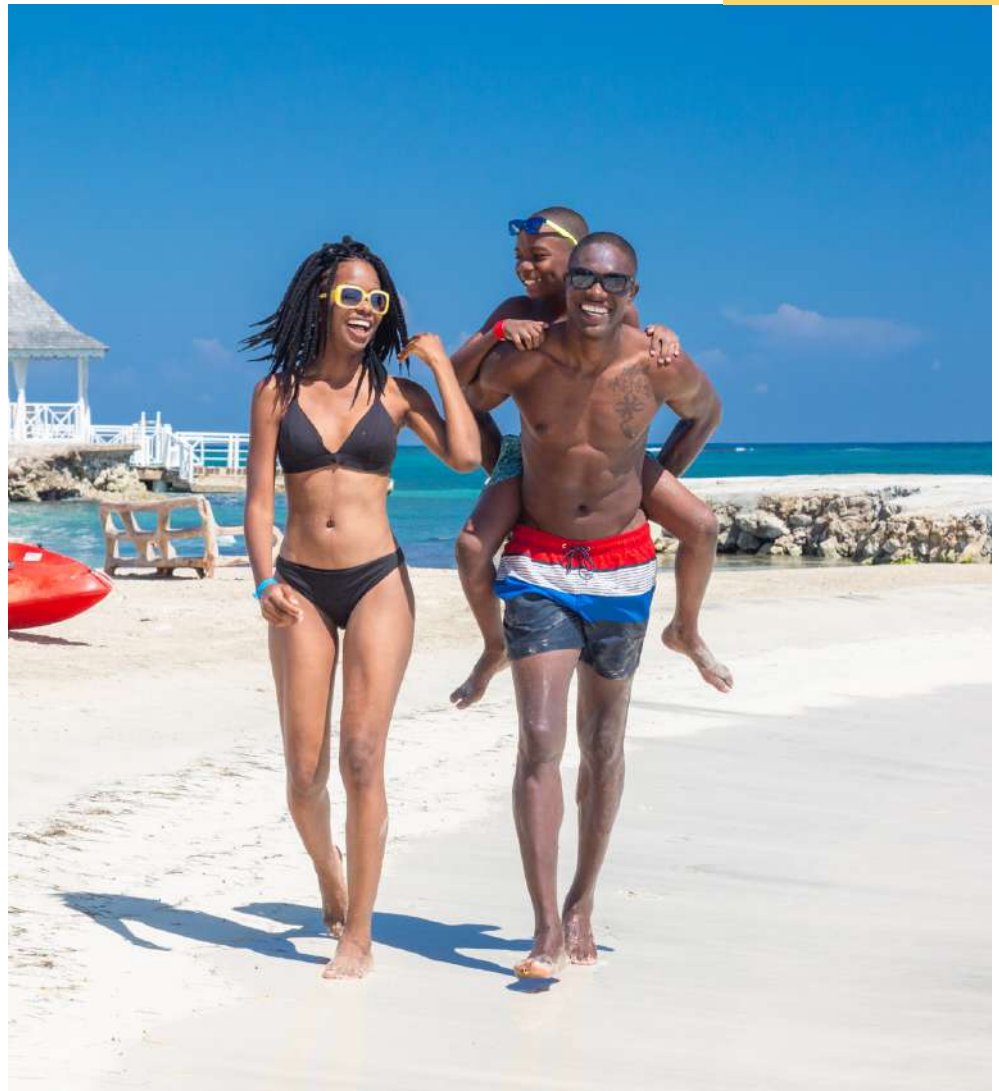


**Implementamos habladores y videos en nuestras áreas comunes**, y continuamos capacitando a huéspedes y trabajadores sobre la importancia de la protección de estos dos recursos y sobre su uso eficiente.

- **BIODIVERSIDAD: sembramos por primera vez manglares** (blancos, negros, rojos y lápiz) en la isla de San Andrés, con el acompañamiento y asesoramiento técnico de la con Corporación Autónoma Regional. Así mismo, **establecimos alianzas con Fundaciones ambientales, para la realización de jornadas de limpieza de playas** y resguardo de zona de anidamiento de tortugas marinas en Panamá.



- **CAPACITACIÓN:** realizamos la **sensibilización de colaboradores y huéspedes sobre la importancia del cuidado y conservación de la biodiversidad**, de igual forma, extendimos un programa de formación en sostenibilidad a 115 niños, a través de talleres artesanales con uso de elementos reciclados.
- **EVALUACIÓN:** aplicamos evaluaciones ambientales a las operaciones hoteleras de Decameron en Ecuador (2), México (5) y Perú (2), para validación de buenas prácticas ambientales.
























# Reconocimientos, iniciativas y adhesiones

## Reconocimientos

(GRI 2-28) Gracias a nuestro compromiso con la calidad y la generación de valor, nuestra organización y nuestros hoteles recibieron los siguientes reconocimientos en 2022:

### Premios hoteles

 <p>DECAMERON ISLA CORAL </p>	<p>ROYAL DECAMERON LOS CABOS </p> <p>ROYAL DECAMERON COMPLEX </p> <p>ROYAL DECAMERON P. CENTINEL </p> <p>ROYAL DECAMERON CORNWALL </p> <p>ROYAL DECAMERON INDIGO </p> <p>DECAMERON DECALODGE TICUNA </p> <p>DECAMERON LAS HELICONIAS </p> <p>DECAMERON PANACA </p> <p>DECAMERON MARYLAND </p> <p>DECAMERON GALEÓN </p> <p>DECAMERON BARÚ </p>
 <p>ROYAL DECAMERON LOS CABOS </p> <p>ROYAL DECAMERON MOMPICHE </p> <p>DECAMERON DECALODGE TICUNA </p> <p>DECAMERON PANACA </p> <p>DECAMERON LAS HELICONIAS </p>	<p>Traveller Review Awards 2022 </p> <p><b>TRAVELLER REVIEW AWARDS 2022</b></p>
 <p><b>EVM AWARDS - PRICETRAVEL 2022</b></p> <p>DECAMERON ISLEÑO TOP PRODUCER HOTEL TODO INCLUIDO</p>  <p><b>PEOPLE'S CHOICE - TRAVEL EC 2022</b></p> <p>ROYAL DECAMERON MOMPICHE ROYAL DECAMERON P. CENTINEL MEJOR RESORT DEL ECUADOR</p>	

### Premios Corporativos

#### CORPORATIVO



**EVM AWARDS - PRICETRAVEL 2022**

**TOP PRODUCER  
CADENA HOTELERA #1**



**PEOPLE'S CHOICE 2022 - TRAVEL, EC 2022**

**MEJORES RESORTS  
DEL ECUADOR**



### Iniciativas y adhesiones

(GRI 2-28) Pertenece a la Asociación Colombiana de Tiempo Compartido ASTIEMPO, la cual es una entidad sin ánimo de lucro que tiene como objetivo fomentar el desarrollo de la industria de propiedad vacacional en Colombia. Esta asociación actúa como intermediaria entre el gobierno y los asociados para lograr un equilibrio en la industria. Además, regulan la industria, promueven la realización de proyectos turísticos en Colombia que estén bajo el concepto de tiempo compartido, fomentan planes y programas que garantizan la protección de usuarios y consumidores de productos de tiempo compartido y realizan estudios de mercado que contribuyen a la industria. Gracias a esto, recibimos capacitaciones relacionadas con la industria lo que nos permite la buena formación de nuestros equipos.



## Patrocinios

Durante el año 2022 patrocinamos las siguientes actividades deportivas y sociales:

**Práctica de golf:** a través del apoyo económico en montaje y premiación de torneos para golfistas: Eventos de D Elite 2022

- 6 torneos a lo largo del año.
- Para Golfistas Amateurs Mayores de 20 Años.
- Jugados en las 3 principales ciudades de Colombia: Bogotá, Medellín y Cali.
- Valor del patrocinio: 3 cartas premio para viaje a nuestro hotel Decameron Costa Blanca en Panamá 3 días 2 noches por valor de COP\$4.500.000

### Anda Asomedios torneo Golf

- Torneo jugado en agosto de 2022 en Bogotá
- Valor del patrocinio: \$8.000.000 + 2 cartas premio a nuestro hotel Decameron Costa Blanca en Panamá 3 días 2 noches por valor de COP\$3.000.000

### Fundación Tomas Lombana Ballesteros

Valor del patrocinio: \$2.500.000 representados en aportes para el montaje y premiación.

### Patrocinio del libro Aniversario #20 de Best Buddies Colombia:

Organización internacional de carácter social, dedicada a la promoción de la inclusión social y laboral de personas con discapacidad intelectual. Valor del patrocinio: COP \$10.000.000





## Estrategia de sostenibilidad

(GRI 3-1) En 2019 iniciamos el ejercicio de definición de nuestros temas materiales. Este proceso comenzó con la priorización de los temas, pero su desarrollo presentó retrasos a raíz de la pandemia. A finales de 2021 retomamos dicho análisis a partir de herramientas de autodiagnóstico como el Dow Jones Sustainability Index, y en el proceso reevaluamos cuáles de los temas que habíamos definido continuaban siendo relevantes para la Organización y nuestros grupos de interés.

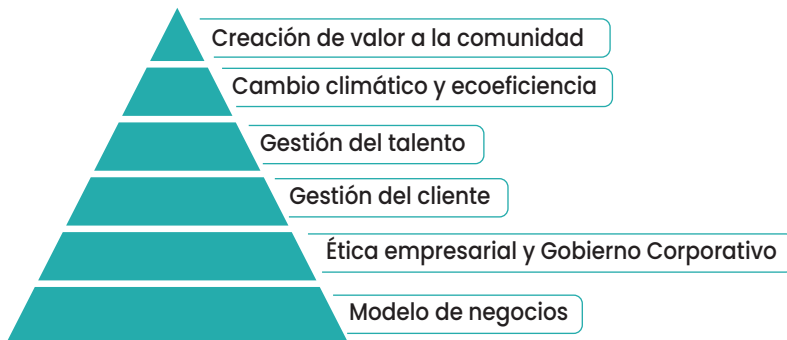
El ejercicio de redefinición de nuestros asuntos materiales estuvo enmarcado dentro de la planeación estratégica del Grupo que realizamos en 2022 con un horizonte hasta 2027. Lo anterior, nos permitió identificar de mejor forma nuestros impactos sobre la economía, el medio ambiente y las personas en función de nuestro modelo de negocio y, por ende, definir la estrategia de sostenibilidad del Grupo en el corto y mediano plazo, para poder gestionar de forma adecuada y realista nuestros impactos. Estos últimos, los hemos priorizado en función de nuestro modelo de negocio y la socialización de nuestro análisis de materialidad con nuestros accionistas, empleados (incluyendo equipo directivo) y proveedores. Este ejercicio, que aún está en proceso, nos ha permitido evidenciar dónde encontramos temas claves que requieren ser gestionados de forma prioritaria.



## Temas materiales

(GRI 3-2) Nuestros temas materiales son:

### Materialidad Decameron



**Creación de valor a la comunidad:** Construir relaciones de confianza con las comunidades en donde operamos, generar empleo local y gestionar de la mano de las comunidades y de otros aliados iniciativas que generen valor conjunto e impacto social y/o que mitiguen riesgos.

**Cambio climático y ecoeficiencia:** Desarrollar iniciativas que aseguren el uso adecuado de los recursos naturales y la gestión adecuada de nuestros residuos, siendo nuestros destinos uno de nuestros principales activos, y desarrollar proyectos que tengan por objetivo mitigar los riesgos asociados al cambio climático que permitan reducir nuestra huella de carbono.

**Gestión del Talento:** Tener una oferta de valor que contribuya con el crecimiento personal y profesional de las personas y que sea competitiva para atraer, retener y potenciar el mejor talento, con el propósito de contribuir con el bienestar y crecimiento de las personas atendiendo las tendencias del mercado laboral.

**Gestión del Cliente:** Diseñar programas y estrategias de relacionamiento con nuestros clientes que nos permitan anticipar preferencias y tendencias de consumo e implementar mejores prácticas que atiendan sus necesidades y preferencias para garantizar experiencias inolvidables en nuestras operaciones.

**Ética empresarial y Gobierno Corporativo:** Establecer un marco regulatorio para el buen funcionamiento de los órganos de dirección y gobierno para facilitar el cumplimiento de los objetivos organizacionales y la creación de valor, teniendo como base la transparencia y la ética empresarial, y promoviendo mecanismos de respeto, trato justo, participación, equidad y diversidad.

**Modelo de Negocio:** Contar con iniciativas que promuevan el crecimiento y la sostenibilidad del negocio, propendiendo por la rentabilidad y el buen posicionamiento de la compañía, de forma que pueda seguir creando valor para sus diferentes grupos de interés.

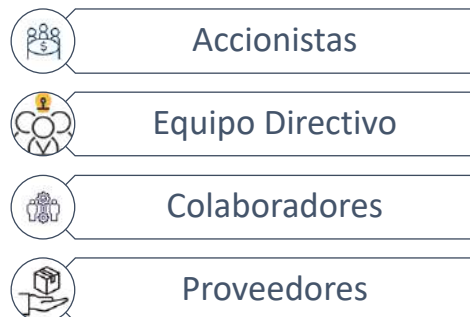


Respecto al año anterior, se produjeron los siguientes cambios: Generación de valor e inversión responsable los habíamos definido como asuntos materiales, sin embargo, actualmente creemos que estos dos temas serán más un resultado de una gestión adecuada de nuestros nuevos temas materiales. Es decir, entendemos que no podríamos lograr realizar inversiones responsables si no gestionamos adecuadamente nuestro impacto en el ambiente, las personas y nuestro negocio. De esta manera, creamos valor no solo para nuestros accionistas sino también para las comunidades que impactamos y los ecosistemas de nuestros destinos que son uno de nuestros activos más importantes.

### Grupos de interés

(GRI 2-29) Sabemos que los diálogos con nuestros grupos de interés nos permitirán enriquecer nuestro análisis de materialidad. Por esto, para nosotros es clave contar con su participación para conocer sus necesidades, intereses y expectativas y, por ende, aterrizar nuestro plan de trabajo y mantener una comunicación fluida que nos permita el avance de los proyectos de forma más eficiente.

Actualmente, hemos realizado un ejercicio meramente indicativo de los grupos de interés que consideramos relevantes para llevar a cabo nuestro análisis de materialidad. El primer grupo lo componen aquellos grupos de interés con los que ya hemos iniciado diálogos y con los cuales buscamos profundizar y complementar estos asuntos:



Posteriormente, una vez tengamos identificada la relevancia de cada uno de los grupos de interés, nuestro objetivo será identificar el grado de involucramiento que consideramos deberá tener cada uno.

### Compromisos y políticas

(GRI 2-23) Contamos con diferentes políticas y procedimientos establecidos al interior de la organización que conforman el marco de nuestro actuar y compromiso empresarial responsable. Las más representativas son:

- 1. Términos y condiciones de nuestros bienes y servicios:** en nuestro compromiso con la transparencia, claridad y seguridad de la información proporcionada para la oferta de nuestros bienes y servicios comunicamos de forma pública cuáles son los términos y condiciones de los mismos para que nuestros clientes tomen decisiones informadas y completas respecto de la compra de bienes y servicios, conozcan el alcance de la responsabilidad del Grupo, las condiciones de los planes ofrecidos, las restricciones y excepciones aplicables, las penalidades por modificaciones y/o cancelaciones de sus reservas, entre otros.
- 2. Política estratégica para la protección de datos personales:** en nuestra condición de responsable del tratamiento de datos, reconocemos la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de los datos personales de nuestros colaboradores, potenciales clientes, clientes, proveedores, y en general de todos los agentes de interés respecto de los cuales ejercemos tratamiento de información personal. Es por esto por lo que el objetivo de esta política es definir los lineamientos generales para la implementación, aplicación, monitoreo, sostenimiento y mejora continua del programa de cumplimiento de protección de datos personales.
- 3. Procedimiento para cambios y cancelaciones:** este procedimiento busca reforzar los criterios que se requieren para solicitar un cambio o cancelación de reservas, con el objetivo de que los clientes tengan claridad respecto de los casos en los que aplica y el procedimiento para realizarlo.
- 4. Gestión de PQRs:** a través de esta herramienta nuestros clientes pueden presentar su petición, queja y/o reclamo para ser analizado y gestionado por la Compañía, de forma tal que el cliente tenga un canal de comunicación disponible a través del cual pueda gestionar su solicitud y hacerle seguimiento.
- 5. Código de Ética:** a través de este, buscamos como organización establecer los valores y directrices con las que deben actuar todos los (i) trabajadores, (ii) directivos y (iii) contratistas que se obliguen a cumplirlo, en la relación laboral y comercial con la organización y sus compañeros de trabajo, con clientes, proveedores, trabajadores, accionistas, socios estratégicos y vinculados económicos para garantizar transparencia y responsabilidad en los negocios de la organización e interacción con la comunidad y responsabilidad con el medio ambiente.
- 6. Canal Ético:** en Decameron hemos dispuesto un canal ético habilitado las 24 horas y los siete días de la semana a través de la página web y de las líneas telefónicas de atención gratuita. Este canal permite interponer de manera anónima o directa denuncias frente al incumplimiento de políticas corporativas, actos delictivos, vulneración a derechos humanos, discriminación, acoso laboral, acoso sexual, entre otros. Las denuncias son evaluadas y analizadas por un equipo interdisciplinario compuesto por las áreas de Talento Humano, Cumplimiento y Control Interno y Jurídica, quienes participan en la toma de decisiones.





**7. Compromisos con la sostenibilidad y política de turismo sostenible:** estamos comprometidos con la sostenibilidad turística y venimos desarrollando programas enfocados en la ejecución de actividades para la conservación del medio ambiente, apoyo sociocultural a las comunidades de los lugares donde operamos y desarrollo económico de las regiones. Para ello, comenzamos por desarrollar una política de turismo sostenible aplicable para Colombia, con el objetivo de replicarla posteriormente a los demás países de la operación. Los principales compromisos de la política son:

- Motivar y capacitar al personal con acciones formativas y de concientización sobre los principios del turismo sostenible.
- Promover la prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes “ESCNNA” y difundirlo entre nuestros clientes y proveedores.
- Proteger a la flora y fauna en los destinos.
- Promover buenas prácticas medioambientales enfocadas a la gestión de residuos, ahorro de agua, de energía y utilización de productos químicos biodegradables y reducción de huella de carbono.
- Asegurar el cumplimiento de estas políticas mediante procedimientos de medición, seguimiento y monitoreo, de mejora, programas de sensibilización al huésped y capacitación al empleado.
- Rechazar y prevenir el trabajo infantil de acuerdo con la normatividad legal vigente.
- Promover la participación en las actividades socioculturales de los destinos tanto al interior de los hoteles como en lugares del entorno local.

De acuerdo con los estatutos del Grupo, los documentos que constituyen “políticas” son: el Código de Ética, la Política de Tratamiento de Datos Personales, la Política de Compras, la Política de Contratación, las cuales fueron aprobados por la Junta Directiva del Grupo. Por su parte, los documentos que constituyen procedimientos y/o lineamientos son aprobados según la instancia de aprobación aplicable para cada país.

**Estos compromisos y políticas antes descritos son de acceso público y los pueden encontrar en el siguiente enlace por cada país: <https://www.decameron.com/es/co-inicio>.**

Adicionalmente, en la Organización contamos con una intranet llamada “Portal del Colaborador” en donde se publican todas las políticas y procedimientos aplicables. Generalmente, cuando es expedida una política o procedimiento nuevo, o una modificación a los existentes, el equipo de Formación y Comunicaciones se encargan de enviar por todos los canales disponibles (correo electrónico, pantallas de los hoteles, carteleros, entre otros) dicha información para conocimiento del colaborador. Finalmente, también se capacita a todos nuestros colaboradores en el cumplimiento de estas a través de los mecanismos definidos por el equipo de Formación.



Por otro lado, de cara a nuestros socios comerciales, enviamos junto con nuestros contratos y/o órdenes de compra y/o órdenes de servicio los anexos aplicables o los links donde los pueden consultar y/o descargar.

(GRI 2-24) Para garantizar su incorporación en cada una de las actividades que realizamos dentro de la Organización, no solo comunicamos internamente a nuestros colaboradores para que sean interiorizados dentro del ADN de nuestra organización, sino que además a través de los equipos de trabajo interdisciplinarios y en especial, las áreas de contraloría, cumplimiento, control interno, jurídica y riesgos, se monitorea permanente que nuestro actuar esté enmarcado dentro de una conducta empresarial responsable y, en caso de que en algún evento no se cumpla, tenemos también procedimientos disciplinarios y/o sancionatorios que deben activarse ante posibles infracciones.

Finalmente, en nuestras relaciones con terceros comunicamos nuestros compromisos y políticas e incorporamos declaraciones sobre el conocimiento de estos por nuestras contrapartes para asegurarnos de que conocen nuestras políticas y aceptan lo correspondiente.



## Alineados con los ODS

En Decameron estamos comprometidos con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y, por ello, a lo largo de nuestra gestión, contribuimos con 15 de los 17 objetivos. Sin embargo, una vez definamos nuestra estrategia, queremos concentrarnos en el trabajo de ODS más específicos con el objetivo de enfocar nuestros esfuerzos y alienarnos con nuestro modelo de negocio.





# Dimensión económica

## 1. ÉTICA EMPRESARIAL Y GOBIERNO CORPORATIVO

### Importancia del tema material

(GRI3-3) La ética empresarial y el gobierno corporativo son fundamentales para nuestra Organización. No solo establecen los principios y directrices estratégicas que orientan nuestras acciones, sino que también fortalecen la confianza de los diversos grupos interesados en nuestras actividades.

Este tema se encuentra plenamente alineado con la estrategia corporativa del Grupo, la cual abarca hasta el año 2027. Para nosotros, es fundamental contar con políticas, procesos y procedimientos que promuevan el buen funcionamiento de las instancias de gobierno y dirección, facilitando el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la generación de valor, al establecer un marco claro y transparente para nuestras actividades y regulando los procedimientos que deben activarse en caso de posibles infracciones o situaciones específicas.

### Nuestra gestión

(GRI 2-9; 2-10; 2-11; 2-15; 206-1)

En Decameron hemos conseguido establecer un marco orientador para nuestras acciones a través de nuestros principios y valores. Por medio de los programas de formación y capacitación, este marco se ha integrado y es parte de nuestra cultura. Como resultado, hemos logrado generar impactos positivos en relación con nuestros grupos de interés.



Contamos con varios mecanismos para abordar estos asuntos, entre los cuales se encuentra la línea ética. Como parte de nuestro gobierno corporativo, hemos establecido el Comité de Ética. Su objetivo principal es promover la convivencia, cumplimiento y fortalecimiento continuo de nuestros principios y valores corporativos. Este comité es responsable de llevar a cabo investigaciones administrativas, emitir conceptos y promover acciones correctivas.

De igual forma, **el Grupo se encuentra comprometido con el cumplimiento de la normatividad y la adopción de buenas prácticas y estándares que rigen la transparencia en el actuar de los negocios.** Es por esto, por lo que se cuenta con un Programa de Prevención de la Corrupción y el Soborno y una Política de Prevención de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Además, **como Grupo Decameron estamos comprometidos firmemente a respetar los derechos humanos, compromiso que se establece claramente en nuestro Código de Ética.** Al mismo tiempo, promovemos la diversidad y equidad entre nuestros colaboradores, promoviendo la igualdad de oportunidades, la valoración del mérito y los resultados, la creación de canales de comunicación y diálogo transparentes, abiertos y participativos, la aplicación de criterios objetivos en la selección de personal, y un compromiso firme con la formación profesional.

Al respecto, tenemos los siguientes espacios de comunicación y participación para nuestros empleados:

**Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST):** Se conforman por una misma cantidad de representantes por parte de los trabajadores (por voto popular) y el empleador (designación), en un número otorgado según legislación del país y sus reuniones son de manera mensual; para Colombia, se cuenta con un comité corporativo por cada una de las compañías y uno local para cada una de las bases







hoteleras. En todos los comités se gestionan temas en materia de prevención de riesgos, corrección de condiciones y actos inseguros que generen riesgos y campañas de prevención.

**Comités de Convivencia:** En Colombia se conforman por la misma cantidad de representantes por parte de los colaboradores (por votación popular) y el empleador (designación), en un número otorgado según legislación del país y sus reuniones son de manera trimestral, para Colombia se cuenta con un comité corporativo por cada una de las compañías y uno local para cada una de las bases hoteleras; en México funciona con postulación por parte del empleador, y un número adicional de representantes libres que se reúnen en el momento que se evidencie un caso para intervenir. En todos los comités se gestionan temas en materia de prevención de riesgo psicosocial.

**Brigadas de Emergencia:** Constituidas en los países de Colombia, Ecuador, México Panamá, Perú y El Salvador, de manera voluntaria, para Colombia se requiere la participación del 20% de la población de cada una de las bases; los brigadistas son capacitados en tres frentes de intervención Primeros Auxilios, Contra incendios y evacuación; para efecto de Decameron se generan brigadas de emergencias integrales con alcance a todos los frentes de intervención. Adicional para Colombia las brigadas de emergencia cuentan con certificación contra incendios la cual es certificada por El cuerpo de Bomberos anualmente.

Adicional a los espacios de comunicación anteriormente indicados, contamos con el Comité de Ética y la Línea Ética para gestionar las denuncias de empleados y terceros, los cuales más adelante se explican a profundidad.



Todo en un marco que promueva el desarrollo de habilidades y conocimiento que contribuyan al mejoramiento del desempeño, también adoptamos sistemas sólidos de salud y seguridad laborales, ofrecemos medios de conciliación de vida laboral y personal, y respetamos estrictamente los derechos de los trabajadores, siempre en cumplimiento de la legislación aplicable.

Por otra parte, desde Decameron hemos diseñado e implementado un conjunto de protocolos y procedimientos para gestionar y prevenir posibles impactos negativos, estos son:

- **Protección reforzada para la integridad de los menores de edad:** bajo nuestro compromiso de proteger la integridad de los menores de edad implementamos medidas reforzadas para prevenir cualquier forma de explotación laboral y sexual, turismo sexual y otros tipos de abuso sexual hacia ellos. Además, llevamos a cabo una constante vigilancia para asegurarnos de que nuestros colaboradores no participen en prácticas o conductas que puedan ser consideradas como violaciones a la integridad o los derechos de los menores.
- **Prevención de riesgos de lavado de activos y corrupción:** el objetivo es asegurar y gestionar los sistemas de prevención de riesgos de lavado de activos y corrupción, a través del Oficial de Cumplimiento. Esto se logra a través de diferentes actividades que incluyen la gestión de riesgos; el diseño de políticas y procedimientos; la capacitación

y comunicación; la detección de alertas mediante el conocimiento de terceros y el análisis de operaciones inusuales y sospechosas; la implementación y monitoreo de controles; y la presentación de informes y reportes internos a órganos de gobierno corporativo o a autoridades externas, de conformidad con la legislación aplicable de cada país. Adicionalmente, como parte del ambiente de control de la Organización se incluye una adecuada segregación de funciones que contribuyen a la mitigación de riesgos asociados a fraude y corrupción privada.

- **Validación del cumplimiento del Código de Ética:** esta validación se lleva a cabo mediante la utilización de la línea ética y el Comité de Ética. Estos mecanismos hacen posible que se investiguen los reportes recibidos a través del canal correspondiente.

- **Revelación de potenciales conflictos de interés:** la Organización tiene como objetivo prevenir la corrupción tanto entre sus colaboradores como con los proveedores. Para lograr esto, se requiere que los colaboradores revelen cualquier posible conflicto de interés que puedan tener al momento de contratar productos o servicios para la Organización. Esta revelación debe hacerse de manera oportuna, ya sea al presentarse los posibles conflictos o durante una jornada anual dedicada a este fin.

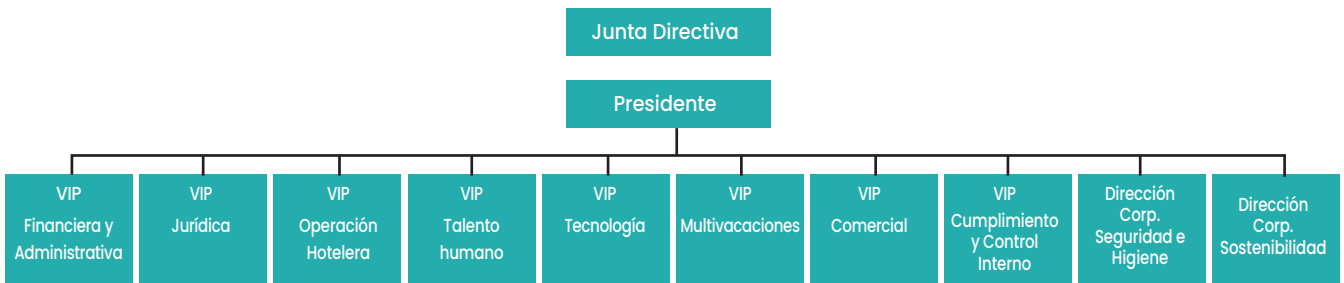
- **Política de tratamiento de datos:** mediante esta reglamentación, establecemos las normas para el uso y protección de los datos personales que recolectamos de los “titulares” de dichos datos. Nuestro compromiso es garantizar que estos datos se utilicen de manera adecuada y acorde con las finalidades autorizadas por los titulares.

- **Proyecto de actualización normativa:** dado el constante cambio del marco legal y regulatorio, la Vicepresidencia Jurídica se encuentra en un proceso continuo de validación de posibles modificaciones normativas que podrían afectarnos. Al tener conocimiento anticipado de estos posibles cambios, podemos reaccionar de manera ágil frente a los nuevos desafíos que se presenten. En este sentido, llevamos a cabo un seguimiento mensual de la actualidad legal, enfocándonos actualmente en Colombia, con el fin de desarrollar planes de acción y estrategias de mitigación para hacer frente a los posibles impactos.

## Buen Gobierno

(GRI 2-9) Cuando hablamos de buen gobierno, el máximo órgano de administración de nuestro Grupo es la Junta Directiva de la matriz, Organización Decameron S.R.L. La Junta Directiva se reúne, ordinariamente, trimestralmente y a ella asisten el presidente del Grupo, el señor Fabio Villegas Ramírez, y cuatro vicepresidentes: Operación Hotelera, Comercial, Jurídico y Financiero. La responsabilidad principal de la Junta Directiva es discutir y aprobar los asuntos estratégicos más importantes para el Grupo. El presidente es quien lidera los planes estratégicos de los distintos negocios y áreas, asegurando el cumplimiento de los objetivos y proyectos definidos en conjunto con su equipo de trabajo y aprobados por la Junta Directiva, procurando por el desarrollo de las habilidades y competencias organizacionales de nuestro talento para el logro de las metas propuestas.

Los vicepresidentes y directores son los encargados de gestionar los planes de trabajo de las diferentes áreas, coordinar, desarrollar y motivar a sus equipos y propender por el trabajo interdisciplinario para el logro de los objetivos y metas.



Por otra parte, contamos con tres (3) comités de Junta Directiva y tres (3) comités internos, estos son:



En cuanto a los comités de Junta Directiva asisten el presidente y ciertos vicepresidentes, dependiendo del comité. El Comité Ejecutivo se reúne por lo menos ocho (8) veces al año (en los meses en los que no se reúne la Junta Directiva). El Comité de Auditoría se reúne cuatro (4) veces al año y el de Recursos Humanos dos (2) veces al año.

Comités de Junta	Descripción
Comité Ejecutivo	Se analizan y aprueban los asuntos estratégicos del Grupo que, por su monto, no necesitan ser elevados a aprobación de la Junta Directiva. Se discuten temas económicos relacionados con todas las áreas del Grupo, especialmente su desempeño comercial, operativo y financiero, los proyectos estratégicos, de crecimiento y las políticas del Grupo.
Comité de Auditoría	Se lleva a cabo el análisis y la aprobación de los estados financieros consolidados del Grupo. Además, se realiza un seguimiento constante de los temas relacionados con el cumplimiento normativo y la auditoría interna. La función principal de este comité es la supervisión y el control de nuestros procesos financieros y contables para garantizar su adecuado funcionamiento.
Comité de Recursos Humanos	Se llevan a cabo las discusiones, análisis y aprobaciones de todos los temas relacionados con nuestros colaboradores.

Por su parte, los comités internos desempeñan un papel crucial al abordar los temas más relevantes de nuestra operación en función de su naturaleza y la toma de decisiones.

Comités internos	Descripción
Comité de Presidencia	Se reúne mensualmente y cuenta con la participación del presidente y todos sus reportes directos, a excepción del área de Seguridad e Higiene.
Comité de Compras	Se reúne al menos cuatro (4) veces al año y cuenta con la presencia permanente del presidente, así como los vicepresidentes financieros, de cumplimiento y jurídico.
Comité de Ética	Se reúne un mínimo de una vez al mes y cuenta con la asistencia permanente de los vicepresidentes de Talento Humano, Cumplimiento y Jurídico, así como la Dirección Corporativa de Asuntos Laborales.

Adicionalmente, también contamos con Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST sigla utilizada en Colombia), como método de participación y consulta de los trabajadores





en materia de prevención de riesgos, corrección de condiciones y actos inseguros que generen riesgos para ellos, así como campañas de prevención y mitigación. Este tipo de comité existe y funciona en los siguientes países: Colombia, Panamá, México, Ecuador, El Salvador y Perú.

Los comités de seguridad y salud en el trabajo se conforman por una misma cantidad de representantes por parte de los trabajadores (por voto popular) y el empleador (designación), en un número otorgado según legislación del país y sus reuniones son mensuales. Para el caso específico de Colombia, se conforma un comité por cada razón social y un comité local para cada una de las bases hoteleras.

### Composición del máximo órgano de administración

La Junta Directiva del Grupo está compuesta por cinco (5) miembros principales y un igual número de miembros suplentes. El único miembro de la Junta Directiva que pertenece al equipo directivo del Grupo es el presidente, el resto de los miembros de la Junta Directiva son representantes de nuestros accionistas.

(GRI 2-11) En este sentido, El presidente del Grupo es también el presidente de la Junta Directiva. Esto obedece a que para nuestros accionistas es importante que quien lidere el Grupo sea quien en efecto asuma la responsabilidad en la toma de decisiones, la dirección, gestión y representación del Grupo frente a los diferentes grupos de interés, tanto internos como externos. En cuanto a eventuales conflictos de interés, los mismos se mitigan mediante la reglamentación a detalle de los procedimientos y mecanismos de toma de decisiones y derecho al voto de los miembros de Junta Directiva. Hasta la fecha no se ha presentado ningún conflicto de interés derivado de esta condición.

En general los miembros de la Junta Directiva tienen una trayectoria de más de cinco (5) años en sus respectivas posiciones, con excepción de tres (3) miembros que fueron nombrados durante el año 2022. Según los estatutos del Grupo, existe la posibilidad de crear dos (2) posiciones adicionales en la Junta Directiva para que sean ocupadas por miembros independientes adicionales en dos situaciones: i) cuando todos los accionistas voten de forma unánime a favor de esta modificación, o ii) en

el caso de que el Grupo liste sus acciones en bolsa. Sin embargo, hasta el momento, no se ha creado ninguna de estas posiciones adicionales.

(GRI 2-10) En cuanto a los miembros de Junta Directiva, los mismos son nombrados directamente por los accionistas en función de su participación accionaria, esto teniendo en cuenta que se trata de una compañía cerrada y privada. Respecto de los miembros de los comités, los mismos son definidos a su vez por la Junta Directiva.

## Conflictos de interés

(GRI 2-15) Anualmente se adelanta a nivel Corporativo una campaña para la revelación de posibles conflictos de interés y de conocimiento de personas expuestas políticamente. Esta campaña se realiza de forma física y virtual y tiene como objetivo que todos los empleados de la Organización revelen los posibles conflictos de interés en los cuales pueden estar involucrados; y adicionalmente si son considerados, según la normativa vigente, como personas expuestas políticamente.

Una vez recolectadas estas declaraciones realizadas por los empleados, se realiza el análisis y depuración de estas revelaciones por parte del secretario técnico del Comité de Ética. Luego los miembros del comité evalúan los casos donde posiblemente se materializan conflictos de interés junto con los empleados que son considerados personas expuestas políticamente. De esta manera, el Comité de Ética evalúa uno a uno los potenciales conflictos de interés emitiendo las recomendaciones pertinentes a cada caso a través de los cuales se mitigan los riesgos potenciales derivados de los conflictos identificados.

Sumado a lo anterior, para los proveedores, clientes corporativos y agencias al momento de su vinculación se realiza el diligenciamiento de los formatos donde hay dispuesta una sección para la revelación de posibles conflictos de interés. Cuando se reporta un posible conflicto de interés por parte de algunos de estos actores, este es evaluado de la misma manera por el Comité de Ética emitiendo las recomendaciones pertinentes a través de las cuales se mitigan los riesgos potenciales derivados de los conflictos revelados. Una vez analizados los posibles casos de conflictos de interés revelados, se informa a los grupos de interés dependiendo de cada caso.

(GRI 206-1) Ahora bien, durante 2022, no se recibieron acciones jurídicas relacionadas con competencia desleal, por prácticas monopólicas y contra la libre competencia.

## Nuestros resultados, aprendizajes e impactos

(GRI 2-16; 2-26; 2-27; 205-1; 205-2; 205-3)

Durante 2022 se realizó el ejercicio de revisión de la planeación estratégica del Grupo con un horizonte a 2027. En este ejercicio participaron el presidente y sus reportes directos. Logramos ajustar nuestra misión, visión y valores corporativos a las nuevas realidades de nuestro negocio post pandemia lo cual conllevará ajustes a nuestro Código de Ética. Alineado con este ejercicio, se definieron los principales objetivos y proyectos del Grupo, dentro de los cuales se destacan los siguientes.

### 1. Transformación digital

Implementación del sistema de planeación de recursos, Enterprise Resource Planning (ERP), para todo el grupo

### 2. Proyectos enfocados al cliente

Rediseño de nuestras principales plataformas tecnológicas con el objetivo de volcar nuestras operaciones, atención, gestión comercial y experiencia a nuestro cliente

### 3. Sostenibilidad

Promoción a dirección y reperfilamiento como un área estratégica

#### Transparencia y ética

(GRI 2-16) (GRI 2-26) En Decameron contamos con diferentes canales habilitados para nuestros colaboradores y terceros en los que pueden reportar y denunciar de manera anónima o directa conductas no deseadas, incumplimiento de políticas corporativas, actos delictivos, violaciones a los derechos humanos, discriminación o acoso laboral o transgresiones a los lineamientos internos vigentes en la Organización, entre otros. Estos canales son:

- Canal Ético: [https://etica.resguarda.com/decameron/co\\_es.html](https://etica.resguarda.com/decameron/co_es.html)
- Correo Comité de Ética: [comitedeetica@decameron.com](mailto:comitedeetica@decameron.com)
- Línea Ética: número telefónico asignado en cada uno de los países donde opera la Organización para el reporte de conductas no deseadas o transgresiones a los lineamientos internos vigentes. [https://etica.resguarda.com/decameron/co\\_es.html](https://etica.resguarda.com/decameron/co_es.html)



Las inquietudes críticas recibidas son comunicadas trimestralmente al Comité de Auditoría a través del informe de gestión presentado por el Comité de Ética.

Respecto a declaraciones de posibles COI se recibieron a través de la jornada anual de revelación, 21 revelaciones de posibles Conflictos de Interés que fueron evaluadas por el Comité de Ética, descartando en 18 de los casos los posibles conflictos de interés reportados y emitiendo las recomendaciones pertinentes para la mitigación de los posibles riesgos asociados para tres de estas revelaciones.

Durante el 2022 se recibieron 116 reportes recibidos a través de los canales habilitados para el reporte de conductas no deseadas o transgresiones



a los lineamientos internos vigentes en la Organización. Estos fueron reportados de forma trimestral al Comité de Auditoría. Cabe resaltar que, de estos casos recibidos, 45 fueron tipificados en la herramienta como acoso y discriminación; los cuales estaban orientados al clima laboral y estilos de liderazgo, sin embargo, tras su investigación se concluyó finalmente que no hubo vulneración de derechos humanos. Así mismo, ni en 2022 ni en 2021 se han recibido denuncias asociadas a conductas relacionadas con la explotación infantil, trabajo forzoso u obligatorio, ni asociación sindical, ni tampoco de vulneración de DDHH.

Para los reportes recibidos por conductas asociadas a acoso y discriminación se adelantaron las respectivas investigaciones, análisis y seguimiento de los hechos denunciados, adoptando las medidas correspondientes para cada caso en particular. Todos los casos fueron analizados por el Comité de Ética en función de los resultados de las investigaciones adelantadas.

(GRI 2-27) Por último, no se recibieron, en ninguno de los países donde operamos, casos significativos de incumplimiento de la legislación y las normativas durante el año.

Sumado a lo anterior, y como parte de nuestro compromiso con el cliente, contamos con los siguientes canales habilitados para radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:

- <https://www.decameron.com/es/co-registro-pqr>.
- <https://travelagents.decameron.com/es/agy-co-registro-pqr>

Una vez diligenciado en la página web, cada registro de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), genera un número de radicado que es comunicado al cliente para que pueda hacer el seguimiento de su solicitud. Los equipos de Servicio al Cliente son quienes atienden estos PQR y tienen un tiempo de respuesta máximo de 15 días calendario para todos los países. Este tiempo es necesario para que los asesores puedan ponerse en contacto con el área implicada en el PQR (comercial, operación hotelera, contabilidad, entre otras), analizar el caso y dar una respuesta adecuada al cliente.

En 2021 todas las PQR recibieron respuesta a través de los canales de comunicación establecidos para dicho fin, y se distribuyeron de la siguiente manera:

Tiempo Respuesta / Mes	Colombia	Ecuador	El salvador	Guatemala	Jamaica	México	Otros Países DGS	Panamá	Perú	Promedio Total
Reclamo	12	24	48	20	11	33	10	12	24	15
Queja	11	21	45	19	11	35	11	11	22	14
Petición	11	20	10	68	24	23	9	14	21	12
Solicitud	10	31	17	83	7	15	9	10	22	12
Desistimiento	6	66	1	-	-	-	3	-	27	10
Denuncia	8	11	41	29	-	23	14	5	25	9
Retracto	5	1	2	-	-	20	6	2	21	6
<b>Promedio</b>	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>33</b>	<b>38</b>	<b>12</b>	<b>27</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>13</b>

\*DGS: Decameron Global Service

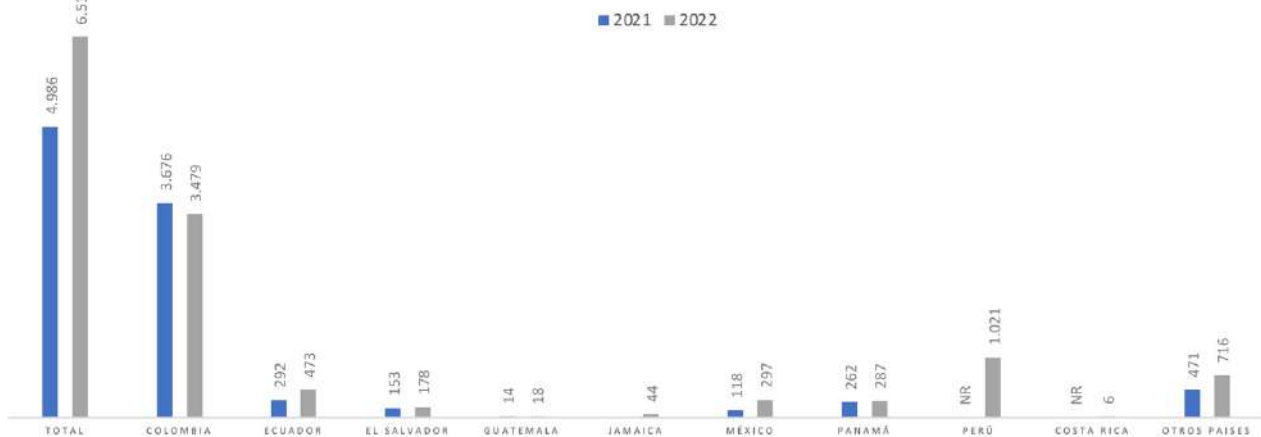
En 2022 todas las PQR recibieron respuesta a través de los canales de comunicación establecidos para dicho fin, y se distribuyeron de la siguiente manera:

PROMEDIOS DE TIEMPOS DE RESPUESTA (días)											
Mes	Colombia	Costa Rica	Ecuador	El Salvador	Guatemala	Jamaica	México	Otros Países	Panamá	Perú	Promedio total
Reclamo	7	NR	6	9	7	10	20	8	6	15	10
Queja	6	21	5	11	4	11	15	8	5	16	9
Denuncia	6	NR	6	3	0	1	22	8	9	15	8
Petición	5	4	5	6	3	15	12	4	5	15	6
Solicitud	4	5	4	2	4	9	7	4	5	16	5
Retracto	3	NR	2	2	3	NR	7	9	0	24	4
Desistimiento	3	NR	3	1	1	NR	NR	NR	NR	7	3

Nota: Para calcular el promedio de respuesta se toma el día de cierre del caso menos el día de asignación (fecha de cierre - fecha de creación).

A continuación, presentamos el comparativo de las PQR del 2021 y 2022 correspondiente a los hoteles y agencias comerciales de Colombia, El Salvador, México, Panamá, Guatemala, Ecuador, Perú y otros países, teniendo en cuenta que en 2022 implementamos el sistema de PQR en Jamaica, por lo cual no hay comparativo con 2021. En comparación con el año 2021, se presentó un 24% de incremento, ocasionado principalmente por la inclusión de los países de Costa Rica, Jamaica y Perú en el reporte, también aumentaron las peticiones asociadas a modificaciones en reservas por cuestiones de orden público en las operaciones hoteleras en Perú y Ecuador, lo que se refleja en 1.533 PQR más para el año 2022 (4.986 en 2021 y 6.519 en 2022).

### COMPARATIVO TOTAL PQR



En los datos se tiene en cuenta todas las clasificaciones y tipos de PQRS.

NR: En el informe de 2021 no se tenía dentro del alcance a Perú y Costa Rica.

Para 2022 es la primera vez que se incluyen datos de Jamaica.



### Anticorrupción y soborno

Asumimos un compromiso en la lucha contra el fraude, el blanqueo de capitales y la corrupción en cualquiera de sus formas, velando por el cumplimiento de la legalidad vigente.

(GRI 205-2) La prevención de prácticas fraudulentas o de corrupción, los conflictos de interés y la prevención del lavado de dinero es el primer paso para la minimización de estos riesgos, por ello en la compañía comunicamos y formamos en temas anticorrupción. A continuación, presentamos en datos el número de personas informadas y capacitadas.

Miembros del máximo órgano de gobierno informados y capacitados en materia anticorrupción	Decameron	
	No.	%
Número total de miembros Junta Directiva Organización Decameron SRL	10	
Número total y porcentaje de miembros Junta Directiva Organización Decameron SRL a quienes se les hayan comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	5	50%
Número total y porcentaje de miembros Junta Directiva Organización Decameron SRL que hayan recibido formación sobre anticorrupción	5	50%

Empleados informados y capacitados en materia de anticorrupción	Decameron				
	Total de empleados	Empleados informados		Empleados capacitados	
		No.	%	No.	%
Alta gerencia	9	8	89%	8	89%
Gerencia media	128	125	98%	125	98%
Jefes/ Coordinadores	291	270	93%	270	93%
Analistas	1805	1715	95%	1715	95%
Auxiliares	181	169	93%	169	93%
Total	2414	2287	95%	2287	95%

Finalmente, hemos informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción a 2422 de 6205 de nuestros contratistas y proveedores. Para cubrir los contratistas y proveedores faltantes el despliegue de las políticas y procedimientos vigentes se realiza a través de comunicaciones en las cuales se da conocimiento a los proveedores acerca de los lineamientos internos vigentes aplicables a la relación contractual establecida.

En Decameron tenemos implementado un sistema de autocontrol y gestión integral de riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva (LAFT – PADM); soportado en políticas, documentos, formatos y procesos de debida diligencia que aseguran el cumplimiento de los requerimientos establecidos por las normas internacionales vigentes. Adicionalmente, contamos con una matriz de riesgos LAFT-PADM segmentada por macroprocesos, procesos y subprocesos y diversos factores de riesgo a través de la cual se establecen diversos controles en la Organización para la mitigación de estos riesgos.

Durante 2022, a través de los controles establecidos para el conocimiento de las terceras partes, se identificaron 33 operaciones intentadas a través de las cuales se pretendía vincular a la Organización terceros reportados en listas restrictivas y vinculantes por delitos fuente de lavado de activos. Gracias a la efectividad de los controles ninguno de estos terceros fue vinculados a la Organización, de igual manera se realizaron los reportes pertinentes para estas operaciones ante las autoridades competentes. La supervisión del funcionamiento del sistema de prevención de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva se encuentra bajo el Equipo de Cumplimiento liderado por el Oficial de Cumplimiento Corporativo.

(GRI 205-1) Durante 2022, evaluamos 167.487 operaciones con relación a riesgos de corrupción, es decir el 100% de nuestras operaciones.



Los principales riesgos significativos relacionados con la corrupción identificados a través de las evaluaciones de riesgo son:

1. Posible vinculación a la Organización de terceras partes sancionadas por LAFT y Corrupción.
2. Entrega o recepción de obsequios y atenciones a o de oficiales de gobierno y que puedan ser catalogados como soborno.
3. Conflictos de interés o favorecimiento en entregas de tarifas a funcionarios de gobierno -PEP's.
4. Ofrecer o recibir dadivas para favorecer intereses propios o en beneficio personal o de la Organización
5. Corrupción privada con proveedores de servicios y actividades.
6. Entrega de dadivas para obtención de licencias o permisos de funcionamiento.
7. Asignación de tarifas preferenciales para Oficiales de Gobierno
8. Corrupción privada o con Oficiales de Gobierno mediante la entrega de FAMTRIPS

(GRI 205-3) En línea con lo anterior, logramos terminar 2022 sin incidentes de corrupción confirmados en la compañía.





## Nuestras metas y proyectos

### A corto plazo (0 a 2 años)

- Profundizar el conocimiento, guía, políticas, seguimiento y vigilancia de los temas ESG en órganos de gobierno y directivos.
- Aumentar la participación de mujeres en órganos de gobierno y directivos.
- Tener espacios de comunicación y discusión de los temas de sostenibilidad en los comités internos y en los comités de junta directiva.

### A mediano plazo (3 a 5 años)

- Crear espacios de diálogo sobre temas de equidad y diversidad

### A largo plazo (6 años o más)

- Implementar programas de promoción de la equidad y diversidad
- Implementar sistemas medición de cumplimiento de metas que incorporen el cumplimiento de metas de sostenibilidad



## 2. MODELO DE NEGOCIO

Somos una plataforma hotelera todo incluido líder en América Latina, siendo Colombia el país con la operación más robusta para el Grupo Decameron. Tenemos presencia en nueve (9) países diferentes a través de 31 hoteles, atendiendo cerca de 4.5 millones de pasajeros noche por año.

Nuestros negocios complementarios a la operación hotelera proporcionan una experiencia vacacional de servicio completo para nuestros huéspedes.



### Importancia del tema material

(GRI 3-3) Nuestra propuesta de valor y modelo de negocio se basa en un conjunto de ventajas competitivas desarrolladas a lo largo de más de tres décadas de experiencia.




Nuestra red de distribución y los fuertes canales propios nos permiten tener acceso directo a casi el 80% de la base total de clientes, lo cual genera mayores niveles de ocupación y nos permite ofrecer un servicio más personalizado con nuestros clientes.

Nuestra sólida capacidad de distribución impulsa altos niveles de ocupación y suaviza las temporadas de menor demanda


Las agencias internas trabajan con operadores turísticos reconocidos que proporcionan una demanda importante de mercados donde Decameron no está presente

La participación de las habitaciones noche en el sitio web interno de Decameron sobre el total de las reservas todo incluido (ORN) ha aumentado aproximadamente un 1.0% anual desde 2019


Somos uno de los principales jugadores de la industria hotelera todo incluido en América Latina con un portafolio diversificado.




Nuestro posicionamiento es único en Sudamérica, Especialmente en Colombia, Ecuador, Perú, y El Salvador, donde los demás jugadores de todo incluido no tienen una presencia relevante



Hemos obtenido más de 130 reconocimientos otorgados por TripAdvisor y Booking en los últimos 12 años



Nos especializamos en la clase media no atendida de América Latina, que se espera genere una demanda creciente en los próximos años.



Nos caracterizamos por nuestro portafolio de hoteles todo incluido fuertemente diversificado con presencia en 9 países

### Nuestra gestión

(GRI 3-3; 201-1; 201-4; 203-1; 203-2)

#### Crecimiento y evolución futura



Nuestra presencia ha sido respaldada por una estrategia impulsada por el crecimiento en el segmento “todo incluido” en los destinos de sol, playa y arena. Lo anterior, ha resultado en un aumento promedio de aproximadamente 300 llaves (nuevos proyectos) por año desde 2009. Nuestra estrategia de crecimiento futura en el corto, mediano y largo plazo está en continuar con la búsqueda de oportunidades para el crecimiento de la compañía, enfocados en el mercado latinoamericano y del caribe con el negocio de hoteles vacacionales de playa en el segmento “todo incluido”.

En 2022, continuamos con nuestro compromiso de generar valor compartido. A continuación, se presentan las principales cifras del valor económico directo generado y distribuido en cada uno de los países donde tenemos presencia.

(GRI 201-1) (GRI 201-4)



Desempeño Económico	Colombia	Panamá	Costa Rica	El Salvador	Jamaica	México	Perú	Ecuador	Guatemala	Islas Cayman	Haití
Valor económico generado (VEG)	187.120.614	79.395.010	2.570.044	35.232.907	19.162.757	35.505.902	53.697.782	21.959.756	241.291	-	2.908.485
Ingresos operacionales	187.120.614	79.395.010	2.570.044	35.232.907	19.162.757	35.505.902	53.697.782	21.959.756	241.291	-	2.908.485
Valor económico distribuido	163.637.802	45.364.773	7.145.423	13.838.467	26.442.562	55.553.713	16.134.820	20.850.875	454.764	12.976	2.875.731
Pagos realizados a proveedores de bienes,	85.199.860	22.561.362	358.482	1.349.110	18.293.623	39.355.797	3.111.773	11.618.909	257.478	12.976	1.826.105
Salarios y prestaciones legales y extralegales	46.035.281	13.446.800	890.870	8.852.662	6.088.802	12.878.687	10.146.435	6.626.527	197.286	-	774.336
Beneficios sociales	-	-	-	-	-	-	651.704	1.636.689	-	-	-
Pagos a proveedores de capital (corresponde a obligaciones financieras y endeudamiento a corto y largo plazo. No incluye CxP)	21.736.096	6.083.943	5.846.632	-	-	-	775.927	-	-	-	-
Pagos a gobiernos	10.372.046	3.272.668	49.438	3.636.695	2.060.137	3.319.228	1.448.981	968.750	-	-	275.289
Inversiones en la comunidad	294.519	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Valor económico retenido	23.482.812	34.030.237	4.575.379	21.394.440	7.279.805	20.047.810	37.562.962	1.108.881	213.473	12.976	32.754
Asistencia financiera recibida del gobierno	49.929.000				87.640						
Nota al pie explicativa	1*				2*						

\*Cifras en Dólares

**Notas explicativas:**

1\*. Asistencia financiera recibida por el gobierno: COP \$137.696.560.270 (NOL's pérdidas fiscales) + COP\$74.315.361.000 (Rentas exentas utilizadas en la renta del año 2021 presentada en el 2022) + COP\$ 461.562.000 Subvenciones.

2\*. Subsidios

**Nuevos hoteles seleccionados y adquisiciones más relevantes**

<b>Decameron Punta Sal</b>	<b>Royal Decameron Indigo Beach</b>	<b>Decameron El Pueblo</b>	<b>Royal Decameron Costa Blanca</b>	<b>Decameron La Marina &amp; Isla Coral</b>
312 habitaciones	400 habitaciones	231 habitaciones	852 habitaciones	307 habitaciones
2013	2016	2016	2018	2020
				

**Otros proyectos relevantes**

Considerando que la industria todavía está recuperándose de los efectos post-pandemia, durante el año 2022 nos enfocamos en la aprobación de otros proyectos relevantes para el Grupo que, no obstante no representan un aumento en el número de llaves, sin duda son un pilar fundamental para darle continuidad a nuestro negocio, alinearnos con las nuevas exigencias del mercado y llevarnos al siguiente nivel:

- **Programas CORE de la compañía:** Sistema de Gestión Operación Hotelera (*Property Management System*), Sistema de Gestión de Ingresos (*Revenue Management System*), Sistema de Gestión de Relacionamiento con los Clientes (*Customer Relationship Management*) y Sistema de Club Vacacional.
- **Channel Manager o Gestor de Canales:** plataforma encargada de desarrollar mercados internacionales.
- **Booking Engine o Motor de Reservas:** plataforma que posibilita que los huéspedes hagan sus reservas de forma más fácil, rápida e intuitiva por nuestras páginas web.
- **Renovación de las propiedades existentes:** comenzamos a realizar un diagnóstico del estado actual de las propiedades existentes con el objetivo de ajustar su *look & feel* y eficiencia.
- **Fortalecimiento de nuestra estructura comercial:** redefinimos toda la estructura de HeadCount del equipo comercial del Grupo para ajustarla a las nuevas necesidades de nuestro negocio y de la industria.
- **Soluciones tecnológicas para Multivacaciones:** estamos realizando una revisión integral del negocio que se apoyará en implementaciones de soluciones tecnológicas, rediseño de la experiencia de los afiliados y sus beneficios.

(GRI 203-1) En cuanto a las inversiones en infraestructura y servicios apoyados, contamos con los siguientes programas:

1. **Programa de red contra incendios:** Valor total aproximado del Proyecto USD 4.2MM y el valor ejecutado aproximado en 2.022 es de USD 577.000
2. **Programa ERP:** Valor total aproximado del Proyecto USD 14MM y el valor ejecutado aproximado en 2.022 es de USD2 MM
3. **Programa CORE:** Valor total aproximado del Programa USD 20MM y el valor ejecutado aproximado en 2.022 es de USD 124.000





(GRI203-2) Al hablar de los impactos económicos indirectos significativos, el Grupo durante el año 2022 desarrolló un proceso de consulta previa con las comunidades de Santa Ana, Ararca y Barú, en la isla de Barú, Cartagena, Colombia derivado del proyecto de construcción de una nueva propiedad hotelera en la isla que hemos denominado Barú II. Este proyecto tendrá 306 habitaciones inicialmente y se desarrollará en un terreno contiguo a nuestro hotel actual Decameron Barú. Para el futuro desarrollo de este nuevo proyecto, el Grupo adelantó un proceso de negociación con las comunidades negras afrocolombianas, raizales y palenqueras locales certificadas por el Ministerio del Interior de Colombia con presencia en la zona, para entender los impactos que este proyecto generaría en sus comunidades y acordar mecanismos de mitigación y cierre de brechas.

Como resultado del proceso de consulta, logramos cerrar la negociación con las tres comunidades de forma favorable a finales de 2022, después de un proceso de 18 meses. Este proceso generó un impacto económico positivo directo para las comunidades locales involucradas cercano a los USD\$220.000 y generará aproximadamente 440 empleos directos en la isla cuando el hotel entre en operación.

Por otro lado, a través de la Fundación el Grupo pudo beneficiar por medio de sus proyectos a 5.174 personas de comunidades vulnerables de Cartagena, Barú, Santa Marta y San Andrés y a 4.757 personas de escasos recursos a través del programa de donaciones entregando aproximadamente 8.190 activos. Por su parte, la operación hotelera pudo beneficiar a personas de escasos recursos a través de la entrega de 52.137 activos del programa de donaciones en todos los países de operación.

Ahora bien, en Decameron gestionamos nuestro modelo de negocio a partir de cuatro (4) componentes fundamentales:

1. Innovación y transformación digital
2. Gestión de riesgos
3. Seguridad de la información y ciberseguridad
4. Gestión de la cadena de suministro



### 3. INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La innovación y transformación digital ha sido fundamental para la recuperación del negocio producto de los impactos negativos generados en el mercado y la industria hotelera por la pandemia del COVID-19. En Decameron aceleramos el proceso en el tema para lograr una mayor digitalización del mercado y una comunicación digital con los clientes en todos los niveles de la cadena de comercialización entendiendo que sus datos son un activo de gran valor para nosotros.

Asimismo, atendiendo a la importancia de este tema, dentro de los 18 objetivos estratégicos de la compañía, siete (7) han tenido y tendrán un apalancamiento directo con la transformación digital:

1. Programa *CORE*, que es uno de los pilares del proceso de transformación digital.
2. Conocimiento del cliente, gestión y programa de lealtad.
3. Estrategia de distribución y *revenue management*.
4. Desarrollo de mercados internacionales (*channel manager*).
5. Digitalización de la relación comercial con el cliente de Multivacaciones.
6. Adopción de prácticas globales de la industria.
7. Implementación Proyecto ERP.



Ahora bien, para apalancar los siete (7) objetivos, diseñamos una estrategia de transformación digital que consta de tres (3) pilares:

- 1. Decameron en la era digital:** la cual busca digitalizar los puntos de contacto con nuestros clientes y/o huéspedes. Bajo este pilar se han implementado los siguientes proyectos:
  - Programa CORE: Gestión Operación Hotelera (PMS), Gestión de Revenue (RMS), Gestión de Clientes (CRM).
  - Channel Manager y canales digitales.
  - Inteligencia de negocio y analítica avanzada.
  - Implementación de soluciones tecnológicas para Multivacaciones.
- 2. Eficiencia operativa:** cuyo propósito es mejorar el desempeño y lograr mayor control en la Compañía. Bajo este pilar se han implementado los siguientes proyectos:
  - Proyecto ERP.
  - Definición e implementación de la estrategia de ciberseguridad.
- 3. Cultura digital, innovación y cambio:** en donde buscamos conectar con nuestro nuevo ADN digital. Bajo este pilar se han implementado los siguientes proyectos:
  - Diseño de la estrategia de endomarketing de la cultura digital – “Versión 2027”, alineada al plan estratégico de 5 años de la Compañía.

## Nuestra gestión

Nuestros programas y proyectos tienen definido un esquema de gobierno donde se especifican los roles y responsabilidades de sus integrantes. Además, utilizamos metodologías de gestión de proyectos, cultura y gestión de cambio que nos permiten generar un impacto positivo en nuestros grupos de interés y minimizar riesgos.

En Decameron hemos tomado diferentes medidas para prevenir los impactos negativos potenciales entre las que se encuentran:

- Planeación detallada de pruebas y aseguramiento de calidad de las soluciones digitales previo a la puesta en marcha.



- Una comunicación abierta de la transición de la implementación de las soluciones digitales con los usuarios.
- Diseño de estrategias de adopción como, por ejemplo, material de apoyo (videos, piezas informativas).

A su vez, hemos implementado varias medidas para incrementar el impacto positivo sobre nuestros grupos de interés, estas son:

- Permanente comunicación de avance de las iniciativas estratégicas a los accionistas en los comités de junta y en la Junta Directiva.
- El cumplimiento estricto de los planes de implementación, frente a los cuales, a la fecha, no se han presentado atrasos.
- Ser habilitadores de nuevas formas de trabajo colaborativo e interdisciplinario para asegurar la calidad y cumplimiento de los planes.
- Comunicación continua al interior de la Compañía de los avances y retos del programa y de los proyectos.
- Talleres de lecciones aprendidas cada vez que se finaliza un proyecto o un despliegue específico.

### **Nuestros resultados, aprendizajes e impactos**

Generamos un impacto positivo a nuestros accionistas, gracias a que el cumplimiento de los objetivos y proyectos estratégicos genera un incremento en ventas al incorporar nuevas geografías, mayor utilidad (revenue management) y responder eficientemente al mercado a través de la transformación digital. Impactamos también positivamente a nuestros huéspedes y clientes gracias a la digitalización de todos los puntos de contacto: planeación de viaje, reservas, estadía, y post estadía. Su interacción se vuelve intuitiva y más eficiente en tiempos al conocer sus necesidades por anticipado.



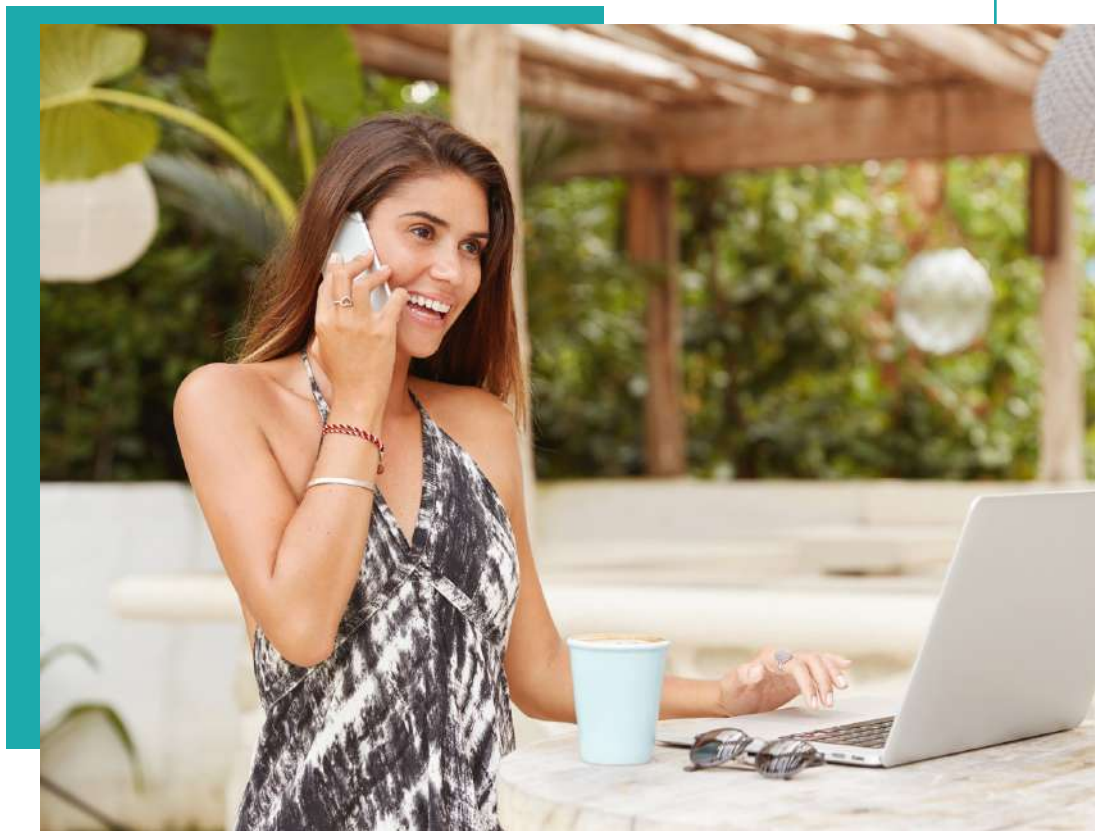
**Gracias a las negociaciones corporativas con eficiencia en costos unitarios, contamos con la ampliación de capacidades de conectividad. En San Andrés, por ejemplo, pasamos de 50MB de internet para seis (6) hoteles a 1.380MB.**

Ahora bien, este año tuvimos una serie de impactos positivos producto de la implementación del Proyecto ERP:

- Operaciones en Colombia más eficientes, toma de decisiones basadas en información en línea y balance de vida-trabajo.

Se esperan impactos positivos producto de los proyectos planteados en los diferentes pilares estratégicos.

- En cuanto a la implementación del Programa *CORE*, logramos impactar positivamente en:
  - **Un crecimiento de venta digital:** aceleramos el proceso de crecimiento en ventas de [www.decameron.com](http://www.decameron.com)
  - **Soluciones de industria:** las cuales incluyen mejores prácticas y nos coloca en el estado del arte de la transformación digital en la industria.
  - **Entendimiento de nuestro cliente:** teniendo la posibilidad de tener una segmentación por mercados y un monitoreo constante de la experiencia del cliente desde cualquier momento, incluso antes de la venta.
  - **Eficiencias en los esquemas de negocio:** contando con la disponibilidad de la información consistente y transversal desde diferentes fuentes que permitirá la toma de decisiones de manera oportuna.
  - **Replicabilidad y escalabilidad:** contando con procesos y sistemas estandarizados para la marca Decameron que permitan apalancar la velocidad de crecimiento de la compañía (*Global Template*).





- **Decameron en la era digital:** herramientas a la vanguardia, bajo constante evolución, que harán que el negocio de Decameron evolucione 360° (clientes – compañía – colaboradores).

En cuanto a los impactos sobre los derechos humanos, en la Organización aseguramos estrategias de gestión del cambio para acompañar el proceso de adopción de las nuevas soluciones digitales partiendo del ser y del hacer, entendiendo las multiculturalidades que tenemos en los 10 países. Esta modernización ha permitido generar balance entre vida y trabajo en los colaboradores.

El 2022 fue un año de grandes avances y resultados en la materia. Entre los principales resultados a resaltar de nuestra gestión tenemos:

- Programa *CORE*:
  - PMS: inicio de selección de proveedor (RFP)
  - *Channel Manager*: inicio del proyecto en octubre 2022.
- Proyecto ERP: se cumplió con el hito más importante del proyecto, el despliegue de Colombia con 13 hoteles, dos (2) programas de Multivacaciones, una (1) agencia de viajes, una (1) contabilidad corporativa y seis (6) oficinas de *Explorer*. Esto implicó capacitar y soportar +700 usuarios.
- Negociación de implementación de piloto de nuevas páginas web para México y Panamá con un proveedor externo.
- Definición de la estrategia de ciberseguridad.
- Ejecución del plan de 2022 de actualización de sistemas operativos, base de datos, aplicativos para mejorar su seguridad.
- Gestión de sensibilización al interior de la Compañía de comportamientos seguros en el mundo cibernético (campañas de comunicación y formación).
- Comunicación de los avances de la ejecución de los planes de ciberseguridad a nivel ejecutivo en los comité y juntas directivas.
- En cuanto a innovación, se inició la implementación del flujo de contratación de proveedores que garantizará que los contratos se administren digitalmente.
- Implementación de modelos analíticos predictivos de recompra y recaudo de cartera para Multivacaciones.
- Definición del plan de migración de la infraestructura tecnológica *on-premise* (servidores locales) a SaaS (*Software as a Service*) en la nube de Azure (Microsoft).





Asimismo, tuvimos varios aprendizajes como resultado de nuestra gestión durante el año, entre ellos:

- Comunicación abierta y continua de cumplimiento de planes con los accionistas.
- La presentación de beneficios cualitativos y cuantitativos (caso de negocio) para comunicación y aprobación de iniciativas estratégicas, ganando credibilidad por el cumplimiento estricto de los objetivos y proyectos propuestos.
- El relacionamiento con todos los grupos de interés internos (operación hotelera y corporativa) es un factor crítico de éxito que asegura su involucramiento para garantizar los resultados.
- Conformación de equipos de alto desempeño con una formación integral de procesos y soluciones que permitan reconfigurarse con las necesidades de cada país para asegurar el éxito de los proyectos.
- El relacionamiento ejecutivo con los proveedores estratégicos involucrados para asegurar el compromiso del acompañamiento continuo y la atención de contingencias en forma oportuna durante la ejecución de los proyectos

## Nuestras metas y proyectos

### A corto plazo (0 a 2 años)

#### **Pilar 1:** Decameron en la era digital:

- Iniciar el despliegue de PMS en los hoteles.
- Finalizar implementación de *Channel manager*.

#### **Pilar 2:** Eficiencia Operativa

- Finalizar la implementación del proyecto ERP.
- Continuar con la implementación del plan de mejoramiento de ciberseguridad.

#### **Pilar 3:** Cultura digital, Innovación y Cambio

- Lanzamiento de la estrategia de cultura digital "Versión 2027", para todos nuestros grupos de interés.

- Continuar con nuevos modelos analíticos que permitan mejorar el conocimiento de nuestros clientes su segmentación e incremento de ventas.

### A mediano plazo (3 a 5 años)

#### **Pilar 1:** Decameron en la era digital:

- Finalizar la implementación de los proyectos que componen el Programa *CORE* (PMS, RMS, CRM, Club Vacacional, *Booking Engine*, y modelos de analítica).
- Continuar avanzando con la implementación de nuevos modelos de analíticos de las compañías.

#### **Pilar 2:** Eficiencia Operativa

- Medir los resultados del plan de mejoramiento de ciberseguridad.
- Continuar con las negociaciones corporativas para lograr eficiencias económicas y el mejoramiento continuo de la infraestructura tecnológica.

#### **Pilar 3:** Cultura digital, Innovación y Cambio

- Continuar con el despliegue de la estrategia de cultura digital “Versión 2027”, para todos nuestros grupos de interés.
- Despliegue de nuevas capacidades digitales, como inteligencia artificial, internet de las cosas (IoT), Big Data, entre otros, para complementar y optimizar las soluciones digitales desplegadas.

### A largo plazo (6 años o más)

- Uso de inteligencia artificial para marketing y otras áreas de negocio.
- Continuar con el despliegue de nuevas capacidades digitales, como inteligencia artificial, internet de las cosas (IoT), Big Data, entre otros, para complementar y optimizar las soluciones digitales desplegadas.
- Continuar avanzando con la implementación de nuevos modelos de analíticos de las compañías





#### 4. GESTIÓN DE RIESGOS

En el Grupo Decameron nos interesa la continuidad del negocio, por eso nos adaptamos a los cambios del mercado, a las necesidades de los clientes y a las mejores prácticas de la industria. Somos conscientes de la necesidad de administrar los riesgos y, para esto, son identificados, medidos y tratados pretendiendo siempre que este proceso nos permita cumplir con nuestros compromisos y las expectativas de nuestros grupos de interés. Tenemos el compromiso, desde la Junta Directiva y en todos los niveles de la Organización, de mantener el principio del autocontrol, entendido como la capacidad de las personas que participan en los distintos procesos de considerar el control como parte inherente de sus responsabilidades, campos de acción y toma de decisiones.

#### Nuestra gestión

Las directrices de la gestión de riesgos están establecidas en la política estratégica de gestión de riesgos y dictan la metodología a seguir:

- **Identificación:** corresponde al proceso de descubrir, por parte de los líderes de los procesos, la identificación de riesgos. Esto incluye entender las estrategias de negocio, los productos y servicios, los procesos, sistemas y actividades y las características relevantes del entorno de negocio, incluidos los tipos de riesgos significativos a los que se encuentra expuesta la Compañía.
- **Evaluación:** los riesgos son evaluados en cuanto a la probabilidad y el impacto de su ocurrencia. En esta etapa se busca establecer una valoración y priorización de los riesgos operacionales con base en la información obtenida en la etapa de identificación de riesgos, con el fin de establecer el nivel de riesgo y las acciones que se van a implementar para controlarlo y/o mitigarlo.



- **Tratamiento:** el tratamiento de cada riesgo es definido entre el líder del proceso y el apoyo de la dirección de riesgos y control de gestión basado en un análisis costo/beneficio, pudiendo requerir un plan de acción para prevenir, reducir o transferir el riesgo.
- **Monitoreo:** proceso continuo de revisión, reevaluando los riesgos y monitorizando la situación de los tratamientos y controles implementados.

### Modelo de Gestión de Riesgos

Desde Decameron, hemos definido la siguiente estructura organizacional con instancias, roles y responsabilidades, con el fin de asegurar un adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión Integral de Riesgos (SGIR) establecido bajo el modelo de «Tres (3) líneas de defensa»:

- **Comité de auditoría:** es responsable de aprobar el apetito de riesgo de la Organización y alinearlos al apetito general de riesgo de ésta.
- **Comité Ejecutivo:** es responsable de supervisar la implementación del SGIR a nivel corporativo, monitorear los riesgos de la Organización, generar recomendaciones frente a la gestión de riesgos y realizar seguimiento periódico a los planes de acción establecidos por la Compañía en cada una de sus áreas y/o bases.
- **1ª Línea de Defensa:** corresponde a los líderes de unidades y negocio quienes, desde la gestión de cada día, velan por la ejecución de sus funciones y procesos, identificando y mitigando riesgos proactivamente.
- **2ª Línea de Defensa:** corresponde a la Dirección de Riesgos y Control de Gestión y a los equipos de Seguridad y Salud, Seguridad quienes se encargan de proporcionar marcos para la gestión de riesgos, identificar asuntos emergentes, detectar cambios en el apetito de riesgos, proporcionar entrenamientos en procesos y facilitar y monitorear la implementación de prácticas efectivas de gestión de riesgos.
- **3ª Línea de Defensa:** corresponde a la Auditoría Interna, quién actúa en concordancia con las normas internacionales reconocidas para la práctica de la auditoría interna.

### Entorno de Riesgos

La gestión de riesgos es un aspecto importante para el Grupo ya que ayuda a identificar y mitigar los riesgos que pueden afectar la seguridad y la satisfacción del cliente, a los empleados quienes están expuestos a diversos riesgos en su entorno laboral, los proveedores quienes pueden tener un impacto en la seguridad y calidad del servicio, autoridades reguladoras y organismos de control quienes establecen estándares y regulaciones en materia de seguridad, salud laboral, higiene, protección contra incendios entre otros aspectos, las comunidades locales donde los hoteles tienen presencia, así como la rentabilidad del negocio para sus accionistas.

La identificación de los riesgos incluye entender las estrategias de negocio, los productos y servicios, los procesos, sistemas y actividades, y las características relevantes del entorno de negocio, la definición y alcance de proyectos, incluidos los tipos de riesgos significativos a los que está expuesta la compañía. La identificación implica también elaborar definiciones comunes de categorías de riesgos.



### Medición de Riesgos Inherentes

En esta etapa se busca establecer una valoración y priorización de los riesgos con base en la información obtenida en la etapa de identificación de riesgos, con el fin de establecer el nivel de riesgo y las acciones que se van a implementar para controlarlo, y/o mitigarlo. El objetivo del análisis es el de medir los riesgos identificados, es decir a través de escalas de medición se evalúa el impacto económico y la frecuencia o posibilidad de ocurrencia de cada uno de los eventos (riesgo inherente).

- **Impacto o severidad del riesgo:** el impacto mide la posible consecuencia que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.
- **Frecuencia o Probabilidad de ocurrencia:** mide la posibilidad de ocurrencia del riesgo, al considerar criterios de frecuencia y teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya materializado.
- **Riesgo inherente:** es el resultado de confrontar la severidad y la probabilidad, dada a cada uno de los riesgos calificados; dichos resultados categorizan el riesgo dentro de una Matriz de Frecuencia – Impacto o Mapa de Riesgos colorimétrico, el cual prioriza el riesgo.
- **Riesgo Residual:** como consecuencia de la aplicación de los controles a los riesgos identificados, se obtiene la calificación residual del(los) riesgo(s), se define el tratamiento para los riesgos identificados
- **Evaluación de aceptabilidad de riesgos:** Al finalizar la ejecución de los mapas de riesgos, se realiza la consolidación en un solo mapa colorimétrico para contar con un plano de la ubicación de todos los riesgos, y establecer los planes de acción para mitigar la probabilidad y/o impacto y llevarlos a niveles de aceptabilidad de la compañía, teniendo como referencia la siguiente matriz:

Probabilidad		Impacto				
		1	2	3	4	5
		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrofico
5	Casi seguro	REDUCIR FRECUENCIA	REDUCIR RIESGO	REDUCIR RIESGO	REDUCIR RIESGO	REDUCIR RIESGO
4	Probable	REDUCIR FRECUENCIA	REDUCIR FRECUENCIA	REDUCIR RIESGO	REDUCIR RIESGO	REDUCIR RIESGO
3	Posible	REDUCIR FRECUENCIA	REDUCIR FRECUENCIA	REDUCIR RIESGO	REDUCIR RIESGO	REDUCIR RIESGO
2	improbable	ACEPTAR RIESGO	ACEPTAR RIESGO	REDUCIR IMPACTO	REDUCIR IMPACTO	REDUCIR RIESGO
1	Muy Improbable	ACEPTAR RIESGO	ACEPTAR RIESGO	REDUCIR IMPACTO	REDUCIR IMPACTO	REDUCIR IMPACTO

Entre los principales puntos de atención se encuentran:



- **Seguridad del huésped:** garantizar que los huéspedes se sientan seguros durante su estadía.
- **Amenazas naturales:** estar preparados para enfrentar amenazas naturales, como terremotos, incendios, inundaciones y huracanes.
- **Ciberseguridad:** proteger los datos de los huéspedes y de la empresa de posibles ataques cibernéticos.
- **Reputación de la marca:** proteger la reputación y marca, ya que una mala experiencia del cliente puede tener un impacto negativo en la imagen de la empresa.
- **Cumplimiento normativo:** cumplir con las normas y regulaciones aplicables, incluidas las relacionadas con la salud y la seguridad, el medio ambiente y los derechos de los trabajadores.
- **Comunidades:** Gestionar adecuadamente el relacionamiento con las comunidades locales en las que operan nuestros hoteles
- **Satisfacción del cliente:** Propender por la calidad del servicio, la comodidad y calidad de nuestras instalaciones y la experiencia de nuestros clientes en los destinos
- **Entorno Laboral:** Propender por un ambiente laboral positivo, seguro, motivador y productivo para nuestro talento





- **Principales Riesgos Identificados asociados a ESG:** los siguientes riesgos identificados van a ser gestionados a través de la adopción e implementación de los proyectos y planes de trabajo de la estrategia de sostenibilidad junto con cada una de las áreas involucradas, en cada uno de sus componentes, según aplique:

- Catástrofes o desastres naturales
- Cambio climático
- Inadecuado acceso al talento
- Inadaptación a las tendencias de mercado

Matriz de riesgo residual con controles existentes						
Probabilidad		Impacto				
		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
		1	2	3	4	5
Casi seguro	5					
Probable	4		2, 3			
Posible	3		1, 4			
Improbable	2					
Muy improbable	1					

### Nuestros resultados, aprendizajes e impactos

La gestión de los riesgos nos permite como Organización:

- Proteger los recursos y la reputación de la Compañía.
- Protección de nuestros destinos
- Protección de nuestros colaboradores y clientes
- Trabajo alineado con las comunidades con quienes interactuemos
- Contribuir al logro de la estrategia y a la mejora continua operacional de la empresa, mediante la identificación de riesgos y la adecuada implementación de acciones que mitiguen su impacto y probabilidad de ocurrencia.
- Transparencia, calidad, oportunidad y veracidad del nivel de los riesgos identificados y las acciones implementadas para su control.

- Promover y desarrollar la cultura de gestión de riesgos en todos los niveles de la Organización.
- Gestionar los mecanismos de transferencia de riesgos, como lo son: coberturas y/o seguros necesarios para los riesgos, con el fin de mitigar el impacto financiero en caso de siniestros, procurando las mejores condiciones técnicas y económicas.
- Gestionar los riesgos operaciones con el fin de mitigar un impacto de índole reputacional, legal, financiero y operativo, enfocado a la optimización de costo/beneficio.

Durante el año 2022 se consolidaron y divulgaron los lineamientos de riesgos dentro de toda la Organización y se realizó la identificación de riesgos estratégicos y de la operación hotelera, permitiendo establecer planes de acción correctivos.

De igual forma, como mecanismo de difusión de la cultura de riesgos, se creó el programa “En modo IPA” el cual fue socializado con los directivos y los empleados de la organización.





## Nuestras metas y proyectos

### A corto plazo (0 a 2 años)

- Gestionar la identificación de riesgos en todas las líneas de negocio.
- Implementar y ejecutar los planes de acción que permitan reducir la probabilidad de ocurrencia y/o impacto de los riesgos identificados
- Establecimiento de un sistema de monitoreo continuo que permita evaluar la efectividad de los controles implementados a lo largo del tiempo.
- Implementación de revisiones periódicas para actualizar el registro de riesgos y validar que los controles sigan siendo adecuados.
- Profundización en gestión de riesgos ESG, involucrando indicadores y metodologías que permitan gestionarlos

### A mediano plazo (3 a 5 años)

- Integración en la cultura organizacional, fomentando una mentalidad de gestión proactiva de riesgos en todos los niveles de la organización,
- Mejora continua del modelo de gestión de riesgos, realizando revisiones regularmente a los procesos, controles y resultados obtenidos, en donde se incorporan las lecciones aprendidas de incidentes pasados y se actualicen los enfoques y estrategias de gestión de riesgos en función de los cambios en el entorno empresarial y las mejores prácticas del mercado.





## 5. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

La gestión de seguridad de la información y la ciberseguridad es importante para el debido tratamiento de los riesgos cibernéticos asociados a las operaciones de la Organización; incorporando mecanismos de protección sobre los activos clave tales como la información, los procesos y los servicios; generando capacidades para la respuesta y eventual recuperación ante la materialización de incidentes asociados a estos riesgos y evitando con esto pérdida de valor asociada a la pérdida de información clave de la Organización.

Esta gestión se alinea con la estrategia corporativa, principalmente, porque la ciberseguridad es un objetivo estratégico del Grupo, brindando soporte a la confiabilidad de las soluciones que se desarrollan y/o se implementan dentro del portafolio de transformación digital en los procesos de la Organización. Igualmente, aporta al aseguramiento de la confiabilidad de la información que se gestiona y es soporte para la toma de decisiones.

### Nuestra gestión

Los asuntos relacionados con los riesgos de seguridad y privacidad de la información, así como la ciberseguridad y acciones realizadas para mitigar estos riesgos, son comunicados periódicamente en las instancias de gobierno tales como la junta directiva, los comités de Junta y el comité de presidencia. Contamos con una serie de normativas asociadas a las responsabilidades relacionadas con la protección de la información y activos clave. Entre estas se destacan:

- Política de seguridad de la información.
- Guías de responsabilidad en la protección de la información, establecidos en el Código de Ética.
- Organización y recursos asignados a la seguridad de la información en la vicepresidencia digital.
- Guía de gestión de incidentes de seguridad y privacidad de información.

Como medidas de prevención frente a los riesgos cibernéticos, hemos tomado acciones tales como:

- Plan de comunicaciones y cultura orientado a la sensibilización y concientización del riesgo y a los comportamientos seguros de los usuarios de los sistemas e información del Grupo, para la protección de activos clave.
- Controles en los procesos como segregación de funciones, gestión de roles y privilegios para el acceso a los sistemas de información.
- Herramientas tecnológicas para seguridad de la información, tales como: antivirus y antimalware, protección del correo electrónico, protección del directorio activo, seguridad en redes, gestión de vulnerabilidades, protección de servicios en nube, respaldo y recuperación.
- Servicio externo (SOC: Security Operation Center) para el monitoreo y gestión de amenazas, incidentes y eventos informáticos, incluyendo alertas tempranas para el análisis y remediación de amenazas cibernéticas.
- Plan de auditorías internas en seguridad de la información y desarrollo de los planes de mejora y remediación derivados de las auditorías.



## Nuestros resultados, aprendizajes e impactos

El 2022 fue un año de muchos retos y logros alcanzados en materia de seguridad de la información y ciberseguridad; más aún, dedicamos gran parte de nuestros esfuerzos para generar impactos positivos en nuestros grupos de interés, entre ellos:

- Dimos soporte a la protección adecuada de datos personales y sensibles frente a los riesgos de divulgación y acceso no autorizados, en atención de los reglamentos de protección de datos personales de los países en los que operamos.
- Dimos soporte a la protección de la información de los procesos de la Organización frente a los riesgos relacionados con la afectación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos clave necesarios para la debida operación y toma de decisiones en la Compañía.
- Realizamos un monitoreo proactivo a eventos relacionados con la seguridad de la información y ciberseguridad para anticiparnos y contener ataques que pudieran afectar las operaciones o los activos de la Organización.

Asimismo, hemos mapeado una serie de impactos potenciales negativos realizando, de forma coordinada con la gerencia de seguros, los análisis detallados y aplicando modelos adecuados para determinar y cuantificar los riesgos cibernéticos. Hemos valorado los siguientes riesgos:

- Impactos por interrupción en las operaciones.
- Impactos por la fuga de datos personales.
- Impactos por la afectación en disponibilidad de información - Ransomware.





Estas valoraciones han sido insumo para realizar sondeos y cotizaciones respecto a las coberturas de las pólizas de seguros para la Compañía. De igual forma, ha sido base para la priorización de iniciativas y asignación de recursos, de acuerdo con la estrategia de transformación digital de la Organización. Por otra parte, como impacto a los derechos de las partes interesadas, aportamos a la preservación del derecho a la privacidad (habeas data) de los titulares de datos personales que tratamos.

En cuanto a los principales resultados de la gestión de este tema en el año 2022 destacamos:

- Implementación del sistema *Enterprise Resource Planning* (ERP) que incluye un sistema en la nube, controles de seguridad de la información y gestión de accesos basado en segregación de funciones.
- Identificación de vulnerabilidades en las plataformas operativas e implementación del plan de remediación que opera en ciclos de mejora continua.
- Implementación de rutinas de solución proactiva y remediación de parches de seguridad.
- Definición de la estrategia de ciberseguridad basada en la cuantificación de riesgos.

Sumado a lo anterior, el 2022 también fue un año de grandes aprendizajes, entre estos destacamos:

- La importancia de alinear el desarrollo de la ciberseguridad con la estrategia de la Compañía y la transformación digital.
- La importancia de establecer una estrategia y programa de Seguridad de la Información y Ciberseguridad para incorporar las capacidades que nos permitan proteger los activos de la Compañía frente al entorno de riesgos informáticos.

- La necesidad de incorporar la ciberseguridad a los procesos, operaciones y proyectos de la Organización, con el fin de que la identificación y tratamiento de los riesgos este incluida en el ADN digital.

## Nuestras metas y proyectos

### A corto plazo (0 a 2 años)

- Establecer el ciclo de Gestión de Riesgos Cibernéticos asociados a los procesos de negocio para mantenerlos dentro de los niveles de apetito definidos por la organización.
  - Generar un mapa e indicador de riesgos cibernéticos a 30 de junio 2023.
  - Para todos los riesgos identificados, definición del plan de gestión de mitigación y reporte mensual.
- Establecer las prácticas de seguridad por diseño articuladas con metodologías ágiles y vinculadas al aseguramiento de calidad en las soluciones, propiciando la sostenibilidad y confiabilidad hacia el negocio.
  - De las vulnerabilidades identificadas, 100% gestionadas dentro de los tiempos según su criticidad.
  - 100% de cumplimiento en las acciones de seguridad definidas en proyectos.
- Implementar un modelo de Resiliencia Cibernética, basado en el ciclo NIST para identificar, proteger, dar respuesta y recuperar frente a los riesgos cibernéticos; estableciendo las metas de madurez en capacidades relacionadas.
  - Guía de Resiliencia Cibernética actualizada en el Q3 de 2023.
  - Dos (2) ejercicios de simulacro de ciber-incidentes, ejecutados en el Q3 y Q4 del 2023, aplicando la Guía actualizada.
  - Modelo y metas de madurez en ciberseguridad, definidos en el Q3 del 2023.
- Implementar modelos de gestión y configuración de activos, incluyendo el monitoreo y cierre de vulnerabilidades en tiempos apropiados para la contención de los riesgos y amenazas asociados.
  - 100% de las vulnerabilidades identificadas en los activos, gestionadas dentro de los tiempos según su criticidad.
- Mejorar los sistemas y mecanismos que permitan a Decameron recuperarse ante incidentes de ciberseguridad o desastres naturales.
  - Actualización de la política de respaldo, antes de finalizar el Q2 del 2023.



- Implementación de *Azure Backup* antes de finalizar el Q2 del 2023.
- Construcción del plan de recuperación ante desastres de IT antes de finalizar el Q3 de 2023.
- Implementación de un modelo de Recuperación ante Desastres de IT para los sistemas *core* de negocio actuales, durante el Q4 del 2023.
- Ejecución del plan de Recuperación ante Desastres de IT durante el Q4 del 2023.

### A mediano plazo (3 a 5 años)

- Identificar y proteger los Activos de Información, procesos y servicios *CORE*.
  - Activos identificados y 100% con medidas de protección definidas y seguimiento semestral
- Fortalecer capacidades clave para llevar la Ciberseguridad a nivel 4. De acuerdo con el modelo de madurez seleccionado, con prioridad en las siguientes iniciativas:
  - SOC avanzado.
  - Gestión de identidad y accesos.
  - Gobierno, riesgo y cumplimiento.
  - Organización, gobierno y equipo de trabajo.
  - Cultura, comunicaciones y comportamientos seguros.
  - Identificación y protección de activos.
  - Atención de incidentes cibernéticos y continuidad.
  - Aseguramiento del ciclo de vida de los sistemas de información.
  - Gestión de cadena de suministro y terceros claves.

### A largo plazo (6 años o más)

Aseguramiento de la mejora continua de los procesos y servicios de seguridad de la información y ciberseguridad, incluida la concientización de usuarios finales para minimizar el riesgo de ataques a nuestra infraestructura crítica.

Incorporar de forma estable capacidades digitales tales como inteligencia artificial, analítica y automatización en procesos y servicios de seguridad de la información y ciberseguridad.

Gestión de la Seguridad de la información y Ciberseguridad con estabilidad y nivel de desempeño óptimo que apalanque la Resiliencia Cibernética de la organización y la protección de los activos e intereses de los diferentes grupos de interés.





## 6. GESTIÓN DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO

Reconocemos la importancia de gestionar adecuadamente nuestra cadena de suministro, ofreciendo de esta forma las mejores condiciones a nuestros huéspedes, reconociendo los impactos que se desprenden de la adquisición de bienes y servicios requeridos para el desarrollo de nuestra operación y estableciendo controles que conlleven a la mitigación de estos impactos.

### Nuestra gestión

(GRI 2-6; 414-1) Actualmente contamos con la Política Estratégica de Compras y la Política de Contratación que brindan los lineamientos para generar compras y la relación con proveedores de forma transparente, reduciendo el riesgo y ofreciendo los mejores beneficios a la compañía. Nuestro Código de Ética establece los valores y directrices con la que deben actuar todos los actores vinculados con la Organización y brinda canales de comunicación para reportar las desviaciones presentadas.

Nuestra cadena de suministro cuenta con procesos de auditoría interna que verifica el cumplimiento de los procesos de compras y contratación establecidos. Contamos con un proceso de mejora continua que se encarga de la formación en la gestión de compras y nuevos proyectos en búsqueda de beneficios económicos, operativos y competitividad.

(GRI 414-1) Desde nuestro proceso de selección y registro de proveedores consideramos variables de riesgo para la Organización, este análisis cuenta con verificación en las principales listas restrictivas y/o vinculantes, listas asociadas a LA/FT/FPADM, corrupción u otros delitos (penal) y extinción de dominio. Sanciones administrativas y listas de afectación financiera, listas PEPs y listas informativas.



La participación de nuevos proveedores inscritos y registrados en el LMP (Listado Maestro de Proveedores) durante el 2022 estuvo compuesta por el 60.54% en Colombia, 11.74% en Ecuador, 7.89% en México, 7.07% en Panamá, 5.72% en Perú, 5.15% en El Salvador y 1.78% en Costa Rica. Todos nuestros proveedores pasan por el análisis de riesgos que reporta alguna afectación a la Compañía. Adicionalmente, en el proceso de selección de proveedores existe la opción de contemplar proveedores por temas de sostenibilidad para generar un beneficio en la zona donde se despliegan operaciones hoteleras de la compañía, como por ejemplo proveeduría social.

### Nuestros resultados, aprendizajes e impactos

La gestión de la cadena de suministro impacta positivamente a nuestros grupos de interés, entre los que se encuentra:

- **Nuestros clientes:** ya que a través de nuestros procesos se garantiza la disponibilidad de bienes y servicios necesarios para la operación.
- **Nuestros proveedores:** generando negociaciones de beneficio mutuo estables en un tiempo determinado.
- **Nuestros accionistas:** generando la confianza de que el servicio se ejecuta adecuadamente brindando continuidad al negocio y generando rentabilidad.

Entre los principales resultados que alcanzamos en 2022 destacamos que:

- Logramos diseñar e implementar un dashboard de seguimiento a la gestión de compras que permite analizar el flujo de información desde la solicitud de compra hasta el pago al proveedor.

Este *dashboard* permite:

- Tener información semana a semana sobre cómo se está comportando el proceso de compras, midiendo el ciclo completo de gestión de compras, niveles de cumplimiento, tiempo de entrega de los proveedores, el área de compras con esta información gestiona las áreas de oportunidad tomando acciones para controlar estas desviaciones.
- Se puede dimensionar la cantidad de solicitudes de órdenes de compra por mes, por comprador y por departamento.
- Brinda una visual de los tiempos de gestión por parte del comprador para generar la orden de compra desde que se obtiene la autorización.
- Se puede medir el tiempo que se demora la entrega de la mercancía por parte del proveedor desde el momento en que se aprobó la orden de compra permitiendo de esta manera retroalimentar al proveedor para la toma de acciones encaminadas a mejorar sus indicadores de abastecimiento.



### REPORTE CICLO COMPLETO (ORDER TO CASH) - SEMANAL

Reporte semanal del ciclo completo de compra (order to cash) que registra las transacciones desde la aprobación de la solicitud de compra por parte del cliente interno, hasta el pago al proveedor. Dudas en el reporte, contactar a al área de PROVEEDORES de la DIRECCIÓN DE COMRPAS.

<b>AÑO</b> 2022	<b>GRUPO</b> ALIMENTOS ARRENDOS Y ALQUILER... BEBIDAS BOUTIQUE DOTACION CALZADO	<b>LÍNEA</b> ACCESORIOS Y PARTES ACEITES ACTIVACIONES AEREO MARITIMO TERRE... AGENCIAS TEMPORALES... AGUAS	<b>PAÍS</b> GUATEMALA MÉXICO PANAMÁ SALVADOR	<b>COMPRADOR</b> ADRIANA MARIA SERRA... ALMA ISABEL FLORES A... AMAURY JOSE BUENDIA... ANA JULISSA CARBAJA... ANDREA MARGARITA RI... ANDREO ORDEZ BANUE	<b>DEPARTAMENTO</b> Actividades Club Administrativo Alimentos y Bebidas Areas Publicas Bienestar y Desa.Organiz... Boutique - Minitienda Canales de distribucion Centro de Eventos Com - Gestion de Ingresos Comercial Costos y Almacen Entrettenimiento	<b>TIEMPO GESTIÓN DE COMPRA</b>
<b>MES</b> Abr Ago Dic Ene Feb Jul Jun Mar	<b>SUBGRUPO</b> AGENCIAS TEMPORALES... ALOJAMIENTO Y ALIMEN... ALQUILER DE BIENES MU... ALQUILER DE EQUIPOS ALQUILER DE EQUIPOS D... ALQUILER Y/O ARREND...	<b>TIPO DE MATERIAL</b> BIENES SERVICIOS	<b>Ubicación</b> COB-Cedritos COB-Centro Mayor COB-Contact Cent... COB-Cucuta COB-Deflines COB-Hayueias COB-Ranue	<b>CLASE</b> Agencia Back Office Clubes, Ctro de Convenc y... Explorer Lodging - Hotel Todo Incluido		<b>NIVELES DE CUMPLIMIENTO</b>
						<b>TIEMPOS PROVEEDORES</b>
						<b>CICLO COMPLETO</b>

- Se enfoca el área de compras por procesos, se estructura una Gerencia de compras, una Gerencia de negocios estratégicos y una Jefatura de proveedores y mejora continua. El equipo de trabajo se fortaleció creando roles específicos y nuevas capacidades para negociación estratégica, compras de categorías críticas como mantenimiento, analítica de datos, gestión de proveedores, gestión de nuevos proyectos, análisis de artículos y mejoramiento de la calidad de la información.
- Realizamos un mapeo e identificación de todos los contratos de la organización caracterizándolos y diseñando un proceso de automatización que facilitará a la organización la identificación temprana de oportunidades de mejoramiento y control oportuno de vencimientos. Se desarrolla en plataformas de automatización la herramienta WorkFlow de Contratos para gestionar la creación, aprobación y seguimiento a los contratos.
- Implementamos un tablero de indicadores para medir las excepciones a la Política de Compras. Esta herramienta permite hacer seguimiento y análisis a las excepciones para controlar el proceso, gestionar un frente complementario de riesgos asociados a la contratación y facilitar el cumplimiento y control de la política de compras.

### EXCEPCIONES A LA POLÍTICA

Reporte mensual de las excepciones a la política. Favor utilizar los filtros para ajustar las gráficas acorde al análisis que desea realizar. Dudas en el reporte, contactar al área de PROVEEDORES de la DIRECCIÓN DE COMRPAS.

<b>País</b> Ecuador	<b>Ubicación</b> U_210   ECA-La Moreria U_212   ECA-Mompiche U_23   COA-Galeon U_233   SVA-Salinitas	<b>Mes Excepción...</b> Ene Feb Mar	<b>Estado Final</b> Aprobada Rechazada (en blanco)	<b>Tipo de Documento ...</b> Variación
<b>Clúster</b> Sur A.	<b>Área</b> VP Digital VP Financiera y Administrativa VP Operación Hotelera	<b>Año excepción...</b> 2023	<b>Motivo</b> Insuficientes cotizaciones Proveedor no seleccionado	

- Logramos la implementación de Comités de Abastecimiento con las Vicepresidencias enfocado a la creación de cultura de planeación de las compras, alineación de expectativas del proceso de abastecimiento estratégico, identificar un plan maestro de compras, identificar nuevos proyectos, analizar el spend de compras y buscar mitigar riesgos de la cadena de suministro.

## Sistemas de supervisión y auditorías a proveedores

- Verificación SARGLAFT: Durante el mes de octubre de 2022, se realizó por parte del área de Cumplimiento la verificación de los controles implementados al proceso de vinculación de proveedores a nivel corporativo. A través de una muestra de 80 de los 1289 proveedores vinculados entre los meses de enero y septiembre de 2022. En 2021, se realizaron los controles a una muestra de 74 de los 318 proveedores vinculados entre los meses de mayo y agosto. En 2022 ha aumentado el número de proveedores de la muestra como consecuencia de los procesos de reactivación de las operaciones y nuevas necesidades de abastecimiento.
- Para el control establecido sobre el diligenciamiento del formato de vinculación de proveedores, se identificaron oportunidades de mejora del diligenciamiento del formato en el 39% de los proveedores verificados, detectándose falencias en el completo diligenciamiento del formato y su firma. Se mantiene el mismo porcentaje de falencias que se presentó en la verificación del año 2021.

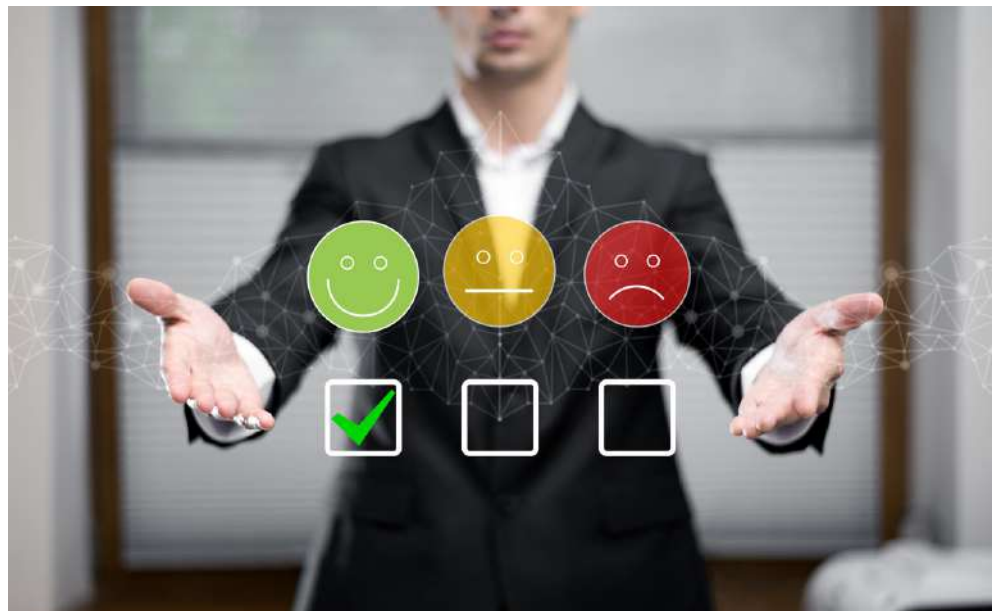


- Verificación Seguridad e Higiene – HACCP: Para garantizar la calidad de las materias primas, relacionada con la inocuidad de los alimentos, es necesario evaluar in situ a los proveedores y los productos que éstos suministran. Esta auditoría de evaluación y verificación permite conocer hasta qué grado los proveedores seleccionados cumplen con las exigencias de calidad o criterios establecidos por el programa HACCP, el cual se rige por normas nacionales e internacionales. En las mismas se usa un check list que arroja los resultados de puntuación, siendo el mínimo aceptable de 70% para alimentos de alto riesgo (lácteos, embutidos, carnes, aves, pescados, mariscos y pulpas de fruta) y de 80% para agua y hielo. Durante el año 2022 se realizaron 69 auditorías a proveedores cumpliendo todas estas los porcentajes de puntuación requeridos por el programa HACCP, lo que permite conocer de primera Mano las condiciones higiénico-sanitarias del proveedor correspondiente. Estos procesos de auditoría permiten identificar oportunidades de mejora y diseñar acciones que minimicen los riesgos de la organización y de los proveedores como socios estratégicos en el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales. En 2021 no se realizaron auditorías a proveedores por normas de bioseguridad.

## Nuestras metas y proyectos

### A corto plazo (0 a 2 años)

- Finalizar la implementación de la herramienta de Assessment de Riesgos en la contratación en la totalidad de países y bases donde Decameron tiene operaciones.
- Consolidar los Comités de Abastecimiento con VPs para la realización de presupuestos de gastos en función del Master Plan de Compras
- Reporte de gestión de compras de CAPEX con indicadores e identificación temprana de alertas a riesgos de no ejecución del presupuesto.
- Implementación del portal de creación y actualización de proveedores.





### **A mediano plazo (3 a 5 años)**

- Consolidar el área de negociación estratégica para manejo de compras por categoría.
- Definir e implementar el proceso de Desarrollo de Proveedores en la Organización
- Diseñar e implementar el proceso de evaluación y reevaluación de proveedores el cual deberá contemplar un capítulo de sostenibilidad como aspecto crítico a evaluar.
- Definir e implementar el proceso de planeación de la demanda alineado a las políticas de inventario y replenishment.

### **A largo plazo (6 años o más)**

- Diseñar e implementar un programa de certificación de proveedores que optimice el abastecimiento de la Organización.
- Migrar el proceso de abastecimiento estratégico a procesos con BPO categorías rutinarias, modelo de sourcing colaborativo.



# Dimensión social

## 1. GESTIÓN DEL TALENTO

### Importancia del tema material

(GRI 3-3) Talento Humano se ha transformado dentro de la Organización, hoy su principal rol es ser un aliado estratégico para nuestras áreas de negocio, promoviendo la equidad en los procesos y en las diferentes decisiones que se toman con el recurso humano. Más aún, todas las acciones de esta área buscan garantizar que contemos con el mejor talento y que este, a su vez, nos permita lograr los objetivos trazados.

De forma transversal, Talento Humano fija una ruta estratégica en términos del desarrollo del talento, que inicia en la selección del trabajador, la forma en la que se atrae y vive su desarrollo con nosotros. Esto en compañía del área de compensación y beneficios, quienes son los encargados de fijar políticas y procedimientos que nos facilitan el control del gasto y nos ayudan a atraer a los trabajadores que necesitamos gracias al análisis salarial y la valoración de cargos que tenemos como Compañía.

Así mismo, una de las funciones más importantes del área es garantizar el entrenamiento requerido para desarrollar las funciones para cada uno de los cargos, y esto se da desde el momento en que el trabajador ingresa recibiendo un proceso de inducción que asegura aquellos puntos necesarios que una persona en Decameron necesita conocer para ser parte activa de la Compañía. De allí se desprenden diferentes actividades de formación que permiten al trabajador ejecutar sus funciones de la mejor manera. Por otra parte, el área lidera los procesos de salud y seguridad en el trabajo, que cada vez cobran más fuerza y desde la

pandemia han tomado un rumbo más significativo que sigue asegurando que los trabajadores se encuentran en un ambiente controlado y seguro y que los riesgos a los que se exponen están mitigados.

Esto en conjunto busca mantener un adecuado balance en las relaciones laborales y el bienestar de cada trabajador en las distintas bases donde tenemos presencia.

## Nuestra gestión

(GRI 3-3) Desde el área corporativa se han trazado distintas políticas y procedimientos que buscan asegurar las mejores prácticas de talento humano en cada uno de los procesos que lo conforman; atracción y desarrollo de talento, compensación y beneficios, relaciones laborales, desarrollo organizacional, seguridad y salud en el trabajo y comunicaciones.

En términos generales el área ha desarrollado políticas, procedimientos y lineamientos que permiten dar parámetros básicos a todas las bases y aseguran el detalle necesario para operar conforme los estándares definidos desde la legislación de cada país. También desde la estrategia definimos macroprocesos que buscan enmarcar las líneas de alcance de cada área.

Esto ha permitido evaluar y mitigar impactos, implementar mejores prácticas desde el desarrollo de las funciones y actividades diarias, controlar ciclos PHVA para diferentes procesos que mitigan riesgos en la operación desde el área de salud y seguridad en el trabajo, y realizar en áreas como capacitación y entrenamiento retroalimentaciones de las sesiones donde se puede analizar la satisfacción e impacto de las formaciones brindadas a nuestros trabajadores. Esto acompañado de comités de los equipos de talento humano que permiten revisar y alinear prácticas en búsqueda de la mejora continua del área y sus procesos.

En Decameron gestionamos este tema a partir de cinco (5) componentes fundamentales:

- Compromiso y Cultura Organizacional
- Atracción y Retención del Talento
- Desarrollo, Desempeño y Formación
- Bienestar de Nuestros Trabajadores
- Salud y Seguridad en el Trabajo



## Compromiso y cultura organizacional

Estamos conscientes de la relevancia e impacto que ha ganado el tema de compromiso y cultura en las organizaciones. Es por esto que en los últimos años en Decameron hemos vivido una transformación en este tema que nos ha permitido mejorar la eficiencia, rendimiento y productividad tanto en la forma de operar y como en la forma en que se abordan los proyectos y planes futuros. A través del compromiso, desarrollo de sentido de pertenencia y empoderamiento de nuestros trabajadores con las herramientas requeridas para realizar sus funciones, hemos visto grandes transformaciones en este frente lo cual es fundamental dentro de este proceso.

## Nuestra gestión

Durante el 2022 nos enfocamos en planear la consolidación del modelo de cultura, integrando atributos dirigidos al talento en la estrategia Corporativa, consiguiendo que estos fueran tangibles y claros en los procesos de nuestra organización, así como para todos nuestros trabajadores; respetando las particularidades culturales de cada geografía donde como Decameron nos encontramos presentes guiados por la misión, visión y valores corporativos.

**Visión:** Ser líderes en el turismo todo incluido y en los servicios de club vacacional en América Latina y el Caribe. Ser la organización donde todos queremos estar y permanecer.



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

**Valores Corporativos:** Pasión por servir, Integridad, Trabajo en Equipo, Calidad y Eficiencia, Respeto, Diversidad y Trato Justo.

## Nuestros resultados, aprendizajes e impactos

Teniendo en cuenta que la consolidación del modelo de cultura fue el resultado de un ejercicio de planeación realizado durante el 2022, durante el 2023 nos dedicaremos a mapear los impactos que surgen desde la gestión de este modelo.

## Nuestras metas y proyectos

### A corto plazo (0 a 2 años)

- Realizar la medición de clima y cultura.
- Establecer los principios y los atributos que definen a la cultura Decameron e implementar acciones alineadas.
- Desarrollar una estrategia corporativa de liderazgo.

### A mediano plazo (3 a 5 años)

- Medir el compromiso de los colaboradores a través de una encuesta de clima laboral.
- Alinear los objetivos estratégicos de la Organización con los comportamientos esperados de los trabajadores e implementar este modelo en las evaluaciones de desempeño.

### A largo plazo (6 años o más)

- Utilizar las evaluaciones 360 como fuente de información para planes de acción para los líderes enfocados a reforzar la cultura de la organización.

## Número total y distribución de trabajadores por tipo de contrato, sexo, edad, categoría laboral y región.

(GRI 2-7) Contamos con la información del personal contratado a través del capital humano reportado por cada uno de los países, donde los encargados de nómina consolidan el personal de cada base y lo envían al área de compensación corporativa, quien recolecta en una base de datos la información general que incluye los datos demográficos de los trabajadores.

A continuación, presentamos la información de trabajadores con corte 31 de diciembre de 2022:



### 1. Número total de trabajadores por género y región:

2022			
País	Nº Hombres	Nº Mujeres	Nº Trabajadores
Colombia	2.157	1.915	4.072
Costa Rica	29	26	55
Ecuador	659	415	1.074
El Salvador	357	335	692
Guatemala	4	8	12
Haití	67	16	83
Jamaica	332	343	675
México	640	623	1.263
Panamá	626	441	1.067
Perú	703	500	1.203
<b>Total</b>	<b>5.574</b>	<b>4.622</b>	<b>10.196</b>

### 2. Número total de trabajadores indefinidos (denominados "a término indefinido" en otras jurisdicciones o "fijos" bajo estándar GRI) a tiempo completo por género y región:

2022			
País	Nº Hombres	Nº Mujeres	Nº Trabajadores
Colombia	1.037	716	1.753
Costa Rica	29	26	55
Ecuador	629	391	1.020
El Salvador	215	215	430
Guatemala	4	8	12
Haití	24	6	30
Jamaica	276	287	563
México	235	218	453
Panamá	485	348	833
Perú	216	163	379
<b>Total</b>	<b>3.150</b>	<b>2.378</b>	<b>5.528</b>



3. Número total de **trabajadores temporales** (denominados “a término definido” en otras jurisdicciones) **a tiempo completo** por género y región:

2022			
País	N° Hombres	N° Mujeres	N° Trabajadores
Colombia	1.120	1.199	2.319
Costa Rica	0	0	0
Ecuador	30	24	54
El Salvador	142	120	262
Guatemala	0	0	0
Haití	43	10	53
Jamaica	56	56	112
México	405	405	810
Panamá	141	93	234
Perú	482	325	807
<b>Total</b>	<b>2.419</b>	<b>2.232</b>	<b>4.651</b>

4. Número total de **trabajadores temporales a tiempo parcial** por género y región:

2022			
País	N° Hombres	N° Mujeres	N° Trabajadores
Colombia	0	0	0
Costa Rica	0	0	0
Ecuador	0	0	0
El Salvador	0	0	0
Guatemala	0	0	0
Haití	0	0	0
Jamaica	0	0	0
México	0	0	0
Panamá	0	0	0
Perú	5	12	17
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>17</b>



5. Número total de **empleados por horas no garantizadas** desglosado por género y región: no se contó con trabajadores contratados bajo esta modalidad en ninguno de los países en los que operamos. Se entiende como empleados por horas garantizadas aquellos que no tienen asignado un número mínimo o fijo de horas de trabajo por día, semana o mes.

A continuación, se incluye la información de trabajadores en la forma de presentación exigida por la Ley 11 de 2018 para cierre de 2021 y cierre de 2022:

1. Número total de trabajadores **por tipo de contrato:**

Tipo contrato	2021		2022	
Temporal	3.855	44,4%	4.668	45,7%
Indefinido	4.836	55,6%	5.528	54,3%
Total	8.691		10.196	

2. Número total de trabajadores **por tipo de jornada:**

Tipo contrato	2021		2022	
Tiempo completo	8.691	100%	10.179	99,8%
Tiempo Parcial	0	0,0%	17	0,2%
Total	8.691		10.196	

3. Número total **de trabajadores por sexo:**

Sexo	2021		2022	
Hombres	4.856	55,9%	5.574	54,7%
Mujeres	3.835	44,1%	4.622	45,3%
Total	8.691		10.196	

4. Número total **de trabajadores por edad:**

Rango edad	2021		2022	
< 30 años	2.396	27,6%	3.180	31,2%
30 a 50 años	5.109	58,8%	5.578	54,7%
> 50 años	1.186	13,6%	1.438	14,1%
Total	8.691		10.196	

5. Número total de trabajadores por clasificación profesional (categoría laboral):

Para el año 2022 se modificaron las clasificaciones profesionales (estratégico, operativo y táctico) por cinco (5) categorías laborales de conformidad con el estándar recomendado por GRI:

<b>Categoría laboral</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Categoría 1. Ejecutivos: presidente y vicepresidentes	9	0,1%
Categoría 2. Directores	36	0,4%
Categoría 3. Gerentes	107	1,0%
Categoría 4. Especialistas: jefes, coordinadores, especialistas y analistas	2.061	20,2%
Categoría 5. Otros niveles: personal operativo y auxiliares	7.983	78,3%
<b>Total</b>	<b>10.196</b>	

A continuación, se presentan las equivalencias entre las clasificaciones profesionales de 2021 y las categorías laborales de 2022:

<b>Clasificación 2021</b>	<b>Categoría 2022</b>
Estratégico	Categoría 1. Ejecutivos: presidente y vicepresidentes Categoría 2. Directores Categoría 3. Gerentes
Táctico	Categoría 4. Especialistas: jefes, coordinadores, especialistas y analistas.
Operativo	Categoría 5. Otros niveles: personal operativo y auxiliares.

<b>Clasificación profesional</b>	<b>2021</b>		<b>2022</b>	
	Operativo	6.929	79,7%	7.983
Táctico	1.637	18,8%	2.061	20,2%
Estratégico	125	1,5%	152	1,5%
<b>Total</b>	<b>8.691</b>		<b>10.196</b>	

## 6. Número de trabajadores por país

País	2021		2022	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Colombia	3.813	43,87%	4.072	39,94%
Costa Rica	3	0,03%	55	0,54%
Ecuador	1.024	11,79%	1.074	10,53%
El Salvador	646	7,43%	692	6,79%
Guatemala	11	0,13%	12	0,12%
Haití	271	3,12%	83	0,81%
Jamaica	739	8,50%	675	6,62%
México	1.187	13,66%	1.263	12,39%
Panamá	997	11,47%	1.067	10,46%
Perú	0	0,00%	1.203	11,80%
<b>Total</b>	<b>8.691</b>		<b>10.196</b>	

Nota 1: para el año 2021 no se tenía en cuenta el personal contratado para las operaciones hoteleras de los Aloft (Bogotá y Costa Rica), ni de Perú (Punta Sal, El Pueblo, Miraflores y San Isidro).

Nota 2: la variación del número de trabajadores de Haití obedece al cierre de esta operación desde el mes de septiembre de 2022.

### Diversidad e inclusión en nuestros órganos de gobierno y nuestra fuerza laboral.

(GRI-405-1) A continuación el detalle de la diversidad en nuestros órganos de gobierno.

Número miembros de órganos de gobierno* por sexo				
Sexo	2021		2022	
Hombre	10	100%	10	100%
Mujer	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Número miembros de órganos de gobierno* por edad				
Rango de edad	2021		2022	
<30 años	0	0%	0	0%
30 a 50 años	5	50%	5	50%
>50 años	5	50%	5	50%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

\*Los órganos de gobierno corresponden a la Junta Directiva de Organización Decameron SRL, sociedad matriz de nuestro Grupo domiciliada en Panamá. Las personas que ostentan la calidad de miembros de junta no son trabajadores de la compañía, salvo por el presidente (1 persona).

Ahora, presentamos la información del **promedio anual** de nuestros trabajadores por tipo de contrato y tipo de jornada para el año 2022. Esta información se pide tanto por GRI 2-7 como por Ley 11 de 2018:

Tipo de contrato	2021	2022
Temporal	3.398	4.688
Indefinido	4.858	5.170
<b>Total</b>	<b>8.256</b>	<b>9.858</b>

Tipo de jornada	2021	2022
Tiempo Completo	8.256	9.844
Tiempo Parcial	0	14
<b>Total</b>	<b>8.256</b>	<b>9.858</b>

(GRI 405-1) En el Grupo promovemos la diversidad cultural y la igualdad de género a través de nuestro Código de Ética y Conducta. Sin embargo, no aplica la obligación de tener planes de igualdad de acuerdo con la legislación española. Realizando un análisis de la participación basada en género y en grupos de edad en nuestros órganos de gobierno y en nuestra fuerza laboral, encontramos los siguientes niveles de participación durante el 2021 y el 2022:

#### 1. Promedio de trabajadores por tipo de contrato, jornada y género

Género	2021				2022			
	Temporal	Indefinido	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Temporal	Indefinido	Tiempo Completo	Tiempo Parcial
Hombres	1.787	2.861	4.648	0	2.459	2.990	5.444	4
Mujeres	1.611	1.997	3.608	0	2.229	2.180	4.400	10
<b>Total</b>	<b>3.398</b>	<b>4.858</b>	<b>8.256</b>	<b>0</b>	<b>4.688</b>	<b>5.170</b>	<b>9.844</b>	<b>14</b>

\*La base de cálculo para el total de empleados de Corporativo Decameron 2022 no incluye a empleados contratados por medio de temporales.

#### 2. Promedio de trabajadores por tipo de contrato, jornada y edad

Rango edad	2021				2022			
	Temporal	Indefinido	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Temporal	Indefinido	Tiempo Completo	Tiempo Parcial
< 30 años	1.349	951	2.300	0	1.910	979	2.883	7
30 a 50 años	1.782	3.079	4.861	0	2.367	3.317	5.678	6
> 50 años	267	828	1.095	0	411	874	1.283	1
<b>Total</b>	<b>3.398</b>	<b>4.858</b>	<b>8.256</b>	<b>0</b>	<b>4.688</b>	<b>5.170</b>	<b>9.844</b>	<b>14</b>



### 3. Número promedio de trabajadores por tipo de contrato y categoría laboral

#### Detalle de categorías:

- Categoría 1. Ejecutivos: presidente y vicepresidentes
- Categoría 2. Directores
- Categoría 3. Gerentes
- Categoría 4. Especialistas: jefes, coordinadores, especialistas y analistas.
- Categoría 5. Otros niveles: personal operativo y auxiliares.

Categoría laboral	2022			
	Temporal	Indefinido	Tiempo Completo	Tiempo Parcial
Categoría 1	0	9	9	0
Categoría 2	1	33	34	0
Categoría 3	9	93	102	0
Categoría 4	521	1.464	1.985	0
Categoría 5	4.157	3.571	7.714	14
<b>Total</b>	<b>4.688</b>	<b>5.170</b>	<b>9.844</b>	<b>14</b>

Nota: Para el año 2022 se modificaron las clasificaciones profesionales (estratégico, operativo y táctico) por cinco (5) categorías laborales de conformidad con el estándar recomendado por GRI

Clasificación Profesional	2021				2022			
	Temporal	Indefinido	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Temporal	Indefinido	Tiempo Completo	Tiempo Parcial
Operativo	3.015	3.476	6.491	0	4.157	3.571	7.714	14
Táctico	378	1.261	1.639	0	521	1.464	1.985	0
Estratégico	5	121	126	0	10	135	145	0
<b>Total</b>	<b>3.398</b>	<b>4.858</b>	<b>8.256</b>	<b>0</b>	<b>4.688</b>	<b>5.170</b>	<b>9.844</b>	<b>14</b>



## 4. Número promedio de trabajadores por tipo de contrato y país

País	2021				2022			
	Temporal	Indefinido	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Temporal	Indefinido	Tiempo Completo	Tiempo Parcial
Colombia	2.124	1.689	3.813	0	2.139	1.773	3.912	0
Costa Rica	0	3	3	0	3	45	48	0
Ecuador	46	976	1.022	0	66	947	1.013	0
El Salvador	262	384	646	0	238	416	654	0
Guatemala	0	11	11	0	0	11	11	0
Haití	209	62	271	0	199	57	256	0
Jamaica	286	455	741	0	304	310	614	0
México	797	390	1.187	0	777	420	1.197	0
Panamá	131	866	997	0	166	829	995	0
Perú	NR	NR	NR	0	796	362	1.144	14
<b>Total</b>	<b>3.855</b>	<b>4.836</b>	<b>8.691</b>	<b>0</b>	<b>4.688</b>	<b>5.170</b>	<b>9.844</b>	<b>14</b>

NR: No reporta, el personal de Perú no estaba incluido en el alcance del Informe EINF 2021.

Nota: el aumento de trabajadores en Costa Rica se debe a la inclusión del Hotel Aloft Costa Rica dentro del alcance del Informe EINF 2022.

## 5. Número promedio de trabajadores por categoría laboral y género

Categoría laboral	2022			
	Hombres		Mujeres	
Categoría 1	8	88,9%	1	11,1%
Categoría 2	22	64,8%	12	35,2%
Categoría 3	61	60,0%	41	40,0%
Categoría 4	1.098	55,3%	886	44,7%
Categoría 5	4.259	55,1%	3.470	44,9%
<b>Total</b>	<b>5.448</b>	<b>-</b>	<b>4.410</b>	<b>-</b>

Nota: Para el año 2022 se modificaron las clasificaciones profesionales (estratégico, operativo y táctico) por cinco (5) categorías laborales de conformidad con el estándar recomendado por GRI



**Detalle de categorías:**

- Categoría 1. Ejecutivos: presidente y vicepresidentes
- Categoría 2. Directores
- Categoría 3. Gerentes
- Categoría 4. Especialistas: jefes, coordinadores, especialistas y analistas.
- Categoría 5. Otros niveles: personal operativo y auxiliares.

**6. Número promedio de trabajadores por categoría laboral y edad**

Categoría laboral	2022					
	< 30 años		30 a 50 años		>50 años	
Categoría 1	0	0,0%	4	45,3%	5	54,7%
Categoría 2	1	1,5%	25	71,4%	9	27,2%
Categoría 3	4	3,5%	77	75,6%	21	20,9%
Categoría 4	346	17,4%	1.354	68,3%	284	14,3%
Categoría 5	2.538	32,8%	4.225	54,7%	965	12,5%
<b>Total</b>	<b>2.889</b>	<b>-</b>	<b>5.685</b>	<b>-</b>	<b>1.284</b>	<b>-</b>

Nota: Para el año 2022 se modificaron las clasificaciones profesionales (estratégico, operativo y táctico) por cinco (5) categorías laborales de conformidad con el estándar recomendado por GRI

(GRI 405-2) Remuneración media anual desagregada por sexo, edad y clasificación profesional; y brecha salarial por género.

A continuación, se incluye para cada país de la operación, la moneda en la que los trabajadores del Grupo han percibido la remuneración y su respectiva Tasa Representativa del Mercado (TRM) a dólares estadounidenses (USD):

País	Moneda	TRM 2022	TRM 2021
Colombia	COP	4.255,4	3.743,6
Costa Rica	CRC	650,7	624,0
Ecuador	USD	1,00	1
El Salvador	USD	1,00	1
Guatemala	GTQ	7,7	7,7
Haití	HTG	115,7	90,6
Jamaica	JMD	154,2	151,4
México	MXN	20,1	20,3
Panamá	USD	1,00	1
Perú	PEN	3,8	NA

Aunque los trabajadores han percibido la remuneración en moneda local, a la hora de reportar esta información, las remuneraciones se han convertido a USD. Un USD equivale a 0,94 euros (€) a fecha 31/12/2022 y a 0,88 euros (€) a fecha 31/12/2021.

Para el cálculo de la remuneración media de 2021 se tuvo en consideración la remuneración mensual promedio real percibida. Sin embargo, para la remuneración de 2022 no se dispone de la información detallada y completa de forma mensual debido a cambios en los sistemas de información, por lo que se ha tenido que hacer un cambio en la metodología de cálculo, considerando para todos los empleados que han estado activos durante el año en la compañía, el salario medio por categoría laboral de los empleados a 31 de diciembre de 2022. De cara al Informe de 2023 se espera contar con información más detallada que permita presentar las remuneraciones de forma similar al año 2021.

Tanto para 2021 como para 2022, se incluye como remuneración los pagos fijos no atados a desempeño - No se incluyen beneficios por convención colectiva.

### 1. Remuneración media por género y brecha salarial

Promedio por género	2021	2022
Hombres	7.063	6.290
Mujeres	6.136	5.602
Promedio general	6.657	5.982
Brecha salarial	13,1%	10,9%

Nota: para los cálculos de brecha salarial, se tuvo en cuenta el promedio de remuneración anual y se utilizó la siguiente formula:

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

### 2. Remuneración media por género y categoría de edad

Género/Edad	2021				2022			
	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	Promedio	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	Promedio
Hombres	4.824	7.142	10.992	7.063	4.887	6.652	7.731	6.290
Mujeres	4.916	6.634	6.503	6.136	4.791	5.946	5.917	5.602
Promedio general	4.864	6.913	9.291	6.657	4.843	6.330	6.995	5.982
Brecha salarial	-1,9%	7,1%	40,8%	13,1%	2%	10,6%	23,5%	10,9%

### 3. Remuneración media por género y clasificación profesional

Promedio por clasificación profesional	2021				2022			
	Operativo	Táctico	Estratégico	Promedio	Operativo	Táctico	Estratégico	Promedio
Hombres	4.504	11.018	75.931	7.063	4.336	9.688	94.117	6.290
Mujeres	4.419	10.516	50.636	6.136	4.209	8.943	77.320	5.602
Promedio general	4.467	10.806	67.070	6.657	4.278	9.355	89.593	5.982
Brecha salarial	1,9%	4,6%	33,3%	13,1%	3,0%	7,7%	17,8%	10,9%

### 4. Remuneración media por clasificación profesional

Promedio por categoría laboral	2022					Promedio
	Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3	Categoría 4	Categoría 5	
Hombres	180.478	60.598	41.274	9.688	4.336	6.290
Mujeres	150.432	49.411	32.117	8.943	4.209	5.602
Promedio general	174.566	56.609	37.603	9.355	4.278	5.982
Brecha salarial	16,6%	18,5%	22,2%	7,7%	3,0%	10,9%

Nota: Para el año 2022 se modificaron las clasificaciones profesionales (estratégico, operativo y táctico) por cinco (5) categorías laborales de conformidad con el estándar recomendado por GRI

#### Detalle de categorías:

- Categoría 1. Ejecutivos: presidente y vicepresidentes
- Categoría 2. Directores
- Categoría 3. Gerentes
- Categoría 4. Especialistas: jefes, coordinadores, especialistas y analistas.
- Categoría 5. Otros niveles: personal operativo y auxiliares.

### 5. Remuneración de Directivos

Promedio por sexo	2021	2022
Hombres	249.445	326.136
Mujeres	187.896	298.828

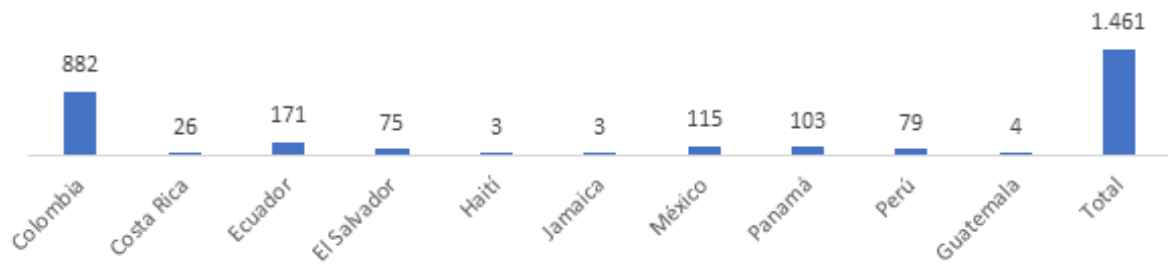
Nota: Para este cálculo se incluye dentro de directivos los cargos de Presidente y Vicepresidentes, considerados en la Categoría 1. Se detalla el total de remuneración salarial base anual. La sociedad Hoteles Decameron, S.L.U no dispone de Consejeros ya que estas funciones son llevadas a cabo por la Junta Directiva de Organización Decameron S.R.L. Por un error de omisión, los datos de 2021 no incluyeron todos los conceptos de remuneración variable.

**Contratistas**

(GRI 2-8) La Política Estratégica de Compras define contratista o proveedor como la persona natural o jurídica con la cual celebramos un contrato o con la cual se encuentra negociando las condiciones para celebrar un contrato. En el área de Compras contamos con el procedimiento de Registro y Clasificación de Proveedores (específicamente en el anexo "Requisitos documentales de proveedores" y en el "Formato vinculación de proveedores y clientes"). El formato de vinculación permite obtener información general, tributaria y contable, bancaria, comercial, del producto o servicio ofrecido y actividad en países de riesgo.

Con estos datos y la documentación solicitada se logra recoger la información demográfica de los proveedores y contratistas. Para el 2022 contamos con el servicio del siguiente número de contratistas en cada país de operación:

*Número de Contratistas/ Proveedores 2022*



\*Los datos 2021 no se encuentran disponibles.



Los trabajos más habituales realizados por los contratistas son: servicios de transporte de funcionarios y de terceros, servicios de deportes náuticos, servicios de mantenimiento, servicios de mercadeo y comercio electrónico, servicios de tecnología y comunicaciones, servicios operativos y especializados.

### **Protección de los Derechos Humanos en Grupo Decameron**

(GRI 2-23) En Decameron contamos con políticas que promueven el respeto por los DDHH alineadas con los estándares internacionales, que incluyen:

- Nuestro compromiso de prevención de: tráfico de personas, trabajo forzoso, trabajo infantil
- El respeto por libertad de asociación, derecho de negociación colectiva
- No discriminación por motivos de género, nacionalidad, origen, edad, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas y/o religiosas, o cualquier otra condición.





- **Remuneración equitativa, entre otros.**

En el Código de Ética y conducta de Decameron declaramos nuestra voluntad y compromiso con la remuneración equitativa y la no discriminación, el respeto a las personas, la prohibición del trabajo infantil y trabajo forzoso, la libertad de asociación, y la garantía de condiciones laborales justas y razonables.

Con el fin de fortalecer nuestra gestión en este ámbito, desarrollamos mecanismos para prevenir situaciones que vulneren los derechos de las personas, todo esto recogido en nuestras Políticas aplicables a las operaciones propias y a nuestras relaciones con terceros. Los principales mecanismos son: nuestro Código de Ética y Conducta, Código de Conducta en Contra de la Explotación Sexual de los Niños, Niñas y Adolescentes, Procedimiento Registro de Huéspedes Check In y Política Estratégica de Compras.

Además, también tenemos procedimientos para identificar posibles vulneraciones a DDHH en nuestras operaciones y en nuestra cadena de valor y acciones ligados al cumplimiento de los parámetros, estos son: Código de Ética y Conducta - Régimen Sancionatorio, Política Estratégica de Compras, Canales de denuncia, Comité de ética: Subproceso Aseguramiento del Gobierno Ético - Estatuto del Comité de Ética, Área de talento humano, velando siempre por un estilo de dirección que fortalezca la relación con nuestros colaboradores, facilitando el diálogo permanente, el bienestar, la paz laboral, el trato igualitario, el derecho a la diversidad,

el éxito de los acuerdos colectivos, y en general el cumplimiento de las leyes laborales de cada país; incluyendo las normas y fundamentos establecidos por la Organización Internacional del Trabajo y demás organizaciones que determinen normas de carácter laboral.

(GRI 408-1) En materia de protección y contribución a la abolición del trabajo infantil, en 2022 desde Grupo Decameron nos enfocamos en dar continuidad y estricto cumplimiento al proceso de contratación de personal, el cual prohíbe la de contratación de menores de edad, a excepción de estudiantes que realicen prácticas bajo la modalidad de contrato de aprendizaje, evitando así la explotación laboral infantil y reafirmando el compromiso que tenemos con la prevención de este riesgo.

(GRI 409-1) Así mismo, en cuanto a la abolición del trabajo forzoso u obligatorio, desde Grupo Decameron contamos con un Código de Ética en donde establecemos el compromiso que tenemos de garantizar acciones honestas y transparentes. En dicho documento se informa sobre el canal existente para compartir cualquier tema ético que pueda presentarse respecto de nuestros trabajadores, y se explica que allí pueden presentarse las denuncias confidencialmente de cualquier actividad que pudiera contrariar los principios y valores de la Compañía incluyendo aquellos que puedan ser considerados como acoso laboral o alguna actividad de trabajo forzoso.

Puntualmente para Colombia, existe el Comité de Convivencia como un comité adicional que de forma paritaria cumple y vela por la protección de los trabajadores ante el acoso laboral y el acoso sexual y por razón de sexo. Esto sumado a que en las diferentes bases en las que operamos contamos con un reglamento interno de trabajo que regula las prácticas





para los trabajadores y va en línea con la legislación y exigencias de cada país en estas materias.

Igualmente, desde el área de Compras, mantenemos un proceso de selección y registro de proveedores que considera variables de riesgo para la Organización Decameron. El análisis cuenta con verificación en principales listas restrictivas y/o vinculantes, listas asociadas a LA/FT/FPADM, corrupción u otros delitos (penal) y extinción de dominio. Sanciones administrativas y listas de afectación financiera, listas PEPs y listas informativas. En el formato de vinculación de proveedores y clientes, en el Paso 6 dónde se solicita información de actividades en países de riesgo se consulta si el proveedor opera en estos lugares, si la respuesta es afirmativa se escala la novedad al área de cumplimiento para analizar con mayor detalle el riesgo que representa el proveedor y mantener así nuestro compromiso con la prevención de la labor forzada en toda nuestra cadena de valor.

Lo anterior se refuerza con el lineamiento de nuestra política de compras en la cual se establece que, si se identifica que un proveedor tiene procesos abiertos con la justicia, cuestionamientos públicos de responsabilidad social, derechos humanos, laborales o de protección del medio ambiente, trabajo de menores o explotación infantil debe ser revisado el caso con el área de cumplimiento para considerar su registro como proveedor de la Organización.

Por otro lado, de acuerdo con la legislación de los países y los requisitos legales que en estos se define para la administración y operación de nuestro negocio, en los años 2021 y 2022 se contó con el siguiente personal con condiciones discapacitantes:

País	2021	2022
Colombia	0	0
Costa Rica	0	0
Ecuador	40	38
El Salvador	28	29
Guatemala	0	0
Haití	0	0
Jamaica	0	0
México	0	0
Panamá	3	6
Perú	NR	13
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>86</b>

\*NR: En 2021 no se reportó información de Perú.

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





(GRI 411-1)

(GRI 406-1)

Durante el 2022

tuvimos CERO casos identificados de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas y CERO casos de discriminación registrados en nuestra organización.

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

Finalmente, alrededor del mundo el Grupo ha contribuido con la empleabilidad de sectores o comunidades de las diferentes geografías donde se encuentran operando los hoteles. En la Política Corporativa de Selección de Decameron se menciona que: "En el ejercicio de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es política emplear preferencialmente a candidatos residentes en el área de mayor influencia (poblaciones más cercanas) de la empresa; siempre y cuando cada candidato cumpla a cabalidad con los requisitos generales de empleo descritos, y específicamente aquellos derivados del perfil del puesto a ocupar", lo anterior resaltando las habilidades y capacidades del candidato sobre cualquier característica de género, edad, etnia, raza o nacionalidad.

### Atracción y retención del talento

Talento humano lidera, define y garantiza procesos de selección equitativos y justos, que buscan asegurar que las mejores prácticas se desarrollen en todos los países en los que como Grupo Decameron tenemos presencia y que los mejores y más adecuados candidatos sean los seleccionados para los cargos.

Esto se garantiza a través de la definición y creación de un proceso de selección estándar que incluye elementos claves como: los descriptivos de cargo, que buscan determinar las habilidades y competencias que un candidato debe tener para entender y asegurar que su perfil se ajuste a lo que la Compañía necesite y cumplir con la propuesta de valor frente al candidato, siendo transparentes con lo que se espera de él o ella en el desempeño de sus funciones y lo que puede aprender y desarrollar en su paso por la Compañía, buscando siempre retener al mejor talento.

El compromiso que tenemos como Grupo de velar por la igualdad se fundamenta en lo definido por la Política de Selección, en la cual se ha

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





## Nuestra gestión

En Decameron contamos con una política corporativa de selección desde el 2018 que enmarca detalladamente las fases del proceso y los diferentes actores dentro del mismo, esto a fin de gestionar adecuadamente y conforme se ha definido el proceso en cada uno de los países de operación.

En dicho lineamiento se ha establecido en detalle el proceso para realizar una adecuada selección de personal que tiene como objetivo “atraer el personal idóneo que cumpla con el perfil técnico del cargo y el perfil personal, las competencias, los valores de la filosofía de trabajo, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos por la compañía a través del aporte de sus colaboradores en cada uno de los procesos en los que participa” esto con el fin de asegurar que se mitigan subjetividades y se asegure la correcta evaluación de los candidatos, atrayendo y reteniendo así al mejor talento.

## Nuestros resultados, aprendizajes e impactos

Al ser una Compañía de servicio, es fundamental asegurar un proceso de selección robusto que nos permita gestionar y garantizar los recursos que necesitamos para funcionar de manera correcta en las diferentes bases en las que operamos asegurando de esta manera los estándares requeridos en cada unidad de negocio.

Como Grupo ofrecemos trabajo justo y decente, garantizamos el mínimo vital en todas nuestras operaciones y bajo la normativa legal vigente ofertamos a nuestros trabajadores, cumpliendo con la ley aplicable para cada país.



Actualmente como organización controlamos la cantidad de personas que ingresan mensualmente y se retira de esta manera podemos entender los modelos de rotación que tenemos en la compañía lo que nos permite organizar y fomentar prácticas que ayuden a la compañía atraer y retener el mejor talento.

Desde la gestión realizada en el 2022, vale la pena resaltar el proceso que se llevó a cabo en el área de Multivacaciones, que nos permitió contar con 1.190 trabajadores con contrato laboral a cierre de diciembre 2022; esto como uno de los proyectos más importantes de la Organización teniendo en cuenta la relevancia e impacto que esta área representa para el grupo.

## Nuestras metas y proyectos

### A corto plazo (0 a 2 años)

- Actualizar el proceso con prácticas de mercado vanguardistas.
- Minimizar operatividad en la documentación del proceso.
- Reducir los tiempos de contratación y selección del personal.

### A mediano plazo (3 a 5 años)

- Implementar sistemas que permitan hacer seguimiento al proceso de manera eficiente.
- Ser reconocidos por nuestra marca empleadora.
- Identificar y trabajar en las brechas encontradas en el proceso de selección de personal y los requerimientos del cargo.

### A largo plazo (6 años o más)

- Ser reconocidos por ser "El mejor lugar para trabajar" y de esta manera atraer el mejor talento.

## Contratación por grupos de edad y género

Contratación nuevos empleados

(GRI 401-1) A continuación presentamos la totalidad de nuevas contrataciones realizadas en 2022, siendo estas desagregadas por género, edad, clasificación profesional y región.

\*Los datos 2021 no se encuentran disponibles, al mismo nivel de detalle que lo solicitan en el informe de 2022





La totalidad del promedio de las contrataciones para 2022 en Grupo Decameron, desagregadas por género, edad y por país puede ser observada de la siguiente manera.

<b>Promedio contratación nuevos trabajadores por genero</b>	
Genero	Nº Ingresos
Hombres	1.149
Mujeres	1.093
<b>Total</b>	<b>2.242</b>

<b>Promedio contratación nuevos trabajadores por edad</b>	
Rango de edad	Nº Ingresos
< 30 años	947
30 a 50 años	1.092
> 50 años	203
<b>Total</b>	<b>2.242</b>

<b>Promedio contratación nuevos trabajadores por categoría laboral</b>	
Categoría laboral	Nº Ingresos
Categoría 1	0
Categoría 2	3
Categoría 3	7
Categoría 4	238
Categoría 5	1994
<b>Total</b>	<b>2.242</b>

<b>Promedio contratación nuevos trabajadores por región</b>	
País	Nº Ingresos
Colombia	702
Costa Rica	16
Ecuador	70
El Salvador	229
Guatemala	1
Haití	7
Jamaica	167
México	647
Panamá	99
Perú	306
<b>Total</b>	<b>2.242</b>



## Rotación del personal

(GRI 401-1) En Decameron monitoreamos el egreso de trabajadores con base en el tipo de retiro, así como por género, grupos de edad, categoría laboral y país.

Total Corporativo Decameron 2022	
Total de rotación (por cualquier causa)	5.214
Tasa de rotación (por cualquier causa)	52,9%
Total de rotación por despidos	713
Tasa de rotación por despidos	7,2%
Total de rotación por renuncia voluntaria	3.080
Tasa de rotación por renuncia voluntaria	31,2%

A continuación, presentamos el número de despidos para 2022 en Decameron, desagregados acorde a la Ley 11/2018 por género, grupos de edad y por país, comparado contra los datos del 2021.

Despidos por genero		
Genero	2021	2022
Hombres	113	402
Mujeres	69	311
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>713</b>
Despidos por edad		
Rango de edad	2021	2022
< 30 años	64	151
30 a 50 años	84	531
> 50 años	34	31
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>713</b>
Despidos por clasificación profesional		
Clasificación	2021	2022
Estratégico	2	3
Táctico	34	50
Operativo	146	660
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>713</b>

El número de despidos en 2021 fue menor debido a que continuaban varias operaciones cerradas y por ende era menor el número de empleados. Por lo anterior, en el 2022 hubo más terminaciones de contrato por justa causa derivadas de procesos disciplinarios.

Para el número de despidos se tuvieron en cuenta causales de terminación de contrato con justa causa, sin justa causa y despidos por periodo de prueba.

Nota: la tabla anterior relaciona el personal despedido de todos los países, salvo Jamaica, dado que solo se cuenta con el número total de retiro de 476 trabajadores sin el detalle de la causa de retiro, ni caracterización del personal.

A continuación, desagregamos los despidos del año 2022 por categoría laboral y país. La siguiente información incluye todos los países salvo Jamaica.

<b>Despidos por categoría laboral</b>	
<b>Categoría laboral</b>	<b>2022</b>
Categoría 1	0
Categoría 2	1
Categoría 3	2
Categoría 4	50
Categoría 5	660
<b>Total</b>	<b>713</b>
<b>Despidos por región</b>	
<b>Rango de edad</b>	<b>2022</b>
Colombia	108
Costa Rica	9
Ecuador	69
El Salvador	22
Guatemala	0
Haití	6
México	397
Panamá	92
Perú	10
<b>Total</b>	<b>713</b>

Nota: para el 2021, no se contaba con el detalle de despidos por país, así como con las nuevas categorías laborales.

Adicionalmente, para el año 2022 presentamos el número de trabajadores que dejaron la organización por renuncia voluntaria, mutuo acuerdo, vencimiento plazo del contrato, jubilados y por fallecimiento, esta tabla excluye los trabajadores que dejaron la organización por despido.

<b>Retiros por genero</b>						
<b>Genero</b>	<b>Retiro voluntario</b>	<b>Mutuo acuerdo</b>	<b>Traslado entre empresas</b>	<b>Terminación contrato</b>	<b>Jubilados</b>	<b>Fallecidos</b>
Hombres	1.654	34	18	386	5	7
Mujeres	1.426	20	4	464	4	3
<b>Total</b>	<b>3.080</b>	<b>54</b>	<b>22</b>	<b>850</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

Retiros por edad						
Rango de edad	Retiro voluntario	Mutuo acuerdo	Traslado entre empresas	Terminación contrato	Jubilados	Fallecidos
< 30 años	725	1	0	275	0	1
30 a 50 años	2.205	50	21	538	5	8
> 50 años	150	3	1	37	4	1
<b>Total</b>	<b>3.080</b>	<b>54</b>	<b>22</b>	<b>850</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
Retiros por país						
Rango de edad	Retiro voluntario	Mutuo acuerdo	Traslado entre empresas	Terminación contrato	Jubilados	Fallecidos
Colombia	1.064	14	2	288	5	3
Costa Rica	25	0	0	2	0	0
Ecuador	40	10	0	8	0	0
El Salvador	46	2	0	11	0	0
Guatemala	0	0	0	0	0	0
Haití	5	0	0	0	0	1
México	1.350	6	20	222	3	3
Panamá	113	12	0	54	0	1
Perú	437	10	0	265	1	2
<b>Total</b>	<b>3.080</b>	<b>54</b>	<b>22</b>	<b>850</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

### Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local

(GRI 202-1) Los ratios registrados entre los salarios promedios de categoría inicial (categoría 5) y los salarios mínimos legales vigentes por región de operación, para el año 2022 son presentados en la siguiente tabla:

País	Promedio de salario categoría inicial	Salario Mínimo Legal vigente	Porcentaje promedio salario categoría inicial vs. Salario mínimo local
Colombia	282,14	234,99	16,7%
Costa Rica	605,30	498,75	17,6%
Ecuador	451,46	425,00	5,9%
El Salvador	404,41	365,00	9,7%
Haití	261,74	153,89	41,2%
Jamaica	304,63	252,82	17,0%
México	339,05	261,18	23,0%
Panamá	640,01	599,04	6,4%
Perú	279,65	266,93	4,5%
Guatemala	593,12	414,10	30,2%



En todos nuestros países el promedio de remuneración de categoría inicial es superior al salario mínimo legal vigente de cada región.

**Nota:** Los anteriores datos de salario están reportados en moneda USD. Se utiliza la misma tabla de TRM referencia para todo el informe. Este indicador no fue reportado en 2021, por lo que para el año 2022 es la primera vez que se calcula. La fórmula utilizada es:

$$\text{Formula} = \frac{(\text{Promedio salario categoría inicial} - \text{Salario mínimo legal vigente})}{\text{Promedio salario categoría inicial}}$$

### Permiso parental

(GRI 401-3) Bajo el compromiso de brindar todas las oportunidades de bienestar a nuestros empleados y de cumplir con lo estipulado por la normativa de cada uno de los países donde operamos, 180 colaboradores que representan el 100% de los empleados que tenían derecho a una baja por maternidad o paternidad gozaron de la misma durante el año 2022.

### Desarrollo, desempeño y formación

El desarrollo, desempeño y formación de los trabajadores es parte fundamental para nosotros ya que garantizamos que en la compañía contamos con el personal calificado para realizar las diferentes funciones y que el talento tiene oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la Organización. Creemos en que este tema es un gana-gana pues motiva a los trabajadores, resultando en una mejora en la productividad y eficiencia de nuestra organización.

La estrategia de formación y capacitación tiene como línea base cumplir con los requisitos legales y con los asuntos requeridos por cada una de las áreas para asegurar sus objetivos, por lo que las acciones que se realizan en capacitación van en línea con la estrategia de la Compañía.

### Nuestra gestión

La estrategia de "Formación D" está conformada por diferentes frentes de entrenamiento que impulsan el desarrollo de habilidades organizacionales, aplicando módulos en temas normativos, habilidades técnicas, temas *core* del negocio y competencias blandas; lo anterior, mediante entrenamientos presenciales y virtuales, talleres, *e-learning*, charlas y foros.

Con este programa buscamos cumplir con los objetivos corporativos mediante el desarrollo profesional de las personas, impulsando la mejora de habilidades clave para nosotros como el liderazgo, el trabajo en equipo, la pasión por servir, e incluso hasta temas técnicos como trabajo en alturas o manipulación de alimentos.

En todas las formaciones se integraron los tres bloques académicos; normativo, técnico y de competencias blandas. Por ejemplo, *Decameron Health Inclusive*, fue un programa que se desarrolló durante la pandemia y continua vigente, en este se estableció que todo personal, que es contratado debe, en su proceso de inducción, contar con la certificación del curso de gestión integral frente al COVID-19, el cual contiene los protocolos de bioseguridad de la compañía y que, en conjunto con la red





de Formadores de Conexión, se ha impartido a toda la población de la compañía. Así mismo se han realizado capacitaciones de Sistemas de Cumplimiento, Código de Ética y Protección de Datos Personales entre otros que hacen parte de la definición de módulos de “Formación D”.

Entre las medidas que se han tomado para disminuir el riesgo en este proceso, se han generado matrices de los requerimientos mínimos de cada país para cumplir con la legislación laboral apoyado de las necesidades de la operación, con esto se mapea y se organizan las capacitaciones que se llevan a cabo en cada base.

### **Nuestros resultados, aprendizajes e impactos**

Las dimensiones del Programa de “Formación D” se sustentan en los bloques normativo, técnico y de competencias blandas, donde cada uno de ellos apuesta por impulsar el fortalecimiento de las competencias y habilidades necesarias para formar colaboradores integrales, fomentando el aprendizaje continuo. Creemos en el crecimiento profesional de las personas, por lo que formarlos a través de habilidades transversales les permitirá lograr y alcanzar sus proyectos a nivel personal y organizacional. En el 2022 generamos alianzas corporativas con institutos (Sena, Cajas de compensación) y universidades (Universidad CUN, Universidad del Rosario, Universidad EAN, Universidad el Bosque, Universidad Piloto y Universidad Santo Tomas) para lograr potencializar el conocimiento de los trabajadores en las diferentes áreas.

Igualmente, hemos venido trabajando en la implementación de un nuevo Enterprise Resource Planning (ERP), que permite la sistematización y optimización de los procesos, por lo que se creó una estrategia de formación para todos los trabajadores con el fin de dar a conocer el nuevo proyecto llamado “RELEASE ERP 4.4”. Mediante un plan de capacitación en las diferentes bases de Colombia, donde la primera salida en vivo fue en febrero del 2022 en consecución de la estratégica de formación a cierre de noviembre de 2022, se capacitaron diferentes trabajadores en todos nuestros hoteles y unidades de negocio de las sociedades de Colombia. Con este logro el proyecto ERP encamina a nuestros trabajadores en la transformación digital, suministrando a las bases

insumos y conocimientos en habilidades tecnológicas. Para Decameron es importante formar a los trabajadores en todos los proyectos que involucren el core del negocio.

## Nuestras metas y proyectos

### A corto plazo (0 a 2 años)

- Virtualizar módulos de temas comunes como producto Decameron y producto Multivacaciones.
- Actualizar el modelo de inducción corporativa.
- Implementar evaluaciones de desempeño alineadas a la estrategia y comportamientos de la organización.

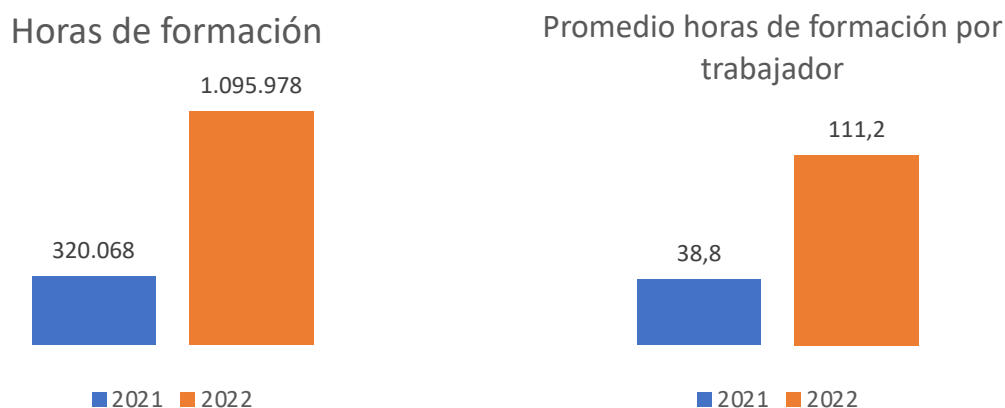
### A mediano plazo (3 a 5 años)

- Planes de desarrollo incluido mapeos de talento.
- Planes de sucesión y análisis de cargos y personas críticas.
- Ruta de formación para cargos gerenciales y directivos.

### A largo plazo (6 años o más)

- Gestión de altos potenciales.
- Crear equipos interdisciplinarios para los niveles tácticos y estratégicos con el fin de construir agendas de capacitación que generen valor y proyección en el cargo a desempeñar.

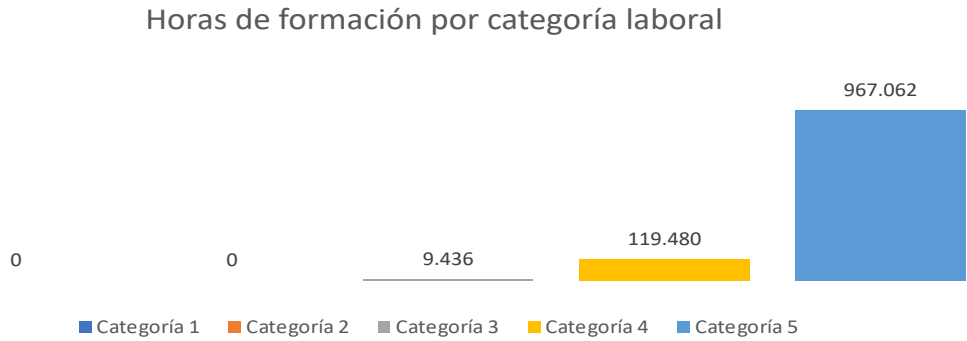
### Promedio anual de horas de formación por empleado (GRI 404-1)



**Nota:** El cálculo de promedio de horas de formación se realiza sobre el número de trabajadores promedio de todo el año 2022.

En 2022 conseguimos triplicar las horas de formación impartidas a nuestros colaboradores, involucrando al 48% de nuestros empleados.

### Horas de formación por categoría laboral



### Formación en políticas y procedimientos sobre Derechos Humanos.

En Hoteles Decameron, valoramos el talento de nuestro equipo y nos comprometemos a promover un ambiente laboral seguro, respetuoso y ético. En nuestra inducción corporativa, el curso de sistemas de cumplimiento y código de ética abordamos de manera integral temas fundamentales como la prevención del lavado de activos, el acoso laboral, el acoso sexual y el trabajo infantil. Reconocemos la importancia de sensibilizar y capacitar a nuestros empleados sobre estos temas, promoviendo una cultura organizacional basada en el respeto, la integridad y la responsabilidad. A través de estas iniciativas, reafirmamos nuestro compromiso de garantizar un entorno laboral saludable y libre de cualquier forma de explotación o abuso.

### Programas implementados y la asistencia proporcionada para mejorar las competencias de los empleados.

(GRI 404-2) En Decameron, nos enorgullece contar con un sólido programa de formación denominado "Formación D: Avanzamos contigo". Este programa está diseñado para promover el crecimiento profesional y personal de nuestros empleados, brindándoles las herramientas y conocimientos necesarios para desarrollarse en sus respectivas áreas de trabajo.

Dentro del ámbito normativo, ofrecemos cursos de vital importancia, como el de manipulación de alimentos, que garantiza altos estándares de calidad e higiene en la preparación de alimentos. Además, contamos con programas de salvamento acuático, esenciales para garantizar la seguridad de nuestros huéspedes en entornos acuáticos. También realizamos una inducción corporativa que abarca temas como la prevención de riesgos laborales, la bioseguridad y la importancia de mantener un ambiente laboral seguro.

Para fortalecer las habilidades técnicas de nuestros empleados, brindamos entrenamientos específicos según el cargo que desempeñen. Por ejemplo, ofrecemos capacitación en el manejo del sistema Netsuite, una herramienta integral para la gestión empresarial. Asimismo, impartimos entrenamientos en el manejo de proveedores, con el objetivo de establecer relaciones sólidas y eficientes en nuestra cadena de suministro.

Además de la formación técnica, valoramos el desarrollo de habilidades blandas entre nuestros empleados. Por eso, ofrecemos programas de alineación de equipos, fomentando la colaboración y la sinergia entre los miembros de nuestro equipo. También promovemos la comunicación asertiva, el trabajo en equipo y el liderazgo, ya que creemos que estas



habilidades son fundamentales para el crecimiento profesional y el éxito individual y colectivo.

En Decameron, respaldamos estos programas de formación a través de recursos y herramientas adecuadas, así como de la constante actualización de los contenidos para asegurar su relevancia y pertinencia. Nuestro compromiso es brindar a nuestros empleados las oportunidades de desarrollo necesarias para alcanzar su máximo potencial y contribuir al éxito de la empresa.

## Bienestar de nuestros trabajadores

Somos conscientes de las necesidades y exigencias de la nueva fuerza laboral y nuestro compromiso es alienarnos cada vez más con ese nuevo mercado. Por ello, estamos trabajando fuertemente en atraer el talento con esfuerzos diferentes a la compensación mensual, de ahí aspectos como trabajar por nuestros empleados se vuelve necesario y contribuye a que la organización promueva espacios seguros y actividades que fortalezcan y enriquezcan el bienestar de nuestros trabajadores.

Como Decameron hemos enfocado gran parte de nuestros esfuerzos en gestionar el bienestar de los empleados desde el cuidado físico orientado a minimizar riesgos asociados a la pandemia, esto permitió que los hoteles contaran con medidas de bioseguridad que permitían a las distintas bases operar de manera segura, contribuyendo así a fomentar el auto cuidado.

Así mismo, existen fechas especiales y espacios para reconocer a los trabajadores por los logros obtenidos y por sus esfuerzos dentro de la organización, lo que se enmarca en los planes de bienestar que tiene la compañía fomentando que aquellos que sobresalen por contribuir a hoteles Decameron sean distinguidos de alguna manera.

También, como aprendizaje de la pandemia, logramos mantener para los colaboradores del corporativo un esquema de jornada laboral híbrida, en la cual los trabajadores pueden trabajar dos (2) días a la semana desde sus casas, lo cual contribuye enormemente en la reducción de tiempos de desplazamiento y, por ende, en fomentar el disfrute de los espacios familiares en horas adecuadas.

## Nuestra gestión

Desde el área de salud y seguridad en el trabajo se lideró el programa “El Salvavidas eres tú”, que desde el 2020 es la estrategia de bioseguridad que tiene la compañía, en donde se enmarcan las estrategias de prevención y control del riesgo por coronavirus. Esto toma un papel muy importante dentro del bienestar de nuestros colaboradores por todo lo que implicó la pandemia en nuestra organización, acciones como entrenamiento, despliegues de líneas de atención para temas psicológicos, fueron parte de las estrategias que desde el inicio de la pandemia se desarrollaron y hoy siguen presentes en la compañía.





Por otro lado, en las diferentes bases hoteleras, se mantiene la tradición de celebrar fechas especiales, como día de la madre, del padre, celebraciones de cumpleaños entre otros, buscando generar espacios de esparcimiento y celebración para los trabajadores, lo que contribuye a reforzar momentos de equipo en apoyo con el liderazgo de cada unidad de negocio creando espacios de confianza que promueven un mejor ambiente laboral. Así mismo, en el área corporativa hemos implementado un espacio de reconocimiento por logros enfocado en reconocer anualmente aquellas personas que por su desempeño son destacados y sobresalen por los logros alcanzados, esto como una actividad de motivación para los equipos de trabajo.

No se han evidenciado impactos negativos que necesiten ser controlados o mitigados en este punto para implementar alguna acción puntual que requiera atención del área. Además, para el 2023, esperamos seguir reforzando el bienestar y así aumentar el impacto positivo que este proceso puede generar en los trabajadores de la organización.

### Nuestros resultados, aprendizajes e impactos

Para el 2022 la apropiación de los trabajadores en el programa “El salvavidas eres tú” y el esfuerzo conjunto que hizo la compañía y cada uno de los empleados para disminuir el riesgo asociado a coronavirus fue una de las gestiones a resaltar del año, y de esta manera asegurar que los hoteles y diferentes unidades pudieran operar de acuerdo con los requisitos de salud y legislación de cada país fue uno de los logros alcanzados.

### Nuestras metas y proyectos

#### A corto plazo (0 a 2 años)

- Crear un plan de reconocimiento basado en resultados individuales del trabajador en línea con los planes de la compañía.
- Estandarizar las prácticas de celebración de momentos especiales en los países y fomentar más espacios de este estilo.
- Fomentar programas de bienestar mental de los trabajadores.

#### A mediano plazo (3 a 5 años)

- Contar con una estrategia de bienestar a la medida para cada una de las bases y unidades de negocio.
- Alinear los planes de cultura con el bienestar de la organización.
- Ser reconocidos por ser el mejor lugar para trabajar.

#### Convenios de negociación colectiva

(GRI 2-30) Declaramos profundo respeto por el derecho de asociación y de manera incansable trabajamos para lograr los acuerdos colectivos a través de mesas de negociación dispuestas al diálogo y





a la búsqueda de alternativas que garanticen el bienestar para los colaboradores y la sostenibilidad del negocio.

La compañía determina las condiciones laborales de los trabajadores no afiliados a los Convenios Colectivos por medio del contrato laboral y acuerdos contractuales pactados con cada trabajador, basados también en lo establecido en la legislación local y, en algunos casos, se manejan condiciones laborales especiales definidas por la compañía por mera liberalidad.

País	2021			2022		
	Trabajadores	Convencionados	%	Trabajadores	Convencionados	%
Colombia	3.813	1.236	32,4%	3.911	1.707	43,6%
Costa Rica	3	0	0%	48	0	0%
Ecuador	1.024	9	0,9%	1.014	0	0%
El Salvador	646	0	0%	654	0	0%
Guatemala	11	0	0%	12	0	0%
Haití	271	0	0%	256	0	0%
Jamaica	739	43	5,8%	614	551	89,7%
México	1.187	699	58,8%	1.197	550	45,9%
Panamá	997	0	0%	995	0	0%
Perú	NR	NR	0%	1.157	0	0%
<b>Total</b>	<b>8.691</b>	<b>1.987</b>	<b>29,4%</b>	<b>9.858</b>	<b>2.808</b>	<b>28,4%</b>

Nota 1: En el EINF 2021 hubo un error en el número reportado como trabajadores convencionados en el 2021 para Ecuador (9). En este país nunca ha habido trabajadores convencionados.

Nota 2: Para el año 2021 solo se reportaron los trabajadores sindicalizados de Jamaica (43) y no el total de trabajadores convencionados que es el número reportado en 2022 (551).

Nota 3: para el cálculo del porcentaje de trabajadores convencionados se ha utilizado la siguiente fórmula en 2022:

$$\text{Formula brecha salarial} = \frac{\text{No. Trabajadores Convencionados}}{\text{No. Total de Trabajadores}}$$

### **Medidas tomadas por la organización en 2022 que estuvieron dirigidas a apoyar el derecho a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva.**

(GRI 407-1) Durante el 2022, la compañía garantizó los derechos de Asociación Sindical y Negociación Colectiva mediante la atención oportuna de los procesos de negociación iniciados por los distintos sindicatos en los países y bases de operación que cuentan con sindicatos mediante el cumplimiento de los acuerdos alcanzados.

Cabe señalar que la compañía ha garantizado, además, espacios de comunicación permanente con los distintos líderes sindicales, los cuales regularmente han concertado reuniones con los directivos de cada hotel y con el equipo negociador Corporativo de la Compañía a fin de darle solución a las distintas situaciones presentadas en el desarrollo de la relación Empresa – Sindicato.



Por último, resaltamos que en el 2022 cerramos exitosamente las negociaciones colectivas de 2 de nuestros hoteles en Colombia (Delfines y Aparta Hotel Don Blas) y de nuestros 5 hoteles en México; el resto de las Convenciones Colectivas se desarrollaron de acuerdo a lo pactado, buscando siempre cumplir con lo establecido, garantizando el bienestar para nuestros trabajadores y sus familias.

### Políticas de desconexión laboral

Desconexión Laboral se entiende como el derecho que tienen todos los trabajadores y servidores públicos, a no tener contacto, por cualquier medio o herramienta, bien sea tecnológica o no, para cuestiones relacionadas con su ámbito laboral, en horarios por fuera de la jornada ordinaria o jornada máxima legal de trabajo, o convenida, ni en sus vacaciones o descansos.

En Decameron buscamos garantizar la Calidad de vida de los Colaboradores, por lo que reconocemos que la desconexión laboral es un derecho al cual todos nuestros colaboradores pueden acceder. Motivo por el cual diseñamos un Lineamiento Operativo que tiene como propósito explicar la forma en la que la Compañía dará cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 2191 de 2022 (Ley de Desconexión laboral) en Colombia, el cual se divulgó a través de nuestros canales de comunicación interna.

En tal sentido, este documento regulará: (i) Las condiciones que garanticen el derecho a la desconexión laboral, (ii) la adopción de los mecanismos para su efectivo cumplimiento y (iii) los procedimientos internos para la recepción de quejas y su resolución.

Bajo esta regulación nuestros empleados tienen el derecho a NO ser contactados por la Compañía por cualquier medio o herramienta, bien sea tecnológica o no, por fuera de la jornada laboral ni durante el disfrute de Vacaciones, Permisos, Licencias, Incapacidades y Descansos obligatorios.

### Tiempo de trabajo

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





## Salud y seguridad en el trabajo

La Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) tiene como propósito mantener un entorno de trabajo seguro y saludable en donde nuestros trabajadores puedan realizar las tareas propias de sus cargos, mediante el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios establecidos por los gobiernos nacionales donde nuestra compañía tiene operación, evitando la ocurrencia de Accidentes o aparición de Enfermedades relacionadas con el Trabajo. La política y los objetivos de SST se encuentran alineados con nuestra misión, visión y valores corporativos.

SST identifica peligros, evalúa y valora los riesgos presentes en nuestros entornos de trabajo, con el fin de proponer medidas de prevención y corrección cuyo objetivo es mantener la Salud e Integridad de nuestros trabajadores. Cada actividad que hace parte de nuestro sistema de gestión se registra y analiza, de tal manera que nos permite evaluar si han sido efectivas en mantener el bienestar de nuestros colaboradores y servir como base para el diseño e implementación de nuevas estrategias.

La creación de entornos saludables, así como la salud integral y el bienestar de nuestros trabajadores son consideradas por nuestra compañía como indispensables para el desarrollo de nuestros valores corporativos: Pasión por Servir, Integridad, Trabajo en Equipo, Calidad y Eficiencia.

## Nuestra gestión

En Decameron contamos con una Política de SST, la cual se revisa y ajusta con una frecuencia anual. Nuestra Política sirve como guía para establecer objetivos y metas, así como el diseño e implementación de una serie de actividades que permiten cumplir con la normativa legal vigente en materia de Riesgos Laborales de cada uno de los países donde desarrollamos nuestras actividades.

Mediante la identificación de Peligros y Riesgos presentes en nuestra operación podemos analizar sus causas y posteriormente proponer medidas tendientes a eliminarlos, modificarlos, intervenirlos o atenuarlos mediante controles de ingeniería, administrativos o el suministro y la reposición de elementos de protección personal.

Desde SST reforzamos nuestro equipo de trabajo para alcanzar una mejor cobertura logrando estar presentes de manera directa en México, El Salvador, Panamá, Colombia, Ecuador y Perú (Punta Sal) y mediante el apoyo de Asesores Externos en Costa Rica y Perú (Lima).

Adicional a la Identificación de Peligros y Riesgos, verificamos y analizamos los resultados de nuestra gestión mediante la realización de investigaciones de accidentes de trabajo, evaluación de estándares, auditorías internas y externas al Sistema de Gestión. Los resultados de las anteriores actividades nos permiten establecer desviaciones en las condiciones de trabajo y comportamiento de nuestros trabajadores que son base para proponer acciones que garanticen la mejora continua. Las acciones preventivas y correctivas propuestas se incluyen en matrices que permiten hacer seguimiento hasta su completa implementación y cuentan con el apoyo de nuestra alta dirección y líderes de procesos en todas nuestras operaciones.

### Nuestros resultados, aprendizajes e impactos

La implementación del Sistema de Gestión de SST nos permite generar condiciones de trabajo más seguras, en las cuales nuestros trabajadores pueden desarrollar sus tareas con una menor probabilidad de sufrir accidentes o desarrollar enfermedades.

Además, se promueve la creación de una cultura en la cual nuestros trabajadores conocen los peligros y riesgos presentes en su lugar de trabajo, saben sus consecuencias y ponen en práctica procedimientos que les permiten conservar su salud y bienestar.

La identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos en los lugares donde trabajamos, nos permite priorizar las acciones de prevención y corrección que debemos implementar para cumplir con nuestros propósitos y objetivos.

Nuestros principales peligros varían de acuerdo con la actividad laboral que desarrollemos en nuestras sedes siendo estas:

- Operativo: Biomecánico Psicosocial, Físico, Químico, Biológico
- Comercial: Psicosocial, Biomecánico
- Administrativo: Biomecánico, Psicosocial

Uno de los pilares fundamentales de nuestro Sistema de Gestión es la participación de nuestros trabajadores en cada una de sus fases: Planeación, Implementación, Verificación y Mejora Continua. Esto permite que nuestra empresa tome en consideración los conocimientos, la experiencia y las opiniones de nuestros trabajadores en la construcción de entornos de trabajo seguros y el cumplimiento de la normativa legal, conservando su salud y bienestar.

Durante 2022, de manera gradual fuimos alcanzando la normalidad en nuestras operaciones posterior a la pandemia por COVID19. Lo anterior determina mayor número de horas trabajadas, con una mayor exposición a los factores de riesgo presentes en el trabajo.

Mediante la asignación de un presupuesto exclusivo para SST en Decameron garantizamos que el Equipo Humano designado, pueda implementar sus cronogramas de



actividades y formación, procurando cumplir con los lineamientos de su política, sus objetivos y metas.

Desde el Corporativo de Decameron, diseñamos un Sistema de Gestión que toma en consideración los requisitos incluidos en la Norma ISO 45001 de 2018 y da cumplimiento a los requisitos laborales exigidos por la normativa legal de riesgos laborales de los países donde operamos.

La implementación del Sistema de Gestión ha permitido mejorar el registro de la frecuencia con la cual se presentan los accidentes de trabajo en Decamerón y evidenciar su disminución gradual en países como Ecuador, El Salvador y Colombia al comparar los periodos de 2019 (antes de pandemia) y 2022 (momento en que la operación en Decameron se aproxima a los niveles previos a la pandemia).

## Nuestras metas y proyectos

### A corto plazo (0 a 2 años)

- Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con base en la Norma ISO 45001 de 2018.
- Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con base en la Norma ISO 45001 de 2018 en México, El Salvador, Panamá, Colombia, Ecuador y Perú.
- Capacitar a las personas que conforman el Equipo Directo de Seguridad y Salud en el trabajo en la Norma ISO 45001.

### A mediano plazo (3 a 5 años)

- Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con base en la Norma ISO 45001 de 2018 en Costa Rica, Haití y Jamaica.
- Fortalecer el equipo de personas que hacen parte de Seguridad y Salud en el Trabajo para estar presentes en todos los países donde Decameron tiene operación, dando cobertura a todas las jornadas de trabajo.
- Lograr la participación consciente de los trabajadores y empleados de la compañía en cada una de las actividades que hacen parte del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con los cronogramas de trabajo y formación.

### A largo plazo (6 años o más)

- Alcanzar un nivel de madurez del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el cual se avance de básico y reactivo a uno en el cual se incorpore acciones de prevención y promoción.
- Creación de una cultura de Seguridad y Salud en el Trabajo en la compañía en la cual prevalece un enfoque proactivo y participativo.
- Lograr que la planeación, implementación, evaluación y mejora continua en Seguridad y Salud en el Trabajo, sea incluida por los líderes de cada proceso administrativo, comercial y operativo como pilar fundamental de la gestión de sus áreas.





(GRI 403-8)

El 100% de nuestros colaboradores, contratistas, subcontratistas y estudiantes, se ven cubiertos por nuestro sistema de gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo.

### Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo

(GRI 403-1) La compañía ha adoptado estándares de seguridad laboral basados en la Resolución 1072 del 2015, la Resolución 0312 del 2019 (estándar colombiano) e ISO 45001 del 2018 (estándar Internacional). Estos estándares se basan en el ciclo PHVA, que permite la implementación de programas y políticas para prevenir y controlar los peligros y riesgos asociados al ambiente laboral.

La implementación del ciclo PHVA esta direccionada desde el corporativo como base de la estructura documental y es replicada en cada uno de los países basándose en las siguientes fases: planear, incluye la planificación del liderazgo, la participación y el apoyo de las partes interesadas en el sistema de gestión; hacer, implica la gestión operativa de los peligros, la salud y las amenazas que intervengan en el sistema de gestión; verificar, se evalúa el desempeño del sistema de gestión a través de auditorías internas y externas y actuar, que promueve el mejoramiento continuo del sistema de gestión a través matrices de mejoramiento continuo.

Esta implementación garantiza la seguridad y la salud de los trabajadores, al mismo tiempo que aumenta la eficiencia y productividad de la compañía. El cumplimiento de estos estándares fortalece la imagen y reputación de la empresa frente a entes de control.

#### Procesos implementados para identificar peligros relacionados con el trabajo, su evaluación y control

(GRI 403-2) El sistema de gestión para Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Panamá, Perú, Guatemala, México propone la implementación de metodología GTC45 (guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional), siguiendo un proceso que consta de tres etapas.

En nuestra primera etapa, realizamos la identificación de peligros mediante la observación directa en los puestos de trabajo con el acompañamiento de los representantes del Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo (COPASST) en inspecciones locativas. También,



se revisan los registros obtenidos como resultado de acciones correctivas y se consulta con los trabajadores para identificar nuevos peligros en los ambientes laborales.

En la segunda etapa, una vez identificados los peligros, se procede a la evaluación de riesgos. Para ello, se registra en la matriz de IPEVR la probabilidad de que ocurra un accidente o enfermedad laboral y el grado de daño que podría causar cada peligro identificado. De esta manera, se pueden priorizar los riesgos según su nivel de gravedad y desarrollar medidas de control adecuadas.

Es aquí donde inicia la tercera etapa, donde una vez que se han evaluado los riesgos, es necesario implementar el control de riesgos, incluyendo la eliminación o reducción de los peligros a través de la implementación de medidas de seguridad, la modificación de los procesos laborales o la provisión de equipos de protección personal, todas estas medidas se dejan plasmadas en la matriz IPEVR.

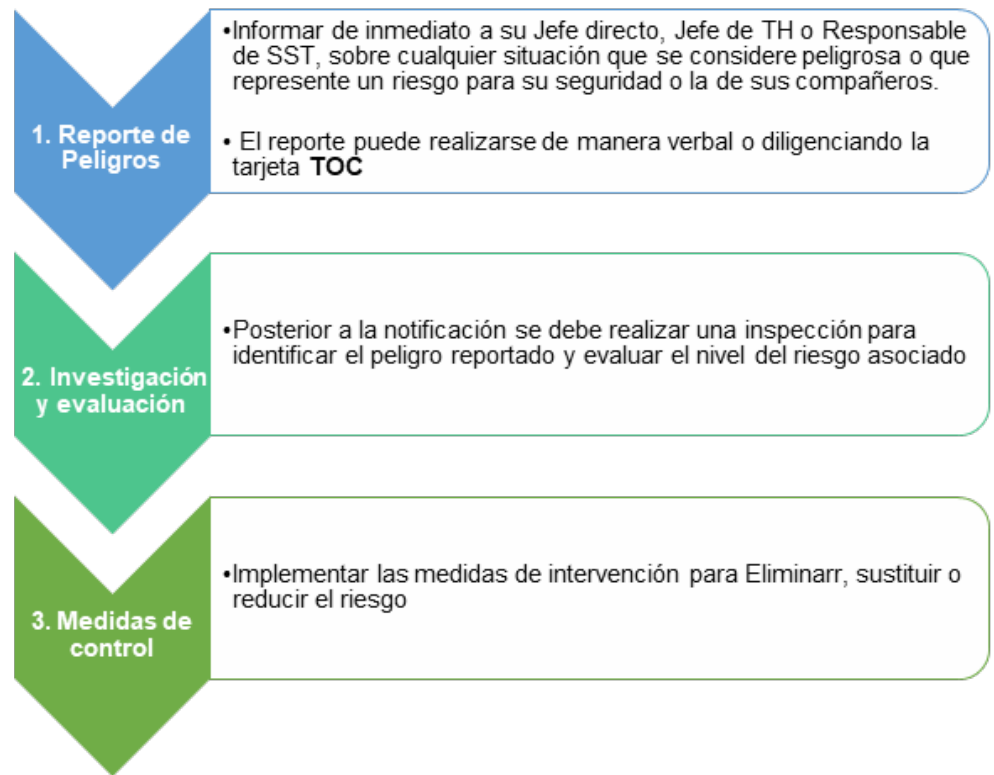
Como última etapa, se realiza la revisión y monitoreo continuo de los procesos de identificación, evaluación y control de peligros para asegurar su correcta implementación y efectividad, esto se hace en compañía de áreas aliadas para un pronto cierre. Además, se promueve la divulgación de los peligros y riesgos evaluados a todos los colaboradores en las capacitaciones de reinducción, para que puedan tomar medidas preventivas y así prevenir accidentes o enfermedades laborales.



## Procesos que siguen los colaboradores en caso de querer notificar peligros o situaciones de peligro laboral

(GRI 403-2) Los colaboradores de nuestra compañía cuentan con un proceso establecido para notificar peligros o situaciones de peligro laboral.

Este proceso consta de los siguientes pasos:



## Políticas y los procesos que deben seguir los colaboradores cuando quieren retirarse de situaciones donde se puede ver afectada su propia integridad

(GRI 403-2) Fomentamos una cultura de seguridad y prevención de riesgos en la que se alienta a los colaboradores a reportar cualquier situación de peligro que perciban en su entorno laboral. Para ello, contamos con canales de comunicación abiertos y accesibles, como una línea directa el reporte a los representantes del COPASST.

Si un colaborador se siente en peligro o cree que su integridad física o emocional puede verse comprometida, se le divulgan los siguientes pasos en el momento de inducción corporativa:



Informar inmediatamente a su supervisor o líder de equipo sobre la situación de peligro que está enfrentando.



Si el supervisor no está disponible o no puede solucionar el problema, el colaborador puede contactar al representante SST o persona de talento humano.



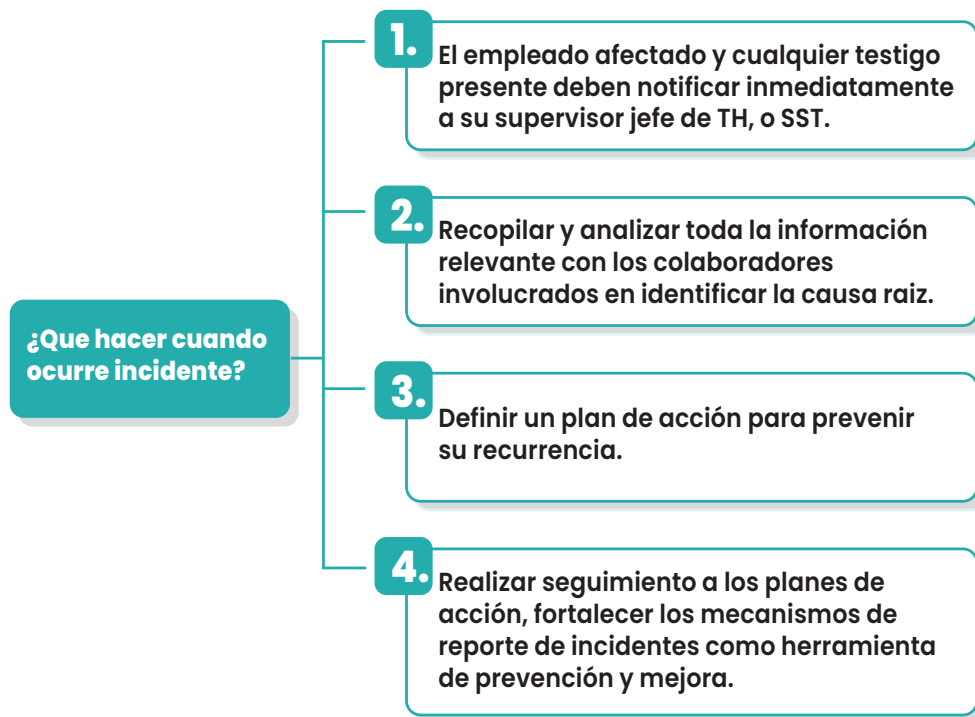
Si la situación de peligro persiste y el colaborador considera que su integridad está en riesgo inminente, debe retirarse del lugar de trabajo y buscar refugio en un lugar seguro.



Capacitación y entrenamiento continuo a los colaboradores para que estén preparados para enfrentar situaciones de riesgo y sepan cómo actuar ante ellas.

### Procesos de investigación de incidentes y como estos llevan a mejoras continuas en la seguridad y salud de los colaboradores en la organización

(GRI 403-2) En nuestra organización contamos con un proceso de investigación de accidentes bien definido, el cual se utiliza para identificar las causas raíz de los incidentes y desarrollar medidas para prevenir su recurrencia.



### Participación y consulta de los colaboradores para el desarrollo, aplicación y evaluación del sistema de gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo

(GRI 403-4) Durante 2022, en Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Panamá y México se continuó ejecutando la gestión de comités de seguridad y salud en el trabajo, los cuales permiten el mejoramiento de condiciones de salud y bienestar de los trabajadores.

Estos comités se reunieron de manera periódica con los trabajadores activos, quienes participaron en las actividades de inspecciones de seguridad en instalaciones, máquinas, equipos y herramientas y apoyaron el proceso de investigación de accidentes.

En Haití y Jamaica no existe un requisito legal que obligue a la conformación de comités de seguridad y salud en el trabajo. En Guatemala, el requisito legal no aplica para este país, ya que se cuenta con menos de 20 trabajadores.

País	Existencia de Requisito Legal	Evidencias de Cumplimiento
Colombia	Resolución 2013 de 1986	Actas de conformación de los comités, los cuales se conforman por un periodo de dos años y tienen integrantes de forma paritaria por parte de los trabajadores y del empleador, se reúnen de manera mensual y se deja registro en actas.
Costa Rica	Ley 6727 de 1982	En todo centro de trabajo en que laboren más de quince trabajadores se cuenta con un Comité de Seguridad e Higiene del Trabajo integrado en forma paritaria por tres representantes de los trabajadores y tres representantes de los empleadores. Se conforma por un periodo de dos años y se cuenta con bitácoras de registro de las reuniones.
Ecuador	Decreto Ejecutivo 2393 de 1986	Conformación de los comités, la vigencia es de dos años, se realizan reuniones mensuales y actividades en apoyo a la seguridad y salud en el trabajo, cuenta con evidencias de las actas de reunión mensuales.
El Salvador	Decreto 254 de 2010	Los empleadores tendrán la obligación de crear Comités de Seguridad y Salud Ocupacional, en aquellas empresas en que laboren quince o más trabajadores, cuenta con actas de conformación y las evidencias mensuales de las reuniones y actividades realizadas.
México	NOM-019-STPS de 2011	La normativa mexicana regula la conformación de comisiones integradas por representantes del trabajador y el patrón, cada comisión deberá delegar un coordinador, secretario y los vocales. Cuenta con las actas de conformación de las comisiones.
Panamá	Resolución 45,588-2011-J.D.	Las empresas establecerán comités de salud, seguridad e higiene en el trabajo de carácter consultivo entre empresas y trabajadores, los cuales evaluarán y aportarán acciones orientadas a la promoción, prevención, y solución de los problemas de seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo con las circunstancias de cada actividad.



**Responsabilidades, frecuencia de las reuniones y autoridad que tienen los comités de representación de colaboradores en temas de salud y seguridad en el trabajo**

(GRI 403-4) De acuerdo con reglamentaciones antes descritas los representantes de la empresa y los trabajadores, son los encargados de promover la salud y seguridad en el trabajo. Entre sus principales responsabilidades se encuentran:

Su reunión es de manera mensual para todos los países (Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Panamá y México) y para aspectos de la legislación colombiana se reunirán de manera extraordinaria siempre que ocurra un accidente de origen grave.

**Cursos de formación para trabajadores acerca de salud y seguridad en el trabajo.**

(GRI 403-5) Como compañía planteamos un plan de capacitación anual acerca de salud y seguridad en el trabajo para fomentar una cultura de seguridad y prevención en el lugar de trabajo. Estos cursos son enfocados por áreas y cargos específicos, pero su objetivo común es capacitar a los trabajadores en temas relacionados con la salud y la seguridad en el trabajo. A continuación, describimos los grupos objetivos de los cursos de formación:

- **Inducción y reinducción de seguridad y salud en el trabajo:** esta capacitación se enfoca en los conceptos y principios básicos de la seguridad y salud ocupacional, y cubre temas como los riesgos laborales, los equipos de protección personal, las medidas de prevención, la señalización de seguridad, divulgación de metas, objetivos, responsabilidades y política del Sistema de gestión, entre otros.
- **Divulgación de guías de trabajo seguro:** estas capacitaciones se enfocan en el uso correcto y seguro de herramientas y maquinarias en el lugar de trabajo, y cubre temas como la operación segura de equipos, el mantenimiento preventivo, la identificación de riesgos y medidas de prevención antes, durante y después de la ejecución de la actividad.
- **Capacitación a las brigadas de emergencia:** se certifican las brigadas en Colombia en la prevención de incendios, curso de primeros auxilios, cursos de evacuación y simulacros de emergencia.
- **Curso de gestión de riesgos laborales:** este curso se enfoca en la identificación, evaluación y control de los riesgos





(GRI 403-6)  
Desde Decameron implementamos campañas y actividades que buscan promover el bienestar y la salud de sus trabajadores, tales como jornadas de detección temprana de enfermedades crónicas, desarrollo de actividades lúdicas. Se facilita el acceso a servicios médicos de urgencias y emergencias en algunas de nuestras bases, con el apoyo y participación de Entidades Promotoras de Salud e Institutos de Seguros Sociales.

laborales en la empresa, cubriendo temas como la implementación de medidas preventivas, la gestión de emergencias, la evaluación de la exposición a sustancias químicas y otros factores de riesgo, entre otros.

### **Servicios y programas voluntarios de promoción de la salud que ejecutamos con nuestros empleados**

(GRI 403-6) Tenemos definido un programa de promoción y prevención desarrollado en el transcurso del año, donde algunos programas y servicios ofertados son:

- Campañas de vacunación: Se realizaron jornadas de vacunación dentro de las instalaciones a través de las autoridades de salud encargadas en cada uno de los países.
- Charlas de alimentación saludable: en estas se ven temas sobre nutrición, planes de alimentación y menús saludables en las cafeterías de la empresa.
- Charlas de concientización: revisamos temáticas como la prevención del cáncer, la prevención de enfermedades cardiovasculares, la gestión del estrés y la salud mental.
- Programas de salud mental: ejecutamos una batería de riesgo psicosocial y charlas de prevención y promoción de la salud mental.

### **Enfoque existente ante la prevención o la mitigación de impactos negativos para la salud y seguridad en el trabajo en relación con nuestras operaciones, productos y/o servicios**

(GRI 403-7) Tenemos un fuerte compromiso con la prevención y mitigación de impactos negativos en la salud y seguridad de nuestros colaboradores, así como en relación con nuestras operaciones, productos y servicios. Para lograr esto, realizamos un análisis del contexto evaluando oportunidades y fortalezas del sistema de gestión, reconociendo el alcance para cada una de las partes interesadas. La adopción de estándares de seguridad laboral como la Resolución 1072 del 2015 y tomando como referencia la norma ISO 45001 del 2018, demuestra el compromiso de la organización en establecer políticas y programas para prevenir y controlar los peligros y riesgos asociados al ambiente laboral.

También nos centramos en propiciar la reducción de accidentes laborales a través del monitoreo y la evaluación constante del desempeño del sistema de gestión de seguridad laboral, con el fin de identificar oportunidades de mejora y desarrollar planes de acción para abordar las causas raíz de los accidentes.

### **Accidentes de Trabajo**

A continuación, detallamos los indicadores de accidente de trabajo, para este reporte se tuvieron en cuenta las siguientes consideraciones:

- Se contabilizan accidentes que hayan generado desde un (1) día de incapacidad, los accidentes de grandes consecuencias son aquellos



que de acuerdo con la normativa local son categorizados como eventos graves, los accidentes registrables son todos aquellos que no generaron grandes consecuencias pero que si generaron desde un (1) día de incapacidad.

- Los días perdidos se extraen del reporte de las horas de absentismo por accidente de trabajo.

- Las horas trabajadas fueron calculadas de acuerdo con el promedio anual de trabajadores activos, jornada laboral de cada País y se descontó las horas perdidas por absentismo de todas las categorías.

- **Fórmulas de cálculo:**

Índice de Frecuencia=  $[(\text{Accidente de trabajo con baja}) / (\text{Número de horas trabajadas})] \times 10^6$

Índice de Gravedad=  $[(\text{Días perdidos por accidente}) / (\text{Número de horas trabajadas})] \times 10^3$

## 1. Número total de accidentes de trabajo

Lugar del accidente	2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Dentro de la empresa	187	195	382	208	203	411
Fuera de la empresa	NR	N/R	N/R	14	16	28
Total	187	195	382	220	219	439

Nota: NR- No Registra. La mejora de los sistemas de reporte ha permitido segregar en 2022 los accidentes acontecidos tanto dentro de la empresa (en el lugar de trabajo) como fuera de la empresa (in itinere), estos últimos con, los acontecidos a la ida y la vuelta de los empleados a su lugar de trabajo o en traslados entre sedes de trabajo.

### a. Total accidentes 2021 por país

País	Accidente de Trabajo	Días Perdidos	Promedio Trabajadores	Horas Trabajadas Año
Colombia	238	2.622	3.524	8.463.939
Costa Rica	0	0	2	4.800
Ecuador	20	378	809	1.617.912
El Salvador	27	321	565	1.171.704
Guatemala	0	0	8	18.391
Haití	1	11	271	649.394
Jamaica	N/R	N/R	350	702.268
México	72	1.417	1.130	2.715.669
Panamá	24	335	774	1.784.319
Total	382	5.084	7.433	17.128.396

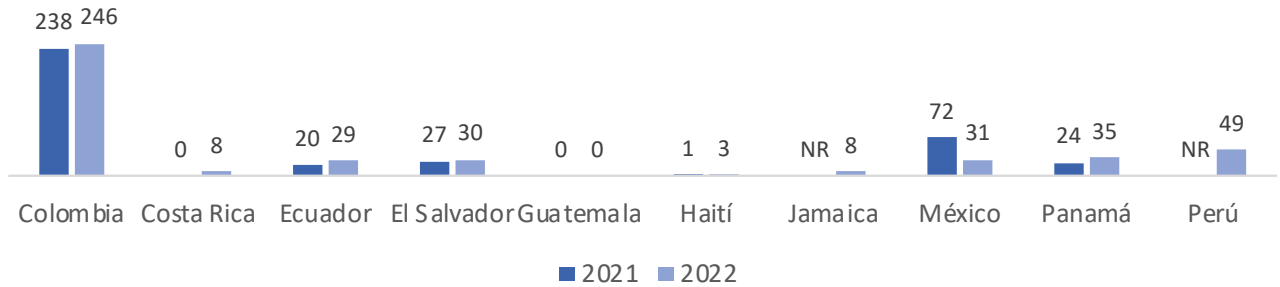
Nota: Incluye accidentes dentro y fuera de la empresa.

**b. Total accidentes 2022 por país**

País	Accidente de Trabajo	Días Perdidos	Promedio Trabajadores	Horas Trabajadas Año
Colombia	246	1.956	3.911	9.085.845
Costa Rica	8	91	48	97.778
Ecuador	29	439	1.014	1.970.217
El Salvador	30	473	654	1.388.882
Guatemala	0	0	12	27.807
Haití	3	34	256	609.087
Jamaica	8	94	614	1.208.252
México	31	444	1.197	2.646.366
Panamá	35	276	995	2.194.103
Perú	49	800	1.157	2.710.148
<b>Total</b>	<b>439</b>	<b>4.607</b>	<b>9.858</b>	<b>21.938.486</b>

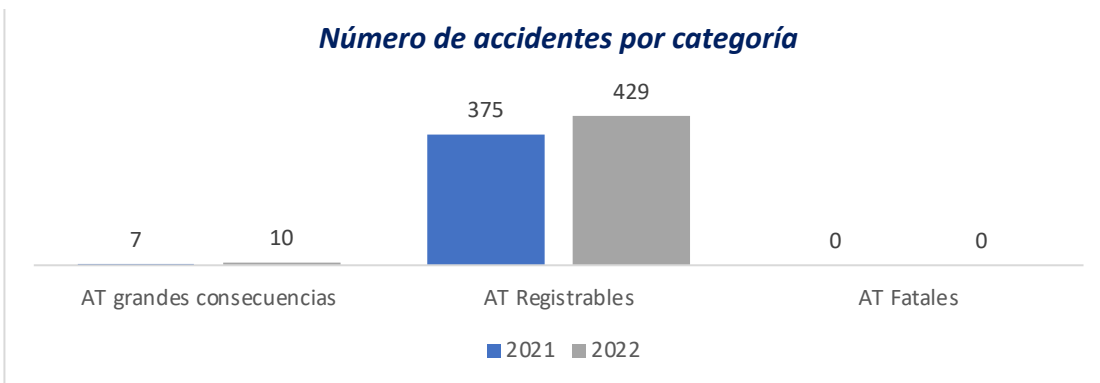
Nota: Incluye accidentes dentro y fuera de la empresa.

**Número de accidentes de trabajo por país**



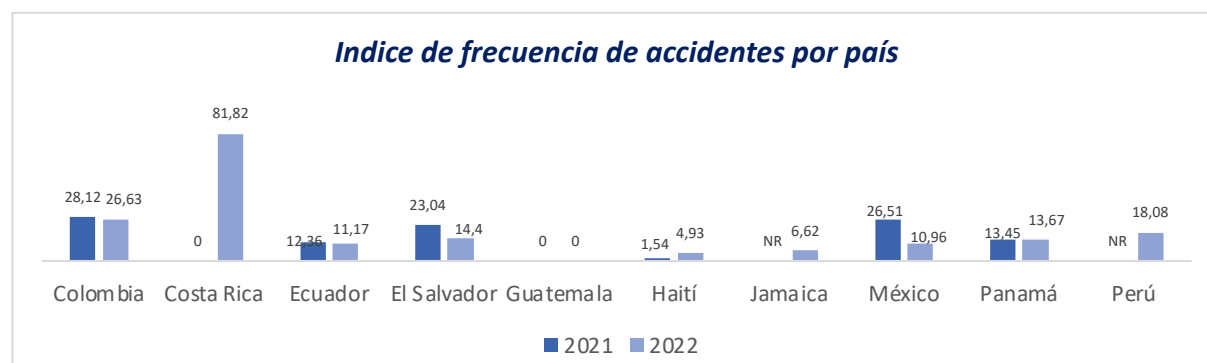
Nota: NR- No Registra. En 2021 no se tenía reporte de datos de Jamaica y Perú. Perú no se encontraba dentro del alcance del informe. Esta tabla incluye accidentes dentro y fuera de la empresa.

**2. Número de accidentes de trabajo por categoría**



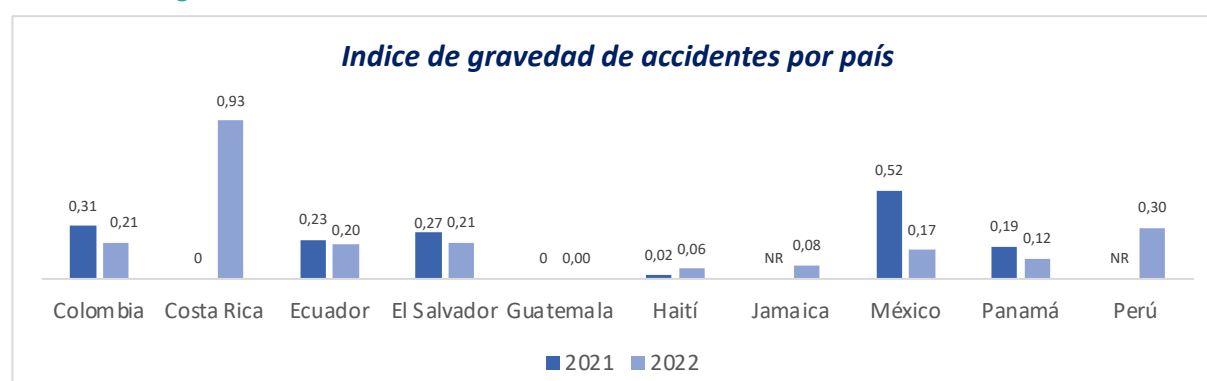
Nota: Incluye accidentes dentro y fuera de la empresa.

### 3. Índice de frecuencia de accidentes 2021 vs 2022



Nota: NR- No Registra. En 2021 no se tenía reporte de datos de Jamaica y Perú, estos países no se encontraban dentro del alcance del informe. El índice de frecuencia es calculado contabilizando solo los eventos que ocurren dentro de la empresa. Índice de frecuencia corporativo año 2022 es de 18,73.

### 4. Índice de gravedad de accidentes 2021 vs 2022



Nota: NR- No Registra. En 2021 no se tenía reporte de datos de Jamaica y Perú, estos países no se encontraban dentro del alcance del informe. El índice de gravedad es calculado contabilizando solo los eventos que ocurren dentro de la empresa. Índice de gravedad corporativo año 2022 es de 0,20.

### 5. Accidentes dentro de la empresa 2021 vs 2022 y los respectivos índices de frecuencia y gravedad por género (GRI 403-9)

#### a. Hombres

País	2021				2022			
	Accidente dentro de la empresa	Días perdidos por accidente dentro de la empresa	Índice de Frecuencia	Índice de Gravedad	Accidente dentro de la empresa	Días perdidos por accidente dentro de la empresa	Índice de Frecuencia	Índice de Gravedad
Colombia	122	1.747	26,18	0,37	122	984	28,77	0,23
Costa Rica*	0	0	0,00	0,00	4	73	88,33	1,61
Ecuador	15	294	14,05	0,28	15	306	20,49	0,42
El Salvador	13	96	21,04	0,16	7	48	10,42	0,07
Guatemala	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00
Haití	0	0	0,00	0,00	1	15	5,26	0,08
Jamaica	N/R	N/R	N/D	N/D	5	71	7,95	0,11
México	25	548	17,46	0,38	10	301	7,61	0,23
Panamá	12	154	10,74	0,14	12	92	13,61	0,10
Perú*	N/R	N/R	N/R	N/R	32	430	28,61	0,38
<b>Total</b>	<b>187</b>	<b>2.839</b>	<b>19,17</b>	<b>0,29</b>	<b>208</b>	<b>2.320</b>	<b>21,13</b>	<b>0,24</b>

## b. Mujeres

País	2021				2022			
	Accidente dentro de la empresa	Días perdidos por accidente dentro de la empresa	Índice de Frecuencia	Índice de Gravedad	Accidente dentro de la empresa	Días perdidos por accidente dentro de la empresa	Índice de Frecuencia	Índice de Gravedad
Colombia	116	875	30,50	0,23	120	952	24,77	0,20
Costa Rica*	0	0	0,00	0,00	4	18	76,20	0,34
Ecuador	5	84	9,09	0,15	7	85	5,65	0,07
El Salvador	14	225	25,28	0,41	13	239	18,12	0,33
Guatemala	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00
Haití	1	11	4,98	0,05	2	19	4,77	0,05
Jamaica	N/R	N/R	0,00	0	3	23	5,18	0,04
México	47	869	36,60	0,68	19	143	14,27	0,11
Panamá	12	181	17,99	0,27	18	168	13,72	0,13
Perú*	N/R	N/R	N/R	N/R	17	370	10,68	0,23
<b>Total</b>	<b>195</b>	<b>2.245</b>	<b>26,44</b>	<b>0,30</b>	<b>203</b>	<b>2.017</b>	<b>16,78</b>	<b>0,17</b>

Nota\*: En 2021 no se reportaron datos de Perú ya que no estaba este País dentro del alcance del informe y Colombia y Costa Rica no contabilizaba los accidentes de hoteles Aloft. Para el año 2022 se incluye en el reporte los cuatro (4) hoteles de Perú y los hoteles Aloft San José y Aloft Bogotá.

Dentro de las medidas adoptadas en materia de prevención de accidentes, se incluye la elaboración y difusión de guías de trabajo seguro. Además, se realizan inspecciones en las áreas de trabajo para garantizar la corrección de las condiciones inseguras.

### 6. Análisis de accidentalidad

Se presentó un alza en la accidentalidad en Colombia, Ecuador, El Salvador y Panamá debido al retorno de las labores presenciales en cada una de las unidades de negocios. En México se evidencia una disminución en la accidentalidad esto debido a que se identifica que el origen de la causalidad de accidentes comunes se estaba reportando como accidentes de trabajo, al realizar el ajuste se evidencia la disminución en entre el año 2021 y 2022. En países como Costa Rica, Jamaica y Perú no hay registros de estos datos para el año 2021.

Entre las tareas más críticas que podrían llegar a generar un impacto en el absentismo, se encuentran aquellas que involucran trabajo en alturas, exposición a superficies, maquinarias y herramientas calientes. Así mismo, teniendo en cuenta el impacto que pueden generar las caídas a nivel, hemos trabajado arduamente para mitigar su riesgo, ya que sabemos que incluso estos incidentes pueden resultar en accidentes graves con un impacto significativo en la productividad y el bienestar de nuestros empleados.



## Absentismo

### 1. Número de horas de absentismo general

País	2021			2022		
	Masculino	Femenino	Total	Masculino	Femenino	Total
	Horas	Horas	Horas	Horas	Horas	Horas
Colombia	4.660.747	3.803.191	8.463.938	116.160	189.504	305.664
Costa Rica	2.400	2.400	4.800	980	1.127	2.107
Ecuador	1.067.721	550.192	1.617.913	26.813	31.167	57.980
El Salvador	617.975	553.729	1.171.704	19.785	30.573	50.358
Guatemala	7.588	10.803	18.391	0	0	0
Haití	448.780	200.614	649.394	2.984	1.816	4.800
Jamaica	399.956	302.312	702.268	8.633	11.120	19.753
México	1.431.649	1.284.020	2.715.669	19.163	28.733	47.895
Panamá	1.117.162	667.156	1.784.318	19.043	26.708	45.750
Perú	NR	NR	NR	34.000	31.896	65.896
<b>Total</b>	<b>9.753.978</b>	<b>7.374.417</b>	<b>17.128.395</b>	<b>247.561</b>	<b>352.642</b>	<b>600.203</b>

\*Nota: En la anterior tabla se detalla el absentismo por todas las causas, incluye incapacidades por accidente común, accidente de trabajo, enfermedad laboral, enfermedad de origen común, licencia de maternidad y de paternidad.

NR: Para el año 2021 no se incluyó en el alcance del informe a Perú.

Para obtener las horas de absentismo de 2022 se multiplicó el número de días por el número de horas de la jornada laboral diaria de cada país. Para Colombia, Guatemala, Haití, México, Panamá y Perú la jornada es de 8 horas día. Para Costa Rica, Ecuador, El Salvador y Jamaica la jornada es de 7 horas día.

Nota: Se identificó un error en el cálculo total de horas de absentismo del año 2021, ya que se reportó el número de horas hombre trabajadas en vez del número de horas de absentismo. El total de horas de absentismo de 2021 correcto fue 501.040.

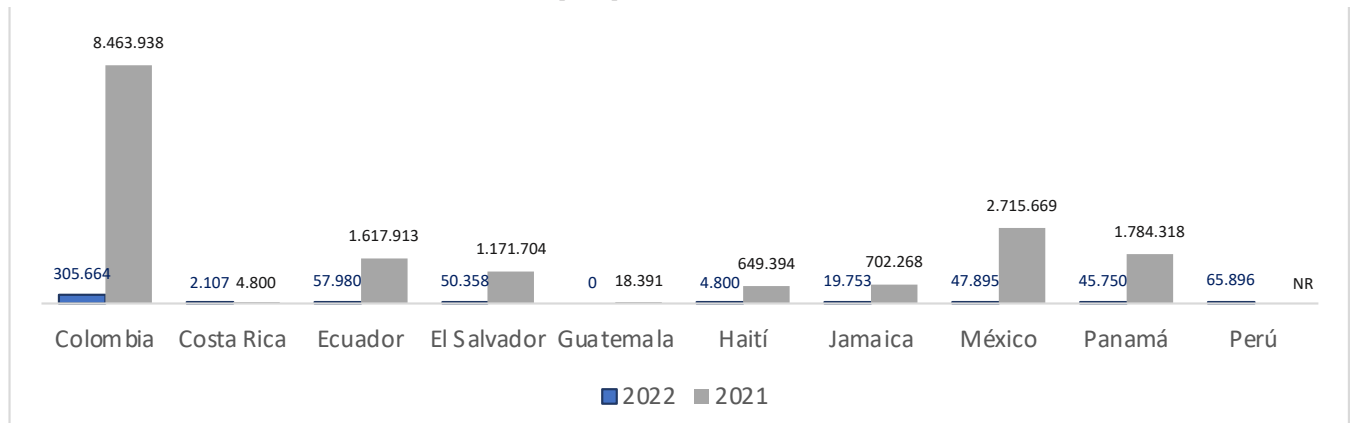
### Número de días de absentismo 2021 vs 2022 (Consolidado)



Nota: Se identificó un error en el cálculo total de horas de absentismo del año 2021, ya que se reportó el número de horas hombre trabajadas en vez del número de horas de absentismo. El total de horas de absentismo de 2021 correcto fue 501.040.

El absentismo por causas generales como, enfermedad general, accidente común, licencia de maternidad y licencia de paternidad aumentó para el año 2022 en países como Colombia, Ecuador, El Salvador y Panamá debido al aumento de contratación de personal en cada una de las unidades de negocio. Haití presentó disminución del ausentismo en el año 2022 esto debido al cierre del hotel desde octubre del 2022 por situaciones de orden público. Para Costa Rica, Jamaica y Perú no hay registros relacionados para el año 2021.

## 2. Número de horas de absentismo por país



Nota: Se identificó un error en el cálculo total de horas de absentismo del año 2021, ya que se reportó el número de horas hombre trabajadas en vez del número de horas de absentismo. El total de horas de absentismo de 2021 correcto fue 501.040.

NR: Para el año 2021 no se incluyó en el alcance del informe a Perú.

## Dolencias y enfermedades laborales

(GRI 403-10) Durante el año 2021 y 2022 se presentaron 24 enfermedades laborales en Colombia, en el resto de los países de operación no hubo casos de dolencias o enfermedades laborales en nuestros colaboradores. En 2022 se presentó una nueva enfermedad laboral en Colombia y se retiró una trabajadora por jubilación que tenía enfermedad laboral calificada de años anteriores.

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

País	2021		2022	
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Colombia	2	22	2	22
Costa Rica	0	0	0	0
Ecuador	0	0	0	0
El Salvador	0	0	0	0
Guatemala	0	0	0	0
Jamaica	NR	NR	0	0
México	0	0	0	0
Panamá	0	0	0	0
Perú	NR	NR	0	0
Total	2	22	2	22

Nota 1: En el Grupo no se han presentado casos de fallecimiento por enfermedad laboral.

Nota 2: NR. No registra el dato, para 2021 no se tenía reporte de enfermedades en Jamaica y en el caso de Perú no estaba incluido dentro del alcance del informe.



Para el 2022 los peligros que generaron las enfermedades laborales son de origen biomecánico, presentándose diagnósticos de manguito rotador para cargo de camarera, con diagnóstico del síndrome del túnel carpiano a cargos de cocina y lavandería y epicondilitis para cargos, siendo predominante de enfermedades laborales aquellas actividades relacionadas con movimientos repetitivos.

Para mitigar las enfermedades laborales, se ha implementado un programa de vigilancia epidemiológica para los trastornos musculoesqueléticos. Este programa cuenta con mecanismos de prevención para el personal que presente sintomatología dolorosa, pero que aún no genere indicios de enfermedad laboral.

## 2. GESTIÓN DEL CLIENTE

### Importancia del tema material

(GRI 3-3) Para el Grupo, la gestión y mejora continua sobre la experiencia de nuestros clientes es uno de los habilitadores y herramientas vitales para el logro de los objetivos de sostenibilidad y permanencia en el mercado de nuestra marca.

Desde la Gerencia de Excelencia Operativa de la Vicepresidencia de Operaciones Hoteleras del Grupo, se cuenta con un área de Experiencia de Cliente que lidera y monitorea un programa de satisfacción y un seguimiento de estándares de servicio que nos permite controlar estadísticas permanentes para todas las propiedades base de nuestros planes de mejora.

El área se ha robustecido y trabaja permanentemente alineada con los valores corporativos de nuestra marca, enfocándonos en brindar experiencias memorables para nuestros huéspedes en cada uno los hoteles de la cadena.

### Nuestra gestión

(GRI 3-3) Para la medición de resultados se cuenta con un software de gestión de indicadores de satisfacción, que soporta toda la base de información y generación de estadística y reportes en línea para todos nuestros hoteles. Con esto podemos tener información veraz y oportuna para el análisis de datos y diseño de estrategias de mejora o correctivas.





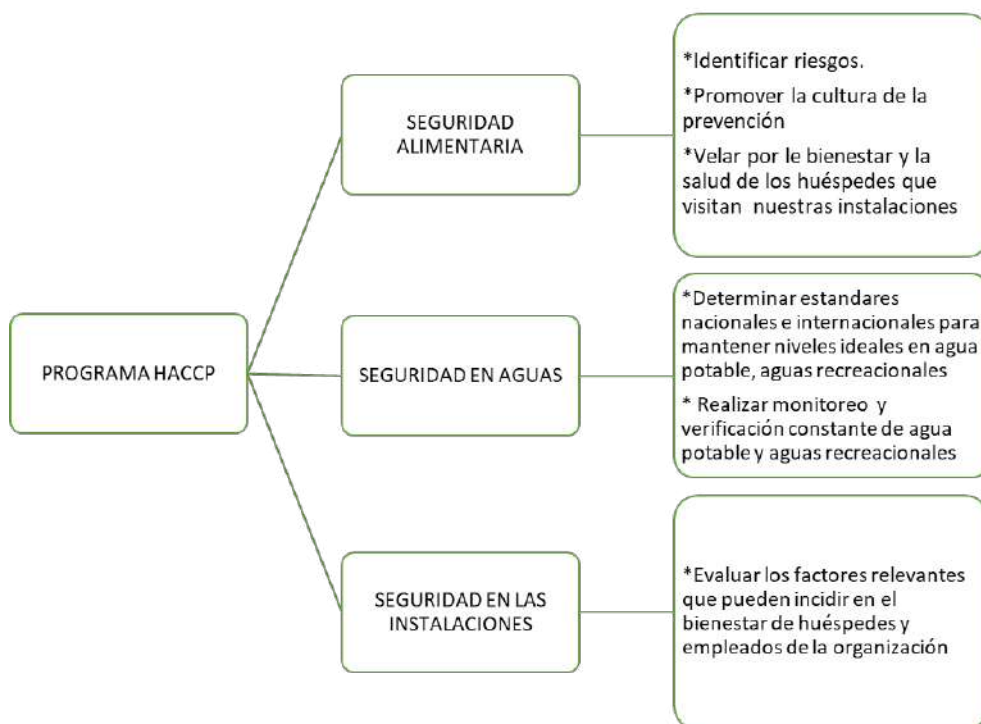
Adicionalmente, en Decameron gestionamos este tema a partir de dos (2) componentes fundamentales:

1. Salud y seguridad del cliente
2. Experiencia del cliente

## Salud y seguridad del cliente

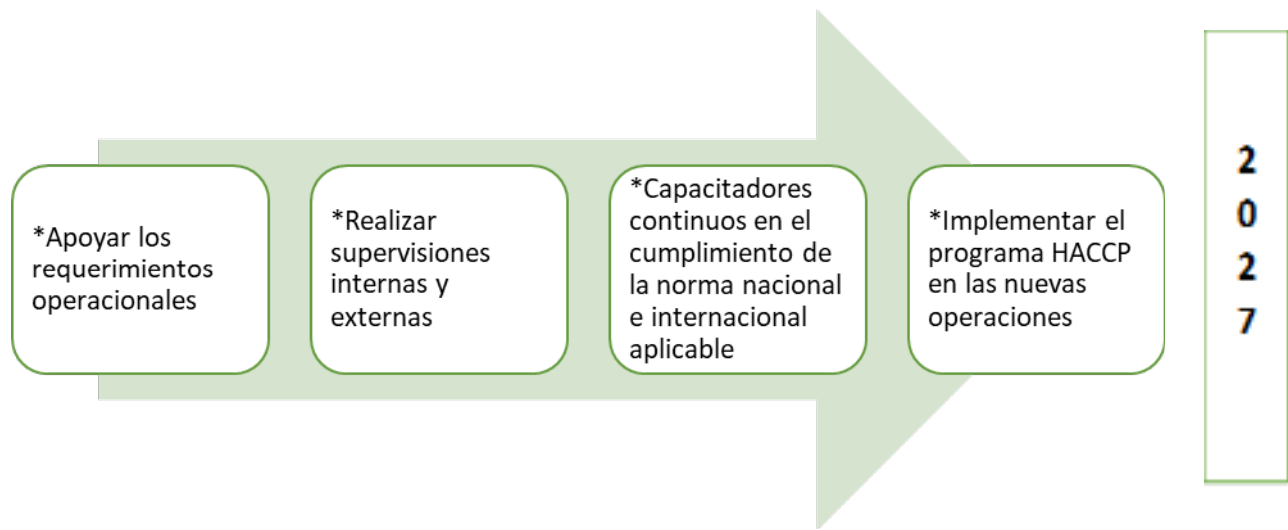
Nuestro programa HACCP (Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico) dentro de la Organización nos permite enfocarnos en la prevención y control continuos, en la gestión de cambios y en las oportunidades de mejora que logran minimizar los riesgos relacionados con áreas importantes como la seguridad alimentaria, seguridad de las aguas y seguridad en las instalaciones. De esta manera, el enfoque no es correctivo, sino que, como se mencionó anteriormente, es preventivo.

Teniendo en cuenta lo anterior podemos identificar las áreas como sigue:



Nuestro personal cumple con las competencias necesarias para desarrollar las labores de verificación, seguimiento y promoción de los criterios establecidos, que están alineados a los requerimientos gubernamentales aplicables a cada base.

Los objetivos estratégicos que nos hemos fijado son conseguidos con las herramientas de prevención y control del programa HACCP y son los siguientes:



### Nuestra gestión

El programa HACCP es responsable de minimizar los riesgos relacionados con la inocuidad de los alimentos, el enfoque microbiológico y fisicoquímico de las aguas y apoya la verificación de riesgos en instalaciones. Nos proyectamos en la prevención en higiene de huéspedes y empleados, lo que proporciona un valor agregado que identifica dentro de los procesos operativos oportunidades de mejora por medio de mediciones de tipo cualitativo, llevamos a cabo evaluaciones a los proveedores de suministro de alimentos como valoración de las partes interesadas, esto permite la toma de decisiones por la alta dirección.

Los controles internos realizados dentro del área operativa se realizan a través de bitácoras, informes de seguimiento, informes de resultados y auditorías internas que son una herramienta que permite construir un análisis de las necesidades y expectativas de la organización, haciendo sinergia con las normas nacionales e internacionales que sean aplicables. Los hallazgos que se evidencian dentro de las actividades propias del programa son comunicados de forma interna, validando las acciones de mejora que correspondan, teniendo en cuenta los comités que se desarrollen como resultado del análisis y direccionamiento de las gerencias.

Las bitácoras de seguimiento inician desde la recepción de la materia prima como recepción de alimentos, devolución, verificación de temperaturas de equipos de refrigeración y conservación de alimentos calientes, controles del proceso de producción como cocción, recalentamiento, líneas de servicio calientes y frías, calibración de termómetros, control y verificación de filtros de agua y, lo más importante, la realización de muestreos microbiológicos y fisicoquímicos de los alimentos y aguas que permite determinar que las acciones tomadas son eficientes o requieren de acciones correctivas y/o oportunidades de mejora de los procesos realizados.



## Nuestros resultados, aprendizajes e impactos

Los impactos generados son un cambio de cultura y de hábitos a través de nuestro Programa HACCP, que fija lineamientos claros siguiendo las normas vigentes nacionales e internacionales.

Así mismo, nuestros principales resultados y aprendizajes para el 2022 pueden ser resumidos de la siguiente manera:

- Minimizamos la incidencia de casos de enfermedades transmitidas por alimentos.
- Mantuvimos la cultura de inocuidad de los alimentos en la Organización como pilar fundamental del cuidado, la higiene y la salud de las partes interesadas.
- Ejecutamos procesos de seguimiento y medición de los procesos operativos enfocados en la mejora continua.
- Alcanzamos certificaciones en bioseguridad de los hoteles que se encontraban vigentes durante el año con los sellos Check in de SGS en Colombia e Intertek Protek en los países donde se tienen operación por fuera de Colombia.
- Se realizaron comités, actas e informes de actualización a las tendencias de bioseguridad relacionadas con el Covid-19.



### DESTACADOS:

- (GRI 416-1) Realizamos evaluaciones de impacto en el 100% de nuestros hoteles relacionadas con el impacto que tiene nuestro servicio ofrecido en la salud y seguridad del cliente.
- (GRI 416-2) Tuvimos CERO casos de incumplimiento relacionados con incumplimientos en el cuidado de la salud y seguridad de nuestros clientes.
- (GRI 418-1) Registramos CERO casos de reclamaciones fundamentadas relativas a casos de violación de datos y/o pérdida de información del cliente.

## Nuestras metas y proyectos

### A corto plazo (0 a 2 años)

- Certificaciones del programa HACCP para el 2023 con Bureau Veritas.
- Segunda verificación de la certificación para el 2024.
- Congreso de capacitación y retroalimentación interno entre todo el Equipo HACCP.

### A mediano plazo (3 a 5 años)

- Actualización del Manual HACCP que fue creado en el 2003 y su última versión es del 2018.
- Participación en responsabilidad social capacitando a las comunidades cercanas junto con otros departamentos en temas relacionados a la higiene personal y de los alimentos.
- Actualización del Corporativo en la norma que rija (ISO 22000 seguridad alimentaria) para la estandarización de todos los reportes y formatos.

### A largo plazo (6 años o más)

- Disminuir el impacto de microorganismos patógenos al fomentar la seguridad alimentaria por medio de garantías en la inocuidad de los alimentos, siendo esta una prioridad en la prevención de enfermedades emergentes provenientes de alimentos propios de la región y externos de la misma.





- Avanzar con la sistematización de procesos que previenen intoxicaciones alimentarias en los clientes teniendo en cuenta las actualizaciones en la elaboración de alimentos e inspirar acciones para mitigar los impactos negativos en la salud de las personas.



### Experiencia del cliente – satisfacción del cliente

La experiencia de nuestros clientes es un elemento importante de la cadena de valor de nuestra marca en el área de operaciones. Analizamos en detalle los comentarios de nuestros huéspedes en las encuestas post estadía, así como la retroalimentación en las entrevistas diarias de nuestros guest service en los hoteles y todo esto permite junto con los otros canales de contacto, que tengamos una base importante de información para la medición y generación de iniciativas en la mejora de nuestros servicios y lealtad de nuestros clientes.

## Nuestra gestión

Para la medición de resultados contamos con un software de gestión de indicadores de satisfacción que soporta toda la base de información y generación estadística y reportes en línea para todos nuestros hoteles. Con esto podemos tener información veraz y oportuna para el análisis de datos y diseño de estrategias de mejora o correctivas.

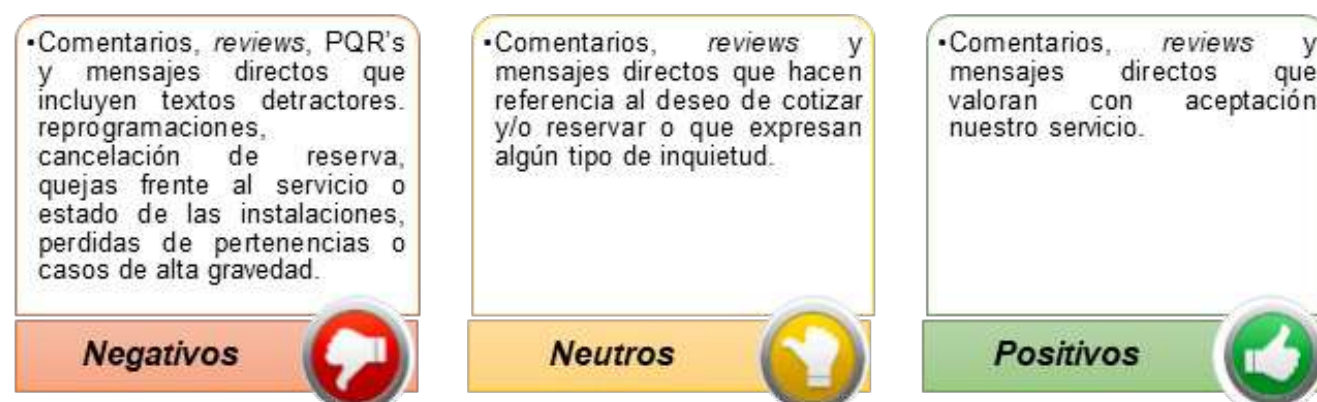
Este software, dentro de sus capacidades principales, permite:

- El envío y gestión de encuestas post estadía a nuestros huéspedes a través de correo electrónico y código QR. Esta última funcionalidad fue implementada en el año 2022 y nos acerca a herramientas tecnológicas que facilitan la recolección de encuestas de satisfacción de nuestros huéspedes y la captura de mayores niveles de información.
- Consolidaciones estadísticas de indicadores de satisfacción por propiedad y región.
- Gestión de reseñas y comentarios de operadores y redes sociales sobre la reputación digital de nuestras propiedades.

En el 2022 el manejo de los reportes para Social Media para todos los medios y países se centralizó desde el corporativo, para garantizar la trazabilidad de todos los reportes y la unidad de criterios en el manejo de los mismos.

Siendo así, y con apoyo de la agencia digital Mullen Lowe, el manejo de redes sociales se consolidó en un solo reporte global que incluye todos los insights y data registrada en las cuentas de Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, TikTok y LinkedIn, que aplican por país y por hotel (de acuerdo a la red social). Actualmente, como Grupo tenemos presencia digital en Colombia, Ecuador, México, Panamá, El Salvador, Costa Rica, Estados Unidos, Argentina, Chile, Brasil, Bolivia, Jamaica y Haití.

El registro de comentarios, reviews y mensajes de cualquier fase, preventa, venta y postventa es manejado con un porcentaje (%) general en los indicadores de la siguiente manera:



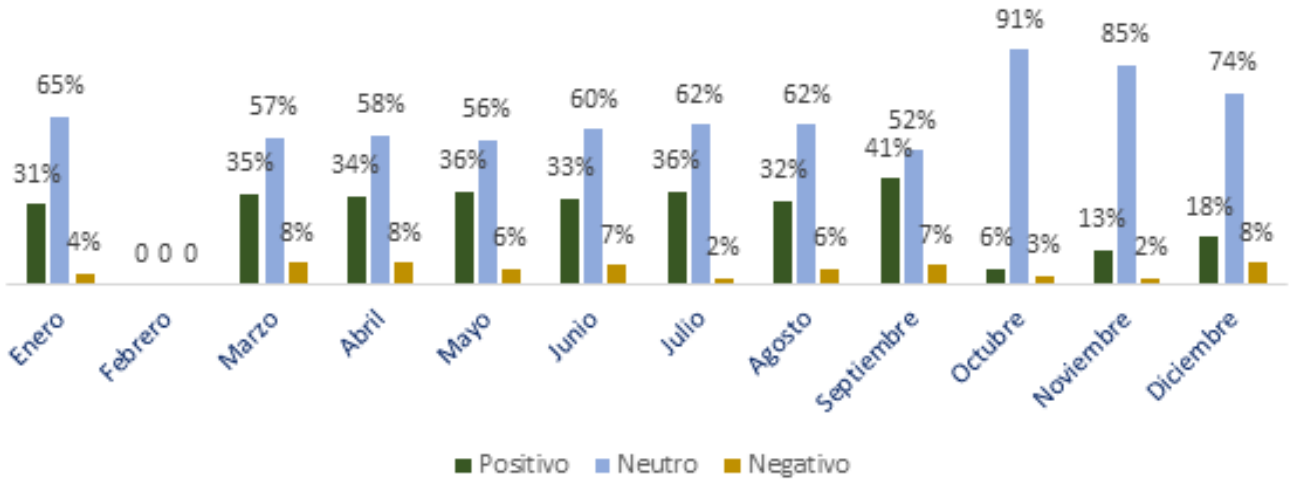


El manejo de los casos que eventualmente afectan temas reputacionales y/o involucran temas jurídicos, se hace en coordinación con la alta gerencia y la vicepresidencia jurídica, para definir el proceso de respuesta y/o mitigación de riesgos.

La respuesta de Servicio al cliente (SAC), en Social Media, se realiza diariamente, siendo este un proceso que puede tardar máximo 24 horas entre semana y 72 horas después de un fin de semana. En la mayoría de los países manejamos el formulario PQR de la página web del Grupo; y para el caso puntual de Ecuador se remiten al correo [servicioalcliente.ecuador@decameron.com](mailto:servicioalcliente.ecuador@decameron.com).

Finalmente, para fin de este reporte y desde el 2020 en adelante, se registra la data digital que desde redes sociales obtenemos en los diferentes países por medio de reportes mensuales, que recopilan indicadores positivos, neutros y negativos con un porcentaje (%) global.

### Reportes Social Media (%)



\*Nota: No se realizó reporte en el mes de febrero.

### Nuestros resultados, aprendizajes e impactos

Con esta gestión logramos consolidar un camino claro y sostenible para nuestros clientes, accionistas, sociedad, mercado en general y demás grupos de interés relacionados con nuestra marca, quienes ven los resultados, logros y avances permanentes en materia de satisfacción y experiencia de nuestros huéspedes.

La consolidación, gestión y monitoreo de los siguientes indicadores miden la satisfacción de nuestros clientes basados en las metas establecidas por el Grupo y comparadas sobre métricas de la industria:

Indicadores de experiencia y satisfacción del cliente

- NPS – Net Promoter Score

Este indicador, pese a la crisis mundial de 2020, ha estado aumentando gradualmente desde la reapertura de operaciones, alcanzando una cifra superior incluso a tiempos prepandemia. El grupo se encuentra en la valoración promedio de la industria hotelera.





- **CSAT – Customer Satisfaction Score**

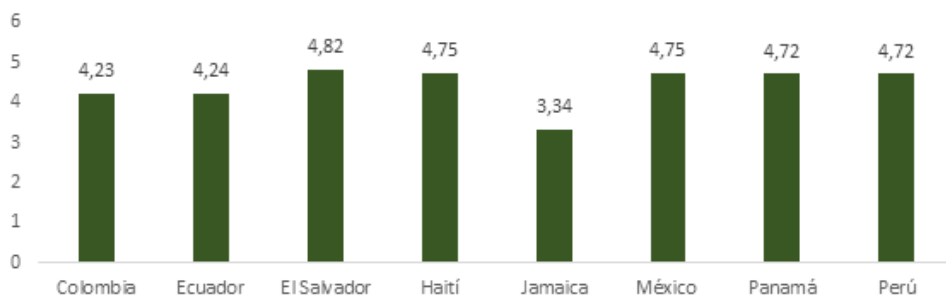
Es la valoración de las áreas de servicio, donde alcanzamos una calificación de (4,41) lo cual representa una mejora frente al histórico y respecto de métricas de industria de la región en la cual la calificación máxima es 5. Respecto del año inmediatamente anterior se obtuvo un incremento de 10 puntos en nuestra gestión.

- **IRO – Índice de Reputación Online**

Realizando un análisis desde el área de E-Commerce, obtuvimos un puntaje promedio de (4,5) a nivel corporativo en comparación con métricas y parámetros de la industria en donde el máximo de calificación es de (5). En los hoteles en donde no alcanzamos la meta propuesta, ya se están trabajando los planes de mejora correspondientes.

\*Hotel Aloft en Costa Rica maneja un software diferente para la medición de experiencia y satisfacción del cliente, motivo por el cuál no se mide IRO y en Guatemala no hay operación

**IRO – Índice de Reputación Online**



hotelera por lo cual no se calcula.

**Otros indicadores:**

- **Porcentaje de Cumplimiento sobre Estándares de Servicio:** Checklist interno de estándares por área de servicio, con un cumplimiento por encima del 80%.
- **Tasa de Respuesta:** Es la relación que existe entre la cantidad de encuestas contestadas del total de encuestas enviadas, logrando pasar en el año 2022 de un 25% a un 39%. En el año 2022 introdujimos como proyecto de innovación tecnológica el código QR, convirtiéndose en el canal más usado por nuestros huéspedes para la respuesta de nuestras encuestas.
- **Porcentaje de Usabilidad de las Aplicaciones Digitales de App de Reservas y Registro en Línea:** Para el año 2022 el uso de estas aplicaciones por parte de nuestros huéspedes fue del 30%, tenemos como meta obtener un mayor uso de esta tecnología cercana al 80% para promover la facilidad de acceso a los servicios en nuestros hoteles.



El desarrollo comunitario y local es parte clave de nuestra estrategia corporativa.

### 3. CREACIÓN DE VALOR A LA COMUNIDAD

#### Importancia del tema material

(GRI 3-3) Para nosotros como Grupo, las comunidades de los destinos en donde operamos son parte clave de nuestro modelo de negocio, no sólo porque constituyen gran parte de nuestra fuerza laboral, sino también porque están llenas de riqueza natural, cultural y tradiciones que nos comprometemos a preservar.

Precisamente por su importancia es que hemos definido la creación de valor a la comunidad como uno de nuestros asuntos materiales, con lo que buscamos contribuir al crecimiento de las comunidades locales que impactamos. Lo anterior, mediante la promoción del empleo local, el desarrollo de iniciativas y proyectos de inversión de impacto, la creación de alianzas estratégicas que logren transformaciones en las comunidades, el respeto, protección y la promoción a las tradiciones y cultura locales, la formación y la educación de sus nuevas generaciones.

Somos conscientes de que la presencia del Grupo contribuye a la generación de valor compartido y al desarrollo social de las comunidades y destinos, por lo que deseamos crecer de la mano de las comunidades en donde operamos.

#### Nuestra gestión

(GRI 3-3) Partiendo del ejercicio de materialidad realizado a finales de 2022, nos planteamos el objetivo de definir una estrategia de sostenibilidad que nos permitiera gestionar de mejor manera los asuntos relacionados con la dimensión social. Con ese objetivo en mente, diseñamos un plan de trabajo que busca generar un impacto positivo en el capital social, dada su relevancia.

Los principales componentes a desarrollar en este plan de trabajo son los siguientes:

1. Consolidar un inventario de las iniciativas en curso en cada uno de los países de operación. Habiendo identificado estas iniciativas, pudimos depurar dicho inventario para enfocarnos en sacar adelante las que estuvieran realmente alineadas con nuestra estrategia y modelo de negocio.
2. Revisar a profundidad los proyectos que desarrollamos a través de Fundación Decameron con el objetivo nuevamente de orientarlos en función de nuestra estrategia y reforzarlos adecuadamente para gestionarlos de mejor manera.
3. Complementar los diálogos que ya hemos iniciado con algunos de nuestros grupos de interés, entendiendo que este componente es crítico para lograr alianzas efectivas que nos permitan precisamente sacar adelante proyectos transformativos.
4. Reforzar los programas de responsabilidad social y filantropía

especialmente a través de la gestión de las donaciones que el Grupo realiza a diferentes entidades sin ánimo de lucro y aliados, así como lanzar un programa de voluntariado para nuestros colaboradores.

5. Enfocarnos con más fuerza en nuestros clientes como uno de nuestros principales grupos de interés, atendiendo las nuevas tendencias y exigencias del mercado y la industria en materia de sostenibilidad.

## Fundación Decameron

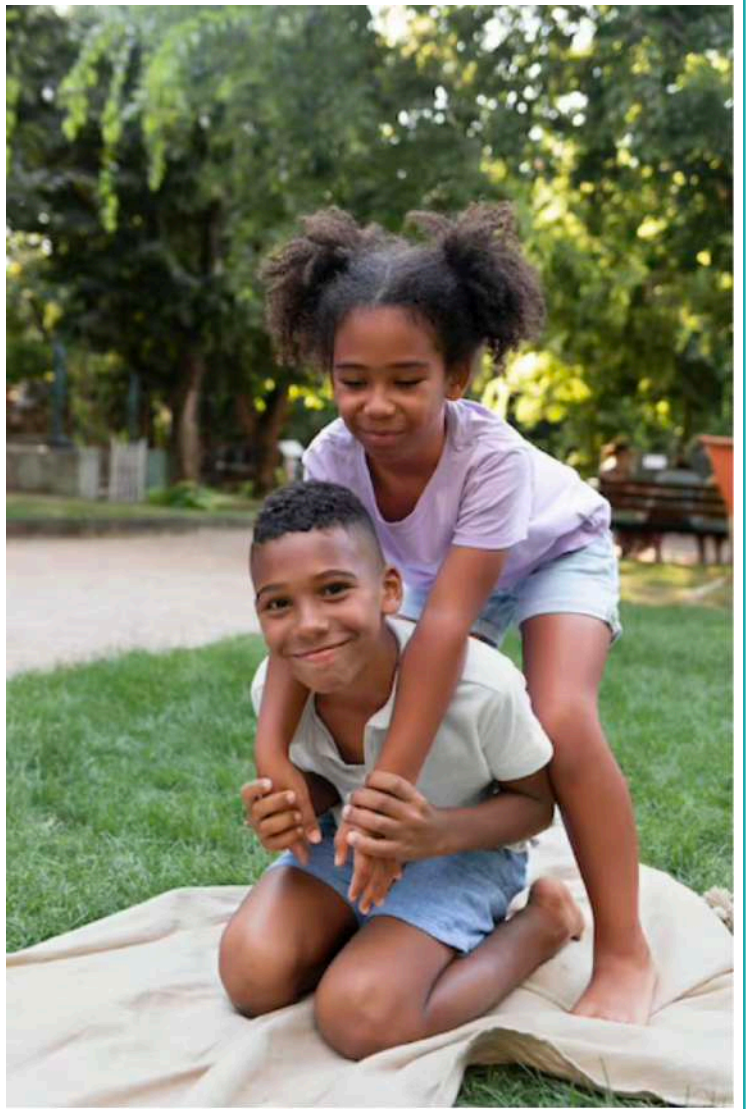
### Importancia del tema

La Fundación Decameron, es una entidad sin ánimo de lucro, creada en el 2006 que tiene como objetivo principal trabajar en el mejoramiento de las condiciones socioeconómicas de comunidades vulnerables especialmente en Cartagena, Barú y Santa Marta (costa norte de Colombia), apoyando también logísticamente algunas acciones en la Isla de San Andrés.

Los programas de la Fundación están enfocados en la protección, asistencia y promoción de los derechos de la población infantil de escasos recursos y sus familias; brindando servicios de nutrición, educación, recreación, entre otros. Sin embargo, adicionalmente, tenemos un portafolio de iniciativas y programas paralelos.

En este sentido, la actuación de la Fundación se estructura en las siguientes líneas de intervención:

- **Atención integral a la primera infancia:** buscamos propiciar espacios y escenarios para la estimulación de las áreas del desarrollo infantil, a través de herramientas pedagógicas que fortalezcan en los niños habilidades y destrezas individuales y grupales. Adicionalmente, buscamos implementar estrategias de salud y nutrición que contribuyan a la calidad de vida de los niños y sus familias.
- **Bienestar social:** buscamos implementar estrategias de atención a nuestros colaboradores y gremios comunitarios de manera directa atendiendo sus necesidades apremiantes en sus familias y viviendas.
- **Medio ambiente y desarrollo sostenible:** implementamos en las regiones proyectos ambientales en pro de la educación, conservación, limpieza, protección y regeneración de los nuestros ecosistemas diversos.





- **Formación y educación:** generamos espacios de capacitación en habilidades técnicas para nuestros colaboradores y aliados comunitarios.
- **Alianzas estratégicas:** trabajamos en conjunto con otros actores públicos y privados y con la misma comunidad para fijarnos objetivos y proyectos que realmente generen transformación en las regiones.

A través de la gestión de estas líneas de intervención impactamos positivamente la vida de nuestras comunidades locales lo cual, como ya lo hemos mencionado, es sumamente relevante para nuestra estrategia, dado que creemos que el desarrollo y generación de valor compartido.

## Nuestra gestión, resultados e impactos

### (GRI 413-1) LÍNEAS DE INTERVENCIÓN

#### 1. Atención Integral a la Primera Infancia:

##### 1.1. Hogar empresarial Barú (jardín infantil):

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

- Por medio de este convenio entre la Fundación Decameron y Comfenalco, con la supervisión y asesoría del ICBF (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar), se les brinda atención integral en educación, recreación y alimentación.
- Población beneficiada: 50 niños y sus familias.

##### 1.2. Guardería UDS – Santa Marta Don Jaca:

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

- Con este proyecto ofrecemos atención a la primera infancia (edades 2-5 años) y a madres gestantes y lactantes en alianza con Fundación Social Vida.
- Población beneficiada: 45 niños y sus familias.

##### 1.3. Comedor infantil – La Boquilla:

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

- Con este programa le ofrecemos alimentación en las modalidades de desayuno y almuerzo a 160 niños en condición de vulnerabilidad.
- Población beneficiada\_ 160 niños (entre 7 y 12 años) y sus familias.

##### 1.4. Madres Decameron – Barú, Cartagena:

A través de este programa entregamos mercados a 12 familias de niños que no alcanzaron el cupo en el Hogar Empresarial. A los niños les

entregamos cartillas de actividades para trabajo en casa y se les hace seguimiento mensual con sus padres de familia.

### 1.5. Proyecto deportivo isla de Barú:

En alianza con otras entidades públicas y privadas, apoyamos 420 niños deportistas y 16 líderes deportivos de Barú en el desarrollo de actividades deportivas múltiples y seguimiento psicosocial de los niños y jóvenes beneficiados. El proyecto es operado por una corporación comunitaria: Corporación Deportiva Real Star.

### 1.6. Programa Cineclub, isla de Barú:

En alianza con otras entidades públicas y privadas, apoyamos a 91 niños y coordinamos el proyecto con la ayuda de 5 líderes comunitarios, para el envío de actividades y videos lúdicos y pedagógicos a los niños beneficiados.

## 2. Bienestar Social:

### 2.1 Programa de donaciones:

En todos nuestros países de operación tenemos como política verificar si los activos que damos de baja que estén en buen estado son susceptibles de ser donados. En Colombia, a través de la Fundación, gestionamos estas donaciones para beneficiar a colaboradores, gremios y comunidades. Este año beneficiamos a 745 personas externas y 37 colaboradores de Barú.

### 2.2. Proyecto navideño:

Por medio de este proyecto, apoyamos con la entrega de un regalo a los niños vecinos a nuestras operaciones en la época de Navidad. Este año tuvimos los siguientes beneficiados:

- Barú: 629 niños
- Don Jaca: 583 niños
- Boquilla: 160 niños





### 3. Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible

#### 3.1. Programa guardianes ambientales:

Trabajamos en educar y concientizar a los niños sobre la importancia y cuidado del medio ambiente y su entorno a través de diversas actividades pedagógicas. Con materiales reciclados, los niños realizaron diversas manualidades alusivas a la fauna y flora. Se realizaron tres (3) encuentros presenciales, en los que se realizaron talleres y juegos como retroalimentación de cada uno de los temas vistos. Este año tuvimos 115 niños beneficiados y el apoyo en el programa de tres (3) líderes comunitarios.

#### 3.2 Programa de liberación de tortugas:

La Fundación en alianza con PNN Corales del Rosario desde el año 2013 participa en este proyecto. En el 2022 se liberaron en las playas de las Islas del Rosario 17 tortugas de la especie carey.

### 4. Formación y Educación

#### 4.1 Programa de formación avanzamos contigo:

Generar espacios de formación para nuestros colaboradores, gremios y contratistas contribuyendo a su crecimiento profesional y certificación de su conocimiento empírico para el mejoramiento de desempeño en su ámbito laboral. Este programa se desarrolló en alianza con el SENA y la Sociedad Portuaria Puerto el Cayao. Este año se beneficiaron del programa 15 colaboradores y 11 personas externas de la comunidad.

## 5. Alianzas Estratégicas

### 5.1. Proyecto ruta ecoturística Barú :

Este año trabajamos en alianza con Fundación Santo Domingo, y Grupo Argos en el diagnóstico y diseño de la ruta ecoturística de la isla de Barú. El objetivo de esta alianza es asociarnos con las otras fundaciones y compañías con presencia en la isla para desarrollar con más fuerza el proyecto de ruta ecoturística como un proyecto de promoción de Barú como destino, empoderando a los emprendimientos turísticos de la isla para que ofrezcan sus bienes y servicios a los turistas que lleguen. El objetivo del proyecto es ampliar su alcance para cocrear 4 mesas de trabajo que aborden las necesidades más apremiantes de la isla. Preliminarmente, las mesas estarían enfocadas en:

- Turismo sostenible
- Educación
- Liderazgo comunitario
- Construcción con lo público

Finalmente, los programas desarrollados a través de la Fundación traen bienestar y desarrollo económico a las comunidades donde operamos, generando de esta forma impactos y transformaciones positivas.

A manera de ejemplo listamos los principales impactos identificados en la gestión del 2022:

- Brindamos nutrición y educación de calidad para los niños.
- Generamos espacios sanos para el buen uso del tiempo libre de niños y jóvenes y el fomento del deporte y la recreación.
- Fomentamos conciencia y formación ambiental y cuidado del entorno, que es nuestro principal capital natural.
- Generamos crecimiento profesional de nuestros colaboradores y aliados comunitarios
- Propiciamos mejoras socioeconómicas y en la calidad de vida de colaboradores, gremios y comunidades.





## Mitigación de impactos negativos reales o potenciales en nuestras comunidades

(GRI 413-2) .

Reconocemos que por las dinámicas de nuestras operaciones podemos generar potenciales impactos negativos en los ecosistemas que se encuentran ubicados en nuestras zonas de influencia, lo cual puede resultar en contaminación del agua, afectación de flora y fauna y/o contaminación atmosférica, entre otros.

Estos riesgos impactan los recursos utilizados por las comunidades de pescadores, artesanos y demás habitantes que viven de su entorno. Para mitigar estos efectos, la compañía realiza procesos de consulta previa en operaciones nuevas en Colombia, para identificar estas posibles afectaciones y así trabajar junto con la comunidad en la definición de los mecanismos idóneos de compensación para mitigar los impactos.

### Valor económico generado por Fundación Decameron (GRI 201-1)

Desempeño económico	COP	USD
Valor económico generado (VEG)	1.236.974	291
Valor económico distribuido	1.115.337	246
Valor económico retenido	121.637	45

\*Valores en miles COP y USD.

(GRI 201-4) En el año 2022 recibimos COP\$15.525.000 en subvenciones, que corresponde a €3.470,94 miles de euros. En 2021 las subvenciones fueron de 1.228 miles de euros.

## Nuestras metas y proyectos

### A corto plazo (0 a 2 años)

- Realizar una evaluación de la pertinencia de todos los programas en función de su impacto.
- Ampliar las iniciativas sociales a otras operaciones tanto en Colombia como en países.

### A mediano plazo (3 a 5 años)

- Realizar análisis de impacto de nuestros programas fundacionales en la población beneficiada
- Implementar un programa de voluntariado corporativo que sea gestionado por la Fundación para la participación de nuestros colaboradores en el desarrollo de los programas



## Donaciones

Teniendo en cuenta que uno de nuestros temas materiales es la creación de valor a la comunidad, hemos venido desarrollando un programa de donaciones de los activos que, por temas corporativos, tenemos que dar de baja pero que, no obstante, están en buen estado, esto para contribuir con los objetivos de desarrollo sostenible, especialmente el ODS 1 (fin de la pobreza) y el ODS 17 (alianzas para lograr los objetivos) de forma tal que podamos beneficiar a colaboradores y fundaciones aliadas que puedan darle uso a dichos activos por mucho más tiempo.

Este programa está alineado con nuestra estrategia corporativa, desde los programas de voluntariado y responsabilidad social empresarial que tenemos priorizados como foco de trabajo en la línea social, hasta las donaciones que hacemos, donde también estamos promoviendo la reutilización de los activos como una de las bases de los programas de economía circular en los que quisiéramos más adelante profundizar.

## Nuestra gestión

En términos generales, cada uno de nuestros hoteles, a través de los equipos de activos fijos, contraloría y contabilidad, definen periódicamente qué activos deben ser dados de baja para ser reemplazados por otros.

Una vez se levantan las actas de inventario de los activos a dar de baja, se revisan las condiciones de los mismos para definir si están o no en buen estado para así seleccionar los que son susceptibles de ser donados. Posteriormente, con las áreas de talento humano de los hoteles se revisa si nuestros colaboradores están interesados en ser beneficiarios de las donaciones. En caso contrario, para los activos que están en Cartagena, Barú, Santa Marta y en algunas ocasiones en San Andrés, la gestión de las donaciones la realizamos a través de Fundación Decameron, facilitando la búsqueda de las comunidades, fundaciones y organizaciones aliadas que estarían interesadas en recibirlos; para el resto de ciudades en Colombia y los demás países de operación, la gerencia general, en apoyo con el área de contraloría, buscan las comunidades y fundaciones interesadas en recibirlos.

## Nuestros resultados, aprendizajes e impactos

A través del programa de donaciones buscamos contribuir a la reducción de brechas de pobreza de colaboradores, comunidades, fundaciones y organizaciones aliadas. Adicionalmente, queremos promover la reutilización de estos activos que se encuentran en buen estado para con ello contribuir también con la producción y el consumo responsable (ODS12), pues las personas beneficiadas no solo no tendrán que incurrir en inversiones para la adquisición de estos bienes, sino también se reducirá el impacto en el capital natural derivado de la producción de estos.





Así mismo, el detalle de inversiones realizadas por país en materia de donaciones puede ser observado de la siguiente manera:

País	No. Activos donados
Colombia	18.280
Costa Rica	18
Ecuador	2.892
El Salvador	16
Haití	0
México	13.941
Jamaica	0
Panamá	5.256
Perú	11.734
<b>Total activos</b>	<b>52.137</b>



## Nuestras metas y proyectos

### A corto plazo (0 a 2 años)

- Implementar el programa de donaciones en las operaciones en donde todavía no lo tenemos para lograr impactar más comunidades, colaboradores y fundaciones aliadas.

### A mediano plazo (3-5 años)

- Implementar proyectos de economía circular asociados a las donaciones que realizamos

# Dimensión ambiental

## 1. CAMBIO CLIMÁTICO Y ECOEFICIENCIA

### Importancia del tema material

(GRI 3-3) Estamos comprometidos con la prevención del cambio climático y la ecoeficiencia de nuestras operaciones, la protección y conservación del medio ambiente es un pilar fundamental de la estrategia y es un asunto material priorizado, con el propósito de alcanzar un turismo responsable y sostenible.





Durante el 2022 la recuperación ha sido progresiva frente a la emergencia sanitaria del COVID-19, nos hemos orientado en la reactivación y crecimiento económico, en la ocupación de los hoteles, la satisfacción de nuestros clientes y, en simultáneo, ha ido tomando mayor relevancia la toma de conciencia en conservar los destinos en los cuales operamos y en generar modelos sostenibles frente a nuestros consumos y recursos.

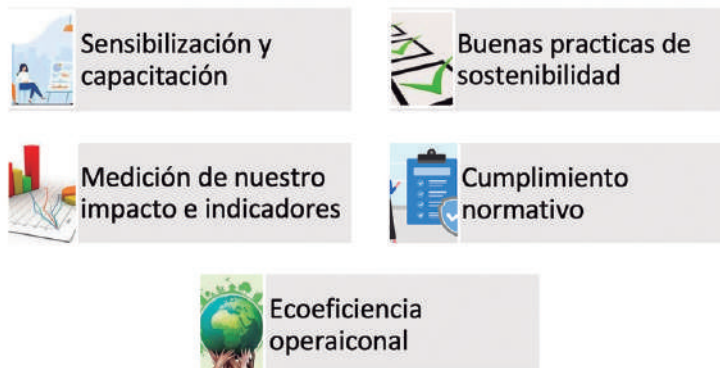
Somos conscientes sobre el uso, manejo y aprovechamiento responsable de los recursos naturales, por lo cual implementamos buenas prácticas de sostenibilidad trabajando en la mejora continua para lograr operaciones más eficientes, promoviendo el desarrollo sociocultural y fomentando la protección del medio ambiente, la conservación de la biodiversidad y la prevención y control de la contaminación.

El cambio climático es uno de los desafíos más importantes a los que se enfrenta la industria turística, en Decameron tenemos grandes retos al respecto, reconocemos la necesidad de actuar y sumar esfuerzos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y dar cumplimiento a protocolos, regulaciones y normativas que serán cada vez más exigentes.

### Nuestra gestión

(GRI 3-3) Decameron cuenta con una Política de Sostenibilidad con alcance en las operaciones de Colombia, en esta se detalla el compromiso por gestionar los aspectos ambientales, socioculturales y económicos, se enfoca su implementación en el cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial NTS002. Para los próximos años se tiene proyectado extender esta buena práctica al resto de países. Conoce nuestra Política de Sostenibilidad en el siguiente link: <https://www.decameron.com/es/co-conocenos>

Como parte de nuestro compromiso por minimizar los impactos generados por nuestras operaciones, promovemos en todos nuestros hoteles la ejecución de prácticas medioambientales enfocadas en la separación y gestión adecuada de residuos, ahorro de agua y energía, conservación de la biodiversidad y en la capacitación y sensibilización en temas de sostenibilidad con nuestros clientes y huéspedes. Los temas ambientales se gestionan en las operaciones basándose en los siguientes componentes:



En nuestra página web divulgamos a nuestros huéspedes, clientes y partes interesadas nuestra gestión y actividades de sostenibilidad, te invitamos a conocer dando click en el siguiente link: <https://www.decameron.com/es/co-conocenos>

En Decameron gestionamos este tema a partir de cinco (5) componentes fundamentales:

1. Gestión ambiental
2. Ecoeficiencia operacional
3. Cambio climático y contaminación
4. Economía circular
5. Biodiversidad

## 2. GESTIÓN AMBIENTAL

### Importancia del tema material

La gestión ambiental nace del reconocimiento de los impactos ambientales que se desprenden del desarrollo de las actividades humanas y la puesta en marcha de acciones que conllevan a la eliminación, prevención, mitigación y compensación de dichos impactos, los cuales afectan las características de los entornos naturales. En Decameron desarrollamos nuestras actividades operativas y administrativas gestionando el componente ambiental, de forma que nuestro impacto al medio ambiente y sociedad sean identificados, cuantificados, evaluados y remediados.

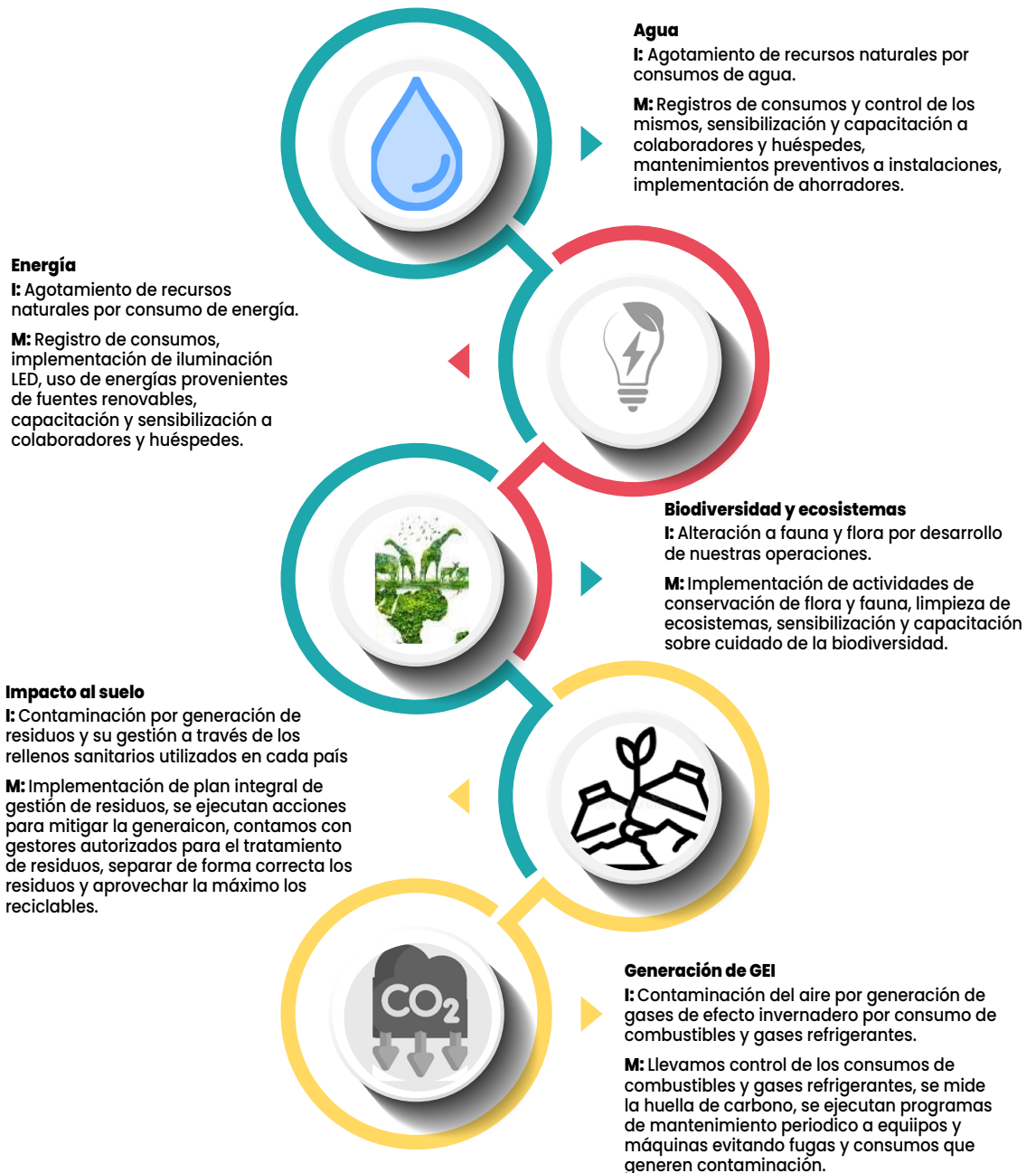
Nuestra operación hotelera resalta principalmente por estar ubicada en zonas aledañas a paisajes exóticos, enriquecidos por la presencia de fauna y flora característica de cada uno de los países en los que tenemos presencia, por tanto, correspondemos a la necesidad del cuidado de estos ecosistemas a través de la gestión ambiental, implementando prácticas sostenibles en el consumo de recursos naturales, generación de residuos y control de contaminación atmosférica, hídrica, lumínica y acústica.

Reconocemos que la adecuada gestión ambiental nos lleva al cumplimiento de los objetivos estratégicos como organización, así como el cumplimiento de la normatividad en materia ambiental de cada uno de los países en los que operamos, generando confianza sobre nuestra marca y evitando de esta forma en el incurrir de procesos sancionatorios.

## Nuestra gestión

(GRI 203-1) Estamos comprometidos con el desarrollo de un turismo sostenible, y por esta razón buscamos prevenir y mitigar los impactos ambientales, asociados a la prestación de nuestros servicios hoteleros.

A continuación, detallamos los impactos ambientales derivados de nuestras operaciones, los cuales fueron identificados a través del reconocimiento de las condiciones ambientales existentes en las áreas de influencia directa e indirecta de nuestras instalaciones, así como las afectaciones ambientales más probables de presentación acorde al desarrollo de actividades hoteleras, las cuales fueron recopiladas en matrices de impactos ambientales, en la cual se incluyen las acciones que implementamos para mitigarlos y prevenirlos:



I: Impactos M: Mitigación

## 1. Medidas internas

Como parte de nuestro compromiso por minimizar los impactos generados por nuestras operaciones, promovemos buenas prácticas medioambientales enfocadas en la gestión y uso oportuno de los recursos, por medio de iniciativas de sensibilización y educación a nuestros colaboradores, proveedores y huéspedes.

## 2. Certificaciones y evaluaciones ambientales

En el año 2022 no se realizaron procesos de certificación ambiental o renovaciones de las certificaciones de *Travelife* de las operaciones de Jamaica y México, lo anterior por que se ha tenido énfasis en la reactivación de operaciones y cumplimiento de estándares de bioseguridad enfocando los esfuerzos en certificar las operaciones en este tema. No obstante, el grupo tomó la decisión de realizar evaluaciones ambientales, con un consultor externo, evaluando el cumplimiento normativo de temas ambientales bajo la norma internacional ASTM E1527-13.

Estas evaluaciones se aplicaron a un total de nueve (9) propiedades que son los hoteles de Ecuador (2), México (5) y Perú (2). Se verificaron los siguientes criterios:

- Manejo del agua desde perspectivas de captación y vertimiento.
- Consumo de combustibles.
- Manejo de residuos peligrosos y no peligrosos.
- Uso de productos químicos y sustancias peligrosas.
- Emisiones atmosféricas.
- Contaminación auditiva y quejas por temas de ruido.
- Verificaciones in situ para verificar hallazgos de contaminación al suelo o cuerpos de agua.
- Manejo de permisos y licencias de cada propiedad de acuerdo con la normativa local.

Derivado del proceso de evaluaciones ambientales se emitieron informes y acciones de mejora de la gestión de las operaciones en temas ambientales.

## 3. Asesorías, consultorías y pólizas para mitigar riesgos ambientales.

Para realizar la prevención de estos diferentes riesgos el Grupo cuenta con el asesoramiento ambiental de consultorías en Colombia, Ecuador, El Salvador y Perú, lo que permite llevar a cabo acciones pertinentes y correctivas en caso de que se requiera.

El Grupo cuenta con una póliza de RCE general que ampara su operación, dentro de la arquitectura técnica de ésta se cuenta con la cobertura para los siguientes eventos: "Contaminación Súbita, accidental e Imprevista (Ocurrida dentro de las primeras 72 horas)".

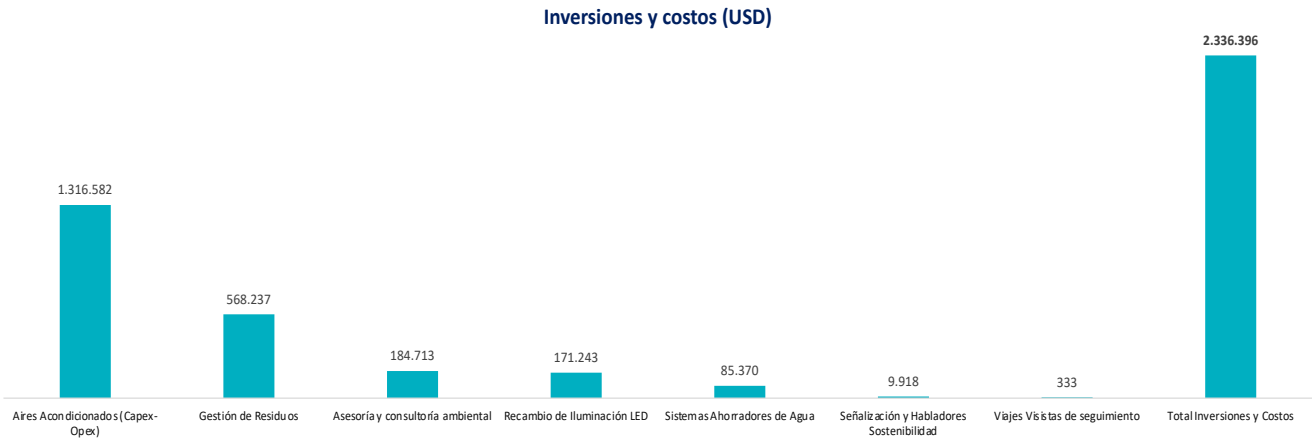




## Nuestros resultados, aprendizajes e impactos

### • Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales

En el pasado año 2021, los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales fueron 1.845.679,49 USD. Este año la cantidad de recursos destinados ha aumentado debido a la reactivación de las operaciones, la elaboración de evaluaciones ambientales en 4 países y mayor inversión en recambio de equipos de aires acondicionados. En el Grupo se han realizado las siguientes inversiones y costos relacionados con la prevención de riesgos ambientales para el año 2022:



## Nuestras metas y proyectos

### A corto plazo (0 a 2 años)

- Diseñar un programa de capacitación y sensibilización de sostenibilidad hacia colaboradores en todos los niveles de la organización y huéspedes, enfocados a disminuir los impactos ambientales derivados del desarrollo de nuestras operaciones.
- Actualizar matriz de aspectos e impactos ambientales para todas nuestras operaciones.
- Validar y actualizar los requisitos legales ambientales en todas las operaciones, así como nuevas tendencias regulatorias.
- Definir metodología para formulación de presupuestos e inversiones de sostenibilidad anuales.
- Finalizar procesos de auditorías ambientales en operaciones faltantes.

### A mediano plazo (3 a 5 años)

- Alinear las prácticas de sostenibilidad a los requerimientos del mercado como a las de los canales internacionales (ej. OTAs y TTOs).
- Comenzar el proceso de certificación con un sello ambiental y/o sostenible de nuestras operaciones.

### A largo plazo (6 años o más)

- Certificar el total de nuestras operaciones bajo un sello ambiental y/o sostenible.







### 3. ECOEFICIENCIA OPERACIONAL

Somos conscientes que, para el desarrollo y prestación de nuestros servicios turísticos, se hace necesario consumir de forma responsable los recursos naturales tales como el agua, energía y combustibles, debemos buscar la disminución de emisiones de gases de efecto invernadero producidos de forma directa e indirecta por nuestras operaciones. La ecoeficiencia operacional es un asunto material priorizado en la organización y estamos comprometidos en implementar acciones que conlleven a un mejor desempeño ambiental.

#### Nuestra gestión

Para la gestión eficiente de nuestros recursos generamos todas las medidas de prevención y mitigación en nuestras operaciones.

Contamos con las siguientes medidas para el ahorro y uso eficiente de la energía en todas las operaciones Hoteleras:

- Instalación progresiva de luminaria LED en hoteles.
- Instalación y cambio a equipos de consumo eficiente.
- Control de la temperatura de los aires acondicionados
- Capacitación a los colaboradores de los hoteles en ahorro de energía.

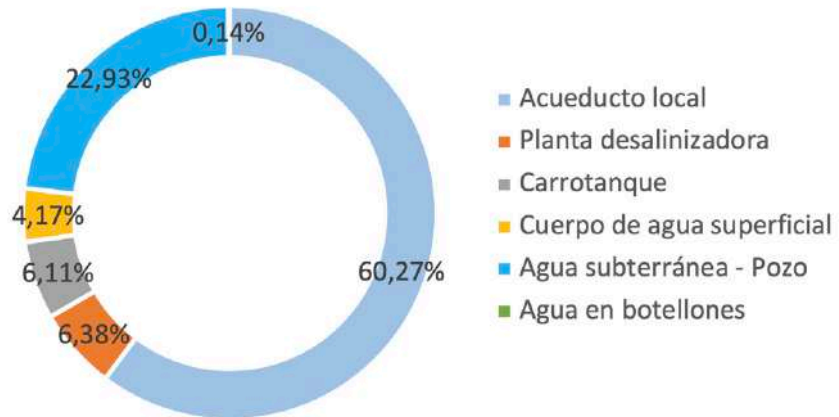
- Mantenimientos preventivos a los equipos de consumo energético.
- Uso de luz natural en las áreas en que es posible.
- Registro y monitoreo del consumo de energía.
- Presentación de videos y habladores de sensibilización de reducción de consumo de energía en áreas comunes y en las habitaciones.

(GRI 303-1) Contamos con las siguientes medidas para el ahorro y uso eficiente de agua en todas las operaciones Hoteleras:

- Instalación de sistemas ahorradores de agua en las diferentes fuentes de los hoteles (inodoros, lavamanos, duchas y llaves de cocina, entre otros).
- Capacitación a los colaboradores de los hoteles en ahorro de agua.
- Uso de habladores "Ahorremos Agua", donde se busca que el huésped también haga parte de las iniciativas de sostenibilidad del Grupo.
- Mantenimiento preventivo a los equipos hídricos, bombas de agua, tuberías entre otros, con el fin de evitar fugas y escapes de agua.
- Registro y control de los consumos de agua.

(GRI 303-1) Por primera vez en nuestro reporte, para el año 2022 contamos con la data de consumos y extracción de agua segregados por las diversas fuentes de suministro:

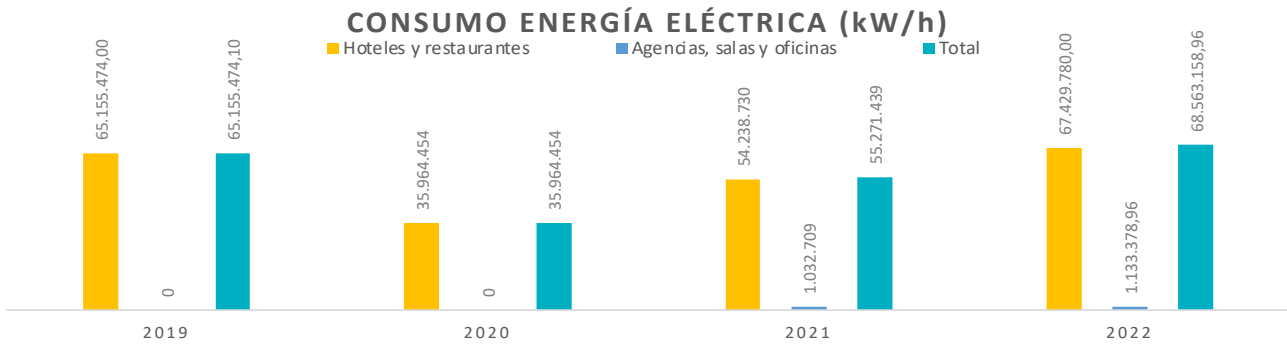
### Distribución consumo de agua



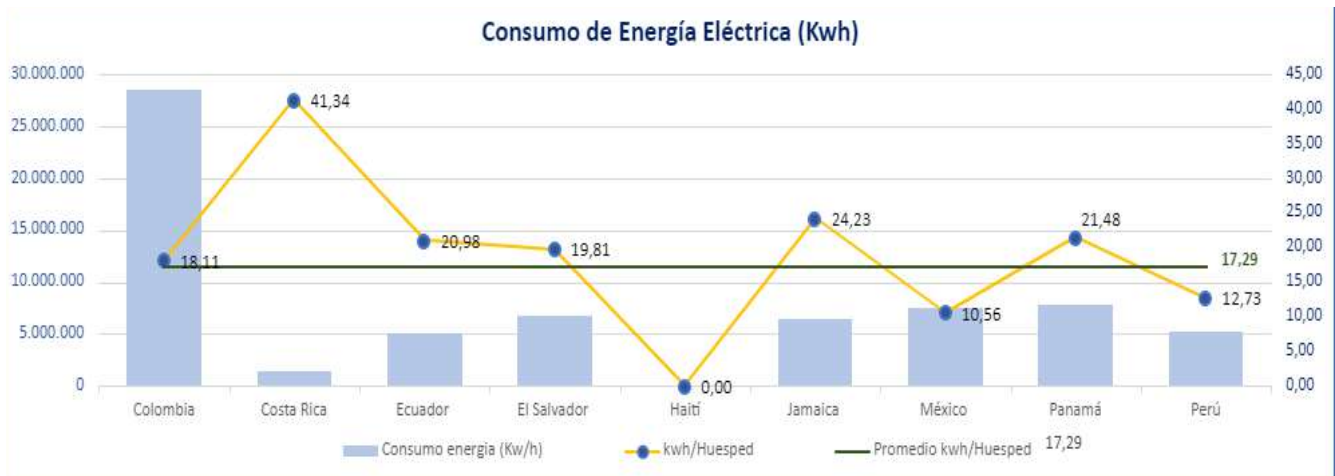
Los vertimientos de nuestras operaciones en su mayoría son manejados por medio de las redes de alcantarillado local y en diez (10) operaciones son tratados por medio de las plantas de tratamiento de aguas residuales (PTAR), luego del tratamiento y análisis, reutilizamos el agua recuperada para labores de riego en nuestros jardines y zonas verdes.

## Nuestros resultados, aprendizajes e impactos

### (GRI 302-1) Consumo de energía eléctrica (kW/h):



En el año 2022 se presenta un aumento en el consumo eléctrico en comparación al año 2021, este se debe al incremento de las ocupaciones asociadas a la reactivación del sector. Por primera vez en este reporte se incluyeron los datos de seis operaciones, hoteles Aloft de Bogotá y Costa Rica y Hoteles de Perú El Pueblo, Punta Sal, San Isidro y Miraflores, con el propósito constante de mejorar la integridad del reporte. No se incluye el consumo de energía autogenerada por hoteles Índigo y Punta Sal.

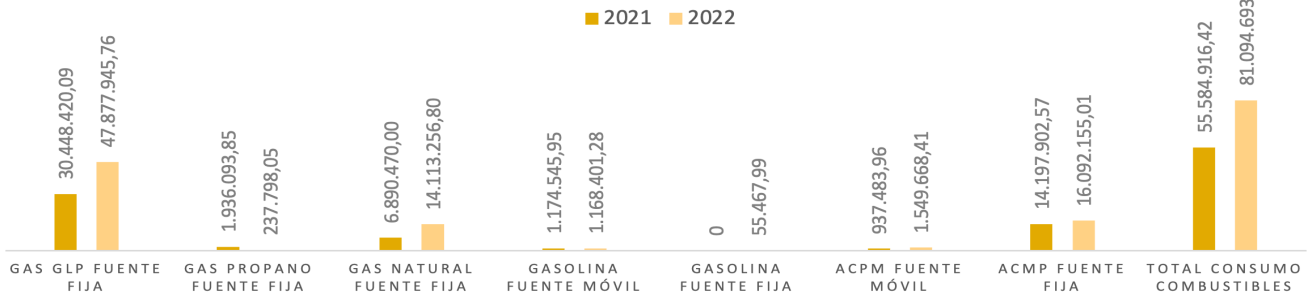


Colombia es el país con mayor consumo de kW/h, lo que se relaciona directamente con el mayor número de operaciones. Los hoteles de Costa Rica presentan un consumo elevado, esto se debe a las ocupaciones bajas y a que para el mantenimiento del hotel se requiere rutinas de limpieza y mantenimiento de áreas.

Para el año 2022, el 30,73% del total de la electricidad consumida por nuestros hoteles proviene de fuentes renovables, en seis operaciones del Grupo se continua con el uso de energía certificada proveniente de hidroeléctricas. En el año 2021, el porcentaje de electricidad de fuentes renovables fue del 19,3%. El aumento de un año a otro es debido a que en todos los meses de 2022 se consumió energía renovable en Panamá y 5 hoteles de Colombia, en 2021 las negociaciones iniciaron para Colombia desde el mes de marzo y en Panamá desde noviembre.

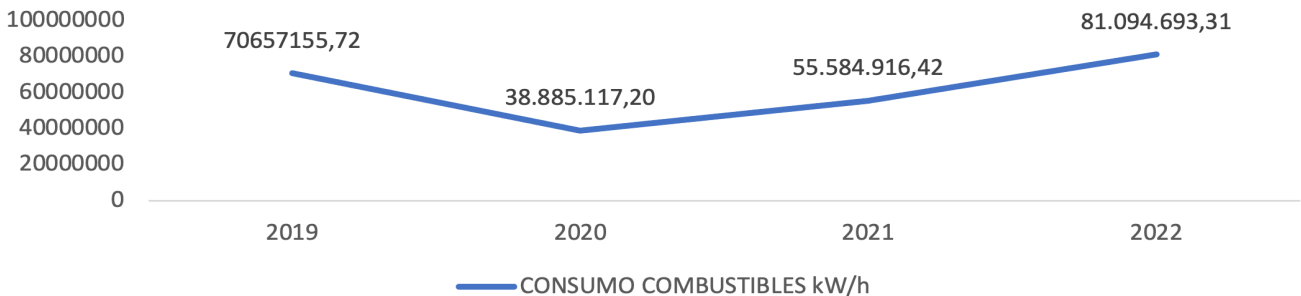
**Consumo de Energía proveniente de combustibles fósiles (kWh):**

**CONSUMO COMBUSTIBLE (kw/h)**



En 2022 no se presentó consumo de combustibles en Agencias, Multivacaciones - Salas ni Oficinas Corporativas de ningún país, exceptuando las Oficinas Corporativas de Colombia que presento consumo de ACPM fuente fija.

**CONSUMO GAS, GASOLINA, ACPM kw/h**

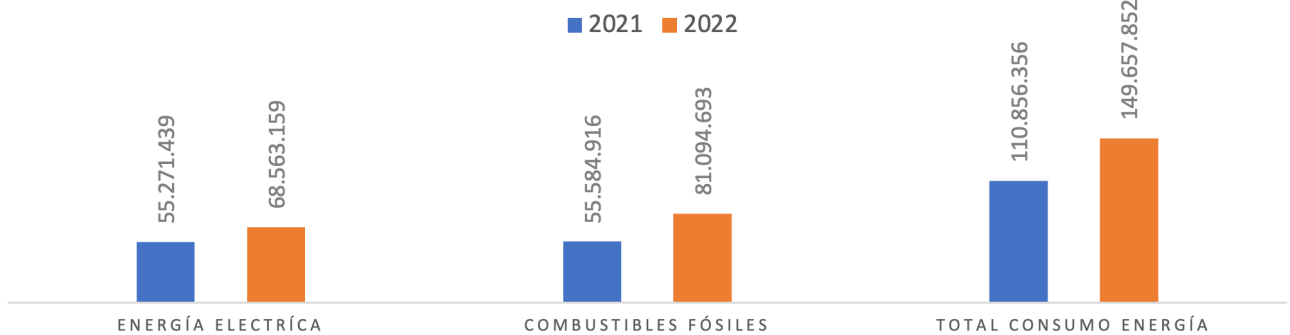


Para el año 2022 el consumo de combustibles es mayor, teniendo en cuenta la apertura de las operaciones y la inclusión de nuevas operaciones anteriormente descritas.

**Consumo total de energía: Eléctrica y combustibles fósiles**

Para los datos de 2022 se incluyó operaciones de Perú (4 hoteles), Aloft Costa Rica y Aloft Bogotá, por lo cual no son comparables.

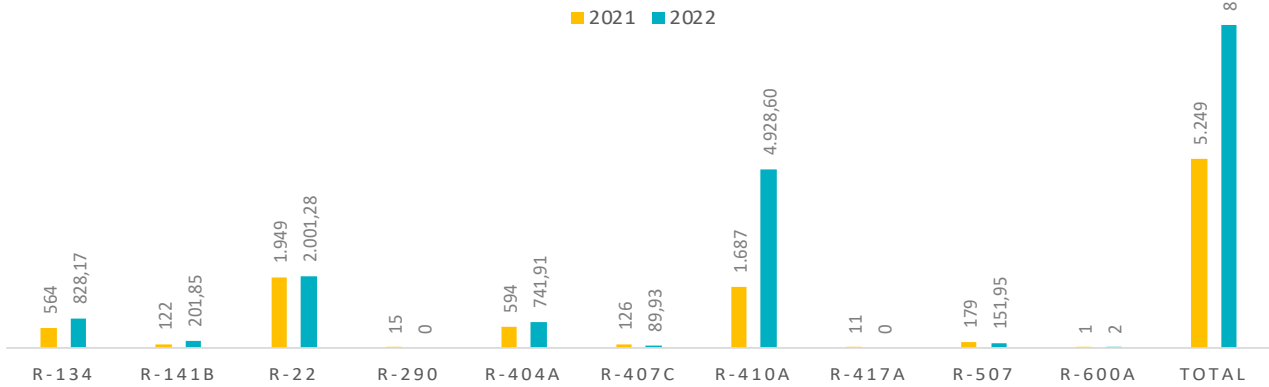
**CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA (kw/h)**



### Consumo de Gases Refrigerantes (Kg):

Se reporta el consumo de gases refrigerante utilizado para equipos ya existentes, los cuales fueron recargados por mantenimiento debido a posibles fugas:

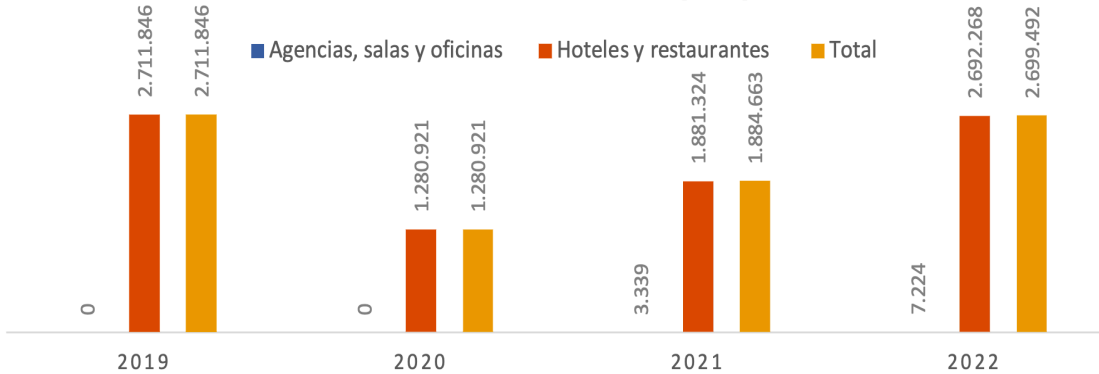
#### CONSUMO GASES REFRIGERANTES KG



En 2022 incrementó el consumo por mayor demanda de reparaciones a equipos debido a uso en más habitaciones por la reactivación del sector. Continuamos trabajando, en realizar recambio progresivo de equipos de aire acondicionado por equipos de nuevas tecnologías que se adapten al uso de gases refrigerantes más sostenibles.

### (GRI 303-3) (GRI 303-5) Consumo y extracción de Agua (m³):

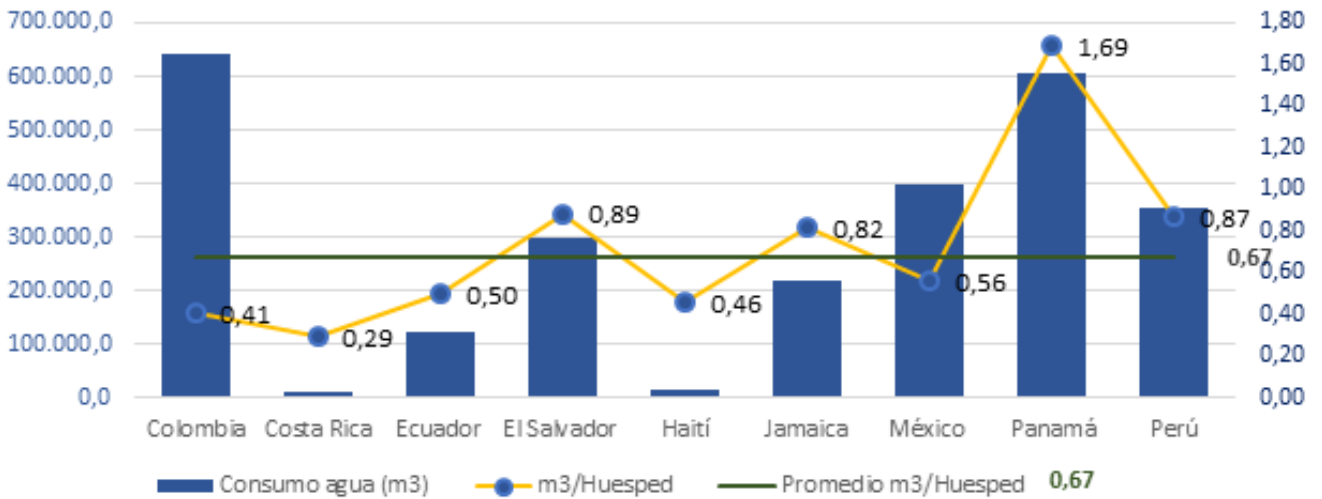
#### CONSUMO AGUA (m³)



En el año 2022 se presenta un aumento en el consumo de agua en comparación al año 2021, este se debe al incremento de las ocupaciones asociadas a la reactivación del sector. Por primera vez en este reporte se incluyeron los datos de seis operaciones adicionales descritas anteriormente. Cabe resaltar que el consumo de agua en los hoteles y en las operaciones es la misma agua extraída de las diferentes fuentes antes mencionadas.

\*No se registran datos de consumo de agua de agencias en Costa Rica, Guatemala, Panamá y Perú, así como salas Multivacaciones de Panamá y Ecuador, ni de oficinas corporativas de Ecuador y Panamá, dado que no se cuenta con medidores individuales para estos locales comerciales y sus consumos son mínimos.

### Consumo de Agua (m3)



Para el consumo se tomó el valor de los hoteles, restaurantes y agencias, dentro de este cálculo es importante destacar que existen unos consumos base dentro de las operaciones como la limpieza de las áreas comunes y riego de zonas verdes y que estas actividades se realizan independiente a la cantidad de huéspedes y/o comensales. El promedio de m3/huésped fue calculado teniendo en cuenta el total de huésped/noche de cada país.

#### (GRI 302-3; 305-4) Indicadores Ambientales

Para llevar un control de los indicadores y medir la ecoeficiencia de nuestras operaciones, los indicadores ambientales relacionados con los consumos de agua, energía, generación de residuos y huella de carbono se construyen con base en el número de huéspedes por noche en los hoteles y comensales por noche en los restaurantes.

Indicador	Unidad	2021	2022
Promedio Consumo de Agua	m3/Huésped X Noche	0,70	0,68
	m3/Habitación X Noche	2,11	1,58
Promedio Consumo de Energía	kwh/ Huésped X Noche	41,29	37,75
	kwh/ Habitación X Noche	86,91	87,35
Promedio Huella de Carbono	kgCO2/ Huésped X Noche	13,26	12,64
	kgCO2/ Habitación X Noche	27,91	29,24
Promedio Generación de Residuos	kg/ Huésped X Noche	1,82	2,34
	kg/ Habitación X Noche	3,84	5,52

Nota: para el ratio de generación de residuos por huésped noche del año 2022, se tuvo en cuenta las operaciones de Colombia, Ecuador y Costa Rica, puesto que son las operaciones que cuantifican todas las categorías de residuos. Para el año 2022 se incluyó la variable de sacar los ratios por habitación noche, adicional se único el ratio de consumo energético total proveniente de energía eléctrica y de combustibles fósiles.

## Nuestras metas y proyectos

### A corto plazo (0 a 2 años)

- Implementar un software que permita consolidar y analizar de manera eficiente los indicadores ambientales de sostenibilidad de la organización.
- Fortalecer programas de capacitación y sensibilización para colaboradores y huéspedes respecto al uso eficiente del agua y energía.
- Reactivar los sistemas de captación de aguas lluvias, con el fin de generar mayor eficiencias y aprovechamiento del recurso.
- Realizar inventario de equipos con mayor consumo energético para evaluar su cambio.

### A mediano Plazo (3 a 5 años)

- Contar con sistemas hidrosanitarios ahorradores de agua en todas las operaciones.
- Establecer protocolo para adquisición de equipos de lavandería encaminados al ahorro de agua.
- Implementar proyectos de reusó de agua tratadas en las PTAR, para recircular.
- Adquirir productos químicos biodegradables en todas las operaciones.

### A largo Plazo (6 años o más)

- Implementación de sensores y tecnologías automáticas que conlleven al ahorro de energía.

## 4. CAMBIO CLIMÁTICO Y CONTAMINACIÓN

La contaminación es un problema global, que afecta la calidad de vida de las personas y de los seres vivos. En los últimos años, se ha notado un incremento considerable en los niveles de contaminación atmosférica, visual y auditiva por las dinámicas sociales de las diversas ciudades y países. Estos niveles de contaminación han generado que la problemática del cambio climático sea cada vez más relevante.

El cambio climático es uno de los mayores desafíos de la humanidad, de los gobiernos y las organizaciones, es un fenómeno que trae consigo grandes riesgos, como aumento de la temperatura, aumento del nivel del mar, mayor frecuencia y magnitud de fenómenos naturales, afectaciones en la salud de las personas, cambios en la economía, también modifica preferencias de consumo y genera nuevas expectativas por productos y servicios más sostenibles.

El sector turístico es muy vulnerable ante estos riesgos y al mismo tiempo, juega un rol muy importante en la prevención de la contaminación y por ende del cambio climático, por esto es importante reducir los consumos de recursos, las emisiones de gases de efecto invernadero y estar preparados ante situaciones de emergencia y materialización de estos riesgos.





Se le suma la importancia al sector el poder generar medidas de mitigación, prevención y adaptación a la contaminación auditiva y lumínica, que generan un impacto relevante a nivel operativo en cada país. Alineado a nuestro compromiso de sostenibilidad queremos generar las condiciones seguras en nuestras operaciones, para nuestros colaboradores y para el medio ambiente.

### Nuestra gestión

Nuestra operación tiene el potencial de generar impacto frente al cambio climático, debido al consumo y agotamiento de los recursos naturales. La contaminación atmosférica, visual y auditiva (AVA) puede impactar directamente a nuestros huéspedes, trabajadores, comunidades cercanas y a los ecosistemas aledaños.

No obstante, tenemos el compromiso de implementar la estrategia de sostenibilidad en la cual se prioriza como asunto material el cambio climático y la ecoeficiencia, con ello se encaminan las actividades con el propósito de tener operaciones más sostenibles y con mejor desempeño ambiental disminuyendo las emisiones de carbono.

A continuación, se detallan las fuentes de contaminación atmosférica, visual y auditiva en las cuales el Grupo genera impacto, y también se indican las acciones y controles que se implementan para evitarlas:



Atmosferica	Visual	Auditiva
Consumo de gases refrigerantes, uso de combustibles para plantas electricas y vehiculos, lo que genera emisiones de GEI.	Avisos publicitarios, contaminación luminica que afecta a la fauna cercana de nuestras operaciones.	Equipos que generan ruido como chillers, plantas electricas, sonido generado durante las actividades de entretenimiento y recreación de nuestros hoteles, con repercusión a trabajadores, huéspedes y a la fauna.
Programa de mantenimiento periódicos a plantas, equipos y maquinarias, cambio progresivo de aires acondicionados por nuevos equipos con mejor tecnología y más sostenibles., recambio de algunos vehiculos de combustión a flota eléctrica.	Se utilizan estandares corporativos para el diseño sobrio de señaletica, se evita saturción de imagenes, uso de iluminación LED y se evita la contaminación lúminica utilizando luz tenue y cálida en áreas públicas, pasillos y zonas aledañas a las playas. Tambien se cuenta con sensores automaticos de prendido y apagado y el uso de franjas horarias para hacer uso de la iluminación eléctrica, la iluminación tambien en zonas naturales es proyectada al piso evitando reflexion hacia las personas.	Ubicación estrategica de chiller en lugares lejanos y aislados, mantenimiento preventivo a equipos y maquinaria, control en niveles y decibeles de ruido en las actividades de espectaculos y entretenimiento.

Dentro de nuestras medidas para reducir las emisiones atmosféricas generadas en los diferentes hoteles, contamos con:

- Cambio progresivo de aires acondicionados y equipos de refrigeración con gases refrigerantes más amigables con el medio ambiente.
- Programa de mantenimiento preventivo y correctivo a todos los equipos de refrigeración, aires acondicionados, generadores, calentadores de agua, entre otros, donde se verifica el estado óptimo de estos, evitando pérdidas de energía y emisiones de gases de efecto invernadero.
- En la operación de Decameron Barú se implementó recambio de flota de carros de golf y motocarros de combustión por vehículos eléctricos, disminuyendo el consumo de combustibles fósiles.
- Se inicio un proyecto piloto de huertas en el hotel Heliconias, con el objetivo de cosechar algunas frutas y verduras para el consumo propio en nuestras cocinas, con ello se disminuye la cantidad de emisiones de CO<sub>2</sub> por transporte de materias primas y se evita el desperdicio.
- Se realizan actividades de sensibilización a colaboradores para evitar la generación de gases de efecto invernadero, fomentando la gestión, uso y ahorro eficiente de los recursos.

Adicional como parte de la preparación y continuidad del negocio ante los efectos del cambio climático, a nivel corporativo contamos con coberturas de Lucro Cesante que se activan si se llega a tener una afectación en la operación por eventos de la naturaleza y a nivel de daños materiales.





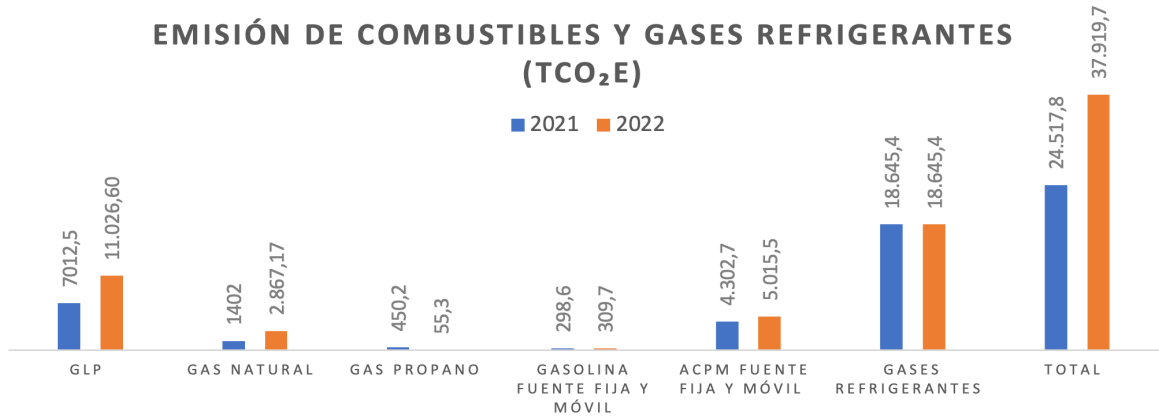
Por otra parte, desde el modelo de gestión de riesgos elaborado con el equipo directivo y con la Dirección de riesgos y seguros se establecieron matrices donde se detallan riesgos asociados a eventos de la naturaleza que se pueden materializar por el cambio climático.

### Nuestros resultados, aprendizajes e impactos

En el año 2022 se continuó mejorando los reportes de información para perfeccionar la huella de carbono, durante este año las ocupaciones han sido más altas por lo cual nos acercamos a una data de consumos más exactos. Tener indicadores más reales nos permitirá en el próximo año establecer metas de reducción. Los datos de emisiones que se muestran a continuación están calculados según el *Green House Gas Protocol (GHG Protocol)*.

**(GRI305-1) Cálculo de Alcance 1** de la Huella de Carbono de Combustibles Fósiles: El cálculo del alcance 1 incluye, consumo de gas licuado de petróleo (GLP), gas natural, gas propano, gasolina, ACPM y gases refrigerantes.

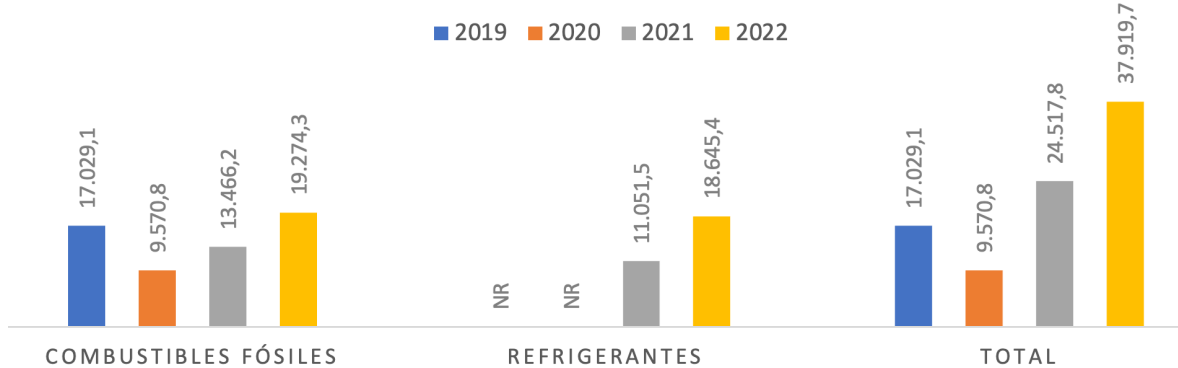
#### EMISIÓN DE COMBUSTIBLES Y GASES REFRIGERANTES (TCO<sub>2</sub>E)



Fuente de los factores de emisión: DEFRA, *Fuel properties, edition – 2022*.

#### Comparativo Alcance 1

#### COMPARATIVO HUELLA DE CARBONO ALCANCE 1 (TCO<sub>2</sub>E)



Nota: no se contaba con reportes de refrigerantes para el año 2019 y 2020.

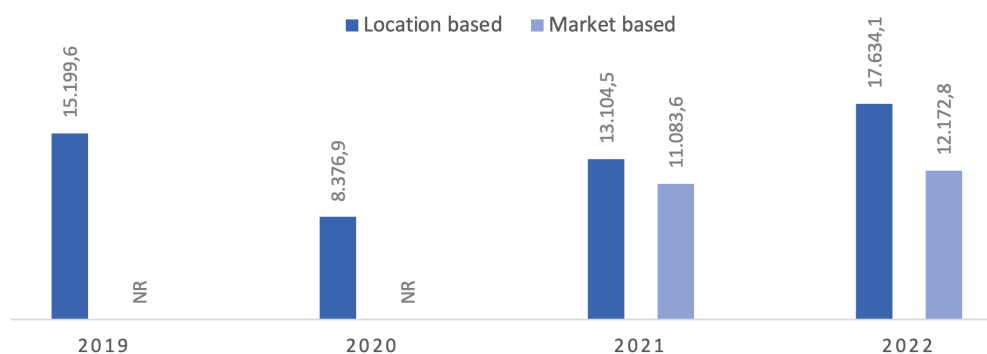
El total de emisiones de alcance 1 para el año 2022 es de 37.919,76 TCO<sub>2</sub>e, se evidencia aumento significativo en comparación a los años anteriores teniendo en cuenta que para este reporte de 2022: i) se incluyeron nuevas

operaciones (4 hoteles en Perú, 1 en Bogotá y uno en Costa Rica) y, ii) la reactivación del sector elevó los consumos de combustibles y gases refrigerantes debido a mayores ocupaciones.

**(GRI 305-2) Cálculo del Alcance 2** de la Huella de Carbono por el consumo de electricidad. Los factores de emisión se han obtenido de la Agencia Internacional de la Energía. Este reporte incluye datos de agencias, salas y oficinas corporativas de Colombia, además de todos los hoteles del Grupo.

### Comparativo Alcance 2

#### COMPARATIVO HUELLA DE CARBONO ALCANCE 2 (TCO<sub>2</sub>E)



Nota: no se contaba con medición por el método "Market Based" para el año 2019 y 2020, ya que no se tenía compra de energías provenientes de fuentes renovables. Para el cálculo del Alcance 2 Market-based y Location-based se han utilizado los factores de emisión de la Agencia Internacional de la Energía (AIE).

La diferencia de las emisiones de alcance 2 calculadas por el método "location based" y "market based" se debe a la compra de electricidad con certificado de redención de energía renovable. Se evidencia aumento de las emisiones en comparación al año anterior debido al aumento de las ocupaciones en los hoteles y la inclusión de datos de hoteles Aloft y de Perú.

### Alcance 2 según el método "market based"

País	Consumo ENR (kWh)	Consumo ER (kWh)	Total 2022 Emisión de CO <sub>2</sub> (Tn)	Total 2021 Emisión de CO <sub>2</sub> (Tn)
Colombia	15.479.233	13.014.806	3.549,39	3.297,43
Costa Rica	1.438.500	0	2,58	0
Ecuador	5.132.923	0	745,81	756,23
El Salvador	6.709.714	0	781,01	1.209,96
Guatemala	16.764	0	4,82	4,06
Jamaica	6.426.036	0	3.128,84	2.105,59
México	7.464.443	0	2.975,33	2.649,58
Panamá	221.819	7.513.107	73,13	1.060,76
Perú	5.145.813	0	911,84	NR
<b>Total TnCO<sub>2</sub>eq</b>			<b>12.172,76</b>	<b>11.083,61</b>

Nota: ENR: Energía No Renovable / ER: Energía Renovable / FE: Factor de Emisión de GEI / NR: No reportado

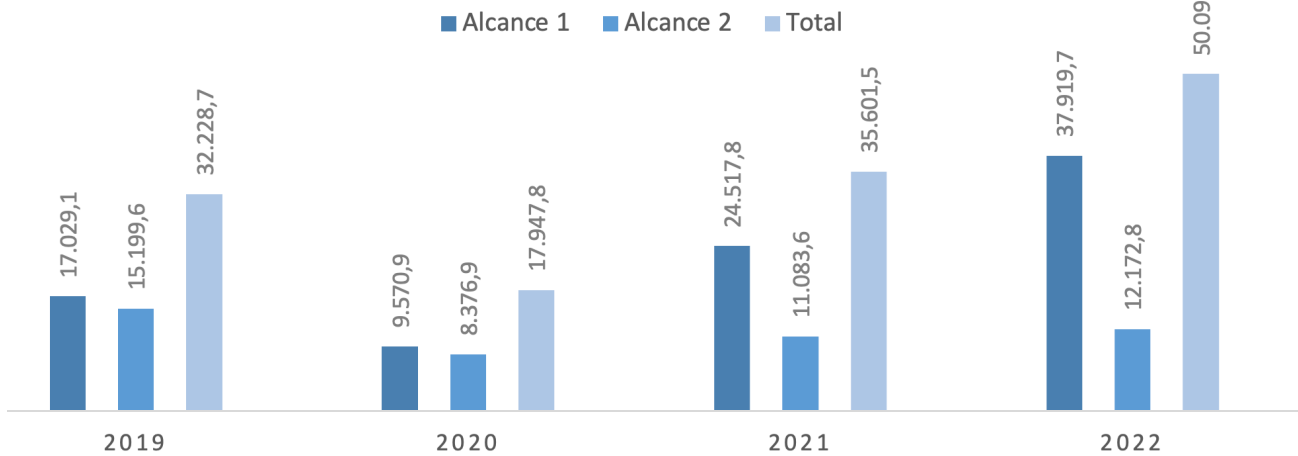


Este cálculo no contempla el consumo anual de electricidad del Hotel de Haití y el consumo del primer trimestre de 2022 del hotel Puntasal de Perú, ya que autogeneraron su electricidad a partir de combustibles fósiles. Los consumos de electricidad aumentaron en todas las operaciones debido al incremento de las ocupaciones, sin embargo, no se observa un incremento proporcional en la huella ya que los factores de emisión de países como Ecuador, El Salvador, Guatemala y Jamaica disminuyeron en el año 2022 de acuerdo con la matriz energética de cada país.

En el 2022, cinco (5) hoteles de Colombia y el hotel de Panamá, consumieron energía proveniente de fuentes renovables de hidroeléctrica, lo que representó una disminución de 5.461 Toneladas de emisiones de CO<sub>2</sub> Eq.

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

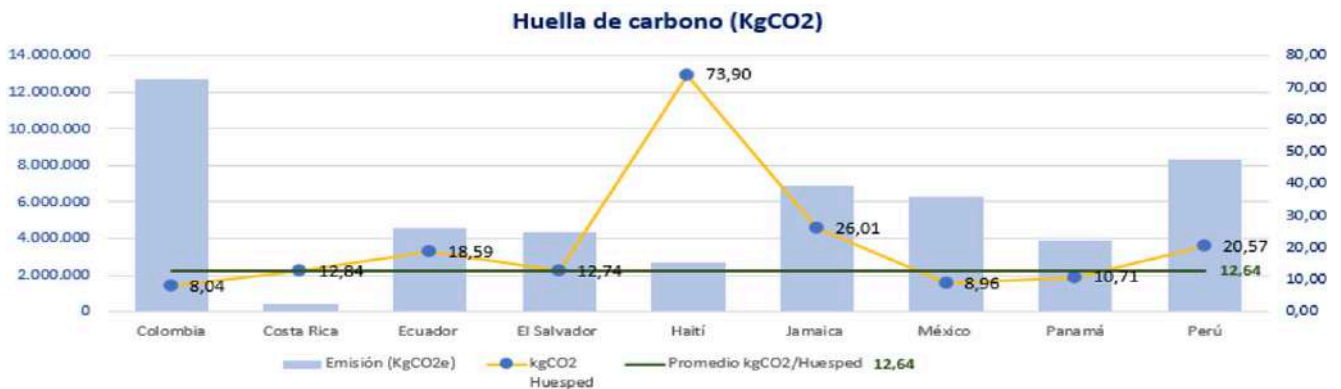
**TOTAL EMISIONES (TCO<sub>2</sub>e)**



\* Emisiones calculadas según el método "market based". NR: No reportado

Se evidencia aumento en las emisiones, esto se debe a la inclusión de operaciones adicionales como hoteles Aloft Bogotá y Costa Rica, también se reporta cuatro operaciones adicionales en Perú. En 2022 nuestras ocupaciones fueron mayores que en 2021 por la reactivación del sector, lo que evidencia el resultado de huella de carbono más alto.

**Huella de Carbono por Huésped Noche**



Nota: Para calcular los promedios de huella de carbono por país se utilizó la metodología de Market Based.

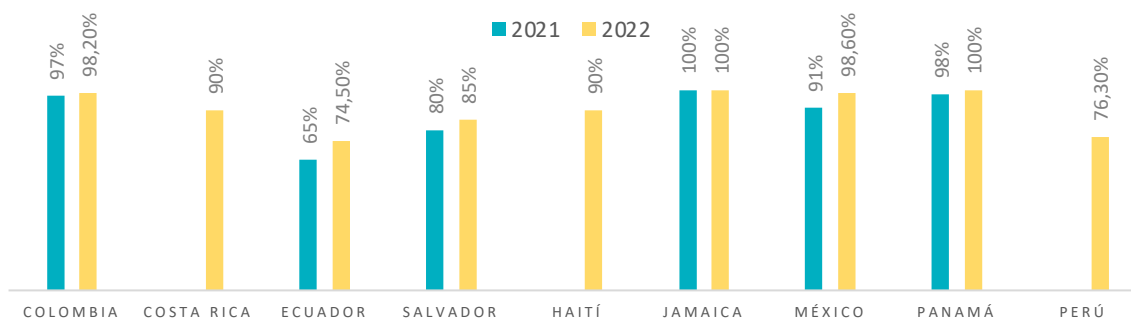


En la huella de carbono por países, se puede observar que Colombia es el que tiene mayor generación de TCO<sub>2</sub>eq debido a que es la operación con mayor cantidad de hoteles y restaurantes. Colombia también se destaca por ser la operación que tiene un mayor consumo de energías renovables. El Hotel Índigo de Haití autogenera su energía a través de combustibles fósiles (ACPM) lo que genera un mayor número de emisiones, lo que se evidencia en el pico de la gráfica anterior. En Jamaica la energía es generada en un 89% por combustibles fósiles lo que incrementa la emisión de CO<sub>2</sub> media por huésped. Los factores de emisión por consumo de energía son variables de acuerdo con las fuentes provenientes de energía de cada país.

### Resultados de la gestión de la contaminación lumínica y auditiva:

- Durante el año 2022 se recibieron cinco (5) quejas por concepto de ruido, en las operaciones de Panaca, Galeón, Punta centinela, Isla Coral y La Marina. Los canales de reporte de estas quejas fueron a través de comentarios de huéspedes, redes sociales y residentes cercanos a las operaciones. Solo para los casos de Isla Coral y La Marina se contó con una citación formal por parte de una autoridad. Para todos los casos se dio trámite a las quejas y se tomó correctivos de forma prioritaria, como controlar los decibeles en las actividades de entretenimiento y aislamiento de ductos de cocina que generaban ruido.
- Se realizaron mediciones aleatorias de ruido ambiental, en las operaciones de Mompiche, Punta Centinela, Galeón y Complex. En todas las mediciones los resultados se obtuvieron como favorables y dentro de los límites permitidos.
- En todas las operaciones se promueve el uso de iluminación LED y se ha avanzado significativamente. A continuación, se detalla el porcentaje e implementación de luz LED en las operaciones:

### % ILUMINACIÓN LED



El promedio global del grupo en **uso de iluminación LED para el año 2022 es del 93,4%.**

### Nuestras metas y proyectos

#### A corto plazo (0 a 2 años)

- Realizar auditoría a la medición de huella de carbono, alcances 1 y 2 que se miden actualmente.



- Extender los proyectos de huertas internas a operaciones que tengan la disponibilidad del terreno y amplias zonas verdes, con el fin de autoabastecerse y reducir los desperdicios alimentarios y las emisiones de fuentes móviles que provengan del transporte de alimentos.
- Establecer una meta cuantitativa de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>.
- Diseñar y proponer iniciativa de compensación de huella de carbono como grupo Decameron.
- Aumentar el alcance de mediciones ambientales de ruido de nuestras operaciones hoteleras.

### **A mediano plazo (3 a 5 años)**

- Continuar con el recambio de flota de vehículos internos de las operaciones hoteleras, pasando de vehículos de combustión a vehículos eléctricos.
- Incrementar el porcentaje de operaciones hoteleras que compran energía proveniente de fuentes renovables certificadas.
- Establecer estándares y políticas para adquisición de equipos, tecnologías e insumos que cuenten con sellos o certificaciones ambientalmente sostenibles.
- Realizar la medición del “Alcance 3” para nuestra huella de carbono.
- Identificar e incentivar la contratación de proveedores locales para disminuir la huella de carbono, con el fin de evitar emisiones de fuentes móviles en el transporte de recursos y alimentos en nuestras operaciones, fortaleciendo la cadena de valor y el crecimiento económico de las regiones.
- Alcanzar el 100% de iluminación led de todas nuestras instalaciones para reducir la contaminación lumínica

### **A largo plazo (6 años o más)**

- Agilizar el proceso de recambio de equipos de aires acondicionados por tecnologías más eficientes y que consuman gases refrigerantes más amigables con el medio ambiente.
- Implementar proyectos de generación de energía renovable, que puedan abastecer nuestras operaciones hoteleras.
- Contribuir a la reducción del cambio climático y huella de carbono acorde a directrices internacionales.



## 5. ECONOMÍA CIRCULAR

La economía circular nace como un modelo de producción y consumo más sostenible y eficiente, donde las organizaciones generan valor en sus procesos a través de esquemas que permiten un mayor aprovechamiento de materias primas, disminuyendo el consumo de recursos y la generación de residuos por medio de la implementación de prácticas de reducción, reutilización, reparación, renovación y reciclaje en toda su cadena productiva, lo que conlleva a que las organizaciones aumenten sus beneficios económicos, mientras reducen sus impactos ambientales.

En Decameron estamos comprometidos con la adaptación de lineamientos de economía circular en el desarrollo de nuestra operación hotelera y administrativa, motivo por el cual nos encontramos en permanente búsqueda de alternativas que nos permitan reducir nuestros impactos ambientales, especialmente los derivados de la generación de residuos, por tanto, entre nuestras estrategias organizacionales se encuentra la identificación y formulación de proyectos que nos lleven a la reincorporación de los residuos a nuestra cadena productiva.

### Nuestra gestión

(GRI 306-1) A continuación, detallamos los principales impactos ambientales derivados de la generación de residuos en nuestra operación hotelera, restaurantes, agencias, salas y oficinas administrativas.



#### Agua

**I:** Riesgo de contaminación de fuentes hídricas por introducción de residuos orgánicos e inorgánicos.

**M:** Implementación de PGIR, control en su generación y entrega a gestor autorizado.



#### Impacto al suelo

**I:** Contaminación por generación de residuos y su gestión a través de los rellenos sanitarios utilizados en cada país

**M:** Implementación de plan integral de gestión de residuos, se ejecutan acciones para mitigar la generación, contamos con gestores autorizados para el tratamiento de residuos, separar de forma correcta los residuos y aprovechar la máximo los reciclables.



**(GRI 306-2) ¿Cómo gestionamos nuestros residuos?**

Conscientes de la importancia de una adecuada gestión de los residuos, el Grupo cuenta con las siguientes iniciativas:



**Clasificación de Residuos:** Se ha avanzado en la clasificación de los tipos de residuos, teniendo en cuenta normativas de cada país y con el fin de unificar a nivel corporativo. La generación de residuos en las operaciones se clasifica de la siguiente manera:

Clasificación de residuos		
	Orgánico	Residuos de origen animal o vegetal, procedentes de la preparación y consumo de alimentos, susceptibles de aprovechamiento.
	Aprovechable	Residuos con características de reutilización y reciclaje, como plásticos, cartón, papel, vidrio, metales, entre otros.
	Ordinario	Residuos de origen orgánico e inorgánico, sin ninguna posibilidad de aprovechamiento, como barrido, servilletas, papel higiénico, empaques sin propiedades reciclables.
	Especiales	Residuos que, por sus características, tamaño y volumen, requieren tratamiento especial, como neumáticos, residuos de construcción y demolición, muebles y colchones.
	Peligrosos	Residuos que pueden generar daño a la salud humana y al medio ambiente, como residuos biosanitarios y químicos, medicamentos vencidos, luminarias, baterías y RAEES.
	AVU	Aceite vegetal usado, proveniente de los procesos de freído en preparación de alimentos.





### ¿Cómo gestionamos los desperdicios de alimentos?

Para la gestión oportuna de desperdicios, este año nuestro proyecto de estandarización de uso de materias primas está enfocando en utilizar las cantidades precisas de producto en cada una de nuestras preparaciones para disminuir el desperdicio de alimentos que se origina por la falta de estandarización. Para esto tomamos cada menú, lo desglosamos en recetas, y diseñamos una ficha técnica que sirve de guía para que cada cocinero encuentre los ingredientes, cantidades y tipos de cortes (en el caso de carnes, frutas y vegetales), con fotos de cada uno, para que al momento de realizar las preparaciones tomen las cantidades y los productos necesarios y no incurran en el gasto de productos que no correspondan a las recetas, y tampoco gasten cantidades superiores a las necesarias que terminen en desperdicio de comida al final del ejercicio productivo.

A este ejercicio hemos vinculado una iconografía diseñada específicamente para comunicar los puntos críticos de control durante cada etapa del proceso, donde generamos las siguientes recomendaciones:

- Lavado de frutas y vegetales
- Revisión de fechas de vencimiento
- Proceso adecuado de descongelamiento de productos
- Temperaturas mínimas de cocción, entre otros.

De esta manera aseguramos también la calidad de nuestro producto preparado evitando el desperdicio de alimentos por mal manejo de las materias primas.

Por último, este proceso está unido a una hoja de cálculo que nos permite sumar las cantidades de ingredientes de cada menú diario de desayuno, almuerzo, cena y snack, para poder tener la información de los pedidos estimados de una forma mucho más acertada y disminuir el desperdicio de alimentos como resultado de una mala planificación de compra de materias primas.

Logrando esta estandarización, tendremos suficiente control sobre los ingredientes y esto nos permitirá crear de manera más asertiva, productos para reutilización de ingredientes sobrantes en el bufet, que soportados en nuestros protocolos HACCP. Nos ayudarán a disminuir el desperdicio de alimentos originado por las fallas en la planeación del menú.

En las áreas de porcionamiento estamos implementando nuevas técnicas de corte que nos ayuden a minimizar el desperdicio de productos cárnicos y controlando los tamaños de las porciones a través de la utilización básculas grameras que nos permitan entregar piezas de gramajes estándar y disminuir así el desperdicio de alimentos que se genera cuando nuestros clientes dejan grandes cantidades de comida en los platos.

Por otro lado, en nuestro ejercicio de innovación, estamos incluyendo proveedores especializados en tecnologías de alimentos como la deshidratación y la liofilización que nos ayuden a minimizar el desperdicio de ingredientes frescos como cáscaras de vegetales, tallos y hojas, entre otros. Además, nos aseguramos de que las compañías que producen estos ingredientes cuenten con sus propias certificaciones de sostenibilidad a nivel mundial y garantizando que, al igual que nosotros, están comprometidas en el ejercicio de producción sostenible.

La utilización de estos productos está orientada por los mismos fabricantes quienes realizan las capacitaciones a los diferentes equipos de cocina de cada operación, sensibilizando al mismo tiempo al personal a cerca del desperdicio de alimentos en las cocinas y los esfuerzos que nos competen para minimizarlos.

### Nuestros resultados, aprendizajes e impactos

#### (GRI 301-1) Consumo de Materias Primas:

El Grupo cuenta con una amplia gama de materias primas para garantizar la prestación de nuestros servicios; en 2022 se continuó trabajando con nuevas herramientas como Lenguaje de Consulta Estructurada (por sus siglas en inglés "SQL") e implementación de ERP el cual ya se encuentra en El Salvador, México, Costa Rica, Panamá Colombia y Ecuador, lo que permite un mejor control de las entradas y salidas de almacén para la consolidación y medición de los consumos en las diferentes categorías. A continuación, se presenta un resumen del consumo de materias primas más relevantes por grupos de artículos:



Categoría	Unidad	2020	2021	2022
Alimentos I: Incluye alimentos como pollo, carnes de res y cerdo, pescados y mariscos entre los más importantes.	Kg	1.115.909	6.707.339	8.571.503
Alimentos II: Incluye huevos, leche, queso, aceite y arroz entre los más importantes.	Unidad	3.233.948	7.940.546	11.124.219
Bebidas: Incluye bebidas como agua, licores, bebidas gaseosas, refrescos.	Unidad	1.707.746	4.328.871	5.383.857
Suministros: Incluye hielo, toalla de manos desechable, químicos de limpieza, amenities, mascarillas, gel antibacterial, guantes, entre otros elementos de aseo.	Unidad	2.269.543	12.802.244	16.728.280
Mantenimiento I: Incluye alimentos para animales.	Kg	27.502	882.691	170.306
Mantenimiento II: Incluye cable, rejilla y viruta.	Metros	493	41.297	26.869
Mantenimiento III: Incluye cloro para piscina, pintura, gas refrigerante, madera y otros elementos de ferretería.	Unidad	381.013	2.347.840	3.216.085

Los consumos de materias primas durante 2022 aumentaron por la reapertura de los hoteles y altas ocupaciones.

Nota: no se incluyen en el alcance de la anterior tabla los datos de oficinas corporativas, agencias y salas de Multivacaciones, tampoco incluye hoteles Aloft Bogotá y Aloft San José, y los cuatro hoteles de Perú.

## (GRI 306-3, 306-4, 306-5) Generación de Residuos

A continuación, se presentan la cantidad de residuos generados en 2022, se seguirá trabajando en construir una base de información más consolidada con todas las operaciones.

### COMPARATIVO GENERACIÓN DE RESIDUOS



Nota: En 2022 los Hoteles Jamaica no realizaron cuantificación de la generación de residuos, por lo anterior no están incluidos en el reporte. Hotel Haití y Panamá solo cuantificó la generación de AVU (Aceite Vegetal Usado). Colombia, Ecuador y Costa Rica, son las operaciones que cuantifican los seis tipos de residuos, los países restantes reportan cuantificación parcial de residuos, excluyendo algunas categorías.

Los residuos aprovechables son aquellos con características de reutilización y reciclaje, cómo plásticos, cartón, papel, vidrio, metales, entre otros.

Bajo el compromiso de seguir integrando a todas nuestras operaciones en el reporte, los datos de generación de residuos en 2022 no son comparables con los de 2021 ya que este año se incluyen operaciones Aloft Bogotá y Costa Rica, y los cuatro hoteles de Perú. El Grupo seguirá trabajando en la estandarización de los registros de residuos generados y mejoramiento de estos indicadores. El aumento en la cantidad de residuos en Kg aumentó también de acuerdo con las mayores ocupaciones.

Dentro de los residuos destinados a eliminación se encuentran los residuos ordinarios y orgánicos, que son tratados por las empresas regionales de aseo para disponer en el relleno sanitario, los demás residuos son gestionados por diferentes empresas especializadas en la gestión y tratamiento de residuos aprovechables, especiales, RESPEL y AVU (Aceite Vegetal Usado)..

## Capacitación y sensibilización

Realizamos diferentes actividades que permitan fortalecer el componente de capacitación y sensibilización con nuestros trabajadores y huéspedes, detallamos algunas actividades realizadas:

### Nuestras metas y proyectos

#### A corto plazo (0 a 2 años)

- Cuantificar la generación de residuos de toda la operación hotelera y comercial de la organización de manera estandarizada.

- Generar alianzas con entidades y fundaciones de bancos de alimentos, para evitar el desperdicio.
- Replicar para todas las operaciones hoteleras el proyecto de eliminación y sustitución de plásticos de un solo uso, como botellas, pitillos, mezcladores y amenities.

### A mediano plazo (3 a 5 años)

- En las operaciones diferentes a Colombia lograr alianzas con gestores para el aprovechamiento de residuos o alianzas interinstitucionales para lograr una buena gestión de estos.
- Establecer programas de aprovechamiento y transformación de residuos con impacto social.



## 6. BIODIVERSIDAD

La conservación de la biodiversidad en nuestros destinos y zonas aledañas es una preocupación latente, nuestro sector al estar directamente relacionado con el turismo, se ve enriquecido por la variedad de paisajes, ecosistemas y especies. De acuerdo con las tendencias del mercado en el sector hotelero cada día aumentan los viajeros y turistas que prefieren conocer destinos con gran valor y riqueza de flora y fauna.

La mayoría de nuestros hoteles se encuentran ubicados en zonas costeras y en entornos que sobresalen por su naturaleza. Por lo anterior, cuidar y proteger las playas, los arrecifes, manglares y los ecosistemas terrestres y marinos es prioritario para el grupo Decameron.

La pérdida de biodiversidad puede generar inconvenientes en nuestros destinos turísticos, sin lugar a duda la conservación del destino y su buen estado es un pilar fundamental de atención para que nuestros huéspedes quieran visitarnos, al contar con destinos ricos en recursos hídricos, playas limpias y bosques conservados dando valor a nuestros planes vacacionales y siendo el mejor complemento de nuestras experiencias.

## Nuestra gestión

Las principales amenazas a la biodiversidad son la destrucción de ecosistemas, el uso excesivo de recursos naturales, la contaminación del suelo y agua, el manejo inadecuado de residuos y los hábitos de consumo masivo de los turistas. Implementamos medidas de prevención y mitigación donde las buenas prácticas permiten que los huéspedes interactúen con la naturaleza de forma responsable, esto logra afianzar la relación con nuestros clientes y contribuye a la sostenibilidad económica del grupo, de la comunidad y demás partes interesadas.

### (GRI 304-1) Número de instalaciones ubicadas cerca o en zonas protegidas

Consideramos “área natural protegida” las que marca la Ley de cada país donde operamos.

Ahora bien, ninguna de nuestras operaciones se encuentra dentro de un área de reserva natural o protegida. Sin embargo, al cierre de 2022, contamos con un total de nueve (9) hoteles ubicados cerca a alguna de estas zonas, equivalente al 29% del total de nuestras operaciones, donde el compromiso es el cuidado y preservación de dichas zonas:



Estamos comprometidos con mantener un equilibrio entre los servicios de turismo y la interacción con el medio ambiente, para ello durante el año 2022 se realizaron varias acciones y actividades encaminadas al cuidado y conservación de flora y fauna:



- Todos los hoteles del grupo velan por la conservación de la biodiversidad.
- Se realizan limpiezas constantes de los ecosistemas y zonas cercanas.
- Se respetan las temporadas de vedas.
- No se ofertan en los menús especies de animales en condición de protección o en peligro de extinción.
- La mayoría de nuestros hoteles cuenta con zonas de jardines, viveros y huertas en las que se destaca el cuidado a las especies arbóreas y arbustivas, también fomentan el cuidado de los bosques secos tropicales aledaños a algunos hoteles donde realizan plantaciones de especies en áreas estratégicas.
- Los hoteles de Colombia cuentan con la identificación de flora más representativas de cada hotel, se cuenta con habladores de fauna con más avistamientos, lo que permite dar a conocer al turista la riqueza que se tiene frente a la biodiversidad, y la importancia del cuidado de esta.
- Con el compromiso de educar a los huéspedes, en las áreas comunes de los hoteles se muestran videos de la importancia, el cuidado de nuestros recursos y el fomento de la sostenibilidad.

## Capacitación en Biodiversidad:



### Importancia de la Biodiversidad

Se realizó el Taller "Biodiversidad y Turismo Sostenible" en el cual participaron noventa (90) trabajadores de Colombia con el propósito de resaltar el valor de la biodiversidad para el turismo y la importancia de conservación de especies de flora y fauna.



### Juntos es Posible

En Noviembre de 2022 se firmo un convenio con la Organización WWF, con el objetivo de realizar la formación "Juntos es Posible" para trabajadores de Colombia, enfocada al cuidado de la biodiversidad y el equilibrio en la relación entre el hombre y el medio ambiente.

Se realizó lanzamiento del curso en una primera etapa al equipo de Cordinadores de Sostenibilidad Colombia, logrando la formación de doce (12) trabajadores.





## Nuestros resultados, aprendizajes e impactos

1



En San Andrés, Decameron participó en el proyecto "Playas libres, basura cero" liderado por Fundación Natura, se realizaron cuatro (4) Jornadas de limpieza de playas recogiendo 4.021 Kg de residuos sólidos inorgánicos, plástico, vidrio, latas.

2



En los Hoteles Aquarium y San Luis de San Andrés y en compañía de Biólogo y corporación ambiental Coralina se realizó la siembra de cincuenta (50) individuos de manglares blanco, negro, rojo y lapiz.

3



En el hotel Isleño se realizan actividades de mantenimiento y conservación de las especies de flora al Parque Ecológico "Sprat Bright", este se encuentra ubicada al lado de la propiedad.

4



En hotel Barú con apoyo de un equipo de biólogos especializados se realizó captura y reubicación de trece (13) Mapaches, para introducirlos a su hábitat natural.

5



En México y Panamá se realizó manejo ambiental para la conservación de tortugas marinas, se identifica, monitorea y restringe el área de nidos, previniendo la afectación por nuestros huéspedes y aves depredadoras.

6



Todas nuestras operaciones ubicadas en zonas costeras realizan jornadas de limpieza de playas y áreas de manglares.

7



Gran parte de nuestros hoteles cuentan con viveros internos, en los cuales se siembran y cuidan especies nativas de la región que posteriormente serán sembradas en los jardines de áreas comunes de la propiedad.

8



En Costa Rica, el hotel Aloft participa en el programa Serve 360 de Marriott, con el objeto de realizar limpieza de playas en el Parque Nacional Carara.



## Nuestras metas y proyectos

### A corto plazo (0 a 2 años)

- Identificar y actualizar inventarios de especies de fauna y flora presentes en todas nuestras operaciones.
- Fortalecer alianzas con terceros que permitan ejecutar actividades para conservación de ecosistemas marino-costeros.

### A mediano plazo (3 a 5 años)

- Participar en proyectos de restauración de ecosistemas marino-costeros.
- Diseñar programa de voluntariado para conservaciones ambientales.

### A largo plazo (6 años o más)

- Diseñar una estrategia de conservación de biodiversidad que este alineada con los objetivos y metas del ODS14 y ODS15.







# Estándares GRI

Declaración de uso	Decameron All Inclusive Hotels & Resorts ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022, utilizando como referencia los Estándares GRI.																																
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021																																
Código GRI	GRI	PAG	APARTADOS DEL INFORME																														
GRI 2: Contenidos generales																																	
2-1	Detalles organizacionales	10-15	<p>Nombre de la compañía: Hoteles Decameron España S.L.U</p> <p>Nombre de la casa matriz: Organización Decameron S.R.L (Panamá)</p> <p>Nombre comercial del Grupo: Decameron All Inclusive Hotels &amp; Resorts</p>																														
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	7	<p>Hasta el año 2021 el informe ha incluido las siguientes entidades:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre de la entidad</th> <th>Tipo de negocio</th> <th>País de constitución</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hoteles Decameron España S.L.</td> <td>Vehículo de inversión</td> <td>España</td> </tr> <tr> <td>Hoteles Decameron Colombia S.A.S</td> <td>Hotelería. Multivacaciones, oficinas centrales, vehículo de inversión</td> <td>Colombia</td> </tr> <tr> <td>Servincludidos Ltda.</td> <td>Hotelería. agencia comercial. Restaurantes</td> <td>Colombia</td> </tr> <tr> <td>Decameron Cinco Herraduras S.A.S</td> <td>Hotelería</td> <td>Colombia</td> </tr> <tr> <td>Aparta Hotel Don Blas S. A.</td> <td>Hotelería</td> <td>Colombia</td> </tr> <tr> <td>Operaciones Decameron SAI S.A.S.</td> <td>Comercializador</td> <td>Colombia</td> </tr> <tr> <td>Decameron All Inclusive Hotels and Resorts S.A.</td> <td>Agencia</td> <td>Costa Rica</td> </tr> <tr> <td>Hoteles Decameron Ecuador S.A.</td> <td>Hotelería. Multivacaciones. vehículo de inversión. agencia comercial y restaurantes</td> <td>Ecuador</td> </tr> <tr> <td>Lorma S.A.</td> <td>Hotelería</td> <td>Ecuador</td> </tr> </tbody> </table>	Nombre de la entidad	Tipo de negocio	País de constitución	Hoteles Decameron España S.L.	Vehículo de inversión	España	Hoteles Decameron Colombia S.A.S	Hotelería. Multivacaciones, oficinas centrales, vehículo de inversión	Colombia	Servincludidos Ltda.	Hotelería. agencia comercial. Restaurantes	Colombia	Decameron Cinco Herraduras S.A.S	Hotelería	Colombia	Aparta Hotel Don Blas S. A.	Hotelería	Colombia	Operaciones Decameron SAI S.A.S.	Comercializador	Colombia	Decameron All Inclusive Hotels and Resorts S.A.	Agencia	Costa Rica	Hoteles Decameron Ecuador S.A.	Hotelería. Multivacaciones. vehículo de inversión. agencia comercial y restaurantes	Ecuador	Lorma S.A.	Hotelería	Ecuador
Nombre de la entidad	Tipo de negocio	País de constitución																															
Hoteles Decameron España S.L.	Vehículo de inversión	España																															
Hoteles Decameron Colombia S.A.S	Hotelería. Multivacaciones, oficinas centrales, vehículo de inversión	Colombia																															
Servincludidos Ltda.	Hotelería. agencia comercial. Restaurantes	Colombia																															
Decameron Cinco Herraduras S.A.S	Hotelería	Colombia																															
Aparta Hotel Don Blas S. A.	Hotelería	Colombia																															
Operaciones Decameron SAI S.A.S.	Comercializador	Colombia																															
Decameron All Inclusive Hotels and Resorts S.A.	Agencia	Costa Rica																															
Hoteles Decameron Ecuador S.A.	Hotelería. Multivacaciones. vehículo de inversión. agencia comercial y restaurantes	Ecuador																															
Lorma S.A.	Hotelería	Ecuador																															

2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	7	<b>Nombre de la entidad</b>	<b>Tipo de negocio</b>	<b>País de constitución</b>
			Hoteles Decameron El Salvador S.A. de C.V.	Vehículo de inversión	El Salvador
			Servilaborales S.A. de C.V.	Suministro de personal	El Salvador
			Club de Playas Salinitas S.A. de C.V.	Hotelería. Multivacaciones	El Salvador
			Hoteles Decameron Guatemala S.A.	Multivacaciones	Guatemala
			Hoteles Decameron Jamaica Limited	Hotelería	Jamaica
			Hescov Investments, Limited	Hotelería	Jamaica
			Waterfront Investments Limited	Hotelería	Jamaica
			Decameron, S.A. de C.V.	Hotelería	México
			Servincluidos S.A. de C.V.	Suministro de personal	México
			Las Ramblas S.A.	Agencia Comercial	Panamá
			CPG Panamá Holdings, Inc. (consolidado)	Hotelería, Agencia comercial, vehículo de inversión	Barbados
			Decameron Global Services S. de R.L.	Agencia Comercial	Panamá
			Multivacaciones Panama S.A.	Multivacaciones	Panamá
			Decameron Services S.A.	Asesoría	Panamá
			Atlantic Management & Hotels International, S.A.	Agencia Comercial	Panamá
			Hoteles Decameron Haiti S.A.	Hotelería	Haití

2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	7	A partir de este año, hemos considerado relevante incluir información adicional de las siguientes entidades:		
			<b>Nombre de la entidad</b>	<b>Tipo de negocio</b>	<b>País de constitución</b>
			Organización Decameron S.R.L.	Holding	Panamá
			Blue Marlin Beach Club S.A.	Hotelería	Perú
			Inmobiliaria El Pueblo SAC	Hotelería	Perú
			El Dorado Investments Sucursal Colombia	Hotelería	Colombia
			Skyscraper City Ltda	Hotelería	Costa Rica
			La adición de las entidades anteriormente listadas obedece a que el gobierno corporativo del Grupo se maneja desde su casa matriz Organización Decameron S.R.L., y las compañías adicionales porque, no obstante, no ser subsidiarias de la entidad española, son operaciones relevantes que consideramos importante incluir en este informe.		
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	7-8	Acerca de este reporte		
2-4	Actualización de información	7-8	Acerca de este reporte		
2-5	Verificación externa	7-8	Acerca de este reporte		
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	10-15	Acerca de Decameron Gestión de la cadena de abastecimiento		
2-7	Empleados	79-90	Compromiso y cultura organizacional		
2-8	Trabajadores que no son empleados	79-90	Compromiso y cultura organizacional		
2-9	Estructura de gobernanza y composición	29-40	Ética empresarial y gobierno corporativo		
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	34-37	Ética empresarial y gobierno corporativo		
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	34-37	Ética empresarial y gobierno corporativo		
2-15	Conflictos de interés	37	Ética empresarial y gobierno corporativo		
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	38-40	Ética empresarial y gobierno corporativo		

2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	9	Carta del presidente
2-23	Compromisos y políticas	22-28	Estrategia de sostenibilidad Compromiso y cultura organizacional - Protección de los Derechos Humanos en Grupo Decameron
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	26-27	Estrategia de sostenibilidad
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	38-40	Ética empresarial y gobierno corporativo
2-27	Cumplimiento de la legislación y normativas	39	Ética empresarial y gobierno corporativo
2-28	Afiliación de asociaciones	19-21	Asociaciones
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	22	Estrategia de sostenibilidad
2-30	Convenios de negociación colectiva	108-109	Bienestar de nuestros trabajadores
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	22	Estrategia de sostenibilidad
3-2	Lista de temas materiales	23-24	Estrategia de sostenibilidad
3-3	Gestión de los temas materiales	29	Ética empresarial y gobierno corporativo
		45	Modelo de negocio
		145-147	Cambio climático y ecoeficiencia
		76-77	Gestión del Talento
		127	Gestión del Cliente
		136	Creación de Valor a la Comunidad
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	46-48	Modelo de negocio Fundación Decameron
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	46-48	Modelo de negocio Fundación Decameron
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	102-103	Atracción y retención de talento
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	46-48	Modelo de negocio Gestión ambiental
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	47-48	Modelo de negocio

205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	42-43	Ética empresarial y gobierno corporativo
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	41-42	Ética empresarial y gobierno corporativo
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	43	Ética empresarial y gobierno corporativo
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	38	Ética empresarial y gobierno corporativo
301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	165-168	Economía circular
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	153-154	Ecoeficiencia
302-3	Intensidad energética	153-154	Ecoeficiencia
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	152	Ecoeficiencia
303-3	Extracción de agua	152	Ecoeficiencia
303-5	Consumo de agua	155-156	Ecoeficiencia
Propio	Intensidad de agua	155-156	Ecoeficiencia
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	170-174	Biodiversidad
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	160-161	Cambio climático y contaminación
305-2	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 2)	161-162	Cambio climático y contaminación
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	162	Cambio climático y contaminación
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	169	Economía circular

306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	167-168	Economía circular
306-3	Residuos generados	169	Economía circular
306-4	Residuos no destinados a eliminación	169	Economía circular
306-5	Residuos destinados a eliminación	169	Economía circular
Propio	Ratios generación de residuos	156	Ecoeficiencia
401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	98-102	Atracción y retención de talento
401-3	Permiso parental	103	Atracción y retención de talento
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	111-114	Salud y seguridad en el trabajo
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	114-117	Salud y seguridad en el trabajo
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	117-119	Salud y seguridad en el trabajo
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	119-120	Salud y seguridad en el trabajo
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	120	Salud y seguridad en el trabajo
403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	120	Salud y seguridad en el trabajo
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	120	Salud y seguridad en el trabajo
403-9	Lesiones por accidente laboral	120-126	Salud y seguridad en el trabajo
403-10	Las dolencias y enfermedades laborales	126-127	Salud y seguridad en el trabajo
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	103-106	Desarrollo, desempeño y formación

404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	106-107	Desarrollo, desempeño y formación
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	84-88	Compromiso y cultura organizacional
405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	88-90	Compromiso y cultura organizacional
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	38-40	Compromiso y cultura organizacional
407-1	Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	108-109	Bienestar de nuestros trabajadores
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	94	Compromiso y cultura organizacional
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	94-95	Compromiso y cultura organizacional
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	94-95	Compromiso y cultura organizacional
413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	138-141	Impacto en la sociedad y desarrollo local a través de iniciativas
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	142	Impacto en la sociedad y desarrollo local a través de iniciativas
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	70-75	Gestión de la cadena de abastecimiento
416-1	Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	127-132	Salud y seguridad del cliente



416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	130	Salud y seguridad del cliente
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	130	Salud y seguridad del cliente
Propio	NPS – Net Promoter Score	134	Experiencia del cliente – Satisfacción del Cliente
Propio	CSAT – Customer Satisfaction Score	135	Experiencia del cliente – Satisfacción del Cliente
Propio	IRO – Índice de Reputación Online	135	Experiencia del cliente – Satisfacción del Cliente



# Requerimientos de información no financiera y de diversidad (Ley 11/2018)

**Estado de información no financiera**



Contenidos Ley 11/2018	GRI Relacionados	Apartados del informe	Página
<b>Asuntos Generales</b>			
<b>Modelo de negocio</b>			
Breve descripción del modelo de negocio del grupo que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura.	GRI 2-1 GRI 2-2 GRI 2-6 GRI 2-9	Acerca de Decameron	10-15
Mercados en los que opera.	GRI 2-1 GRI 2-6	Acerca de Decameron	11-12
Objetivos y estrategias	GRI 2-23	Modelo de Negocio	47
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	GRI 3-3	Ética empresarial y gobierno corporativo	29-37
<b>Perfil del Estado de Información no Financiera</b>			
Marco de reporting utilizado	GRI 2-3 GRI 2-5	Acerca de este reporte	7-8
Análisis de Materialidad	GRI 3-1 GRI 3-2	Estrategia de sostenibilidad	22-24
<b>Enfoque de Gestión</b>			
Descripción de las políticas que aplican y resultados de las mismas.	GRI 2-23	Compromiso y cultura organizacional	24-27
	GRI 2-24	Atracción y retención del talento Desarrollo, desempeño y formación Bienestar de nuestros trabajadores Salud y seguridad en el trabajo Salud y seguridad del cliente Experiencia del cliente – satisfacción del cliente Fundación Decameron Donaciones Gestión ambiental Ecoeficiencia operacional Cambio climático y contaminación Economía circular Biodiversidad	92-96
Principales riesgos identificados			42-43 59-61
<b>Cuestiones Medioambientales</b>			
<b>Gestión medioambiental</b>			
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad.	GRI 3-3	Gestión ambiental	145-150

Contenidos Ley 11/2018	GRI Relacionados	Apartados del informe	Página
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	GRI 3-3	Gestión ambiental	145-150
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	GRI 3-3		
Aplicación del Principio de Precaución	GRI 2-23		
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	GRI 3-3		
<b>Contaminación</b>			
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	GRI 3-3	Cambio climático y contaminación	157-164
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	GRI 3-3 GRI 306-2	Economía circular	165-170
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	GRI 3-3		
<b>Uso sostenible de los recursos</b>			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	GRI 3-3 GRI 303-3 GRI 303-5	Ecoeficiencia	155-156
Consumo de materias primas.	GRI 3-3 GRI 301-1	Economía circular	168
Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1	Ecoeficiencia	153-154
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 3-3		
Uso de energías renovables	GRI 302-1	Cambio Climático y Contaminación	153
<b>Cambio climático</b>			
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce.	GRI 305-1 GRI 305-2	Cambio climático y contaminación	157-164
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático.	GRI 3-3		
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin.	GRI 3-3		

Contenidos Ley 11/2018	GRI Relacionados	Apartados del informe	Página
<b>Protección de la biodiversidad</b>			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	GRI 3-3 GRI 304-1	Biodiversidad	170-174
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	GRI 3-3 GRI 304-1		
<b>Cuestiones Sociales y Relativas al personal</b>			
<b>Empleo</b>			
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 2-7 GRI 405-1	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional	79-88
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 2-7	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional	79-88
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 2-7	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional	79-88
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1	Gestión del Talento – Atracción y Retención del Talento	100-101
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 405-2	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional	88-90
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	<i>(Promedio de remuneración de hombres - Promedio de remuneración de mujeres) / Promedio de remuneración de hombres</i>	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional	88-90
La remuneración media de los consejeros y directivos	GRI 405-2	Gestión del Talento – Bienestar de Nuestros Colaboradores	90
Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 3-3	Gestión del Talento – Bienestar de Nuestros Colaboradores	110
Empleados con discapacidad	GRI 405-1	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional	95
<b>Organización del trabajo</b>			
Organización del tiempo de trabajo	GRI 3-3	Gestión del Talento – Bienestar de Nuestros Colaboradores	110

Contenidos Ley 11/2018	GRI Relacionados	Apartados del informe	Página
Número de horas de absentismo	Criterio de reporte interno	Gestión del Talento – Salud y Seguridad en el Trabajo	125-126
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 401-3	Gestión del Talento – Atracción y Retención del Talento	103
<b>Salud y Seguridad</b>			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1	Gestión del Talento – Salud y Seguridad en el Trabajo	111-120
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad por sexo	GRI 403-9	Gestión del Talento – Salud y Seguridad en el Trabajo	120-126
Enfermedades profesionales, desagregado por sexo	GRI 403-10	Gestión del Talento – Salud y Seguridad en el Trabajo	126-127
<b>Relaciones Sociales</b>			
Organización del diálogo social	GRI 3-3 GRI 402-1 GRI 403-4	Gestión de Nuestro Talento – Bienestar de Nuestros Trabajadores.	109-110
		Gestión del Talento – Salud y Seguridad en el Trabajo	116-119
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 2-30	Gestión del Talento – Bienestar de Nuestros Trabajadores.	109
El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 403-4	Gestión del Talento – Salud y Seguridad en el Trabajo	116-119
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación.	GRI 3-3	Dimensión económica – Ética empresarial y gobierno corporativo	38-40
<b>Formación</b>			
Políticas de formación implementadas	GRI 404-2	Gestión del Talento – Desarrollo, Desempeño y Formación	103-105
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1	Gestión del Talento – Desarrollo, Desempeño y Formación	105-106
<b>Accesibilidad Universal</b>			
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional	95

Contenidos Ley 11/2018	GRI Relacionados	Apartados del informe	Página
<b>Igualdad</b>			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 3-3 GRI 405-1 GRI 406-1	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional	76-78
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 3-3	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional	76-78
Integración universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional	95
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 3-3 GRI 2-23	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional	76-78
<b>Derechos humanos</b>			
Aplicación de procedimientos de debida diligencia en materia de derechos humanos	Criterio interno	Ética empresarial y gobierno corporativo.	38-40
		Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional	76-78
Prevención de los de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 3-3 GRI 2-23	Gestión del Talento – Bienestar de los Trabajadores.	92-95
		Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional	92-95
Denuncias por casos de vulneración de los derechos humanos	Criterio interno		38-40
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	GRI 2-23 GRI 2-30		109
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	GRI 406-1		38-40
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.	GRI 409-1		92-95
<b>Corrupción y soborno</b>			
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	GRI 205-2	Ética empresarial y gobierno corporativo	41-43
Medidas para el blanqueo de capitales.	GRI 205-2	Ética empresarial y gobierno corporativo	41-43
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 2-28 GRI 201-1	Asociaciones Fundación Decameron	19-21

Contenidos Ley 11/2018	GRI Relacionados	Apartados del informe	Página
<b>Sociedad</b>			
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>			
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 3-3	Modelo de negocio	136-137
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 3-3	Fundación Decameron	137-141
		Donaciones	144
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 2-29 GRI 413-1 GRI 413-2	Estrategia de sostenibilidad	22
		Fundación Decameron	137-141
Las acciones de asociación o patrocinio	GRI 2-28	Reconocimientos, iniciativas y adhesiones	19-21
<b>Subcontratación y Proveedores</b>			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 2-6 GRI 2-24	Gestión de la cadena de abastecimiento	70-75
Consideraciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 2-6 GRI 2-24	Gestión de la cadena de abastecimiento	70-75
Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas	GRI 3-3	Gestión de la cadena de abastecimiento	73-74
<b>Consumidores</b>			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 3-3 GRI 416-1	Salud y seguridad del cliente	127-130
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 2-16 GRI 2-25	Ética empresarial y gobierno corporativo	38-40
		Salud y seguridad del cliente	38-40
<b>Información Fiscal</b>			
Beneficios obtenidos por país	GRI 207-4	Modelo de negocio Fundación Decameron	3-5
Subvenciones públicas recibidas	GRI 207-4	Modelo de negocio Fundación Decameron	3-5







**GRACIAS**