

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA _ EINF 2021

Tabla de Contenido	1
1. Introducción al estado de información no financiera	4
1.1 Análisis de materialidad	5
2. Modelo de negocio	6
2.1. Entorno empresarial y organizacional.....	6
2.2. Impactos del Covid-19.....	6
2.3. Presencia en el mundo	8
2.4. Principales resultados económicos	13
2.5. Subvenciones del gobierno	15
2.6. Nuestro Negocio.....	15
2.7. Estructura organizacional.....	16
2.8. Plan estratégico.....	17
3. Nuestro talento humano.....	18
3.1. Enfoque de gestión	18
3.2. Empleo.....	19
3.3. Organización del tiempo de trabajo.....	28
3.4. Salud y seguridad	29
3.4.1. Protocolos de bioseguridad.....	32
3.4.2. Accidentes de trabajo.....	36
3.5. Formación.....	42
4. Código de Ética.....	47
5. Lucha Contra la Corrupción y Soborno.....	50
6. Compromiso con los clientes	53
6.1 Salud y seguridad de los clientes.....	53
6.2 Experiencia de los clientes	57
7. Medio Ambiente	61
7.1 Enfoque de gestión	61
7.2 Impacto ambiental derivado de las actividades de la empresa	61
7.3 Gestión ambiental.....	63
7.3.1 Programa de certificación ambiental	63
7.3.2 Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	63
7.4 Contaminación	65
7.4.1 Impactos relacionados con Ruido	66

7.4.2	Prevención de Contaminación Lumínica	66
7.5	Economía circular y prevención de residuos.....	67
7.5.1	Reciclaje, reutilización, aprovechamiento y eliminación de Residuos.....	67
7.5.2	Manejo de los residuos orgánicos.....	70
7.6	Uso sostenible de los recursos.....	72
7.6.1	Consumo de Electricidad.....	72
7.6.2	Consumo Total de Electricidad.....	72
7.6.3	Consumo detallado por tipo de Electricidad año 2021.....	73
7.6.4	Consumo de Agua	74
7.6.5	Consumo de Combustibles.....	74
7.6.6	Consumo de Productos Químicos	75
7.6.7	Consumo de Gases Refrigerantes	76
7.6.8	Consumo de Materias Primas	77
7.6.9	Prevención de Desperdicios orgánicos.....	77
7.7	Cambio climático.....	79
7.7.1	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de CO ₂	79
7.7.2	Compromisos y medidas de preparación ante el cambio climático	80
7.7.3	Huella de Carbono.....	81
7.8	Indicadores Ambientales.....	83
7.8.1	Consumo de agua.....	83
7.8.2	Consumo de Energía.....	84
7.8.3	Huella de Carbono (alcance 1 y alcance 2).....	84
7.8.4	Generación de Residuos.....	85
7.9	Metas de Reducción.....	86
7.10	Protección de la biodiversidad: Iniciativas para restaurar zonas aledañas a la operación	86
8.	Derechos humanos.....	89
8.1	La abolición efectiva del trabajo infantil y prevención explotación sexual menores de edad.....	89
8.2	El ingreso de menores de edad en los Hoteles de Colombia sigue el siguiente proceso.....	90
8.3	Operaciones en el exterior	91
9.	Fundación Decameron	93
9.1	Actividades realizadas desde la Fundación anualmente para la atención integral a primera infancia, niños y adolescentes.....	94

9.2	Impacto en la sociedad y desarrollo local	96
9.2.1	Fundación Decameron sede corregimiento la Boquilla	96
9.2.2	Fundación Decameron sede Barú	98
10.	Compromiso con los proveedores	101
10.1	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.....	102
10.2	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	103
10.3	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de estas.....	104
10.3.1	Inspecciones realizadas por el Área de Seguridad e Higiene (S&H).....	104
10.3.2	Verificaciones SARGLAFT.....	105
11.	Anexo.....	108

1. Introducción al estado de información no financiera

El presente Estado de Información No Financiera de **Hoteles Decameron España, S.L.U.** (en adelante el Grupo) hace referencia al ejercicio 2021 y forma parte del Informe de Gestión Consolidado. Con él se da respuesta a los requerimientos de la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de España, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010 de 2 de julio, y la Ley 22/2015 de 20 de julio de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Las entidades incluidas en el reporte son las mismas incluidas en el Informe de Gestión Consolidado y los Estados Financieros Consolidados del Grupo con corte al 31 de diciembre de 2021.

El contenido incluido en este informe se basa en los principios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad. Al ser este, el tercer Estado de Información no Financiera que publica el Grupo se incluye información del ejercicio fiscal de los años 2020 y 2021.

En su elaboración también se han tenido en cuenta las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE y lo establecido en los Estándares de Global Reporting Initiative (Estándares GRI).

En este contexto, a través del Estado de Información No Financiera, el Grupo tiene el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, el respeto de los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno, así como con relación a la sociedad que son relevantes para el Grupo en la ejecución de sus actividades de negocio.

En la elaboración de este informe y selección de sus contenidos se ha tenido en cuenta los asuntos relevantes identificados por el Grupo (ver apartado “Análisis de Materialidad”). De esta manera, en el presente Estado de Información No Financiera se indica, para cada cuestión propuesta por la Ley 11/2018, las políticas asociadas, los riesgos relacionados y los indicadores de referencia utilizados para su seguimiento y evaluación.

Por último, de conformidad con la normativa mercantil vigente, este Estado de Información No Financiera ha sido objeto de verificación por parte de un tercero independiente.

1.1 Análisis de materialidad

El análisis de materialidad o análisis de temas relevantes para el negocio es clave en el proceso de gestión de la responsabilidad y sostenibilidad corporativa para Decameron, al ser el pilar fundamental de la estructuración de su estrategia y hoja de ruta en este objetivo. La priorización de los asuntos materiales se realizó dentro de la construcción del modelo corporativo de sostenibilidad, en un análisis que dio como resultado la definición de cinco (5) asuntos materiales. De la misma manera, se realizó la selección de cinco (5) objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas (ODS) para priorizar iniciativas que contribuyan con el cumplimiento de la agenda 2030.

El avance en esta materia inicia con la etapa de diagnóstico en el año 2021 mediante la aplicación de una autoevaluación en buenas prácticas de sostenibilidad y posteriormente una definición de prioridades y alcance lo cual se planea como un proyecto por fases de implementación y evolución continua en el tiempo como elemento constante y transversal a toda la Organización.



Adicionalmente, los cinco (5) asuntos materiales priorizados junto con los ODS trabajados en cada uno son: Generación de valor para los accionistas (ODS 8); Buen gobierno y ética empresarial (ODS 16); Desarrollo y bienestar del talento (ODS 5 y 8); inversión responsable (ODS 5 y 12); y Cuidado y buen uso de los recursos (ODS 12 y 14). La descripción de lo que se va a trabajar en cada asunto junto con su enfoque de gestión se menciona a continuación:

Para el año 2021, se construyó un tablero de mando corporativo en un trabajo participativo con todas las áreas de la compañía atendiendo las necesidades propias de nuestra materialidad y

enfocado en el aporte del cumplimiento de los ODS. Este tablero guiará la estrategia de sostenibilidad, que actualmente se encuentra en una etapa inicial de autodiagnóstico y definición de metas y fases de implementación.

2. Modelo de negocio

2.1. Entorno empresarial y organizacional

El Grupo tiene como objeto social principal las actividades relacionadas con el turismo o complementarias al mismo, la administración y operación de hoteles, restaurantes y demás establecimientos de similar naturaleza, así como también la administración y venta de planes de turismo, el Grupo presta servicios individuales o por el sistema todo incluido.

La actividad de los diferentes segmentos del Grupo se desarrolla en 24 hoteles, 1 club social, 4 restaurantes y los negocios de venta de paquetes hoteleros por medio de agencias comerciales y venta de hospedajes futuros prepagados por medio de la línea de Multivacaciones, ubicados en 9 países en Latinoamérica y el Caribe, siendo Colombia el país de referencia para el Grupo.

2.2. Impactos del Covid-19

La evolución en el tratamiento a través de los Biológicos para afrontar La Covid-19, ha sido fundamental contrarrestarla, aunado con los esfuerzos por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y cada uno de los gobiernos en la implementación de esquemas de bioseguridad.

Esta situación ha tenido un impacto significativo en la economía mundial y por consiguiente en la economía de los países en los que opera el Grupo; sin embargo, el levantamiento gradual de las restricciones de viajes impuestas por varios países, de las medidas de aislamiento establecidas, la restricción de la movilidad y el distanciamiento social ha permitido ir incrementando los niveles de demanda de servicios hoteleros y actividades asociadas en el 2022.

Estas medidas de flexibilización han permitido ir recuperando al Grupo el encause en el retorno de sus actividades, observado los aforos permitidos tenido relación con las medidas de cada país y las establecidas por el comité de Bioseguridad. Esta recuperación se ha visto reflejada en los resultados financieros del Grupo y por ende la puesta en marcha o continuidad en todos los ámbitos.

El incremento de los aforos, así como la reapertura de los hoteles en Jamaica se han dado en el 2021 de manera progresiva en función de la demanda y en función de las medidas de distanciamiento interpuestas por cada jurisdicción.

Otros aspectos que pueden tener un impacto económico

El grupo diseño e implementar un protocolo de Bioseguridad que cumpliera con las recomendaciones de la OMS:

- Gastos asociados a la compra de Elementos de Protección Personal
 - ✓ Tapabocas Quirúrgicos y/o de Tela.
 - ✓ Guantes de Vinilo, Látex, Nitrilo, Caucho.
 - ✓ Batas.
 - ✓ Gafas o Caretas.

- Gastos asociados a la contratación de Personal Médico
 - ✓ Enfermeras.
 - ✓ Médicos.
 - ✓ Evaluaciones Médicas previo a reintegro, pagadas a proveedores externos cuando no contábamos con Médico en el Hotel o Sede.

- Gastos asociados a la realización de Exámenes de Laboratorio
 - ✓ Pruebas Moleculares (PCR).
 - ✓ Pruebas de Antígeno (Ag).

- La compañía asumió el pago salarial de los días de aislamiento que nuestros trabajadores tuvieron a consecuencia de presentar sintomatología respiratoria, COVID y no COVID.

- La compañía contrató a un asesor externo experto en Bioseguridad con el cual se revisó y ajustó el Protocolo de Bioseguridad de acuerdo con la normativa de cada uno de los Países donde opera Decameron; Se analizó Brote de COVID y se propuso manejo oportuno y acorde a las situaciones presentadas.

2.3. Presencia en el mundo

Colombia

➤ Caribe

Hotel Decameron Galeón	Hotel Decameron Barú
	
Hotel Decameron Cartagena	Hotel Casa San Pedro
	

➤ Amazonia, Leticia

Hotel Decameron Decalodge Ticuna


➤ **Eje cafetero**

Hotel Decameron Las Heliconias	Hotel Decameron Panaca
	

➤ **Isla De San Andrés**

Hotel Decameron Aquarium	Hotel Decameron Los Delfines
	
Hotel Decameron Maryland	Hotel Decameron Marazul
	

Hotel Decameron San Luis	Hotel Decameron Isleño
	

Ecuador

Hotel Decameron Monpiche	Hotel Punta Centinela
	

El Salvador

Hotel Decameron Salinitas


Jamaica

Royal Decameron Montego	Royal Decameron Cornwall	Decameron Club Caribbean
		

México

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

Panamá

Hotel Decameron Panamá



Haití

Hotel Decameron Índigo Beach



2.4. Principales resultados económicos

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

2021 (cifras en miles de euros)

Nombre de la subsidiaria	Tipo de negocio	País de constitución	Beneficios / pérdidas antes de impuestos	Provisión, impuesto de renta	Aportaciones fundaciones y entidades sin ánimo de lucro (*)
Hoteles Decameron España S.L.	Vehículo de inversión	España	(€ 983)	€ 0	€ 0
Hoteles Decameron Colombia S.A.S	Hotelería. Multivacaciones, oficinas centrales, vehículo de inversión	Colombia	(€ 9.683)	(€ 1.624)	€ 0
Servincludidos Ltda.	Hotelería. agencia comercial. Restaurantes	Colombia	€ 2.300	(€ 225)	€ 224
Decameron Cinco Herraduras S.A.S	Hotelería	Colombia	€ 903	€ 851	€ 0
Aparta Hotel Don Blas S. A.	Hotelería	Colombia	€ 1.924	€ 504	€ 1
Operaciones Decameron SAI S.A.S.	Comercializador	Colombia	(€ 4)	€ 0	€ 0
Decameron All Inclusive Hotels and Resorts S.A.	Agencia	Costa Rica	(€ 354)	€ 0	€ 0
Hoteles Decameron Ecuador S.A.	Hotelería. Multivacaciones. vehículo de inversión. agencia comercial y restaurantes	Ecuador	€ 2.334	€ 1.306	€ 0
Lorma S.A.	Hotelería	Ecuador	(€ 62)	€ 9	€ 0
Hoteles Decameron El Salvador S.A. de C.V.	Vehículo de inversión	El Salvador	€ 5.999	€ 238	€ 0
Servilaborales S.A. de C.V.	Suministro de personal	El Salvador	€ 30	€ 1	€ 0
Club de Playas Salinitas S.A. de C.V.	Hotelería. Multivacaciones	El Salvador	€ 6.992	€ 1.820	€ 0
Hoteles Decameron Guatemala S.A.	Multivacaciones	Guatemala	(€ 282)	€ 25	€ 0
Hoteles Decameron Jamaica Limited	Hotelería	Jamaica	(€ 4.264)	€ 0	€ 0
Hescov Investments, Limited	Hotelería	Jamaica	(€ 2.808)	€ 0	€ 0
Waterfront Investments Limited	Hotelería	Jamaica	(€ 2.569)	€ 0	€ 0
Decameron, S.A. de C.V.	Hotelería	México	(€ 12.129)	(€ 3.713)	€ 0
Servincludidos S.A. de C.V.	Suministro de personal	México	(€ 63)	€ 148	€ 0
Las Ramblas S.A.	Agencia Comercial	Panamá	€ 17	€ 5	€ 0
CPG Panamá Holdings, Inc. (consolidado)	Hotelería, Agencia comercial, vehículo de inversión	Barbados	(€ 565)	€ 1.122	€ 0
Decameron Global Services S. de R.L.	Agencia Comercial	Panamá	€ 673	€ 0	€ 0
Multivacaciones Panama S.A.	Multivacaciones	Panamá	€ 145	€ 55	€ 0
Decameron Services S.A.	Asesoría	Panamá	€ 169	€ 20	€ 0
Atlantic Management & Hotels International, S.A.	Agencia Comercial	Panamá	(€ 8)	€ 0	€ 0
Hoteles Decameron Haiti S.A.	Hotelería	Haití	(€ 4.029)	€ 0	€ 0
TOTAL			(€ 16.317)	€ 542,0	€ 225

La pérdida antes de impuestos revelada en el Estado Financiero Consolidado de España para el cierre de 2021 es de (13.132 miles de euros) y para el 2020 es de (86.464 miles de euros), así mismo el retorno de provisión por impuesto de renta para el año 2021 cierra en (-585 miles de euros) y para el 2020 se provisiona un importe de (3.705 miles de euros). Estos importes se obtienen luego de realizar el proceso de consolidación el cual contiene eliminaciones intragrupo y otros ajustes de homogenización, por lo que difiere de lo revelado a nivel individual.

Finalmente, el importe revelado en el rubro de donaciones a entidades sin ánimo de lucro para el año 2021 es de 225 miles de euros y no contiene las donaciones que el grupo realizó a los empleados, por lo que difiere de lo reportado en el Estado Financiero Consolidado de España el cual reporta las donaciones a empleados y además las destinadas a entidades sin ánimo de lucro. El importe revelado en el rubro de donaciones a entidades sin ánimo de lucro para el año 2020 es de 271 miles de euros que se destinaron íntegramente a la Fundación Decameron.

2020 (cifras en miles de euros)

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

2.5. Subvenciones del gobierno

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

Para el cierre del año 2021 y con el propósito de incentivar el mantenimiento del empleo, El gobierno nacional de Colombia expidió los siguientes decretos:

- ✓ Programa de Apoyo al Empleo Formal – PAEF por medio del decreto 639 de 2020, sobre el cual las Subsidiarias Colombianas se beneficiaron durante el primer trimestre del año 2021.
- ✓ Programa de Apoyo al Pago de la Prima de Servicios - PAP por medio del decreto 770 de 2020.
- ✓ Incentivo generación de empleo por medio del decreto 1399 de 2021.
- ✓ Empresas que se vieron afectadas por el paro nacional por medio de Ley 2155 de 2021.

Estos beneficios se presentan según lo permite la NIC 20 en el epígrafe de “otros ingresos de la operación “como subvenciones del gobierno por 1.228 miles de euros (2020: 628 miles de euros).

2.6. Nuestro Negocio

Somos Decameron, una cadena hotelera con presencia internacional, líderes del turismo todo incluido en Latinoamérica y el Caribe que se ha dedicado a divertir, entretener, desestresar y alegrar la vida de cada persona que se acerca a tomar nuestros servicios.

Nos apasiona la calidad, el buen servicio y entendemos la importancia de prestar atención a cada detalle, por eso dedicamos todo nuestro esfuerzo para ofrecer la mejor alternativa hotelera y turística del mercado, diseñando las mejores experiencias que lleven a nuestros huéspedes a disfrutar sin preocupaciones y a dedicarse exclusivamente al descanso, la relajación y el entretenimiento.

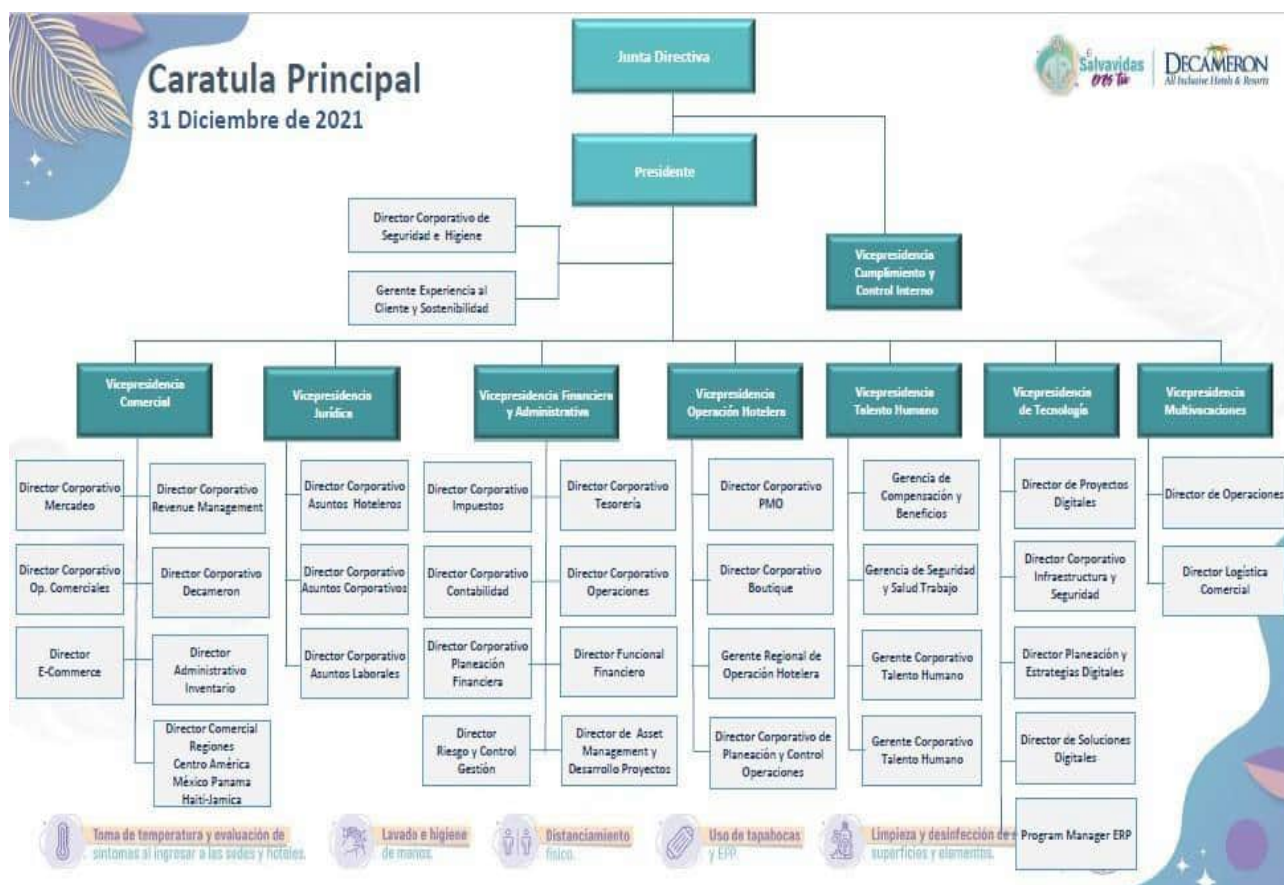
Por lo anterior, contamos con una filosofía corporativa que nos permite vivir al interior del Grupo una misión, visión y valores Decameron que conforman nuestra cultura organizacional.

- **Misión:** Servir con pasión para hacer felices a nuestros clientes, creando experiencias vacacionales inolvidables y accesibles.
- **Visión:** Ser líderes en el turismo todo incluido en América Latina y el Caribe. Ser la Organización donde todos queremos estar y permanecer.

➤ **Valores Corporativos:**

- ✓ **Pasión por servir:** Nuestra disposición permanente para superar las expectativas de nuestros clientes, disfrutando nuestro trabajo y alcanzando siempre objetivos extraordinarios.
- ✓ **Integridad:** Actuamos con rectitud, honestidad, transparencia, razonabilidad y justicia en todo momento y circunstancia.
- ✓ **Trabajo en equipo:** Unimos esfuerzos y capacidades en forma coordinada para lograr propósitos comunes y ambiciosos.
- ✓ **Calidad y eficiencia:** Nos desempeñamos consistentemente con profesionalismo y excelencia, haciendo uso óptimo de los recursos disponibles e innovando para cumplir nuestra propuesta de servicio.

2.7. Estructura organizacional



2.8. Plan estratégico

El plan estratégico del Grupo Decameron busca apalancar las metas de crecimiento, que se ha trazado para los próximos años, a través de la ejecución de una serie de iniciativas que combinan un agresivo plan de expansión de las diferentes unidades de negocio del Grupo, con el desarrollo y/o fortalecimiento de capacidades críticas al interior del Grupo y en su posicionamiento en el mercado.

➤ **Mayor poder adquisitivo e interés hacia experiencias vacacionales y de viaje:**

A continuación, se presentan las siguientes situaciones en las que se apalanca la visión de crecimiento del negocio del Grupo.

Por un lado, el desarrollo económico global está permitiendo a la clase media contar con un mayor poder adquisitivo en términos generales, y esta mayor capacidad de compra se refleja en la posibilidad de contemplar un mayor gasto en temas relacionados con viajes y turismo.

Por otra parte, una mayor disposición a viajar y tomar vacaciones hace que este segmento busque nuevas experiencias, lo que genera una necesidad por parte del mercado de estar en un proceso constante de innovación y evolución. En este contexto, una nueva perspectiva de las experiencias “All-Inclusive” constituye un elemento fundamental dentro de los planes de expansión del Grupo.

➤ **Crecimiento de la demanda internacional hacia destinos en América Latina:**

En un mundo cada vez más globalizado, nuevos destinos turísticos aparecen diariamente, sin embargo, para algunas regiones contar con un buen posicionamiento a nivel internacional permite capitalizar la cada vez mayor demanda de viajes. América Latina es un claro ejemplo de esta situación, donde además de contar con una imagen suficientemente favorable a nivel internacional, tiene un potencial inmenso en la generación y desarrollo de nuevos destinos que permitan mantener una dinámica de crecimiento en sus volúmenes de turistas.

Desde hace cerca de 10 años se evidencia una tendencia creciente en la llegada de turistas internacionales a la región, y este comportamiento se espera que continúe durante los próximos años. Para el Grupo estas proyecciones representan una oportunidad de fortalecer su presencia en mercados internacionales y capturar buena parte de la demanda de viajes hacia la región.

Basado en todas estas proyecciones, el Grupo ha estructurado un plan de expansión y crecimiento de su negocio; en el caso específico del negocio hotelero, el plan tiene el objetivo de incorporar nuevas habitaciones **(principalmente bajo el modelo “All-Inclusive”)** al portafolio existente a través de proyectos e iniciativas organizados en tres categorías, buscando capitalizar operaciones exitosas y ampliar aquellos hoteles donde se están obteniendo buenos resultados, capturar oportunidades adicionales en destinos donde el Grupo ya tiene presencia y conoce el mercado, y complementar con la entrada a mercados identificados como estratégicos para el posicionamiento de la marca.

➤ **Desarrollo / Fortalecimiento de capacidades**

Complementariamente a los planes de expansión y crecimiento en las diferentes líneas de negocio del Grupo, el plan estratégico identificó y priorizó una serie de objetivos alrededor del desarrollo y/o fortalecimiento de capacidades críticas, en funciones directamente relacionadas con las unidades de negocio del Grupo, y en funciones bajo responsabilidad de las áreas de soporte.

Alrededor de cada uno de los objetivos se han generado diferentes iniciativas o proyectos, que incluyen proyectos de tecnología e iniciativas de transformación general del Grupo. El portafolio consolidado de proyectos e iniciativas está organizado alrededor de cuatro grandes prioridades del Grupo:

- ✓ **Incremento de rentabilidad del negocio** – bien sea a través de mayores ingresos, menores costos y gastos, o una combinación de los dos.
- ✓ **Mitigación de riesgos y contingencias.**
- ✓ **Mejora en la experiencia del cliente** – externo e interno.
- ✓ **Cumplimiento de temas regulatorios** – en cada una de las geografías donde el Grupo tiene presencia.

El horizonte de ejecución de los diferentes proyectos e iniciativas identificados va desde aspectos de corto plazo (con captura de valor de manera muy rápida) hasta temas fundamentales dentro de la gestión de las diversas unidades de negocio del Grupo, con objetivos parciales que se irán alcanzando gradualmente y generando valor al negocio. Simultáneamente, la ejecución del plan de expansión permitirá materializar la visión de crecimiento del Grupo. Trabajar en los dos frentes de manera coordinada es vital para asegurar la sostenibilidad del negocio en el mediano y largo plazo.

3. **Nuestro talento humano**

3.1. **Enfoque de gestión**

➤ **Políticas aplicadas por la empresa respecto a cuestiones sociales y relativas al personal**

El Grupo ha establecido un proceso corporativo de selección que busca asegurar que las mejores prácticas y procesos se desarrollen en todos los países en los que el Grupo tiene presencia. Con lo anterior y a través de la definición y creación del proceso de selección y en conjunto con el área de Compensación, se han desarrollado descriptivos de cargos como fuente esencial para iniciar la búsqueda y cubrir vacantes en el Grupo, esto con el fin de determinar las habilidades y competencias mínimas que un candidato debe tener para hacer parte de la empresa, dichas características son la fuente de evaluación y definición para la calificación de los candidatos.

El compromiso del Grupo de velar por la igualdad está descrito en el numeral 4.2.1 de la Política de Selección, en la cual se ha determinado que: “El proceso de selección propende por el respeto a la igualdad de oportunidades y promueve la no discriminación por razón de raza, edad, sexo, estado civil, ideología, opiniones políticas, nacionalidad, religión o cualquier otra condición personal, física o social. A través de ello, se garantiza la capacidad para incorporar, motivar y retener el mejor talento y mantener los principios éticos y legales esperados de una empresa de confianza, congruente y alineada con los valores de sus clientes, accionistas, empleados y comunidad”.

Así mismo, en el Grupo contamos con un Programa de Formación Corporativo, denominado Formación D, el cual está conformado por diferentes frentes de entrenamiento que impulsan el desarrollo de habilidades organizacionales, aplicando módulos en temas normativos, habilidades técnicas, temas core del negocio y competencias blandas; lo anterior, mediante entrenamientos presenciales y virtuales, talleres, e-learning, charlas y foros.

Del mismo modo, con el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo aseguramos la adopción de medidas eficaces que garanticen la participación de todos los trabajadores y sus representantes ante el Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo.

➤ **Principales riesgos relacionados con las cuestiones sociales y relativas al personal**

El Grupo, con el apoyo y liderazgo de la Vicepresidencia de Cumplimiento y Control Interno ha diseñado un Código de Ética y Conducta en el cual en el capítulo VII, se establecen los principios y deberes para la administración de los conflictos de interés, entendidos como “cualquier situación en la cual un trabajador o contratista enfrente sus intereses personales con los de Decameron, bien sea en actividades personales o en el trato con otras personas o entidades con intereses comerciales, que afecten la libertad, buen juicio e independencia en la toma de una decisión”.

El Código de Ética y Conducta se implementa a nivel organizacional e impacta a todos los trabajadores del Grupo. Los riesgos relacionados con cuestiones relativas al personal se identifican en todos los niveles del Grupo.

3.2. Empleo

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

De acuerdo con la afectación vivida por la pandemia y las estrategias de cara a contrarrestar los efectos en el Grupo, desde el año 2020, se establecieron unos cargos críticos y necesarios para la operación de cada unidad de negocio, de esta manera y sin tener en cuenta variables de edad, sexo, tipo de contrato o país se realizaron los respectivos ajustes terminando en los siguientes datos demográficos definitivos:

✓ **Por sexo**

Genero	2021		2020	
Hombres	4.856	55,9%	4.656	56,6%
Mujeres	3.835	44,1%	3.568	43,4%
Total general	8.691	100,0%	8.224	100,0%

✓ **Por grupo edad**

Rango de Edad	2021		2020	
Menores de 30	2.396	27,6%	2.567	31,2%
Entre 30 y 50	5.109	58,8%	4.623	56,2%
Mayores de 50	1.186	13,6%	1.034	12,6%
Total general	8.691	100,0%	8.224	100,0%

✓ **Por país**

País	2021		2020	
COLOMBIA	3.813	43,9%	3.489	42,4%
COSTA RICA	3	0,0%	3	0,0%
ECUADOR	1.024	11,8%	981	11,9%
EL SALVADOR	646	7,4%	691	8,4%
GUATEMALA	11	0,1%	12	0,1%
HAITÍ	271	3,1%	282	3,4%
JAMAICA	739	8,5%	611	7,4%
MÉXICO	1.187	13,7%	1.130	13,7%
PANAMÁ	997	11,5%	1.025	12,5%
Total general	8.691	100,0%	8.224	100,0%

✓ **Por clasificación profesional**

Profesional	2021		2020	
Operativo	6.929	79,7%	6.438	78,3%
Táctico	1.637	18,8%	1.657	20,1%
Estratégico	125	1,4%	129	1,6%
Total general	8.691	100,0%	8.224	100,0%

Operativo: Cargos de auxiliar, asistente y técnico.

Táctico: Cargos de nivel analista, profesional, coordinación y jefaturas.

Estratégico: Cargos de nivel presidencia, vicepresidencia, dirección y gerencia.

➤ **Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo**

Debido a la situación de la pandemia y de acuerdo con la estrategia laboral del Grupo, en el año 2020, se definió no prorrogar contratos definidos en cargos que no fuesen críticos y necesarios para cada unidad de negocio.

✓ **Número total de trabajadores**

Contrato	2021	2020
DEFINIDO	3.855	3.196
INDEFINIDO	4.836	5.028
Total general	8.691	8.224

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

✓ **Por sexo**

Genero	2021		2020	
	DEFINIDO	INDEFINIDO	DEFINIDO	INDEFINIDO
Hombre	2.014	2.842	1.698	2.958
Mujer	1.841	1.994	1.498	2.070
Total general	3.855	4.836	3.196	5.028

✓ **Por grupo de edad**

Rango de Edad	2021		2020	
	DEFINIDO	INDEFINIDO	DEFINIDO	INDEFINIDO
Menores de 30	1.538	858	1.381	1.186
Entre 30 y 50	2.003	3.106	1.586	3.037
Mayores de 50	314	872	229	805
Total general	3.855	4.836	3.196	5.028

✓ **Por país**

País	2021		2020	
	DEFINIDO	INDEFINIDO	DEFINIDO	INDEFINIDO
COLOMBIA	2.124	1.689	1.756	1.733
COSTA RICA	0	3	0	3
ECUADOR	48	976	26	955
EL SALVADOR	262	384	290	401
GUATEMALA	0	11	0	12
HAITÍ	209	62	214	68
JAMAICA	284	455	129	482
MÉXICO	797	390	731	399
PANAMÁ	131	866	50	975
Total general	3.855	4.836	3.196	5.028

✓ **Por clasificación profesional**

Profesional	2021		2020	
	DEFINIDO	INDEFINIDO	DEFINIDO	INDEFINIDO
Operativo	3.460	3.469	2.847	3.591
Táctico	388	1.249	345	1.312
Estratégico	7	118	4	125
Total general	3.855	4.836	3.196	5.028

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

De acuerdo con la afectación vivida por la pandemia y las estrategias de cara a contrarrestar los efectos de esta en el Grupo, desde el año 2020, se establecieron unos cargos críticos y necesarios para la operación de cada unidad de negocio, de esta manera y sin tener en cuenta variables de edad, sexo, tipo de contrato o país se realizaron los respectivos ajustes terminando en los siguientes datos demográficos definitivos:

✓ **Por modalidad de contrato**

Tipo de Contrato	2021	2020
DEFINIDO	3.398	3.299
INDEFINIDO	4.858	5.488

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

✓ **Por sexo**

Género	2021		2020	
	DEFINIDO	INDEFINIDO	DEFINIDO	INDEFINIDO
Hombre	1.787	2.861	1.731	3.176
Mujer	1.611	1.997	1.568	2.312

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

✓ **Por grupo de edad**

Rango de Edad	2021		2020	
	DEFINIDO	INDEFINIDO	DEFINIDO	INDEFINIDO
Menores de 30	1.349	951	1.382	1.321
Entre 30 y 50	1.782	3.078	1.637	3.293
Mayores de 50	267	828	280	874

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

✓ **Por clasificación profesional**

Profesional	2021		2020	
	DEFINIDO	INDEFINIDO	DEFINIDO	INDEFINIDO
Operativo	3.015	3.476	2.939	4.363
Táctico	378	1.261	358	1.044
Estratégico	5	121	2	81

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

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

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

➤ **Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional**

De acuerdo con la afectación vivida por la pandemia y las estrategias de cara a contrarrestar los efectos de esta en el Grupo, desde el año 2020, se establecieron unos cargos críticos y necesarios para la operación de cada unidad de negocio, de esta manera y sin tener en cuenta variables de edad, sexo, tipo de contrato o país se realizaron los respectivos ajustes terminando en los siguientes datos demográficos definitivos:

✓ **Por sexo**

Por Sexo	2021	2020
Hombres	113	649
Mujeres	69	592
Total general	182	1.241

✓ **Por grupo de edad**

Por grupo de edad	2021	2020
Menores de 30	64	482
Entre 30 y 50	84	634
Mayores de 50	34	125
Total general	182	1.241

✓ **Por clasificación profesional**

Profesional	2021	2020
Operativo	146	1.039
Táctico	34	188
Estratégico	2	14
Total general	182	1.241

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

➤ **Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor – brecha salarial.**

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

País	Moneda	2021	2020
Colombia	COP	3.743,6	3.432,5
Costa Rica	CRC	624,0	617,3
México	MXN	20,3	19,9
Jamaica	JMD	151,4	142,7
Haití	HTG	90,6	72,1
Guatemala	GTQ	7,7	7,8
Ecuador	USD	1,0	1,0
El Salvador	USD	1,0	1,0
Panamá	USD	1,0	1,0

Aunque los trabajadores han percibido la remuneración en moneda local, a la hora de reportar esta información, las remuneraciones se han convertido a USD. Un USD equivale a 0,88 euros (€) a fecha 31/12/2021 y a 0,88 euros (€) a fecha 31/12/2020.

Para los cálculos de remuneración media del año 2021 se realizó un ajuste al salario real. Por otro lado, en 2020, se generó un promedio ponderado entre el promedio de remuneración percibido en el trimestre por persona y el número de personas activas en el trimestre.

De acuerdo con la afectación vivida por la pandemia y las estrategias de cara a contrarrestar los efectos de esta en el Grupo, desde el año 2020, se estableció definir el personal crítico y clave para operar el negocio durante la crisis, con quienes se acordó un aporte voluntario de su salario, siempre que estos devengaran más de dos salarios mínimos legales vigentes (hasta junio del año 2021 se tuvieron salarios con reducción). Así mismo y de acuerdo con la legislación laboral de cada país, se estableció que el personal que entraría en suspensión de contrato debido a que sus funciones no serían requeridas dada la contingencia mundial, recibieran un subsidio económico que dependía de las escalas salariales definidas por el Grupo.

✓ Promedio anual por sexo

Promedio por género	2021	2020
Hombres	7.063	7.185
Mujeres	6.136	6.457
Promedio General	6.657	6.879
Brecha Salarial	13,1%	10,1%

✓ Promedio por edad

Promedio por Edad	2021				2020			
	Menores de 30	Entre 30 y 50	Mayores de 50	Promedio General	Menores de 30	Entre 30 y 50	Mayores de 50	Promedio General
Hombres	4.824	7.142	10.992	7.063	4.744	7.469	11.366	7.185
Mujeres	4.916	6.634	6.503	6.136	4.905	7.312	6.296	6.457
Promedio General	4.864	6.913	9.291	6.657	4.813	7.401	9.573	6.879
Brecha Salarial	-1,9%	7,1%	40,8%	13,1%	-3,4%	2,1%	44,6%	10,1%

✓ Por clasificación profesional

Promedio por Clasificación profesional	2021				2020			
	Operativo	Táctico	Estratégico	Promedio General	Operativo	Táctico	Estratégico	Promedio General
Hombres	4.504	11.018	75.931	7.063	5.624	9.671	69.019	7.185
Mujeres	4.419	10.516	50.636	6.136	5.312	10.671	43.840	6.457
Promedio General	4.467	10.806	67.070	6.657	5.491	10.058	60.878	6.879
Brecha Salarial	1,9%	4,6%	33,3%	13,1%	5,5%	-10,3%	36,5%	10,1%

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

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

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

Para el cálculo del 2020, se calcula un promedio ponderado entre el promedio de remuneración percibido en el trimestre por persona y el número de personas activas en el trimestre. En el 2021, se calculó el promedio por mes.

- Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.

De acuerdo con la afectación vivida por la pandemia y las estrategias de cara a contrarrestar los efectos de esta en el Grupo, desde el año 2020, se acordó un aporte voluntario de su salario (hasta junio del año 2021 se tuvieron salarios con reducción). La

disminución de directivos fue la de mayor impacto, ya que su aporte fue la de mayor peso porcentual de todo el Grupo.

Promedio por Genero	2021	2020
Hombres	249.445	163.005
Mujeres	187.896	113.120

	TRM	
COP	2021	2020
	3.743,6	3.432,5

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

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

➤ **Políticas de desconexión laboral**

Para el año 2021 no se definió una Política de desconexión laboral Corporativa. Sin embargo, en el año 2021 la Compañía garantizó el cumplimiento de los horarios de acuerdo con la legislación laboral de cada país. En las sedes donde tuvimos trabajo presencial debido a la apertura de los hoteles, se garantizó el cumplimiento de la jornada laboral establecida en la ley, a través de la programación de los turnos de trabajo. En el caso de los trabajadores que tenían trabajo no presencial a causa de las disposiciones gubernamentales dadas por la pandemia, se garantizaron las jornadas de trabajo a través de los jefes de cada área conforme a la legislación laboral de cada país. Las reuniones de trabajo y las asignaciones diarias se contemplaron dentro de la jornada laboral.

✓ **Número de empleados con discapacidad**

País	2021	2020
Colombia	0	0
Costa Rica	0	0
Ecuador	40	54
El Salvador	28	28
Guatemala	0	0
Haití	0	0
Jamaica	N/D	0
México	0	0
Panamá	3	2
Total general	71	84



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 y México no contamos con colaboradores con certificado de discapacidad.

En el 2021 Jamaica no contaba con registro de información relacionada con Trabajadores con Certificado de Discapacidad por parte del Ministerio de Salud, por lo tanto, se relaciona N/D.

➤ **Accesibilidad universal de las personas con discapacidad**

✓ **La integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad**

De acuerdo con la legislación de los países y los requisitos legales que en estos se define para la administración y operación de nuestro negocio, se considera que durante 2021 el personal discapacitado se conforma de la siguiente manera:

Ecuador: 40

El Salvador: 28

Panamá: 3

En los datos se incluyen a los trabajadores con certificado de discapacidad. En los demás países en los que el Grupo tiene presencia, no existe una legislación que determine u obligue a el Grupo a contratar personal con discapacidad, esto incluye a Colombia, Guatemala, México, Haití.

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.

3.3. Organización del tiempo de trabajo

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

➤ Número de horas de absentismo

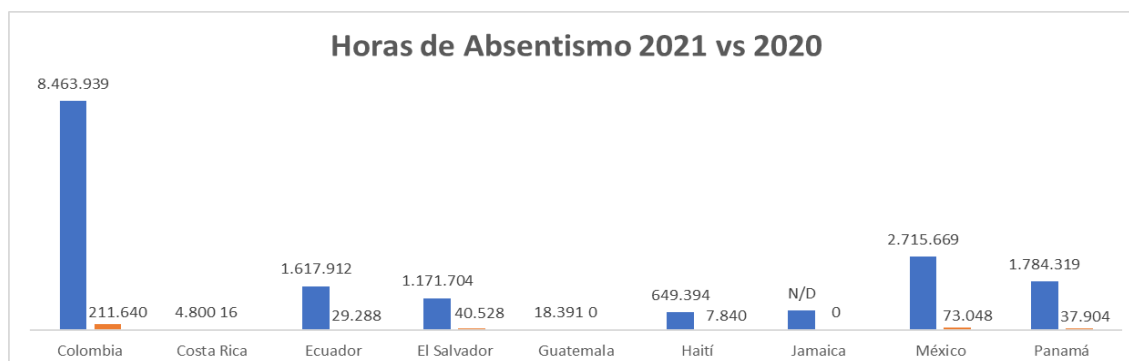
País	2021			2020		
	Masculino	Femenino	Total	Masculino	Femenino	Total
	Horas	Horas	Horas	Horas	Horas	Horas
Colombia	4.660.747	3.803.191	8.463.938	77.184	134.456	211.640
Costa Rica	2.400	2.400	4.800	0	16	16
Ecuador	1.067.721	550.192	1.617.913	10.696	18.592	29.288
El Salvador	617.975	553.729	1.171.704	13.584	26.944	40.528
Guatemala	7.588	10.803	18.391	0	0	0
Haití	448.780	200.614	649.394	3.120	4.720	7.840
Jamaica	399.956	302.312	702.268	N/D	N/D	N/D
México	1.431.649	1.284.020	2.715.669	23.128	49.920	73.048
Panamá	1.117.162	667.156	1.784.318	12.944	24.960	37.904
Total general	9.753.978	7.374.417	17.128.395	140.656	259.608	400.264

Para los países de El Salvador y Panamá en el 2021 se observa una reducción en los días de absentismo. La explicación para esto se encuentra relacionada con el manejo y seguimiento dado por las autoridades Sanitarias a las Enfermedades de tipo respiratorio, dentro de las cuales están Jornadas de Vacunación contra el COVID-19 e Influenza, tratamiento oportuno y adecuado de síntomas y posibles complicaciones.

En los países de Colombia, Ecuador, Haití y México aumentaron los días de absentismo ya que se reactivó la operación, lo cual genera un incremento el personal activo de cada base.

El número de horas de absentismo corresponde al número de días dejados de laborar multiplicado por 8 horas laborales. Como absentismo se tomó en consideración los certificados médicos por accidente de trabajo, enfermedad general, enfermedad laboral, licencia de maternidad y licencia de paternidad para todos los países.

En el 2021 no se obtuvieron los datos de Jamaica.



➤ Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación

- ✓ Permisos de baja por maternidad y paternidad: El Grupo se rige bajo la legislación de cada país para dar licencias de maternidad o paternidad según corresponda.
- ✓ Permisos en casos puntuales para llevar a los hijos al médico, para cuidar a los hijos o a los padres cuando estos están enfermos, o cualquier otro permiso para resolver asuntos personales.
- ✓ Actualmente no existe una política; sin embargo, el Grupo ha delegado esta labor en los líderes, quienes deben garantizar el cumplimiento de los resultados del trabajador y no afectar la operación en caso de requerir dar un permiso a algún trabajador de su equipo.
- ✓ Flexibilidad horaria: El Grupo no cuenta con este programa.
- ✓ Reducciones de jornada, permisos especiales y excedencias: En el Grupo no contamos con reducciones de jornada, pero como fue mencionado en el punto anterior, bajo potestad del líder pueden otorgarse permisos a los trabajadores, estos pueden ser remunerados o no remunerados y son validados por el área de Talento Humano del Grupo.

3.4. Salud y seguridad

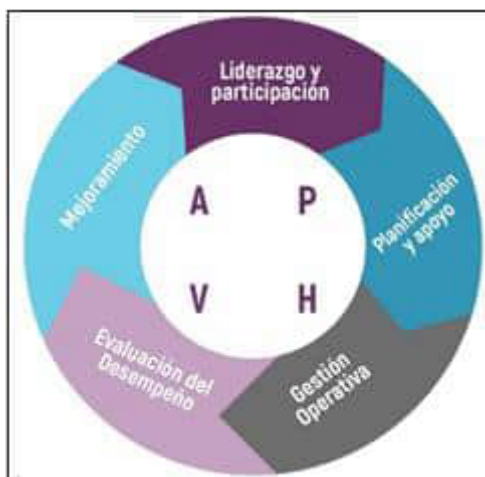
Condiciones de Salud y Seguridad en el Trabajo

El Equipo del área de Seguridad y Salud en el Trabajo es el encargado de diseñar e implementar un Sistema de Gestión, mediante un proceso lógico y por etapas que permite el mejoramiento continuo a través de un ciclo: Planear, Hacer, Verificar y Actuar, cuyo propósito es la prevención de las lesiones y enfermedades; así como, la protección y promoción de la salud de los trabajadores dependientes, contratistas, colaboradores cooperados y los colaboradores en misión de empresas de servicios temporales.

Contamos con un equipo multidisciplinario conformado por tecnólogos y profesionales de la Ingeniería y el Área de la Salud, especializados en Seguridad y Salud en el Trabajo, contratados de manera directa en nuestras sedes de Colombia, Ecuador, El Salvador, México y Panamá. En los demás países la implementación del Sistema de Gestión es liderado por la persona encargada de Talento Humano con el apoyo de asesores externos especializados.

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

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se desarrolla bajo las siguientes fases:



En la tabla se detallan las actividades que se realizan dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST):

Fase		Actividades
Planear	Liderazgo y participación	Política de SST; Responsabilidades del SG-SST; conformación y reuniones de los comités de conformación y reuniones de los comités de seguridad y salud en el trabajo; en 2021 continuó funcionando el comité Corporativo de Bioseguridad enfocado a prevenir y mitigar la propagación del virus SARS COV2; para fomentar la participación de los trabajadores la organización establece y ejecuta el plan de capacitación, inducción y reinducción.

	Planificación y apoyo	Establece metas y objetivos del SG-SST; identificarlos requisitos legales de acuerdo con la normatividad de cada País, se realizó actualización de matrices legales incluyendo normativa relacionada a COVID-19; se cuenta con asignación de recursos y presupuesto para ejecución de actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo; se establece plan de trabajo anual el cual fue modificado de acuerdo a prioridades por COVID-19; se tiene repositorio documental de todas las actividades de SST que se realizan desde las diferentes operaciones.
Hacer	Gestión operativa de la salud	Realiza evaluaciones médicas ocupacionales, fomenta actividades de promoción y prevención de la salud que permitan disminuir la ocurrencia de enfermedades laborales y de origen común. Se Actualizó el protocolo para manejo de situaciones de posible contagio por COVID-19, se realiza seguimiento de casos sospechosos y confirmados.
	Gestión operativa de los peligros	Implementa programas de gestión del riesgo que permiten mitigar la ocurrencia de accidentes de trabajo; se cuenta con una metodología para la identificación, evaluación, valoración y control de los peligros, se realiza actualización anual de la matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos, desde 2020 esta matriz contempla el nivel de riesgo y exposición a peligro biológico por virus de Sars-Cov-2 o Covid-19, en esta matriz se contemplan las actividades de cada base, establece medidas de control e intervención de las cuales se realiza seguimiento de su cumplimiento.
	Gestión operativa de preparación y respuesta ante amenazas	Cada sede de trabajo cuenta con un plan de emergencias, simulacros con emergencias prioritarias y capacitaciones a grupos de brigada de emergencias. Para 2021 se ejecutaron simulacros de autoprotección para emergencias prioritarias y adicionales simulacros de manejo de situaciones de posible contagio por COVID-19. Adicional teniendo en cuenta la medida de trabajo en casa se fortaleció con los trabajadores la importancia de contar con un plan de emergencias familiar.
Verificar	Evaluación del desempeño	Establece, mide y realiza seguimiento a los Indicadores del SG-SST; realiza auditorías internas y revisión por la Alta Dirección.
Actuar	Mejoramiento	Establece acciones correctivas, preventivas y de mejora derivadas de todo el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

3.4.1. Protocolos de bioseguridad

Decameron continuó con la implementación del protocolo de Bioseguridad, adaptando sus requerimientos en coherencia con los cambios establecidos por entes de control para la prevención, contención, y mitigación del COVID-19. Para este año se continua con los siguientes parámetros dentro del protocolo:

- ✓ Medidas preventivas para todos los empleados.
- ✓ Medidas de prevención de contagio en hoteles.
- ✓ Medidas para los restaurantes independiente de un hotel.
- ✓ Recomendaciones preventivas de tipo extralaboral.
- ✓ Medidas para el trabajo en casa.
- ✓ Matriz de elementos de protección personal COVID-19 que contempla todos los cargos del Grupo, (se suministran estos elementos de forma periódica y se inspecciona su correcto uso).

Se crean con base a los nuevos lineamientos los siguientes controles:

- ✓ Jornadas de vacunación para empleados y familiares 1era dosis.
- ✓ Jornadas de vacunación segundas dosis y refuerzo en hoteles y oficinas para empleados.

➤ Actividades de promoción del bienestar

Teniendo en cuenta los protocolos de bioseguridad y medidas de distanciamiento físico para prevenir el contagio o propagación del COVID-19, en 2021 se continua con el control de actividades presenciales que generarán aglomeración de trabajadores, motivando las reuniones de manera virtual, se implementaron actividades de promoción y de mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores, dentro de los cuales están capacitaciones de salud mental, webinar de prevención de COVID-19, ejecución de exámenes médicos y valoraciones médicas para reaperturas de las operaciones. Así mismo, se continuo con la formación del curso de bioseguridad en la inducción de ingreso, capacitaciones y reentrenamientos, entre otras actividades.

➤ Participación de trabajadores

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud asegura la adopción de medidas eficaces que garantizan la participación de todos los trabajadores y sus representantes ante el Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo, también se promueve la participación y consulta de todos los trabajadores, a través de medios de comunicación como carteleros, Portal del Colaborador, tarjetas de observación para realizar reportes de actos y condiciones inseguras, participación en la identificación y valoración de peligros.

➤ **Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo**

Durante 2021, en Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador y México se continuó ejecutando la gestión de comités de seguridad y salud en el trabajo los cuales permiten el mejoramiento de condiciones de salud y bienestar de los trabajadores.

Para el 2021 como acción de mejora se estructuró el comité paritario en Ciudad de Panamá, con fecha de conformación al mes de diciembre por un periodo de dos años, conformado por cuatro representantes con sus respectivos suplentes, se implementa plan de trabajo con actividades establecidas por los representantes para dar cumplimiento a la promoción y prevención de la salud y la seguridad 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, 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 a las circunstancias de cada actividad.
--	--	--

► Plan de emergencias

Para el año 2021 se cumple con la actualización del plan de emergencias para cada uno de los Hoteles, en el cual se establecen medidas de prevención, preparación y respuesta ante emergencias, se garantiza la ejecución del presupuesto en el mantenimiento y cambio de recursos como camillas, botiquines y revisión anual de extintores. Se da formación anual a las brigadas constituidas, en temática como primeros auxilios, evacuación, planes de emergencia entre otros.

➤ **Simulacros**

Durante el año 2021 se continua con actividades de personal en modalidad de trabajo en casa y presencial, se realizó dos tipos de simulacro de acuerdo la ubicación laboral del trabajador, para los trabajadores con actividades en casa se elaboró y socializó el plan de emergencias familiar, fortaleciendo las medidas de seguridad y la preparación ante posibles emergencias que se presenten en el hogar.



2. Analiza la vulnerabilidad

Realiza la siguiente prueba de Vulnerabilidad:

Test de Vulnerabilidad Familiar	Sí	No	N/A
¿Sabes cuáles son las amenazas existentes alrededor de tu vivienda y dentro de ella?			
¿Tienes en tu hogar elementos para atender emergencias tales como botiquín, extintor, kit de emergencias y sabes cómo utilizarlo?			
¿Tienes un plan para proteger al abuelo, al bebé, o a un familiar enfermo o discapacitado en caso de una emergencia?			
¿Los miembros de tu familia conocen la ubicación de registros de agua, gas e interruptores de luz? ¿Sabes cómo cerrarlos?			
¿Has acordado con tu familia un punto de encuentro o de refugio en caso de presentarse una emergencia?			
¿Tu familia conoce las acciones que se deben tener en cuenta para evacuar la vivienda en caso de emergencia como incendio, inundación o sismo?			

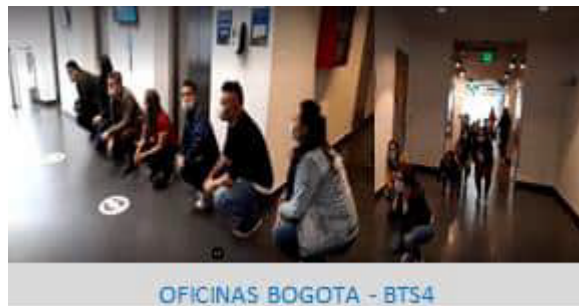


Se implementó una estrategia de comunicaciones para socializar recomendación de preparación ante fenómenos meteorológicos por posibles Huracanes en las zonas costera (Colombia, Ecuador, México, El Salvador, Costa Rica, Panamá); estas comunicaciones fueron enviadas a los trabajadores de cada una de las bases con el fin de sensibilizarlos respecto a las acciones preventivas a implementar.



HOTEL MOMBICHE - ECUADOR

Para los trabajadores con actividades presenciales en Hoteles y oficinas en cumplimiento a los protocolos establecidos por la contingencia del COVID-19, se realizó simulacro de evacuación con metodología de “Incendio”; durante el simulacro se recordaron técnicas de autoprotección que permiten evaluar de una forma práctica e individual la preparación de respuesta ante emergencias, evacuación con arrastre en caso de manifestación de humo y evacuación segura de las instalaciones de manera organizada y sistemática.



3.4.2. Accidentes de trabajo

Para el 2021 se diseñó e implementa con acompañamiento de la Administradora de Riesgos Laborales SURA, una estrategia de cuidado enfocada a la disminución de la accidentalidad y enfermedad laboral, en las actividades y procesos críticos de la Organización, la cual, promueve la participación de todos los niveles en la organización para fomentar una cultura de seguridad a través de la generación Guías de Trabajo Seguro en las áreas con riesgos considerados como críticos.

➤ Accidentes 2021 total

País	Accidente de Trabajo	Días Perdidos	Promedio Trabajadores	Horas Trabajadas Año	Índice de Frecuencia	Índice de Gravedad
Colombia	238	2.622	3.524	8.463.939	28,12	0,31
Costa Rica	0	0	2	4.800	0,00	0,00
Ecuador	20	378	809	1.617.912	12,36	0,23
El Salvador	27	321	565	1.171.704	23,04	0,27
Guatemala	0	0	8	18.391	0,00	0,00
Haití	1	11	271	649.394	1,54	0,02
Jamaica	N/D	N/D	350	702.268	N/D	N/D
México	72	1.417	1.130	2.715.669	26,51	0,52
Panamá	24	335	774	1.784.319	13,45	0,19
Total general	382	5.084	7.433	17.128.396	22,30	0,30

Durante el 2021 se observa un aumento en el número de accidentes e índice de frecuencia, lo cual puede ser explicado por la reactivación de las actividades de operación hotelera, con un incremento en el número de trabajadores y por consiguiente en la cantidad de horas de trabajo con exposición a diferentes tipos de riesgos propios del trabajo.

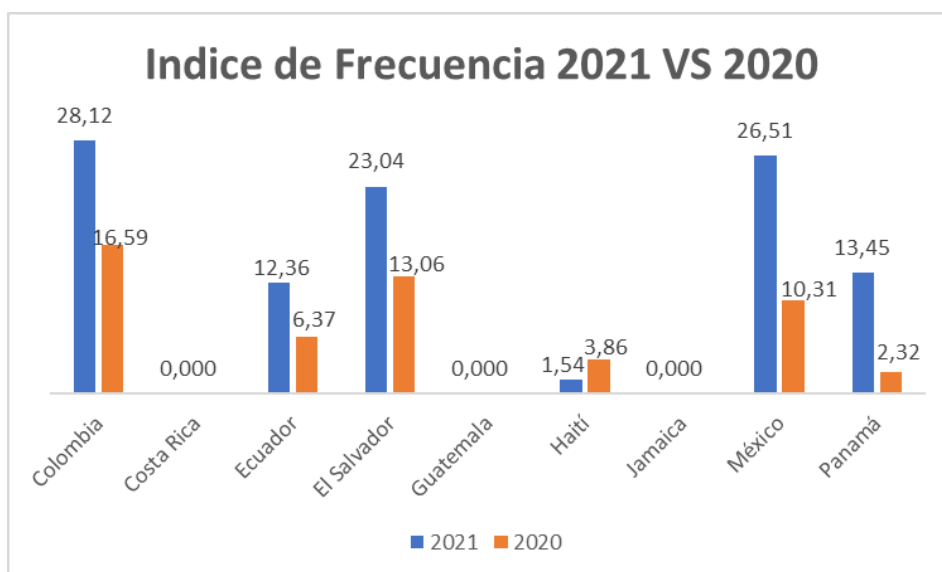
De manera adicional, vale la pena mencionar que, durante su operación normal, la compañía, en los últimos años ha venido presentando una tendencia hacia la disminución en el número de accidentes de trabajo como consecuencia esperada de la implementación de la estrategia de intervención para el cuidado, la cual plantea disminuir actos y condiciones inseguras presentes en las operaciones. Esta estrategia conduce a contar con condiciones de trabajo y comportamiento de trabajadores más seguros.

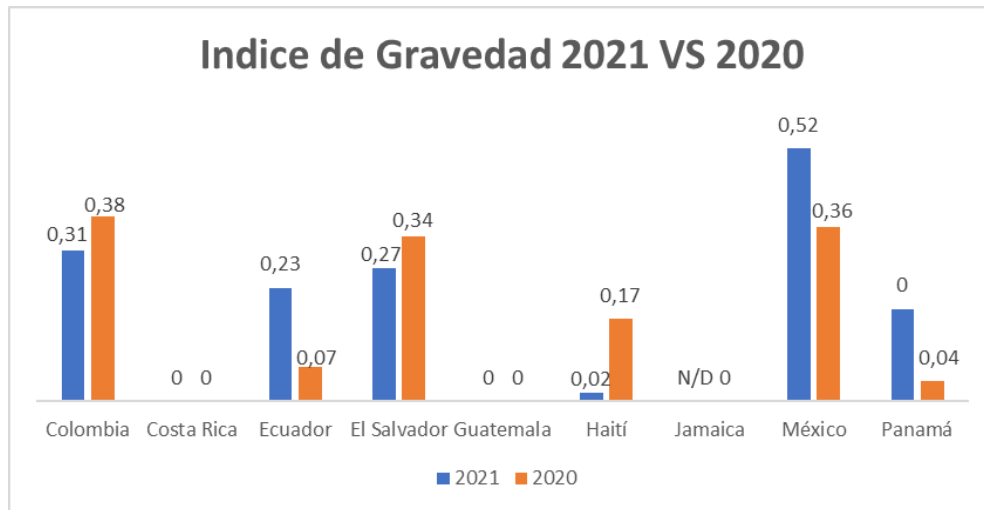
Para todos los países con excepción de Colombia, El Salvador, Panamá y México en el 2021 el índice de frecuencia por accidente de trabajado ha tenido una disminución.

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

➤ **Accidentes 2020 total**

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





Consideraciones sobre los cálculos:

Para el cálculo de horas promedio trabajadas durante el 2021, se toma con base en la información enviada por compensación de la vicepresidencia de Talento Humano.

Toda la información de indicadores de accidentalidad se está calculando con base en la información enviada por compensación de la vicepresidencia de Talento Humano.

En 2021 no se presentaron accidentes en Costa Rica, Guatemala y de Jamaica no se obtiene la información.

Fórmulas para el cálculo:

Índice de Frecuencia= [(Accidente de trabajo con baja) / (Número de horas trabajadas)]
× 10⁶.

Índice de Gravedad= [(Días perdidos por accidente) / (Número de horas trabajadas)]
× 10³.

➤ Accidentes por sexo masculino 2021 VS 2020

País	2021				2020			
	Accidente de Trabajo	Días Perdidos	Promedio de Trabajadores	Horas Trabajadas Año	Accidente de Trabajo	Días Perdidos	Promedio de Trabajadores	Horas Trabajadas Año
Colombia	122	1.747	1.941	4.660.747	45	1.086	1.240	2.971.561
Costa Rica	0	0	1	2.400	0	0	2	3.016
Ecuador	15	294	534	1.067.721	7	51	398	795.372
El Salvador	13	96	298	617.975	6	165	257	531.744
Guatemala	0	0	3	7.588	0	0	4	8.584
Haití	0	0	187	448.780	2	87	152	364.944
Jamaica	N/D	N/D	199	399.956	0	0	258	516.880
México	25	548	596	1.431.649	16	416	526	1.262.000
Panamá	12	154	485	1.117.162	2	15	369	846.833
Total general	187	2.839	4.244	9.753.979	78	1.820	3.206	7.300.934

➤ **Accidentes por sexo femenino 2021 Vs 2020**

País	2021				2020			
	Accidente de Trabajo	Días Perdidos	Promedio de Trabajadores	Horas Trabajadas Año	Accidente de Trabajo	Días Perdidos	Promedio de Trabajadores	Horas Trabajadas Año
Colombia	116	875	1.584	3.803.191	45	956	1.023	2.451.921
Costa Rica	0	0	1	2.400	0	0	1	2.210
Ecuador	5	84	275	550.192	1	40	230	459.749
El Salvador	14	225	267	553.729	7	175	224	463.490
Guatemala	0	0	5	10.803	0	0	6	13.764
Haití	1	11	84	200.614	0	0	64	153.567
Jamaica	N/D	N/D	151	302.312	0	0	195	390.798
México	47	869	534	1.284.020	7	397	404	969.259
Panamá	12	181	290	667.156	1	35	194	445.522
Total general	195	2.245	3.189	7.374.418	61	1.603	2.341	5.350.280

➤ **Índice de frecuencia accidentes de trabajo masculino y femenino 2021 Vs 2020**

País	Masculino	Masculino	Femenino	Femenino
	2021	2020	2021	2020
Colombia	26,18	15,14	30,50	18,35
Costa Rica	0,00	0	0,00	0
Ecuador	14,05	8,8	9,09	2,18
El Salvador	21,04	11,28	25,28	15,1
Guatemala	0,00	0	0,00	0
Haití	0,00	5,48	4,98	0
Jamaica	N/D	0	0,00	0
México	17,46	12,68	36,60	7,22
Panamá	10,74	2,36	17,99	2,24
Total	19,17	10,68	26,44	11,4

➤ **Índice de gravedad accidentes trabajo masculino y femenino 2021 Vs 2020**

País	Masculino	Masculino	Femenino	Femenino
	2021	2020	2021	2020
Colombia	0,37	0,37	0,23	0,39
Costa Rica	0,00	0	0,00	0
Ecuador	0,28	0,06	0,15	0,09
El Salvador	0,16	0,31	0,41	0,38
Guatemala	0,00	0	0,00	0
Haití	0,00	0,24	0,05	0
Jamaica	N/D	0	0	0
México	0,38	0,33	0,68	0,41
Panamá	0,14	0,02	0,27	0,08
Total	0,29	0,25	0,30	0,30

Durante el 2021 se continúan las actividades de promoción y prevención para la salud de los trabajadores, dando alcance a trastornos de tipo biomecánico; se toma como insumo el

diagnostico de condiciones de salud de los trabajadores y se lleva a cabo la actualización de evaluaciones de puesto de trabajo; se genera como resultado unas guías de trabajo seguro, así como unas listas de chequeo con actividades de mejoramiento en todos los hoteles.

➤ **Enfermedades laborales**

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

País	2021		2020	
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Colombia	1	1	1	4
Costa Rica	0	0	0	0
Ecuador	0	0	0	0
El Salvador	0	0	0	0
Guatemala	0	0	0	0
Haití	0	0	0	0
Jamaica	N/R	N/R	0	0
México	0	0	0	0
Panamá	0	0	0	0
Total general	1	1	1	4

En 2021 para los países de Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, México y Panamá no se calificaron nuevas enfermedades laborales. En Jamaica no se obtuvo información

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

País	2021		2020	
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Colombia	2	22	3	32
Costa Rica	0	0	0	0
Ecuador	0	0	0	0
El Salvador	0	0	0	0
Guatemala	0	0	0	0
México	0	0	0	0
Panamá	0	0	0	1
Total general	2	22	3	33

De acuerdo con la afectación vivida por la pandemia y su fuerte impacto en el sector turismo, en Decameron dentro de las personas que dejaron de laborar con el Grupo se encontraban algunos de los trabajadores que tenían diagnóstico de enfermedad laboral, por lo anterior se observa una reducción de los casos en durante 2021.

✓ **Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país Relaciones sociales**

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

En el Grupo entendemos la importancia de contar con un estilo de dirección que fortalezca la relación con nuestros colaboradores, facilitando el diálogo permanente, el bienestar, la paz laboral, el trato igualitario, el derecho a la diversidad, el éxito de los acuerdos colectivos, y en general el cumplimiento de las leyes laborales de cada país; incluyendo las normas y fundamentos establecidos por la Organización Internacional del Trabajo y demás organizaciones que determinen normas de carácter laboral.

✓ **Sindicatos**

Declaramos profundo respeto por el derecho de asociación y de manera incansable trabajamos para lograr los acuerdos colectivos a través de mesas de negociación dispuestas al diálogo y a la búsqueda de alternativas que garanticen el bienestar para los colaboradores y la sostenibilidad del negocio.

Nuestro reto está en consolidar el direccionamiento estratégico laboral alineado con la estrategia corporativa, que cuente con definiciones fundamentales acerca del manejo de las relaciones laborales del Grupo, individuales y colectivas, armonizando los retos del presente con una visión de mediano y largo plazo.

Durante el 2021 no se presentaron nuevas convenciones colectivas de trabajo

País	2021			2020		
	N. Trab	Convencionados	%	N. Trab	Convencionados	%
Colombia	3.813	1.236	32,4%	3.489	1.056	30%
Ecuador	1024	9	0,9%	981	154	16%
Jamaica	739	43	5,8%	611	59	10%
México	1.187	699	58,9%	1.130	660	58%
Total empleados	6.763	1.987	29,4%	8.224	1.929	23%

Para el cálculo se tiene en cuenta el personal activo y suspendido. Tanto en 2021 como en 2020 no se cuenta con personal convencionado en Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Haití y Panamá.

3.5. Formación

➤ Políticas implementadas en el campo de la formación

El programa de formación corporativa “Formación D, Avanzamos contigo” durante el 2021, se concentró en el sostenimiento de la estrategia de salud de la compañía Decameron Health Inclusive, la cual busca fomentar la prevención y el autocuidado de la salud de sus huéspedes, trabajadores y sus familias, acorde con el nuevo contexto de emergencia sanitaria. También busca resaltar programas normativos con respecto a sistemas de cumplimiento, Código de ética, protección de datos personales, actualización en la política de compras y Experiencia de servicio.

En todas las formaciones se integraron los tres bloques académicos (Normativo, técnico y competencias blandas) y se resaltaron los siguientes puntos:

➤ Decameron Health Inclusive:

- ✓ Como política de ingreso se estableció que todo personal que es contratado por la compañía o empresas temporales que inician labores con Decameron, antes de emprender sus responsabilidades inherentes a su rol, debe contar con la certificación del curso de gestión integral frente al COVID-19, el cual contiene los protocolos de bioseguridad de la compañía.
- ✓ Indicadores de gestión sobre adherencia y cumplimiento de las medidas enseñadas en las capacitaciones.
- ✓ Cubrimiento del 100% de los grupos de interés (Back Office, Unidades Comerciales y Operación Hotelera) para certificar que todos nuestros trabajadores cuenten con la preparación necesaria para actuar frente al COVID-19.
- ✓ Creación de Red de Formadores de Conexión.

➤ Sistemas de Cumplimiento, código de ética y protección de datos personales:

- ✓ Como política de ingreso se estableció que los trabajadores que inician labores con la compañía deben realizar dentro de su inducción corporativa, el curso virtual de sistemas de cumplimiento.
- ✓ El personal activo en la compañía debe realizar actualizaciones formativas en sistemas de cumplimiento, en el 2021 (Curso virtual).
- ✓ Cubrimiento del 100% de los grupos de interés (Back Office, Unidades Comerciales y Operación Hotelera).

➤ **Experiencia de servicio**

- ✓ Certificación de servicio al cliente por parte del SENA para Hoteles Colombia, I grupo: Aparta Hotel Don Blas, Panaca, Heliconias, Hotel San Luis, Ticuna en los roles: Meseros, Barman, Recepción y camareras.
- ✓ Mejorar índice de NPS y aumentar la satisfacción por área percibida de los huéspedes.
- ✓ Creación de Red de Formadores de Conexión (Gestores de servicio RR-HH, coordinadores de experiencia y sostenibilidad, ejecutivos de Servicio al afiliado, líderes de alimentos y bebidas, ama de llaves y recepción) y líder Covid.
- ✓ Diploma de participación para los trabajadores que completen el 100% del curso por parte de Decameron.

En el 2021 continuamos fortaleciendo actividades de la fase II del programa Formación D, movilizandoo el desarrollo del talento, procesos de calidad, entrenamiento a líderes sobre conversaciones efectivas con sus equipos de trabajo y gestión del cambio, fomentando cultura y ADN del Grupo.

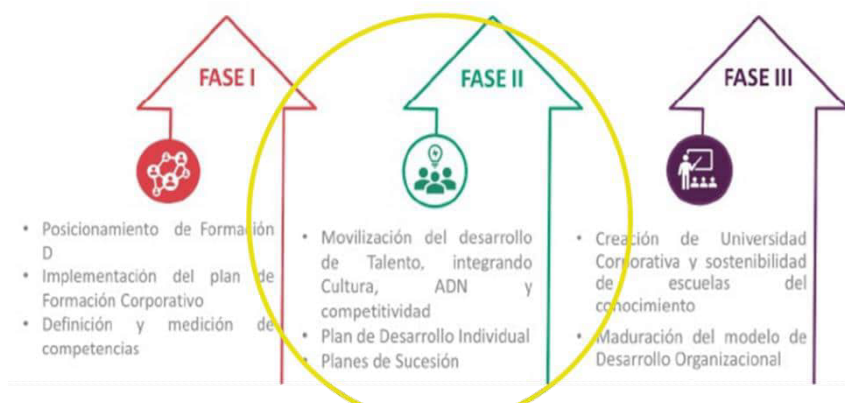


Figura 1
Fases Programa Formación D

En el año 2021, logramos trabajar más dimensiones de formación D, dado que tuvimos mayor población activa, asegurando el entendimiento sobre las nuevas formas de operar, contexto del Grupo y sistemas de cumplimiento, calidad de servicio y manejo de los protocolos de bioseguridad debido a la situación de la pandemia.



Figura 2
Dimensiones del Programa de Formación D

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

➤ **Bloques normativos:**

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

➤ **Bloque técnico:**

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

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

➤ **Bloque de competencias blandas:**

Formaciones y espacios de aprendizaje cuyo objetivo principal es fortalecer destrezas transversales y necesarias para el desarrollo de habilidades

interpersonales y sociales que mejoran la comunicación, el relacionamiento, el liderazgo y demás virtudes de los colaboradores del Grupo.

➤ **Formación por categorías profesionales:**

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

✓ **Horas de Formación 2021**

		Categorías Profesional.		
		Operativo	Táctico	Estratégico
Temas Normativos	Cantidad total de horas de formación.	56.470	5.996	530
Temas Técnicos	Cantidad total de horas de formación.	197.208	23.178	1.046
Temas Competencias Blandas	Cantidad total de horas de formación.	32.130	3.420	90

✓ **Horas de Formación 2020**

		Categorías Profesional.		
		Operativo	Táctico	Estratégico
Temas Normativos	Cantidad total de horas de formación.	84.092	15.538	1.984
Temas Técnicos	Cantidad total de horas de formación.	774.438	113.915	29.560
Temas Competencias Blandas	Cantidad total de horas de formación.	36.594	4.944	600

En 2021 se realizaron un total de 320.068 horas de formación mientras que en 2020 se realizaron un total de 538.742 horas de formación. En comparación con los datos suministrados en el informe de 2020, en el programa de formación Corporativo (Formación D avanzamos contigo), obtuvo una disminución en la cantidad de horas y personas por cada bloque educativo, dado que con la presencia del nuevo contexto de emergencia de salud pública y la estrategia laboral del Grupo, en el 2020 tuvimos mayor fuerza en formar en el curso de bioseguridad a los trabajadores y en el 2021 solo

refuerzos y temas de normatividad. Se seguirá trabajando en la mejora de los sistemas de reporte para incluir más información en los próximos años.

➤ **Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres**

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

Así mismo y velando por la transparencia de los procesos de selección, durante el 2021 del total de los ingresos del Grupo, se contrataron 1856 mujeres que equivale al 44% (3) ingresos ocupan roles gerenciales y (122) cargos de jefaturas, coordinaciones y líderes de área de la población de Colombia, México, Ecuador, El Salvador, Panamá, Costa Rica, Jamaica y Haití. Así mismo, en los procesos de selección internos y de promoción de la compañía en las diferentes unidades de negocio, las mujeres tuvieron una participación y cambios verticales con un total de 37 promociones de cargos representando un porcentaje del 46% y los hombres con un total de 44 promociones, lo que representa un 54%.

➤ **Planes de igualdad para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de género**

El Grupo en su Política de Selección, establece como objetivo principal “Atraer el personal idóneo que cumpla con el perfil técnico del cargo y el perfil personal, las competencias, los valores de la filosofía de trabajo, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos por el Grupo a través del aporte de sus colaboradores en cada uno de los procesos en los que participa”.

De lo anterior, nacen distintas estrategias para el cumplimiento de dicha premisa; por ejemplo, en Colombia, particularmente con el requisito nacional de contratar o promover el primer empleo para estudiantes a través del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y algunas universidades para el 2021, se contrataron 173 estudiantes en todo el país, entendiendo el momento que atraviesa el país y las consecuencias de la pandemia. Así mismo de esta fuente de practicantes se contrataron 26 estudiantes para la sede corporativa del país.

Por otra parte, y promoviendo uno de los valores corporativos del Grupo, la ‘Integridad’, la empresa a través del Código de Ética y Conducta ha dispuesto un canal ético habilitado las 24 horas y los siete días de la semana a través de una página web y de las líneas telefónicas de atención gratuita; un canal que permite interponer de manera anónima o directa denuncias frente al incumplimiento de políticas corporativas, actos delictivos, vulneración a derechos humanos, discriminación, acoso laboral, acoso sexual, etc. Las denuncias son evaluadas y analizadas por un equipo interdisciplinario compuesto por las

áreas de Talento Humano, Cumplimiento y Control Interno y Jurídica, quienes participan en la toma de decisiones.

A su vez, en el Código de Ética y Conducta en el capítulo V denominado 'Ética del Negocio' se define que "En las relaciones laborales se velará por el riguroso respeto al individuo, las condiciones contractuales, los derechos humanos, la integridad y los valores éticos que posibiliten la satisfacción laboral y el desarrollo profesional y personal para todas las personas que trabajan en el Grupo".

Lo anterior se traduce en una política de no discriminación por razones de raza, género, nacionalidad, discapacidad, orientación sexual, políticas o religiosas; igualdad de oportunidades, valoración del mérito y de los resultados, establecimiento de canales de comunicación y diálogos transparentes, abiertos y participativos, criterios transparentes y objetivos en la selección, compromiso con la formación profesional.

Todo en un marco que estimule el desarrollo de habilidades y conocimiento que contribuyan al mejoramiento del desempeño, adoptar sistemas sólidos de salud y seguridad laborales; cauces para la conciliación de vida laboral y personal a fin de facilitar el diálogo constructivo, y en general estricto respeto de los derechos de los trabajadores, observando siempre la legislación aplicable". En el mismo Código en el capítulo XII en el apartado de Cumplimiento y Responsabilidad del Código de Ética y Conducta, se establece el trámite de cualquier denuncia o reclamación que pueda generarse por cualquier trabajador que pueda incluir acoso sexual.

Así mismo, particularmente en Colombia se cuenta con un Comité de Convivencia que recibe cualquier novedad de acoso que se pueda presentar en el Grupo hacia un trabajador de todos los niveles jerárquicos; este comité es paritario y está compuesto por empleados del Grupo como representantes de la empresa y de los trabajadores. En 2021 se presentaron 5 denuncias ante el comité. Finalmente, en 2020 no se presentaron denuncias ante este comité.

En el Grupo promovemos la diversidad cultural y la igualdad de género a través de nuestro Código de Ética y Conducta. Sin embargo, no aplica la obligación de tener planes de igualdad de acuerdo con la legislación española.

4. Código de Ética

El cumplimiento de los lineamientos establecidos a través de los cuales se deben regir todas las partes vinculadas al Grupo: trabajadores, directivos, contratistas, clientes, proveedores, accionistas, socios estratégicos y vinculados económicos; es indispensable para garantizar la transparencia y responsabilidad en los negocios del Grupo al igual que su interacción con la comunidad y responsabilidad con el medio ambiente.

El Código de Ética y Conducta está disponible en español, inglés y francés, atendiendo la ubicación geográfica de nuestros hoteles. En el código se detalla, nuestra misión, visión y los valores corporativos; la ética del negocio en el relacionamiento con los grupos de interés y una

protección especial para los menores de edad; la conducta general que deben adoptar los trabajadores, directivos y contratistas; los principios y deberes para la administración de conflictos de interés, para evitar el uso indebido de información privilegiada, para la administración del riesgo de lavado de activos, la prevención del fraude y la corrupción; y establece lineamientos del programa de ética empresarial, el cual está encaminado a que los administradores, directivos, trabajadores, contratistas, clientes y proveedores se comprometan a cumplir con los controles necesarios para mitigarlos riesgos relacionados con el soborno nacional y transnacional.

A continuación, se relacionan las normas básicas que todos los funcionarios y contratistas del Grupo deberán a cumplir:

- ✓ Acatar el Código de Ética y Conducta y demás reglamentos del Grupo.
- ✓ No comprometer el nombre o prestigio del Grupo, directa o indirectamente.
- ✓ No utilizar el nombre del Grupo en actividades personales.
- ✓ Verificar la legitimidad de las operaciones o transacciones del Grupo, así como su conformidad con las normas y procedimientos internos, antes de su autorización, y verificar los valores cobrados en facturas o cuentas de cobro para proteger los intereses del Grupo.
- ✓ Respetar los derechos de propiedad intelectual y las normas sobre derechos de autor. No utilizar los equipos computacionales para instalar programas o software sin licencia.
- ✓ Abstenerse de usar sustancias psicotrópicas como el alcohol y drogas ilegales en el lugar de trabajo.
- ✓ Abstenerse de abusar, acosar laboralmente o realizar actos de discriminación en el ambiente laboral.

El Grupo ha puesto a disposición de los colaboradores, clientes y proveedores una línea ética, la cual es tercerizada, anónima y/o confidencial, y se encuentra disponible 24 horas los 7 días a la semana en el link https://etica.resguarda.com/decameron/co_es.html y de las líneas telefónicas de atención gratuita, y permiten interponer de manera anónima o directa denuncias frente al incumplimiento de políticas corporativas, actos delictivos, vulneración a derechos humanos, discriminación o acoso laboral, etc.

A través de la línea ética en el año 2021, no fueron recibidas denuncias en materia de explotación infantil, trabajo forzoso u obligatorio ni asociación sindical, igual que en 2020 y 2019.

El Código de Ética y Conducta ha sido divulgado a todos los colaboradores del Grupo, a través de diferentes medios (capacitaciones presenciales, virtuales, videos, cursos e-learning) con el objetivo de fortalecer su interiorización y aplicación en toda la operación.

El Código puede ser consultado por todos los colaboradores a través de la Intranet del Grupo y en la página web de Decameron.

La lectura y aceptación del Código de Ética y Conducta en el Grupo es de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores y al ser divulgado se deja constancia de la socialización de este. De igual manera, se realizan capacitaciones permanentes dirigidas a todo el personal donde se refuerzan los contenidos del Código; por otra parte, la socialización del Código es incluida dentro del programa de inducción corporativa dirigido al personal nuevo que ingresa del Grupo.

Como parte del gobierno corporativo del Grupo, se estableció el Comité de Ética, el cual tiene como objetivo promover la convivencia y el cumplimiento de las definiciones del Gobierno Ético y encaminar las acciones para el fortalecimiento continuo de los principios y valores corporativos. Es un órgano que debe realizar investigaciones administrativas, emitir conceptos, promover acciones correctivas de manera conjunta con el líder del proceso y eventualmente sancionar a aquellos colaboradores que en el ejercicio o desarrollo de sus funciones no han actuado conforme a los valores y parámetros establecidos en el Código de Ética y Conducta del Grupo, en aquellos eventos en los que el líder ordinario del proceso sancionatorio laboral no imponga la sanción correspondiente o solicite al Comité de Ética la imposición de la sanción.

De igual forma, el Grupo se encuentra comprometido con el cumplimiento normativo local e internacional y la adopción de buenas prácticas y estándares que rigen la transparencia en el actuar de los negocios. Es por esto que se cuenta con un Programa de Ética Empresarial para prevenir la corrupción y el soborno y una Política de Prevención de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, donde afirma su compromiso con la prevención de cualquier acto de corrupción pública o privada y por esto, todas las operaciones, deben estar ajustadas a los estándares éticos.

Los mencionados documentos establecen la obligación de implementar sistemas de gestión de riesgos para la prevención del lavado de activos, financiación del terrorismo y programas de ética empresarial para prevenir el soborno y la corrupción, lo cual ha implementado el Grupo a través de:

- a) Gestión de los riesgos relacionados con los delitos de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción y soborno.
- b) Desarrollo de políticas y procedimientos con responsabilidades claras para los colaboradores.
- c) Implementación de procesos de capacitación y divulgación los sistemas y programas.
- d) Desarrollo de procedimientos de debida diligencia para la vinculación de terceros.
- e) Supervisión de los sistemas y programas a través del Oficial de Cumplimiento.
- f) Evaluación del programa por parte de Auditoría Interna.

Por otra parte, el Capítulo 5 del Código de Ética y Conducta busca establecer estándares para la protección de derechos humanos, por lo cual establece que en las relaciones laborales se velará por el riguroso respeto al individuo, las condiciones contractuales, los derechos humanos, la integridad y los valores éticos que posibiliten la satisfacción laboral y el desarrollo profesional y personal para todas las personas que trabajan en el Grupo.

Lo anterior se traduce en una política de no distinción por razones de raza, género, nacionalidad, discapacidad, orientación sexual, políticas o religiosas; igualdad de oportunidades, valoración del mérito y de los resultados, establecimiento de canales de comunicación y diálogo transparentes, abiertos y participativos, criterios transparentes y objetivos en la selección, compromiso con la formación profesional. Todo en un marco que estimule el desarrollo de habilidades y conocimiento que contribuyan al mejoramiento del desempeño, adoptar sistemas sólidos de salud y seguridad laborales; cauces para la conciliación de vida laboral y personal a fin de facilitar el diálogo constructivo, y en general estricto respeto de los derechos de los trabajadores, observando siempre la legislación aplicable.

El Código de Ética y Conducta a su vez establece una protección reforzada para la integridad de los menores de edad, por lo cual se vigilará que los servicios por ella prestados no sean utilizados en la explotación laboral o sexual, o en la trata, pornografía o turismo sexual y demás formas de abuso sexual con menores. Así mismo, vigilará que sus colaboradores no incurran en prácticas o conductas que puedan ser calificadas como violatorias de la integridad o de los derechos de los menores.

Lo anterior, se ha venido garantizando a través de estrictos controles de ingreso y protección de los datos de los menores de edad, en los diferentes hoteles e instalaciones del Grupo.

Las denuncias recibidas por la línea ética son analizadas por el Comité de Ética del Grupo, el cual se encuentra conformado por el Vicepresidente Legal, El Vicepresidente de Talento Humano y la Dirección de Asunto Legales Laborales. Adicional se encuentran como invitados permanentes el Vicepresidente de Cumplimiento y Control Interno; el Gerente de Auditoría Interna y el Oficial de Cumplimiento, de conformidad con el Estatuto del Comité de Ética.

5. Lucha Contra la Corrupción y Soborno

El Grupo se encuentra comprometido con la no tolerancia a la corrupción y al lavado de dinero a través del Código de ética y conducta, el cual fue aprobado por el Comité de Auditoría, en su última versión, en marzo de 2017, y consagra en sus capítulos 9, 10 y 11, los lineamientos para la administración de los riesgos de lavado de activos, los lineamientos para prevenir la corrupción y la adopción de un programa de ética empresarial. El Código de ética y conducta evidencia el compromiso de la Alta Dirección para mitigar dichas conductas creando una estructura de gobierno ético, liderada por el Comité de Ética.

El Comité de Ética de Decameron tiene como objetivo principal promover la convivencia y el cumplimiento de las definiciones del Gobierno Ético y encaminar las acciones para el fortalecimiento continuo de los principios y valores corporativos. Es un órgano que se

reúne de manera ordinaria conforme al cronograma anual o de manera extraordinaria cuando las circunstancias lo ameriten; y tiene como principales funciones adelantar investigaciones internas, emitir conceptos, promover acciones correctivas de manera conjunta con el líder del proceso y eventualmente sancionar, de conformidad con la legislación laboral vigente, a aquellos colaboradores que en el ejercicio o desarrollo de sus funciones no han actuado conforme a los valores y parámetros establecidos en el Código de Ética y Conducta del Grupo.

El Grupo ha puesto a disposición de los colaboradores, clientes y proveedores una línea ética, la cual es tercerizada, anónima y/o confidencial, y se encuentra disponible 24 horas los 7 días a la semana en el siguiente link:

https://etica.resguarda.com/decameron/co_es.html.

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

En el año 2021, se aprobó por parte del Comité de Auditoría y por parte de las Juntas Directivas o máximos órganos sociales la implementación el Sistema de Autocontrol Gestión de Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva; junto con la Política de Prevención de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, la cual tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de normatividad de los países de operación y adherirse a estándares internacionales para prevenir el riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva (LAFT-PADM) al interior del Grupo.

Igualmente, se adoptó por parte de los anteriores órganos sociales la Política Anticorrupción, la cual busca también prevenir los delitos contra la administración pública, los cuales son catalogados como delitos fuente de lavado de activos. Esta política tiene como objetivo definir lineamientos para la prevención y detección de riesgos de corrupción y soborno, promoviendo un comportamiento alineado con los principios éticos consagrados en el Código de Ética y Conducta; establecer las conductas aceptables para la Organización acorde con la normatividad nacional, extranjera y a las buenas prácticas corporativas; y entrenar a los colaboradores en la prevención a la corrupción, en línea con El Código de Ética y Conducta de la Organización. Lo dispuesto en esta política aplica al Grupo y es de obligatorio cumplimiento por parte de sus accionistas, integrantes de juntas directivas, representantes legales, colaboradores, apoderados, representantes y terceros vinculados contractualmente, que actúen en nombre propio o en representación de este.

De igual manera se aprobó por parte de los órganos de gobierno corporativo correspondientes, el procedimiento de prevención de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo, el cual busca establecer lineamientos para la identificación, prevención, detección, y monitoreo de riesgos de LAFT y garantizar la adecuada gestión de alertas derivadas de los procesos de debida diligencia de terceras partes.

Conforme a la metodología de gestión de riesgos del grupo la cual está basada COSO y en el modelo de gestión de las tres líneas de defensa, se creó en el 2021 una nueva matriz de riesgos de lavado de activos y corrupción, segmentada por macroprocesos, proceso y subprocesos y diversos factores de riesgo. A través de la cual se administra la exposición al riesgo, controlando la probabilidad y ocurrencia de una amenaza para minimizar pérdidas y evitar sanciones, buscando el cumplimiento de los objetivos organizacionales de manera íntegra y transparente.

Frente a actividades de entrenamiento, el Grupo adelanta capacitación en los procesos de inducción corporativa sobre los Sistemas de Cumplimiento y del Código de Ética y Conducta a través de los cursos e-learning disponibles. Capacitando 2302 empleados durante el 2021.

Dentro de las acciones de detección realizadas en el año 2021, se adelantó la jornada de revelación de conflictos de interés al interior del Grupo, cuyos resultados fueron reportados a los diferentes órganos de gobierno (Comité de Ética y Comité de Auditoría); de igual manera se realiza el seguimiento de las transacciones en efectivo a través del tablero de control implementado para su monitoreo, permitiendo la detección de operaciones inusuales o sospechosas mitigando riesgos de lavado de activos al interior del Grupo; y a través de un único correo electrónico interno se realiza la verificación de los reportes de alertas de terceras partes.

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

Conforme a las buenas prácticas de gobierno corporativo, las diferentes actividades ejecutadas en el año 2021 para la adecuada gestión y control de los sistemas de administración de riesgo de lavado de activos y corrupción, fueron reportadas de manera trimestral por parte del vicepresidente de cumplimiento y control interno al comité de auditoría y por parte del oficial de cumplimiento a los órganos administrativos correspondientes; y a las autoridades de vigilancia y control y unidades de información y análisis financiero, conforme a la legislación aplicable en cada país.

6. Compromiso con los clientes

6.1 Salud y seguridad de los clientes

Cada uno de nuestros hoteles sigue de forma muy estricta un Programa HACCP en seguridad e higiene. Para ello, contamos con un equipo de coordinadores profesionales en este ámbito que supervisan, capacitan y auditan diariamente en cada uno de los hoteles y un corporativo que realiza auditorías a todos los hoteles.

Es de reconocimiento mundial que el Programa de Análisis de Riesgos y Control de Puntos Críticos (HACCP, en sus siglas en inglés) provee una base sólida y segura para la inocuidad de los alimentos. HACCP genera un sistema operativo que identifica los riesgos y puntos críticos, sobre los cuales, a través del monitoreo y supervisión, se asegurará el control de estos. Toda preparación de alimentos debe basarse en los principios HACCP. Esto reducirá el nivel de huéspedes enfermos, reducirá el nivel de quejas y le dará al hotelero y al tour operador, las herramientas necesarias para una defensa adecuada en caso de reclamación.

Nuestro programa de seguridad e higiene es reconocido por tour operadores internacionales y nos hemos certificado con el máximo puntaje en todos los hoteles del Grupo en el programa " Hospitality Excellence Experience" de la certificadora mundialmente reconocida SGS, quien es actualmente subcontratada por TUI y otros operadores, para que realicen sus auditorías de Seguridad e Higiene en los hoteles. Este proceso comenzó en el 2017, en el 2019 fuimos re-certificados por la misma empresa con validez hasta el 2021. A raíz de la pandemia, las certificaciones se extienden de manera automática hasta el 2022.

Entendemos que todos los puntos críticos deben ser monitoreados, supervisados y controlados. Estas prácticas de higiene deben ser regulares, operativas y documentadas.

Todos los hoteles del Grupo cuentan con al menos, 37 (treinta y siete) bitácoras de control de procedimientos, las cuales plasman el trabajo preventivo y correctivo que se realiza de manera oportuna, junto con planes de contingencia y emergencia en caso de huracanes o terremotos.

- ✓ Control de temperatura de recepción de mercancía y auditoria a proveedores: se siguen lineamientos claros y en cumplimiento de normas nacionales e internacionales.
- ✓ Control de temperatura de cuartos fríos: todas las unidades del hotel, incluidos los bares y restaurantes, pasan por un control diario. De no cumplir con los rangos necesarios, entra en función el programa de mantenimiento y se cuenta con protocolos a seguir en casos que esto genere la posibilidad de contaminación de los alimentos.
- ✓ Control de sellos de seguridad de proveedores: toda nuestra materia prima debe cumplir con las regulaciones nacionales e internacionales.

- ✓ Control de devolución de mercancía: este control ayuda a entender y evaluar el funcionamiento de los proveedores y evita pérdidas.
- ✓ Control de temperaturas de descongelación: proceso principalmente realizado en la carnicería o áreas de porcionamiento.
- ✓ Control de temperaturas de cocción: en todas las áreas de producción.
- ✓ Control de temperaturas de recalentamiento
- ✓ Control de proceso de enfriamiento potente
- ✓ Control de temperaturas de línea caliente: buffet de restaurantes, snacks, etc.
- ✓ Control de temperaturas de línea fría: buffet de restaurantes, snacks, etc.
- ✓ Control de temperaturas de postres: buffet de restaurantes, snacks, etc.
- ✓ Calibración de termómetros: todos los dueños o encargados de procesos cuentan con termómetros y verifican de manera diaria su funcionamiento.
- ✓ Control de filtros ultravioleta, carbón y polipropileno: los mismos están en todas nuestras áreas de riesgo para garantizar la total inocuidad del agua.
- ✓ Control de Legionela: control diario en habitaciones y centros de consumo acompañado de muestreos cuatrimestrales con laboratorios certificados.
- ✓ Control de extintores.
- ✓ Control de alarmas.
- ✓ Control de lámparas de emergencia.
- ✓ Control de cisternas.
- ✓ Control de pozos.
- ✓ Control de detectores de humo.
- ✓ Control de equipo náutico.
- ✓ Control de aire acondicionado.
- ✓ Control de plantas de emergencia.
- ✓ Control de fumigación: el control de plagas es fundamental y las empresas externas contratadas nos brindan operarios que permanecen de forma activa en la propiedad.

- ✓ Control de limpieza profunda de áreas públicas
- ✓ Control de limpieza profunda de cocinas
- ✓ Control microbiológico de los alimentos: laboratorios externos certificados y acreditados. El muestreo de alimentos se realiza de manera quincenal y aleatoria.
- ✓ Control microbiológico de aguas y hielo: laboratorios externos certificados y acreditados. El muestreo de alimentos se realiza de manera quincenal y aleatoria. Esto incluye el hielo de las máquinas de los hoteles y el recibido por proveedor confiable, el cual es auditado previamente y debe cumplir con al menos, un 80% del Check list HACCP que se le aplica.
- ✓ Exámenes médicos de manipuladores: trabajo en conjunto con salud ocupacional para garantizar que todos los manipuladores son sanos y mantienen sus carnets sanitarios o exigencias requeridas de manera nacional.
- ✓ Simulacros de evacuación y rescate, primeros auxilios e incendios: manuales de contingencia certificados por entes nacionales y capacitaciones permanentes con brigadistas.
- ✓ Capacitación de manipuladores.

El departamento de mantenimiento trabaja de la mano con seguridad e higiene para garantizar el correcto funcionamiento de todos los sistemas y equipos involucrados en nuestro programa HACCP.

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

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

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

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

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

Siempre con el objetivo principal de implementar y ejecutar las medidas preventivas necesarias para la mitigación del riesgo de contagio de COVID-19 para los trabajadores,

clientes, huéspedes, proveedores, contratistas y demás partes interesadas, cada hotel creó su Comité de Bioseguridad, liderado por el Líder Covid (Coordinador de Seguridad e Higiene), Médicos y Enfermeros, Gerencia, Jefe de SST (Salud y Seguridad en el trabajo), Talento Humano, etc.

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

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

Nuestros protocolos alcanzaron los puntajes más altos y grandes elogios por parte de las entidades nacionales e internacionales que nos inspeccionaron. Así mismo, todos los hoteles fueron certificados y recertificados con el 100% de cumplimiento en el 2020 y 2021 en sus protocolos de bioseguridad y documentación asociada por la empresa SGS en Colombia obteniendo los hoteles el SELLO CHECK IN y con la certificadora INTERTEK obteniendo los hoteles por fuera de Colombia, el sello internacional de PROTEK.

6.2 Experiencia de los clientes

Para el Grupo es crucial que nuestros clientes vivan la mejor de las experiencias con nosotros y de esta manera se conviertan en promotores de nuestra marca.

Por esto, en el 2018 se creó la Dirección de Experiencia de Cliente, en línea de dependencia directa al CEO del Grupo. El principal objetivo de esta Dirección es asegurarse que el Grupo capte las opiniones de nuestros clientes, las analice, las responda y tome las decisiones necesarias para asegurar la implementación de acciones correctivas.

En el 2020, desde la Dirección de Experiencia de Cliente, se le dio continuidad y seguimiento a la plataforma MyHotel en todos los Hoteles All Inclusive del Grupo cuyos objetivos han sido:

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

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

- ✓ Formulario en nuestras páginas web
- ✓ Redes Sociales del Grupo

Una vez diligenciado en la página web, cada registro de PQR genera un número de radicado que es comunicado al cliente para que pueda hacer el seguimiento de su solicitud. Los equipos de Servicio al Cliente son quienes atienden estos PQR y tienen un tiempo de respuesta máximo de 15 días calendario para todos los países.

Este tiempo es necesario para que los asesores de servicio al cliente puedan ponerse en contacto con el área implicada en el PQR (comercial, operación hotelera, contabilidad, entre otras), analizar el caso y dar una respuesta adecuada al cliente.

Para el año 2020-2021 las PQR se distribuyeron de la siguiente manera “operaciones comerciales y hoteles” en Colombia, teniendo en cuenta que, la herramienta de data para la obtención de este informe no está de implementada en todos los países:

HOTELES DECAMERON ESPAÑA, S.L.U (GRUPO)
INFORME EINF
AÑO 2021

	2020				2021			
Tipo de Solicitud	Operaciones comerciales Colombia	Hoteles Colombia	No Tipificado	Total	Operaciones comerciales Colombia	Hoteles Colombia	No tipificado	Total
Quejas	466	50	9	525	559	197	117	873
Reclamaciones	615	77	35	727	629	94	89	812
Peticiones	694	74	28	796	726	117	79	922
Solicitud	435	51	10	496	650	167	72	889
enuncia	268	34	8	310	102	1	12	115
Retracto	32	2	1	35	49	0	5	54
Desistimiento	29	2	3	34	11	0	0	11
Total	2.539	290	94	2.923	2.726	576	374	3.676

En cuanto a los tiempos de respuesta, los promedios de atención fueron los siguientes de acuerdo con las PQR de Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Otros Países DGS, Panamá y Perú

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
Promedio	11	23	33	38	12	27	10	12	23	13

A continuación, se presenta el comparativo de las PQR del 2020 y 2021 correspondiente a los hoteles y agencias comerciales de Colombia, El Salvador, México, Panamá, Guatemala, Ecuador y DGS.

En comparación con el año 2020, se presentó un **26 %** de incremento, lo que se refleja en 753 PQR más en Colombia para el año 2021, esto obedece a los efectos ocasionados con la pandemia del COVID-19 y la centralización de más canales de atención, en la siguiente tabla se representa esta variación:

Tipo de PQR	Colombia		Ecuador		El Salvador		Guatemala		México		Otros Países		Panamá	
Año	2.020	2.021	2.020	2.021	2.020	2.021	2.020	2.021	2.020	2.021	2.020	2.021	2.020	2.021
Reclamo	736	812	32	80	22	37	1	4	9	23	269	70	48	81
Petición	804	922	29	79	15	36	1	2	28	33	119	174	40	60
Queja	524	873	34	78	25	52	1	5	40	37	120	92	25	66
Solicitud	478	889	25	48	16	21	1	2	16	20	61	132	25	51
Denuncia	310	115	3	6	1	5	1	1	1	5	8	2		1
Retracto	36	54		1	1	1			2		1			3
Desistimiento	35	11	3			1					1	1		
Total	2.923	3.676	126	292	80	153	5	14	96	118	579	471	138	262
Variación	753		166		73		9		22		-108		124	

En el 2020 los datos presentados en este informe se manejaron de la siguiente manera: desde el corporativo de Colombia se realiza el tratamiento de los datos de México, el Salvador, Panamá, Guatemala y Agencia DGS ubicada en Panamá, los datos registrados para Ecuador son consolidados por el equipo de este país ya que no se contaba con un sistema centralizado. Finalmente, para el año 2020 de la misma forma no se contó con los reportes de Haití, Costa Rica y Jamaica, ya que el sistema no está implementado en estos países.

Para el agenciamiento de la base “otros países” se evidencia una disminución de 108 casos debido a que el porcentaje de venta disminuyó por las restricciones de ingreso a los diferentes destinos.

En el año 2021 se implementó la herramienta de gestión de PQR para Ecuador y Jamaica.

La sumatoria de las 3.676 PQR de Colombia y las 2.106 de los demás países nos arroja un total de 5.782 PQR recibidas durante el 2021 y todas cuentan con su correspondiente respuesta. En 2020 se recibió un total de 3.947 PQR, para una variación de 46%, que traduce a 1.835 PQR más en 2020.

En el 2021 el manejo de los reportes para Social Media se mantuvo bajo el modelo vigente, a partir del año anterior, con la llegada y transición de la pandemia por el COVID-19. Ya que, la compañía canalizó todos los medios y países a un manejo corporativo, desde la sede matriz en Bogotá.

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

El registro ahora es manejado con un porcentaje (%) general en los indicadores positivos, que son todos aquellos comentarios, reviews y mensajes directos que valoran con aceptación

nuestro servicio en cualquier fase, preventa, venta y postventa. Un porcentaje (%) general en los indicadores neutros, que son todos aquellos comentarios, reviews y mensajes directos que hacen referencia al deseo de cotizar y/o reservar. Un porcentaje (%) general en los indicadores negativos, que son todos aquellos comentarios, reviews, PQR's y mensajes directos que incluyen textos detractores en cualquier fase, preventa, venta y postventa; y de estos, los únicos derivados al enlace PQR registrado en la página web por país, son aquellos casos como: reprogramaciones, modificación y/o cancelación de reserva, quejas delicadas frente al servicio o estado de las instalaciones, pérdidas de pertenencias o casos de alta gravedad, como robos y/o altercados en los hoteles.

La respuesta SAC, en Social Media se realiza diariamente, este puede tardar máximo 24 horas entre semana y 72 horas después de un fin de semana. En la mayoría de los países se maneja el formulario PQR de la página web del Grupo; y para el caso puntual de Ecuador se remiten al correo servicioalcliente.ecuador@decameron.com

Finalmente, para fin de este reporte, desde el 2020, en adelante, se registrará 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.

AÑO	MES	INDICADOR POSITIVO	INDICADOR NEUTRO	INDICADOR NEGATIVO
2021	ENERO	37%	48%	15%
2021	FEBRERO	32%	57%	11%
2021	MARZO	35%	47%	18%
2021	ABRIL	27%	53%	20%
2021	MAYO	31%	57%	12%
2021	JUNIO	41%	33%	26%
2021	JULIO	37%	44%	19%
2021	AGOSTO	37%	51%	12%
2021	SEPTIEMBRE	40%	55%	5%
2021	OCTUBRE	29%	58%	13%
2021	NOVIEMBRE	32%	57%	11%
2021	DICIEMBRE	43%	46%	11%

7. Medio Ambiente

7.1 Enfoque de gestión

Durante el año 2021 el sector hotelero y turístico en general y el grupo Decameron dio continuidad al proceso de reactivación y reapertura de los hoteles luego de la crisis mundial originada por el COVID-19. Para estas reaperturas cada hotel siguió las regulaciones, permisos, aforos y dinámicas del mercado en cada destino, dando cumplimiento riguroso a los protocolos de bioseguridad y salvaguardando siempre la salud de los colaboradores, familias, huéspedes y clientes.

Esta reactivación ha sido gradual por lo cual el impacto a nivel de presupuestos, proyectos e inversiones del grupo Decameron aún es significativo; durante el año 2021 se establecieron estrategias para priorizar y orientar las inversiones en temas de bioseguridad y cobertura básica de las operaciones. El área de sostenibilidad estuvo afectada en relación con el presupuesto asignado para el mejoramiento de estrategias y programas, no obstante, se continuaron las actividades prioritarias de manejo eficiente de recursos naturales y conservación de flora y fauna con el apoyo del personal disponible en las operaciones, manejo de indicadores y cumplimiento a requisitos legales.

La conciencia sobre el uso, manejo y aprovechamiento responsable de los recursos y el beneficio para las comunidades presentes y futuras sigue siendo una premisa de las acciones en el grupo, por ello en diciembre de 2021 se autorizó contar con una nueva posición en el equipo de sostenibilidad, incluyendo el rol corporativo de Analista de Sostenibilidad y RSE quien es un Ingeniero Ambiental cuyo objetivo es promover estrategias en pro del cumplimiento y mejoramiento de los objetivos de desarrollo sostenible y Responsabilidad Social de la Organización.

7.2 Impacto ambiental derivado de las actividades de la empresa

En el Grupo estamos comprometidos con el desarrollo de un turismo sostenible, y por esta razón buscamos prevenir y mitigar los impactos ambientales, asociados a la prestación de nuestros servicios hoteleros:

Aspectos e impactos	Actividades asociadas	Acciones para mitigar los impactos
Agua: Disminución de recursos naturales asociado al consumo de agua.	Consumo de agua en Cocinas, Bares, Restaurantes, Discoteca, áreas públicas, Jardines, Almacén, habitaciones, centro de convenciones, Spa, oficinas, salas y agencias.	-Realizar el registro del consumo de agua y establecer medidas de gestión de acuerdo con el consumo. -Sensibilizar e informar a huéspedes, proveedores, clientes y colaboradores relacionados con el consumo razonable del recurso hídrico. -Realizar el mantenimiento preventivo de las redes hídricas.

Energía: Impacto atmosférico asociado al consumo de energía eléctrica y combustibles.	Consumo de energía en habitaciones, áreas comunes, cocinas, restaurantes, oficinas, salas, agencias almacén general, discoteca, cuartos fríos, spa, centro de convenciones, oficinas, salas, agencias y mantenimiento.	- Realizar el registro del consumo de energía y establecer acciones de mejora para su reducción. -Realizar un cambio progresivo a luminaria LED y equipos de mayor eficiencia energética. -Capacitar y sensibilizar a los huéspedes, colaboradores y proveedores sobre el uso adecuado de la energía. - Consumir energía eléctrica de fuentes renovables
Impacto al suelo y generación de GEI: asociado a la generación de residuos y su gestión a través de los rellenos sanitarios utilizados en cada país.	Generación de residuos: ordinarios, orgánicos, reciclables y peligrosos en habitaciones, cocinas, restaurantes, almacén general, mantenimiento, centro de convenciones, spa, oficinas, salas, agencias y áreas comunes.	-Contar con un Plan de Gestión Integral de Residuos. -Contar con gestores autorizados, que brinden disposición final de los residuos. -Realizar la separación adecuada de los residuos. -Capacitar a los colaboradores en la separación, reducción y reciclaje de los residuos. -Instalar puntos ecológicos en las áreas comunes, que permita la separación de los residuos.

Como parte de nuestro compromiso por minimizar los impactos generados por nuestras operaciones, promovemos buenas prácticas medioambientales enfocadas en la separación y gestión adecuada de residuos, ahorro de agua y de energía por medio de sensibilización, instalación de equipos, capacitación al personal y utilización de productos químicos biodegradables. Hacemos un énfasis en la sensibilización hacia estos temas de nuestros clientes, huéspedes, colaboradores y proveedores de manera específica en cada destino donde operamos. Para realizar la prevención de estos diferentes riesgos el Grupo cuenta con el asesoramiento ambiental de consultorías en Colombia y Ecuador, lo que permite llevar a cabo acciones pertinentes y correctivas en caso de que se requiera.

Específicamente en Colombia, bajo las normas técnicas sectoriales de sostenibilidad, se cuenta con la política de turismo sostenible la cual fue implementada en los Hoteles, con esta hemos logrado un avance significativo en nuestras operaciones para el logro de un turismo sostenible, como por ejemplo el ahorro de agua, el ahorro de energía, el manejo de productos químicos biodegradables y la concientización de nuestros huéspedes y de nuestros colaboradores. De esta forma buscamos contribuir a la conservación de los espacios naturales, mediante el desarrollo de un turismo sostenible.

Por último, el Grupo cuenta con una póliza de RCE General que ampara la operación del Grupo y dentro de la arquitectura técnica de ésta se cuenta con la cobertura para estos efectos:

“Contaminación Súbita, accidental e Imprevista (Ocurrida dentro de las primeras 72 horas)”.

7.3 Gestión ambiental

7.3.1 Programa de certificación ambiental

Para el año 2021 se contó con la certificación Travelife para los siguientes Hoteles:

- ✓ Decameron Club Caribbean en Jamaica, otorgada el 14 de marzo del 2019 y con vigencia hasta el 14 de marzo del 2021.
- ✓ Decameron Complex en México, otorgada el 30 de marzo del 2019, y con vigencia hasta el 30 de marzo del 2021.

Para el año 2021 por motivos de la reactivación progresiva y reapertura de hoteles no se han realizado procesos de recertificación o nuevas auditorías, por ende, la certificadora mantuvo vigencia hasta marzo del 2021 para los Hoteles Club Caribbean y Complex, posterior a esto no se han tramitado solicitudes de renovación o procesos de auditoría.

7.3.2 Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales

Teniendo en cuenta la importancia de un desarrollo sostenible, en el Grupo se han realizado las siguientes inversiones relacionadas con la prevención de riesgos ambientales para el año 2021, es de mencionar que varias de las actividades que se realizaron en el año 2019 no se llevaron a cabo tampoco en el año 2021 debido a la pandemia COVID-19. Se espera que para los próximos años y evolución del sector en medio de esta nueva realidad se logren llevar a cabo nuevamente.

INVERSIONES REALIZADAS en USD (dólar estadounidense)	2021	2020	2019
Consultoría Ambiental Colombia IVA Incluido	USD 6.797,93	USD 9.190,09	USD 44.920
Auditoría Técnica en Sostenibilidad Colombia sin IVA – Persona Natural	USD 0	USD 0	USD 1.373
Voluntariado Ambiental – Sede Corporativa Colombia, Fundación sin ánimo de lucro no incluye IVA.	USD 0	USD 0	USD 1.627
Donación Pasaportes Parques Nacionales Naturales de Colombia IVA Incluido.	USD 0	USD 0	USD 1.707
Salarios área Sostenibilidad	USD 35.773,31	USD 30.426,42	USD 44.246
Viajes seguimientos sostenibilidad – Colombia	USD 0	USD 0	USD 1.109
Asesoría Técnica Ambiental – Panamá	USD 0	USD 2.113,25	USD 5.589,02
Asesoría Técnica Ambiental – Ecuador	USD 63.650,19	USD 68.400	USD 68.400

HOTELES DECAMERON ESPAÑA, S.L.U (GRUPO)
INFORME EINF
AÑO 2021

INVERSIONES REALIZADAS en USD (dólar estadounidense)	2021	2020	2019
Inversión en habladores Turismo Sostenible –	USD 9.031,06 Este valor incluye Marazul, Isleño, Maryland, Barú, Galeón, Panamá, Mompiche, Cocos, Salinitas, Cornwall.	USD 4.723,26 Este valor incluye, Panaca, Heliconias, Barú, Isla Coral, Isla Marina y Salinitas	USD 32.869,18 Este valor no incluye los Hoteles Decameron Cabos, y Decameron Haití
Manejo de Gestores de Residuos	USD 678.840 En todos los hoteles y restaurantes.	USD 289.730,97	USD 677.888,78 Este valor no incluye los Hoteles Decameron Cocos, Cabos Este valor incluye el manejo de residuos ordinarios y el manejo de residuos peligrosos y especiales.
Inversión en equipos nuevos de Aires acondicionados por CAPEX	USD 344.149 Este valor no incluye los hoteles: Maryland, Panaca, Decalogue Ticuna, Coral, Cornwall Beach e Indigo Beach demás de los Restaurante La Vitrola y Café San Pedro.	USD 105.166 Este valor corresponde a Marazul, Isleño, Panaca, Barú, Mompiche, Cabos, Salinitas, Montego, Club Caribbean y Haití	USD 795.487,73 No se incluyen los Hoteles Maryland, Heliconias Cornwall y Haití
Inversión en Aires acondicionados por OPEX (mantenimientos preventivos y correctivos)	USD 506.785 Este valor no incluye los hoteles: Panaca, Heliconias, Decalogue Ticuna y Geleón demás de los Restaurante La Vitrola y Café San Pedro.	USD 322.810 Este valor no incluye los hoteles: Delfines, Ticuna, Cartagena, Restaurante Vitrola, Restaurante San Pedro, La Macarena, Panama, Complex, Cabos e Isla Coral.	USD 669.078,35 No se incluye Hotel Delfines, Hotel Maryland, Hotel Decameron Galeón y Decameron Cocos
Inversión en Luminaria LED	USD 134.961 En todos los hoteles y los Restaurante La Vitrola y Café San Pedro	USD 62.689,39 Este valor no incluye la Macarena ni Panamá.	USD 382.142,16 No se incluye el Hotel Decameron Haití, ni hoteles de Jamaica.
Inversión en sistemas de ahorro de agua	USD 65.692 Este valor no incluye los hoteles: Panaca, Heliconias, Decalogue Ticuna, Cartagena, Mompiche y Indigo Beach.	USD 27.605 Este valor no incluye los hoteles: Marazul, Panaca, Galeón, La Macarena, Panamá, Mompiche, Punta Centinela, Complex, Cabos, Isla Coral, La Marina, Cornwall, Montego y Haití.	USD 83.336 Este valor corresponde a los Hoteles Decameron Panamá, Decameron Salinitas y Decameron Punta Centinela Y Hoteles de Colombia No se cuenta con información de Hoteles de México, Jamaica y Haití

7.4 Contaminación

A continuación, se muestra la matriz en la cual se detallan las fuentes de contaminación atmosférica, visual y auditiva, en la que también se indican las acciones realizadas por la Organización para evitarlas:

Tipo	Actividad y Fuente de Generación	Manejo y Mitigación
Atmosférica	Uso de la Planta Eléctrica de emergencia para la generación de energía en el Hotel.	-Esta planta cuenta con un proceso de mantenimiento periódico el cual garantiza que su funcionamiento sea el adecuado. -Se realizan pruebas de funcionamiento de las plantas periódicamente. -Las plantas se utilizan solo en caso de emergencia, disminuyendo al máximo posible la emisión por parte de estas. Excepción Haití que son auto generadores de energía.
	Gas Refrigerante derivado de aires acondicionados, neveras, refrigeradores, cuartos fríos y congeladores.	-Los aires acondicionados cuentan con un cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo el cual es supervisado por los jefes de Mantenimiento. -Se realiza la disposición adecuada de los gases refrigerantes con gestores autorizados en cada uno de los destinos. -Se está desarrollando cambio progresivo de aires acondicionados por nuevos equipos con mejor tecnología y más sostenibles.
	Transporte Interno de huéspedes con uso de Vehículos con motores de combustión	-Estos vehículos cuentan con un cronograma de mantenimiento y cuentan con los documentos legales en orden. -Los vehículos cuentan con revisiones técnico mecánicas pertinentes.
Auditiva	Equipos que generen ruidos Chiller, Plantas Eléctricas, Planta de Tratamiento de Agua, Equipos eléctricos y electrónicos.	-Se cuenta con un cronograma de mantenimiento preventivo de máquinas y equipos. -Las plantas de energía, cuartos de chiller se ubican en lugares alejados y estratégicos para generar una menor afectación a nivel de contaminación auditiva.
	Actividades de Recreación para huéspedes y uso de equipos de sonido, micrófonos.	-Se realiza capacitación al personal en el manejo adecuado de los equipos y del volumen de estos. -Se está realizando cambio progresivo a equipos de audio de mejor tecnología. - Mejoramiento en la ubicación de los equipos de audio -Control de volumen en la ejecución de actividades y espectáculos.
Visual	Avisos Publicitarios como habladores en habitaciones y áreas comunes, señalización.	-La señalización se encuentra en los sitios indicados y necesarios. -Se mantienen estándares corporativos para el diseño de los avisos. -Se evita el uso y saturación de imágenes o señales en áreas comunes y de trabajadores.

7.4.1 Impactos relacionados con Ruido

Durante los años 2021 y 2020 en las operaciones de todos los países no se recibieron solicitudes y/o quejas asociadas a factores de ruido. Las principales fuentes de ruido son derivadas de generadores eléctricos que se encuentran dentro de un cuarto cerrado y con acceso restringido.

Para las operaciones de Ecuador los hoteles realizan monitoreos de ruido en base a su Plan de Manejo Ambiental con una frecuencia anual. Los resultados de ruido ambiente se encuentran en los rangos permitidos de acuerdo con el Acuerdo Ministerial 097-A.

7.4.2 Prevención de Contaminación Lumínica

En el Grupo Decameron, contamos con las siguientes medidas para la prevención de la contaminación lumínica:

En Colombia se cuenta con fotoceldas que permiten el control de la luz en horas de la noche y amanecer en los Hoteles Decameron Isleño, Decameron Aquarium, Decameron Barú y Decameron Galeón, de Colombia. Después de las 10 p.m, se apagan las luces que no son necesarias en la operación, siempre garantizando la satisfacción y seguridad de nuestros huéspedes, esta medida aplica para todos los hoteles.

En El Salvador el hotel Salinitas cuenta con habitaciones que tiene programadores automáticos o timer que permite ahorro de energía y evita contaminación, adicional la gerencia y el cuerpo de ejecutivos incentivan la campaña "Apaga un foco economiza un poco "con el personal base y la subgerencia nocturna se encarga de verificar el apagado de luces innecesarias en el complejo.

En los hoteles de Jamaica se utiliza iluminación LED, adicional se apagan las luces en las zonas que no se utilizan. Se cuenta con señalización en las paredes que sirven de recordatorio para apagar las luces cuando no se ocupa la zona. También hay señalización de conservación de la luz en las habitaciones.

En Panamá y Ecuador se realizan campañas de apagar luces que no se utiliza, ubicación correcta y proyección hacia el piso de la iluminación, se vigila y controla el apagado de luces en la noche.

En México en el hotel Los Cabos se ha implementado automatización en el prendido y apagado de luces de áreas públicas y pasillos de habitaciones, esto evita gastos innecesarios de energía. En las otras operaciones apagan las luces en las zonas que no se utilizan y se realizan campañas de ahorro de energía.

En todas las operaciones se promueve el uso de iluminación LED y se ha avanzado significativamente; continuación se detalla el porcentaje e implementación de luz LED en las operaciones:

- ✓ Colombia: 97%
- ✓ Ecuador: 65%
- ✓ El Salvador: 80%
- ✓ México: 91%
- ✓ Jamaica: 100%
- ✓ Haití: No se ha cuantificado el porcentaje de iluminación LED.

En 2021 el total de las operaciones invirtieron 134.961 USD en cambio hacia iluminación LED.

7.5 Economía circular y prevención de residuos

7.5.1 Reciclaje, reutilización, aprovechamiento y eliminación de Residuos

Conscientes de la importancia de una adecuada gestión de los residuos, el Grupo cuentan con las siguientes iniciativas:

- ✓ Separación de residuos por color de bolsa, desde la fuente de generación.
- ✓ Disposición final adecuada con gestores de residuos autorizados por ley.
- ✓ Certificados de la disposición final de los residuos de los Hoteles.
- ✓ En cuanto a los residuos como el aceite usado de cocina, siempre que sea factible, este se entrega a gestores autorizados para ser convertido en Biodiesel u otro tipo de aprovechamiento.
- ✓ Capacitación a los colaboradores de los hoteles en gestión de residuos en los Hoteles de Colombia.
- ✓ Sensibilización a los huéspedes en gestión de residuos.
- ✓ Compra de papel con criterios sostenibles (el papel utilizado por las operaciones de Colombia es producido a base del bagazo de la caña de azúcar, residuo que se genera de la producción del azúcar. No contiene cloros ni ácidos y es reciclable y biodegradable).
- ✓ Señalización e instalación de puntos ecológicos en las áreas comunes de los Hoteles.
- ✓ Cuartos de residuos, debidamente señalizados y climatizados para evitar la propagación de vectores.
- ✓ Registro y cuantificación en los pesos de los residuos en los Hoteles de Colombia, Ecuador, México y Panamá.
- ✓ El grupo eliminó el uso de pitillo, solo se brinda al huésped si este lo solicita de forma explícita, esto genera disminución del impacto por el uso de plásticos de un solo uso.

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:



Residuos Aprovechables: son aquellos que se pueden reciclar y/o reutilizar como cartón, plástico, vidrio, papel.



Residuos Orgánicos: son aquellos generados de los restos de comida, derivados de la preparación y el consumo de alimentos



Residuos Ordinarios (No aprovechables): son aquellos como barrido, servilletas utilizadas, empaques metalizados.



Residuos Peligrosos (RESPEL): son aquellos como pilas, luminarias, RAEES (Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos), biosanitarios.



Residuos AVU: aceite vegetal usado de cocina derivado de los procesos de freido de las operaciones.



Residuos Especiales: residuos que por sus características, tamaño o volumen requieren tratamiento especial, entre estos encontramos poda de césped y árboles, Colchones, llantas, muebles, Residuos de Construcción o Demolición (RCDS), lodos.

A continuación, se presentan la cantidad de residuos generados en 2021, esta es la primera vez que se presenta en este registro países diferentes a Colombia, se seguirá trabajando en construir una base de información más consolidada con todas las operaciones.

Tipo de Residuo	Colombia	Ecuador	El Salvador	México	Panamá	Total (kg)
Aprovechables (Kg)	177.824,8	23.571,5	NR	156.650,4	205,9	358.252,6
Ordinarios (Kg)	1.126.274,5	358.491,0	NR	51.570,1	NR	1.536.335,6
Orgánicos (Kg)	1.259.860,5	316.294,7	NR	334.776,6	763.453,4	2.674.385,2
Peligrosos (RESPEL) (Kg)	28.823,0	3.731,6	38,3	1.421,2	362,2	34.376,3
Especiales (Kg)	115.775,8	1.491,0	NR	111.469,7	1.540,0	230.276,5
AVU (Kg)	14.983,1	2.820,7	NR	36.045,2	5.787,9	59.636,9
Total (Kg)	2.723.541,7	706.400,5	38,3	691.933,2	771.349,4	4.893.263,1

NR: No se Registra Dato debido ya que en 2021 no se cuantificó la generación de ese tipo de residuos.

En 2021 los Hoteles de Jamaica y Haití no realizaron cuantificación de la generación de residuos, por lo anterior no están incluidos en el reporte. Así mismo, la Agencia de Costa Rica estuvo cerrada por lo anterior no se generaron residuos y tampoco se incluye Guatemala ya que las salas y agencias de este País se cuenta en arrendamiento y no se realizó cuantificación de la generación de residuos.

Del Hotel Salinitas de El Salvador en 2021 se cuantificó la generación de residuos biosanitarios que están dentro de la categoría RESPEL por lo que solo se reporta este dato. En Panamá el reporte no incluye la cuantificación de residuos ordinarios ya que estos no se pesaron. En México, para el Hotel Cabos, sólo se ha podido obtener el dato de residuos AVU.

Generación de residuos en Colombia		
Tipo de Residuo	2021	2020
Aprovechables (Kg)	177.824,8	63.132,6
Ordinarios (Kg)	1.126.274,5	463.893,9
Orgánicos (Kg)	1.259.860,5	608.283,2
Peligrosos (RESPEL) (Kg)	28.823,0	3.040,4
Especiales (Kg)	115.775,8	NR
AVU (Kg)	14.983,1	7.109,3
Total (Kg)	2.723.541,7	1.145.459,4

NR: No se Registra Dato debido ya que en 2020 no se cuantificó la generación de ese tipo de residuo.

Para el año 2021 se incluyó en el reporte de generación de residuos las agencias y salas de operaciones de Multivacaciones de Colombia, se seguirá trabajando para extender esta cuantificación de puntos comerciales a nivel de Países. Para Oficinas corporativas, tanto en 2021 como en 2020, no se pudo cuantificar la generación de residuos.

Los datos de generación de residuos en 2021 no son comparables con los de 2020 teniendo en cuenta que en este informe es la primera vez que se incluye datos de Países diferentes a Colombia, adicional se incluye la cuantificación de la categoría de residuos especiales. El Grupo seguirá trabajando en la estandarización de los registros de residuos generados y mejoramiento de estos indicadores.

A continuación, se detallan las acciones que se realizan en los hoteles cada País frente al manejo de residuos y gestores:

País	Gestión Integral de Residuos Realizada
Colombia	✓ Se realiza separación en la fuente, se cuenta con gestores de acuerdo con regulaciones locales. ✓ Se cuantifica todos los residuos generados esta información se registra en bitácoras. ✓ Los gestores emiten certificado de disposición final de residuos y manifiestos de carga.
Ecuador	✓ Se realiza separación en la fuente de los residuos no peligrosos de acuerdo con la Ley. ✓ Los Hoteles entregan los residuos peligrosos, al gestor autorizado es GADERE, quien cuenta con los permisos pertinentes por la Ley Ecuatoriana. ✓ Se cuenta con los cuartos de residuos debidamente señalizados, donde se almacenan temporalmente los residuos para luego ser entregados a su disposición final.

País	Gestión Integral de Residuos Realizada
	✓ En cuanto a los residuos del aceite vegetal, estos se almacenan y se entregan a gestores autorizados por la ley ecuatoriana, para la producción de Biodiesel. Los Hoteles cuentan con bitácoras de los aceites generados y entregados. ✓ Para el manejo de residuos peligrosos los hoteles cuentan con bitácoras de sus respectivas salidas del Hotel.
El Salvador	✓ Puntos verdes para la separación de residuos. ✓ Se realiza el reciclaje del aceite usado y este utilizado para el combustible en los hornos de la empresa Holcim en El Salvador. ✓ Cabe aclarar que en El Salvador no se cuenta con una regulación que exija el uso de colores o códigos de colores para la separación de los residuos. ✓ En 2021 se cuantificaron los residuos biosanitarios generados.
México	✓ Se cuenta con el Programa de Gestión Integral de residuos. ✓ Separación de residuos en los diferentes departamentos del Hotel. ✓ Recolectores autorizados por la ley mexicana, para los residuos ordinarios, peligrosos, reciclables y de manejo especial. ✓ Se cuenta con sitios señalizados para el almacenamiento temporal de los residuos. ✓ Se cuenta con bitácoras de registros de salidas de residuos.
Panamá	✓ Se utiliza los servicios de la Empresa Limasa, para el manejo y gestión de residuos, para el reciclaje, gestión de metales y también se cuenta con la empresa autorizada en Panama (EMAS) Empresa Metropolitana de Aseo S.A. E.S.P, quienes emiten certificación de este proceso. ✓ Se realiza pesaje de residuos aprovechables, orgánicos y aceites. ✓ Se cuenta con puntos para separación de residuos en el área de Piscina.
Haití	✓ Se realiza la separación de los residuos en diferentes canecas siguiendo lo establecido en el manual HACCP. ✓ En Haití no se cuenta con empresas que realicen reciclaje y disposición de residuos.
Jamaica	✓ Se realiza la separación de material reciclable, en recipientes codificados por colores, separan por residuos orgánicos, inorgánicos, plástico y latas. ✓ Se cuenta con puntos ecológicos en las diferentes áreas comunes del Hotel para una separación en la fuente. ✓ Se cuenta con un cuarto de almacenamiento temporal de estos residuos que luego son entregados a la empresa responsable de estos.

7.5.2 Manejo de los residuos orgánicos

Los residuos orgánicos, son el resultado de la merma no útil de las frutas, vegetales y tubérculos con un porcentaje más o menos del 35%, los residuos cocidos usados en salsas, sopas como huesos de res, cerdo, pavo, cordero, pollo, pescado, carcasas de langosta y camarón con un porcentaje más o menos del 25%, los residuos de alimentos preparados, resultante de los sobrantes de los platos de los huéspedes, del comedor de empleados, de los sobrantes del buffet, que no se le puede dar uso en otra área, más o menos con un porcentaje del 40%. A continuación, presentamos el manejo de los residuos orgánicos en los hoteles del Grupo, de

acuerdo con lo establecido en cada país, estos procesos se han llevado a cabo agregando las normas de bioseguridad debido a la pandemia:

País	Manejo de Residuos Orgánicos
Colombia	En los hoteles el manejo de los desperdicios orgánicos se realiza primero con la separación en la fuente (cocinas), donde se separan en bolsas color verde, son llevados a los centros de acopio de residuos los cuales están adecuados con aire acondicionado, para evitar la propagación de vectores, luego estos son entregados a un grupo de personas naturales o gestores para aprovechamiento o transformación. Adicionalmente se cuenta con los registros y certificados de entrega por parte de estos, donde garantizan su disposición final. Frente a los aceites usados estos se envasan en recipientes plásticos y son entregados a gestores con los que se realiza aprovechamiento en generación de biodiesel.
Ecuador	Todos los residuos orgánicos se clasifican, en las áreas de producción, son transportados al cuarto de desecho orgánico, allí el gestor realiza una verificación adicional para garantizar que solo se dispongan este tipo de residuos y retirar otros que no sean orgánicos. Esta área de almacenamiento tiene aire acondicionado para evitar la descomposición de los alimentos. Son retirados diariamente por un gestor ambiental certificado.
El Salvador	Los residuos orgánicos son separados en las áreas de producción, luego son llevados al área de disposición de residuos, la empresa de aseo los recolecta y los retira. Frente los aceites usados estos son reciclados y entregados a una empresa recolectora.
Haití	Todos los residuos orgánicos son separados en los centros de producción, luego son llevados al área de residuos, donde los retira una empresa recolectora, que los reclasifica. Frente a los aceites usados se recolectan y se entregan al proveedor que realiza la limpieza de trampas de grasas.
Jamaica	Los residuos orgánicos son separados en las áreas de producción, luego son llevados al área de residuos, la empresa de aseo los retira de las instalaciones y realiza el aprovechamiento o disposición final de los mismos. Los aceites usados son envasados en recipientes plásticos y son entregados a un tercero para su aprovechamiento.
México	Los residuos son separados en los centros de producción, luego son llevados al área de acopio de residuos, los retira una persona natural o recolector de la empresa de aseo quienes realizan su aprovechamiento y disposición final.
Panamá	Todos los residuos orgánicos son almacenados en tanques de basura, que se encuentran en las áreas de restaurantes y cocinas. Al final de cada servicio, son trasladados a los cuartos de residuos, el personal de Steward debe clasificar las bolsas y se entregan a la empresa EMAS Panamá encargada de su disposición final. Los aceites usados son recolectados y entregados al gestor Super Fry quienes tienen un programa denominado “Manos Verdes” y realizan el aprovechamiento de estos residuos.

7.6 Uso sostenible de los recursos

En el Grupo, somos conscientes que, para el desarrollo y prestación de nuestros servicios turísticos, se hace necesario minimizar en la medida de lo posible el consumo de los recursos naturales tales como el agua y energía. Adicionalmente, se promueve el uso responsable de productos químicos biodegradables que eviten contaminación a los recursos naturales, por último, en 2021 se inicia un monitoreo y control del consumo de combustibles y refrigerantes los cuales son generadores de gases de efecto invernadero y agotadores de la capa de ozono.

7.6.1 Consumo de Electricidad

La Organización como parte de su compromiso con la sostenibilidad, en el año 2021, gestionó el proceso de incorporación de energías renovables a través de la compra de energía certificada proveniente de fuentes renovables como hidroeléctricas.

Este proceso se realizó de forma gradual, iniciando en Colombia en el mes de marzo con los hoteles de Panaca y Heliconias, en abril se amplió esta cobertura a las bases de Barú, Don Blas y Galeón. Adicionalmente, este proceso se hizo extensivo en Panamá en noviembre del año 2021.

El registro del consumo de electricidad en las operaciones hoteleras y restaurantes es verificado por el equipo de contralores y mantenimiento de cada uno de los Hoteles. En el año 2021 se optimizaron los registros de información y se incluyó en el reporte el consumo eléctrico de las agencias, salas y oficinas corporativas estos últimos son verificados por el área administrativa. A continuación, se detalla el total del consumo en kWh:

7.6.2 Consumo Total de Electricidad

Unidad de Negocio	2021 (KWh)	2020 (KWh)	2019 (KWh)
Hoteles y Restaurantes	54.238.730	35.964.454	65.155.474,05
Agencias, Salas y Oficinas Corporativas	1.032.709	N/A	N/A
Total	55.271.439	35.964.454	65.155.474,05

En el año 2021 se presenta un aumento en el consumo eléctrico en comparación al año 2020, esto se debe a la reapertura gradual de las operaciones y a la inclusión del consumo de agencias, salas y oficinas corporativas. En este reporte no se incluye el hotel Índigo de Haití ya que ellos son auto generadores de electricidad. Para el año 2021 la Agencia de Costa Rica estuvo cerrada por lo que no generó consumo de energía. Tampoco se incluye Guatemala ya que las salas y agencias de este País se cuenta en arrendamiento y no se dispone del consumo.

7.6.3 Consumo detallado por tipo de Electricidad año 2021

Unidad de Negocio	Electricidad Fuente Renovable (KWh)	Electricidad Fuente No Renovable (KWh)	Total consumo (KWh)
Hoteles y Restaurantes	10.667.531	43.571.199	54.238.730
Agencias, Salas y Oficinas Corporativas	0	1.032.709	1.032.709
Total	10.667.531	44.603.908	55.271.439

Para el año 2021, el 19,30% del total de la electricidad consumida por Hoteles Decameron provenía de fuentes renovables.

El Grupo cuenta con las siguientes iniciativas realizadas en todos los hoteles de la compañía para minimizar el consumo de energía:

- ✓ Instalación progresiva de luminaria LED en hoteles, en la medida que fue posible.
- ✓ Instalación y cambio a equipos de consumo eficiente, en la medida que fue posible.
- ✓ Control de la temperatura de los aires acondicionados e instalación de equipos de consumo eficiente. Se controla la temperatura de las habitaciones manejando el estándar recomendado por la asociación americana de ingenieros de calefacción, refrigeración y aires acondicionados con temperaturas promedio de 23.8°C, aplicando técnicas de servicio como apagar el equipo de AA durante la limpieza de la habitación, al salir de la habitación limpia vacía dejar el AA graduado a 24°C.
- ✓ Continuar con los variadores de velocidad en motores de equipos de bombeo para evitar picos de consumo y ahorro de energía al no exigirle al motor ciclaes variables durante su operación. También genera en las redes presiones de agua constantes que evitan desperdicios de agua y energía, esto se realiza en todos los hoteles excepto Decameron Delfines.
- ✓ Programas de encendido y apagado de luces de acuerdo con las horas de luz día de la temporada.
- ✓ Capacitación a los colaboradores de los hoteles en ahorro de energía.
- ✓ 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.

7.6.4 Consumo de Agua

El registro del consumo de agua en las operaciones hoteleras y restaurantes es verificado por el equipo de contralores y mantenimiento de cada una de las sedes. En el año 2021 se optimizaron los registros de información y se incluyó en el reporte el consumo de agua de las agencias, salas y oficinas corporativas estos últimos son verificados por el área administrativa. A continuación, se detalla el total del consumo en metros cúbicos:

Unidad de Negocio	2021 (m³)	2020 (m³)	2019 (m³)
Hoteles y Restaurantes	1.881.324	1.280.920,74	2.711.845,84
Agencias, Salas y Oficinas Corporativas	3.339	N/A	N/A
Total	1.884.663	1.280.920,74	2.711.845,84

En el año 2021 se presenta un aumento en el consumo de agua en comparación al año 2020, esto se debe a la reapertura gradual de las operaciones y a la inclusión del consumo de agua de las agencias, salas y oficinas corporativas. Para el año 2021 la Agencia de Costa Rica estuvo cerrada por lo anterior no generó consumo de agua. Tampoco se incluye Guatemala ya que las salas y agencias de este País se cuenta en arrendamiento y no se dispone del consumo.

El Grupo cuenta 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). Se da instrucciones al personal para que en intervenciones o remodelaciones de habitaciones o baños públicos se instalen elementos ahorradores de agua tales como griferías de duchas, griferías de lavamanos, sanitarios ahorradores, orinales ecológicos (sin uso de agua).
- ✓ Continuar con los variadores de velocidad en equipos de bombeo con el fin de mantener presiones constantes en los diferentes puntos de consumo con el fin de evitar excesos de consumos por alta presión y deterioro de tuberías que ocasionan pérdidas importantes en los sistemas hidráulicos esto se realiza en todos los hoteles excepto Decameron Delfines.
- ✓ Capacitación a los colaboradores de los hoteles en ahorro de agua.
- ✓ 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. En los Hoteles de Colombia que cuentan con lavandería, se definieron las cargas máximas de cada equipo para que su uso sea el más eficiente en consumo de agua, energía y productos químicos.
- ✓ Registro y control de los consumos de agua.

7.6.5 Consumo de Combustibles

El registro del consumo de gas, gasolina y ACPM en las operaciones hoteleras es verificado por el equipo de Mantenimiento y Contraloría de cada uno de los Hoteles. En el año 2021 se optimizaron los registros de información y se incluyó en el reporte el consumo de combustibles para las agencias, salas y oficinas corporativas estos últimos son verificados por el área

administrativa. A continuación, se detalla el total del consumo de combustibles en kWh para el año 2021:

Combustible	Consumo kWh
Gas GLP Fuente Fija	30.448.420,09
Gas Propano Fuente Fija	1.936.093,85
Gas Natural Fuente Fija	6.890.470,00
Gasolina Fuente Móvil	1.174.545,95
ACPM Fuente Móvil	937.483,96
ACMP Fuente Fija	14.197.902,57
Total Consumo Combustibles	55.584.916,42

Para el año 2021 el consumo de combustibles es mayor, teniendo en cuenta la apertura de las operaciones y la inclusión de los datos a nivel de agencias, salas y oficinas corporativas. Se detalla el consumo de ACPM por fuentes fijas y fuentes móviles.

Combustibles	2021	2020	2019
Consumo de Gas, Gasolina y ACPM.	55.584.916,42 kWh	35.255.930,80 kWh	70.657.155,72 kWh

7.6.6 Consumo de Productos Químicos

En cuanto al manejo de productos químicos el grupo cuenta con las siguientes iniciativas en pro de la conservación del medio ambiente:

- ✓ En Colombia se cuenta con los certificados de biodegradabilidad de los productos químicos utilizados en cocina, ama de llaves, lavandería (en los hoteles que cuentan con este servicio) y áreas públicas, estos se encuentran disponibles en los sitios de dosificación.
- ✓ En Colombia se cuenta con dosificadores de los productos en las distintas áreas lo que permite controlar las dosis de cada producto de acuerdo con su ficha técnica.
- ✓ Los Hoteles de México, Ecuador y Jamaica cuentan con productos químicos biodegradables, los cuales son dosificados únicamente por la máquina lavalozas en las áreas de cocina.
- ✓ En el Hotel Salinitas del Salvador, se cuenta con el proveedor CEK, el cual cuenta con productos biodegradables para las áreas de cocina, estos se dosifican por medio de dispensadores tipo pulsar y/o automáticos.
- ✓ En el Hotel Costa Blanca de Panamá, se cuenta con productos químicos biodegradables y estos cuentan con dosificadores en las diferentes áreas.

- ✓ Frente a los productos químicos del Hotel de Haití no se cuenta con información de biodegradabilidad, debido a que en este país la compra de productos químicos se realiza de acuerdo con la oferta que se tenga en la Isla y varían constantemente.
- ✓ Por parte del área de Seguridad y Salud en el Trabajo en el año 2021 realizaron a nivel corporativo la actualización del Programa de Gestión Integral de Productos Químicos el cual tiene como propósito prevenir enfermedades y accidentes derivados de un manejo inadecuado de los productos químicos, estableciendo los lineamientos necesarios para disminuir los riesgos de las personas, propiedad y el medio ambiente durante la vida útil de las sustancias químicas empleadas en las operaciones de la Organización Decameron. Este programa aplica para todas las operaciones excepto en Jamaica y Haití.
- ✓ Se realizan capacitaciones en el manejo adecuado de sustancias químicas, identificación y etiquetas de productos de acuerdo con el Sistema Globalmente Armonizado en todas las operaciones con excepción de Jamaica y Haití.
- ✓ Las operaciones cuentan con un listado actualizado de los productos químicos que se utilizan, adicional en caso de presentar un cambio se evalúa que este nuevo producto sea mucho más óptimo y eficiente frente al cuidado de la salud de los colaboradores y preservación del medio ambiente.
- ✓ Dentro del plan de emergencias de las diferentes sedes se contemplan acciones para atender contingencias y se detallan planes de acción en caso de presentarse fugas o derrames de productos químicos, evitando impactos ambientales negativos y que generen contaminación.

7.6.7 Consumo de Gases Refrigerantes

En el año 2021 por primera vez se incluye en el informe el consumo de refrigerantes para hoteles, restaurantes, agencias, salas y oficinas corporativas. Este dato se generó de las salidas de almacén de cada sede y reportes de mantenimiento de equipos; se realizó la distinción entre consumo por mantenimiento de equipos ya existentes con posibles fugas y el consumo por el llenado a equipos de refrigeración nuevos.

Tipo de Refrigerante	Consumo Mantenimiento Equipos Existentes (Kg)	Consumo Recarga Equipos Nuevos (Kg)	Total Consumo (Kg)
R-134	564	0	564
R-141B	122	136	259
R-22	1.949	0	1.949
R-290	15	0	15
R-404A	594	98	692
R-407C	126	0	126
R-410A	1.687	1.384	3.070
R-417A	11	0	11
R-507	179	59	238
R-600A	1	0	1
Total general	5.248	1.677	6.925

7.6.8 Consumo de Materias Primas

El Grupo cuenta con una amplia gama de materias primas para garantizar la prestación de nuestros servicios; en el 2021 se continuó trabajando con nuevas herramientas (SQL) 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	2021	2020
Alimentos I: Incluye alimentos como pollo, carnes de res y cerdo, pescados y mariscos entre los más importantes.	6.707.339 Kg	1.115.909 Kg
Alimentos II: Incluye huevos, leche, queso, aceite y arroz entre los más importantes.	7.945.259 Und	3.233.948 Und
Bebidas: Incluye bebidas como agua, licores, bebidas gaseosas, refrescos.	4.328.871 Und	1.707.746 Und
Suministros: Incluye hielo, toalla de manos desechable, químicos de limpieza, amenities, mascarillas, gel antibacterial, guantes, entre otros elementos de aseo y material de oficina corporativas, comerciales.	13.431.486 Und	2.269.543 Und
Mantenimiento I: Incluye alimentos para animales.	886.938 Kg	27.502 Kg
Mantenimiento II: Incluye cable, rejilla y viruta.	42.034 metros	493 metros
Mantenimiento III: Incluye cloro para piscina, pintura, gas refrigerante, madera y otros elementos de ferretería.	2.783.751 Und	381.013 Und

Los consumos de materias primas durante 2021 aumentaron por la reapertura de los hoteles, se debe tener en cuenta que, en 2020, los consumos de materias primas fueron menor ya que debido al covid-19 la operación en su mayoría estuvo cerrada aproximadamente entre cinco y seis meses. Para este año 2021 se incluyó consumo de suministros para agencias, salas y oficinas corporativas de Colombia, El Salvador y Panamá.

7.6.9 Prevención de Desperdicios orgánicos

En el Grupo contamos con las siguientes medidas para mitigar el desperdicio de alimentos:

➤ **Abastecimiento y manejo de almacenes:**

Se realiza una planeación de las compras para abastecer los almacenes teniendo en cuenta el Manual del Programa HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), donde la rotación de productos debe cumplir con el método PEPS (Primeros en entrar, Primeros en salir) especialmente los alimentos perecederos como los productos agrícolas, lácteos y carnes.

La compra de productos está sujeta al forecast de acuerdo con los informes de ocupación proyectada de 1 a 3 días máximo. Los criterios de selección de las mejores propuestas son: productos de temporada, calidad, limpieza del embalaje, cumplimiento, precios etc. El proceso de recibo lo realiza el chef o sub-chef, haciendo verificación organoléptica de los productos, siendo el filtro para no generar pérdida ni desperdicio. En los hoteles se cuenta con un área de lavado y desinfección de las frutas y vegetales, se almacenan en cuartos fríos que permiten la refrigeración y su conservación, de ahí se despachan a las áreas dando

buena rotación del producto. Debido a la pandemia, se llevaron a cabo las siguientes medidas:

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

➤ **Menús y áreas de producción**

Nuestros menús, están programados bajo un estándar donde se facilita la forma de elaborar los pedidos de acuerdo con la ocupación que tenga el hotel, igualmente se garantiza su variedad para la satisfacción del huésped.

Por pandemia y luego de la reactivación de las operaciones durante el 2021, en la mayoría de los servicios de Buffet cambiaron a servicio de buffet semi asistido, donde los huéspedes, se sirven algunos alimentos y otros les son servidos, se debe hacer uso del tapabocas, en el área del buffet, seguimos con normas de bioseguridad que deben cumplir los empleados.

➤ **Pedidos de mercancía**

Como se mencionó anteriormente, los pedidos se realizan a diario con base a la ocupación que registre el forecast y al menú establecido en el día. Esto permite tener un control de la producción de acuerdo con la ocupación y evita sobreproducción o desperdicio.

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

➤ **Las áreas del buffet y especialidades**

Los bufets cuentan con áreas definidas para “show cooking” (preparaciones al instante), facilitando el control de estas en cuanto a producción y ayudando a minimizar el desperdicio de alimentos. También, las porciones en cada menú están calculadas de acuerdo con recetas, ya sea en buffet o en los restaurantes a la carta.

➤ **Área de producción (Cocina)**

Nuestro buffet, está diseñado para un servicio todo incluido, donde la producción de los alimentos se realiza durante el desarrollo del servicio, ofreciendo calidad y frescura del alimento y la opción de controlar sobreproducciones. El porcentaje de asistencia al buffet es verificado por el personal de servicio, esto ayuda a llevar un control cruzado y poder ir determinando la reducción de zonas del buffet 30 minutos antes del cierre, sin afectar la variedad, calidad y satisfacción del huésped.

Los alimentos en preparación generan mermas, estas en su mayoría y cuando es posible se utilizan para la elaboración de otros platos lo que permite minimizar los desperdicios de comida en producción, esto se realiza cumpliendo debidamente con el programa HACCP (Hazard Análisis and Critical Control Points). Algunos alimentos se pueden volver a usar luego de una cocción, ejemplo los vegetales que se ponen en ensaladas, se pueden usar, haciendo salsas, cremas, marinadas, las carnes frías se pueden usar en croquetas, quiche, pizzas, pastas, al igual que los quesos, se pueden volver a cocinar con crema de leche y obtener un nuevo producto sin riesgo alguno, los panes se pueden usar como crotones, budines, tostadas etc.

7.7 Cambio climático

7.7.1 Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de CO₂

En el Grupo se cuenta con las siguientes medidas para reducir y prevenir las emisiones generadas de CO₂ en los diferentes hoteles, las que no presentan alguna excepción es porque se realizan en todos los hoteles:

- ✓ Cambio progresivo de aires acondicionados y equipos de refrigeración con gas refrigerante más amigable con el medio ambiente.
- ✓ Programa de mantenimiento preventivo periódico de equipos de refrigeración y aire acondicionado donde se verifica el estado de mantenimiento y limpieza de serpentines para que la transferencia de calor sea eficiente y no haya pérdidas de energía, detección de carga de gas refrigerante para evitar detectar posibles pérdidas, estado de los ventiladores y blowers que generan el flujo de aire para la transferencia de calor y eficiencia en el funcionamiento del equipo y acondicionamiento del aire.
- ✓ Revisión del estado eléctrico y electrónico del equipo, sensores, cableados.
- ✓ Se realiza la disposición final adecuada de los tanques de gas refrigerante siempre que sea posible con gestores autorizados.
- ✓ Mantenimiento preventivo de generadores, calderas, equipos de calentamiento de agua, secadoras a gas, equipos de cocina. El mantenimiento se ejecuta enfocado en la limpieza de serpentines de transferencia de calor, quemadores, dispositivos de inyección de combustible, bombas de combustible, etc. ya sea con equipos que trabajan con diésel, GLP o gas natural. La finalidad de estos mantenimientos es obtener la mejor carga térmica de la llama y evitar la generación de gases de exhosto con altas concentraciones de CO₂

El Grupo se encuentra implementando buenas prácticas para la gestión de residuos, ahorro de agua y de energía. Además, se han implementado las siguientes acciones de mejora frente a la generación de GEI:

- ✓ Identificación de los equipos de consumo energético, incluyendo el tipo de equipo, fuente y consumo energéticos en Colombia.
- ✓ Disminución de la emisión de gases efecto invernadero haciendo uso racional de energía de equipos y maquinarias, realizando los mantenimientos preventivos que estos requieren. Estos mantenimientos se realizaron mientras los Hoteles estuvieron operando.
- ✓ Sensibilización a los colaboradores en temas relacionados con GEI.

7.7.2 Compromisos y medidas de preparación ante el cambio climático

El Grupo sobre los últimos meses del año 2021 inició la implementación de estrategia de sostenibilidad asociada a los objetivos de desarrollo sostenible, con esto busca robustecer las actividades y gestiones en caminadas a la preparación ante el cambio climático.

Adicional a nivel corporativo se han materializado iniciativas enfocadas a mitigar los riesgos asociados con el cambio climático, para ello 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, también contamos con coberturas relacionadas con los eventos de la naturaleza.

Durante el año 2021 con el fin de prevenir los impactos ante posibles Huracanes en las zonas costeras, la Organización desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo implementó una estrategia de comunicaciones para socializar recomendación de preparación ante estos fenómenos meteorológicos, estas comunicaciones fueron enviadas a los países que hablan español (Colombia, Ecuador, México, El Salvador, Costa Rica, Panamá), el contenido de estas comunicaciones fue:

- ✓ Que es un Huracán, fechas de temporadas de huracanes y etapas de formación de huracanes.
- ✓ Categoría de los huracanes y niveles de alerta.
- ✓ Acciones para realizar antes, durante y después de un huracán e inundación.
- ✓ Importancia de contar con un kit de emergencias.
- ✓ Checklist para evaluación de la preparación ante huracanes.

Por otra parte, desde el modelo de gestión de riesgos que está desarrollando la Organización, se está estructurando con el equipo directivo y con la dirección de la Dirección de riesgos y control de gestión los primeros mapas de riesgos a nivel estratégico y dentro de estos riesgos que se mapearon para la elaboración de las matrices se encuentran riesgos asociados a eventos

de la naturaleza por cambio climático. Estas actividades están construcción y se estima para el año 2022 se cuente con valoración de estos riesgos y medidas de intervención.

7.7.3 Huella de Carbono

Dentro de la estrategia e iniciativas del Grupo para consolidarse como una Organización ambientalmente responsable se lleva por tercer año la medición de la huella de carbono. Para el año 2021 se mejoraron los registros de información por lo que se incorporó en el alcance 1 la emisión por consumo de refrigerantes, se proyectó la medición del alcance 3 tomando como variable el consumo de agua y adicional en todos los alcances se incluyó los datos de agencias, salas y oficinas corporativas. Para los próximos años continuaremos perfeccionando este cálculo y evaluaremos establecer metas de reducción. Los datos de emisiones que se muestran a continuación están calculados según el Green House Gas Protocol (GHG Protocol).

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, gasolina, ACPM y gases refrigerantes. Fuente de los factores de emisión: DEFRA, Fuel properties, edition – 2021.

Combustible	Emisión (KgCO ₂ e)
GLP	7.012.510,0
Gas Natural	1.402.024,6
Gas Propano	450.270,1
Gasolina Fuente Móvil	298.671,2
ACPM Fuente Fija y Móvil	4.302.786,2
Refrigerantes	11.051.562,3
Total	24.517.824,4

Comparativo Alcance 1

Alcance 1	2021	2020	2019
Combustibles fósiles	13.466.262,2 kg CO ₂ e	9.570.886 kg CO ₂ e	17.029.089 kg CO ₂ e
Refrigerantes	11.051.562,3 kg CO ₂ e	NR	NR
Total	24.517.824,5 kg CO₂e	9.570.886 kg CO₂e	17.029.089 kg CO₂e

NR: No reportado

El total de emisiones de alcance 1 para el año 2021 es de 24.517.824,5 KgCO₂e, se evidencia aumento significativo en comparación a los años anteriores teniendo en cuenta que se agregó la emisión por consumo de refrigerantes.

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

Total tCO ₂	2021	2020	2019
"Location based"	13.104,50	8.376,86	15.199,58
"Market based"	11.083,64	NR	NR

NR: No reportado

La diferencia de las emisiones de alcance 2 calculas 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 a la reapertura de operaciones y a la inclusión de los datos de agencias, salas y oficinas corporativas.

Alcance 2 según el método "market based"

País	Consumo ENR (kWh)	Consumo ER (kWh)	Total Emisión de CO ₂ (kg)
Colombia	17.218.978,2	9.433.347,0	3.297.434,3
Ecuador	5.051.650,0	0,0	756.232,0
El Salvador	6.311.741,0	0,0	1.209.960,7
Guatemala	10.104,0	0,0	4.064,8
Jamaica	3.233.902,0	0,0	2.105.593,6
México	6.670.665,0	0,0	2.649.588,1
Panamá	6.106.868,0	1.234.184,0	1.060.763,0
Costa Rica	0	0	0
Guatemala	NR	NR	NR
Total KgCO₂			11.083.636,5

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

Para el año 2021 la Agencia de Costa Rica estuvo cerrada por lo anterior no generó consumo de energía. Tampoco se incluye Guatemala ya que las salas y agencias de este País se cuenta en arrendamiento y no se dispone del consumo. Este cálculo no contempla el consumo de electricidad del Hotel de Haití ya que este autogenera su electricidad a partir de combustibles fósiles. Los países de Jamaica y México tienen un factor de emisión mucho más alto que otros Países, lo cual influye en que el total de kgCO₂, de estos países sea más alto.

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

Alcance	t CO ₂	2021	2020	2019
Alcance 1	t CO ₂	24.517,82	9.570,88	17.029,09
Alcance 2*	t CO ₂	11.083,64	8.376,86	15.199,58
Total	t CO₂	35.601,46	17.947,74	32.228,67

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

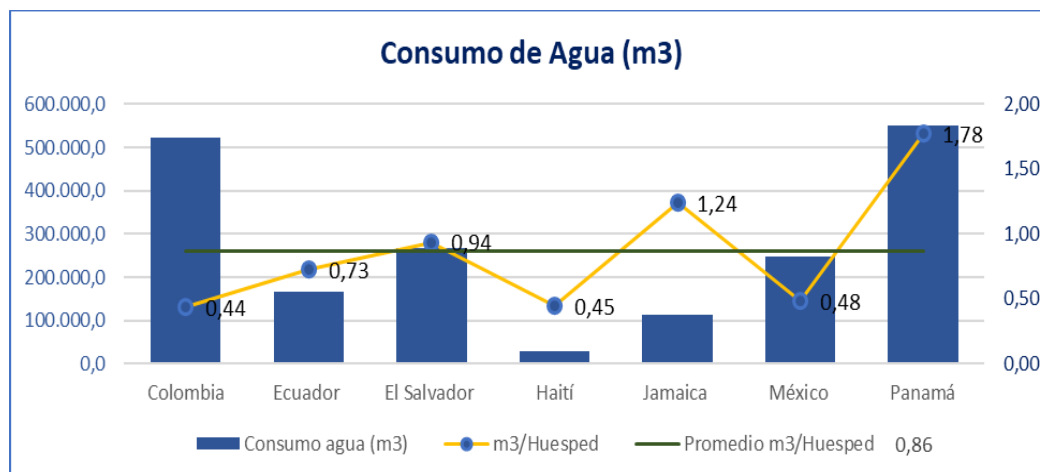
Para el año 2021 se optimizaron los registros de información y se incluyeron las agencias, salas y oficinas corporativas para los Alcances 1 y 2, por lo anterior no es posible realizar comparación del total de toneladas de CO₂ generadas con los anteriores.

7.8 Indicadores Ambientales

Para el año 2021 se incluye el apartado de indicadores ambientales dentro del informe, en este punto se describen los indicadores relacionados con los consumos de agua y energía, la generación de residuos y huella de carbono en relación con el número de huéspedes por noche y comensales de los restaurantes.

En los gráficos de indicadores ambientales no se incluye Costa Rica ya que en 2021 la agencia estuvo cerrada y no generó consumo de energía, agua, generación de residuos y cálculo de huella. Tampoco se incluye Guatemala ya que no se disponen de los datos de consumos. Además, de se debe tener en cuenta que al no ser hotel y/o restaurante no es significativo realizar la estimación por número de huéspedes y/o comensales.

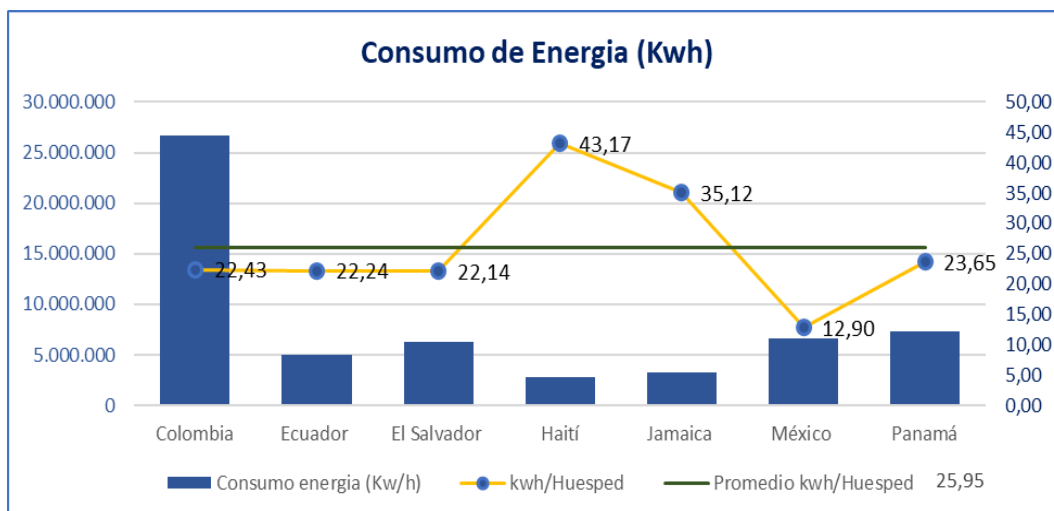
7.8.1 Consumo de agua



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.

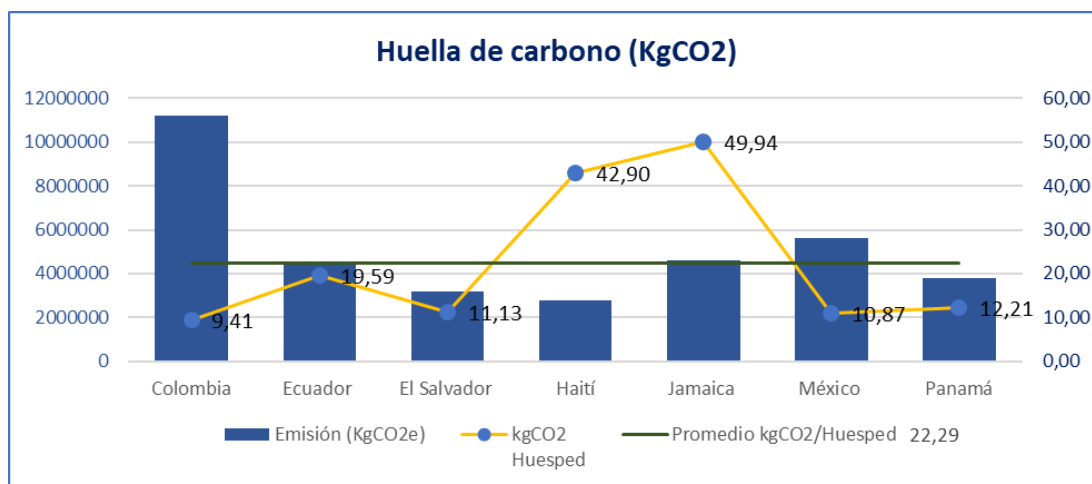
Los mayores consumos se ven en Colombia y en Panamá: el primero porque es el país donde se tiene mayor operación, tanto en hoteles como en restaurantes y agencias; y el segundo porque tiene los hoteles con mayores zonas verdes incluyendo el campo de golf por lo que se requiere un consumo mayor de agua para el mantenimiento de estas zonas.

7.8.2 Consumo de Energía



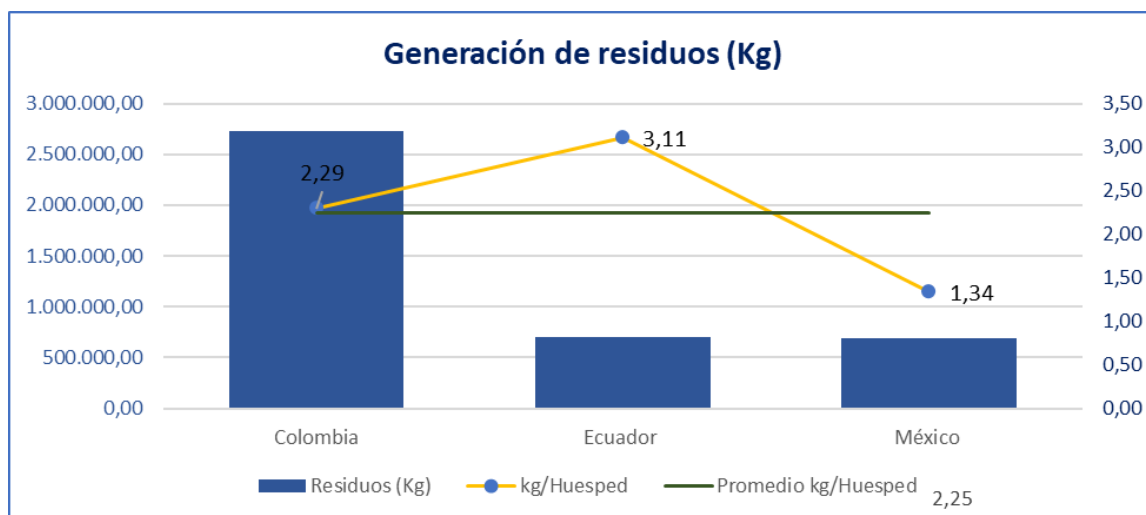
Para el consumo de energía, se puede observar que Colombia es el que tiene mayor consumo, ya que es el país donde se tienen la mayoría de los hoteles y restaurantes. Adicionalmente los países de Haití y Jamaica fueron los últimos países en iniciar la etapa transformativa hacia iluminación led, renovación de equipos con apagado automático y ahorro energético lo que refleja una mayor ratio de consumo de KWh por huésped.

7.8.3 Huella de Carbono (alcance 1 y alcance 2)



Para la huella de carbono, se puede observar que Colombia es el que tiene mayor generación de KgCO_2 debido a que es la operación con mayor cantidad de hoteles y restaurantes. Colombia también 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. En Jamaica la energía es generada en un 89% por combustibles fósiles lo que incrementa la emisión de CO_2 media por huésped. Los factores de emisión por consumo de energía son variables de acuerdo con las fuentes provenientes de energía de cada País.

7.8.4 Generación de Residuos



Nota: En el gráfico de generación de residuos solo se incluye los países de Colombia, Ecuador y México teniendo en cuenta que son las bases que llevan un mayor control y cuantificación de residuos. Se estará trabajando en la mejora e inclusión de los otros Países en este consolidado.

A continuación, se muestran el promedio de los indicadores para cada uno de los parámetros evaluados

Indicador	Unidad	Valor 2021
Promedio Consumo de Agua	m3/Huésped X Noche	0,86
Promedio Consumo de Energía	kWh/ Huésped X Noche	25,95
Promedio Huella de Carbono	kgCO ₂ / Huésped X Noche	22,29
Promedio Generación de Residuos	kg/ Huésped X Noche	2,25

7.9 Metas de Reducción

Para el año 2021 se robusteció y optimizó la recolección de información para los indicadores ambientales, con el fin de establecer una línea base y marco de referencia más ajustado a las operaciones, esta información será tomada como punto de comparación para que en el año 2022 se puedan establecer metas corporativas.

Adicionalmente, dentro de la consolidación de la estrategia de sostenibilidad, uno de los pilares es compromisos ambientales, dentro de los que se incluye la reducción de los gases de efecto invernadero, la generación de residuos, el consumo de agua y de energía, contribuyendo a tener operaciones ecoeficientes.

7.10 Protección de la biodiversidad: Iniciativas para restaurar zonas aledañas a la operación

El Grupo se encuentra comprometido con mantener un equilibrio entre la operación turística y el medio ambiente, cabe mencionar que la empresa no cuenta con ningún Hotel ubicado dentro de alguna zona protegida. Para el año 2021 se realizaron varias acciones y actividades encaminadas al cuidado y preservación de flora y fauna, a continuación, se detallan:



Limpieza y siembra de Manglares -Hotel Aquarium - San Andres

Se realizó limpieza de manglares recolectando 121,2 Kg de residuos (tejas, plástico, vidrio). Adicional con apoyo de un biólogo de la Corporación ambiental Coralina se sembró varias plántulas de manglar, estas son apropiadas para el crecimiento ya que son fondos fangosos y permite la absorción de nutrientes y mejor crecimiento de esta especie.



Limpieza de Playas - Brigadas Internas - Todos los Hoteles

En la mayoría de operaciones hoteleras con presencia de zona costera y de playa es habitual que con el departamento de áreas públicas y servicios generales se realicen jornadas de limpieza cada 8 días, se recoge residuos como plástico y vidrio.



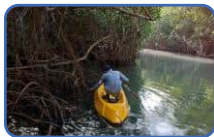
Conservación de Fauna -Intervención de Iguanas -Hotel Barú

Se realizó en el mes de Noviembre- diciembre de 2021 , intervención para el manejo responsable de iguanas, reubicación de especies para disminución de carga de población en reserva natural.



Siembra de Arboles - San Andres

La corporación Ambiental Coralina realizó invitación a la Organización para participar en siembra de árboles y reforestación de la zona costera luego del huracán Iota. Decameron participó en esta jornada de sembrado que se llevó a cabo en octubre de 2021.



Limpieza de cuerpos de agua - Todos los Hoteles

En las operaciones en las cuales hay cuerpos de agua superficiales, el departamento de áreas públicas y servicios generales realiza de forma constante limpieza en estas áreas, recolectando todo tipo de residuos allí presentes.



Jornada de Siembra de Arboles - Costa Blanca - Panamá

Se realizó Jornada de siembra de árboles en sectores aledaños al hotel Costa Blanca.



Siembra de especies ornamentales- Hotel Panaca

Para preservar o restaurar la biodiversidad el Hotel Decameron Panaca en el año 2021, entre el mes de noviembre y diciembre, se cultivaron 20 especies ornamentales, la Corporación Autónoma Regional del Quindío indicó las siguientes especies: Arbi Ebano, Jupiter, Coral Patilla y San Jaquines, se sembraron cinco de cada una como compensación.



Compensación de Árboles - Hotel Galeón - Santa Marta

Se realiza siembra de 30 árboles nativos o autoctonos de la región en compensación por tala de 2 árboles que afectaban la seguridad. Entre las especies de árboles sembrados se encuentran: Roble, Camajon, Guayacán, Trebol, Cedro, Cañaguate, Bonga, Solera, entre otros.



Conservación de Fauna Liberación de Tortugas- Los Cabos México

Las tortugas ubicaron el nido dentro de las instalaciones del hotel, se reportó a la entidad ambiental competente y en conjunto con ellos se preservaron y se liberaron a su hábitat garantizando su conservación.

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



SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

En la **Organización Decameron** 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 la comunidad en los lugares donde operamos y desarrollo Económico de las regiones.

Te invitamos a participar activamente en todas las actividades que estamos realizando en cada uno de nuestros destinos y apóyanos con tu ejemplo.

(En el siguiente video te presentamos algunas iniciativas de las que puedes hacer parte)

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



8. Derechos humanos

8.1 La abolición efectiva del trabajo infantil y prevención explotación sexual menores de edad

El Grupo se encuentra comprometido con la prevención de cualquier forma de explotación sexual, comercial de niños, niñas y adolescentes, para esto en los Hoteles de Colombia se cuenta con las siguientes medidas:

Colombia: Por ley colombiana se debe informar por todos los canales nuestro compromiso y rechazo de la explotación, sexual, comercial de niños, niñas y adolescentes ESCNNA. Por ejemplo, los mailings promocionales:



CELULAR
(320) 889 9822



CALL CENTER
(1) 628 0000



WHATSAPP
Cotiza aquí



PUNTOS
DE VENTA

10 cupos disponibles con cada tarifa publicada. Aplica en acomodación doble. Cupos adicionales sujetos a disponibilidad hotelera. Tarifas NO incluyen flete aéreo ni traslados aeropuerto hotel aeropuerto. Aplica para estadías en noches de domingo a jueves. Consulta tarifas y condiciones para otras temporadas, mayor número de noches y fin de semana. Prohibido el expendio de bebidas embriagantes y productos de tabaco a menores de edad. Incluye impuestos hoteleros. No a la explotación, la pornografía y el turismo sexual de niños, niñas y adolescentes. Ley 1336 de 2009 por medio de la cual se adiciona y robustece la Ley 679 de 2001 y es Operado por SERVINCLUIDOS LTDA. R.N.T 3961. Nit. 800 230 546. Aplican condiciones y restricciones. Infórmate en: www.decameron.com - Todos los derechos reservados • Decameron.com.



Este email fue enviado a:

| Este email fue enviado por: Decameron

- ✓ Se cuenta con la publicación del Código de Conducta de prevención de la ESCNNA - reglamentado bajo la resolución 3840 del 2009. Este se encuentra en las recepciones de los Hoteles, oficinas de agencias, y restaurantes en lugares visibles para dar a conocer nuestro compromiso con el rechazo de la ESCNNA.
- ✓ Se realiza capacitación a los funcionarios por medio de un video desarrollado para la prevención de la ESCNNA, en donde se explican las diferentes modalidades, las consecuencias psicológicas y legales de este delito en Colombia, por otro lado, también se explica que deben hacer los funcionarios para el ingreso de menores de edad en los Hoteles y que papeles se deben exigir. Para el año 2021 se realizaron capacitaciones al personal de la operación hotelera sobre el código de Conducta de Prevención de la ESCNNA, también en los procesos de inducción corporativa se incluye información sobre la prevención de explotación sexual y comercial infantil.
- ✓ Los funcionarios, aparte de la capacitación interna, deben realizar la capacitación virtual del curso de prevención de la ESCNNA, dictado por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, los cuales otorgan certificado del desarrollo de este. Adicionalmente durante los seguimientos de sostenibilidad, se realizan entrevistas a diferentes funcionarios de los Hoteles, donde se pregunta acerca del Código de Conducta de prevención de la ESCNNA y se corroboran los conocimientos adquiridos



8.2 El ingreso de menores de edad en los Hoteles de Colombia sigue el siguiente proceso

Si en el momento de la reserva se conoce que esta viene con un menor, el equipo comercial informa de manera inmediata que si el menor ingresa con los padres el momento del ingreso al Hotel les solicitarán el Registro Civil de nacimiento y/o la tarjeta de identidad del menor junto con las cédulas de los padres para verificar la información, pero si el menor ingresa con algún tercero diferente a alguno de sus padres, estos deben llevar el formato de Autorización de Ingreso de Menores de Edad en Compañía de Terceros, el cual debe ir firmado y autenticado por los padres en una notaría de su lugar de origen, estos documentos serán solicitados en original al momento del check in en el Hotel. El formato es enviado por el equipo comercial o se puede descargar directamente de la página web del Grupo.



- ✓ Se realiza la sensibilización a los huéspedes por medio del video corporativo que se transmite en las habitaciones y las áreas públicas en donde mencionamos nuestro rechazo a la ESCNNA.

- ✓ En el caso de que el Hotel detecte un comportamiento sospechoso, la instrucción es informar al jefe inmediato para que se puedan acercar las autoridades como Policía de Turismo, Policía de Infancia y Adolescencia o Policía Nacional para revisar y mediar lo que pueda estar sucediendo. Por último, en la página web del Grupo se puede encontrar el Código de prevención de la ESCNNA disponible para cualquier persona.



CÓDIGO DE CONDUCTA PREVENCIÓN DEL ESCNNA

1. No ofrecer en los programas de promoción turística y en los planes turísticos, expresa o subrepticamente, planes de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
2. No dar información a los turistas, directamente o por interpuesta persona acerca de lugares desde donde se coordinen o donde practique explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
3. No conducir a los turistas, directamente o a través de terceros a establecimientos o lugares donde se practique la explotación sexual comercial de niños, niñas, así como conducir a estos a los sitios donde se encuentran hospedados los turistas, incluso si se trata de barcos localizados en Altamar, con fines de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
4. Abstenerse de facilitar vehículos en rutas turísticas con fines de explotación o de abuso sexual con niños, niñas y adolescentes.
5. Capacitar a todo el personal vinculado a la empresa, frente al tema de prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
6. Impedir el ingreso de niños, niñas y adolescentes a los hoteles o lugares de alojamiento y hospedaje, bares, negocios similares y demás establecimientos en los que se presten servicios turísticos, con fines de explotación o de abuso sexual.
7. Adoptar las medidas tendientes a impedir que el personal vinculado a cualquier título con la empresa, ofrezca servicios turísticos que permitan actividad sexual con niños, niñas y adolescentes.
8. Denunciar ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, ICBF y demás autoridades competentes, los hechos de que hubiere tenido conocimiento por cualquier medio, así como la existencia de lugares, relacionados con explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y asegurar que al interior de la empresa existan canales para la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes.
9. Informar a proveedores, clientes y empleados sobre las consecuencias legales en Colombia de la explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.

Por otra parte, dentro del código de ética del Grupo se incluye la protección a menores de edad “protegerá la integridad y los menores de edad y vigilará que los servicios por ella prestados no sean utilizados en la explotación laboral o sexual, o en la trata, pornografía o turismo sexual y demás formas de abuso sexual con menores. Así mismo, vigilará que sus colaboradores no incurran en prácticas o conductas que puedan ser calificadas como violatorias de la integridad o de los derechos de los menores.

8.3 Operaciones en el exterior

Igualmente, en las operaciones del exterior, se han venido implementando diferentes acciones encaminadas a la prevención de la Explotación Sexual de niños, niñas y adolescentes:

País	Acciones de Prevención de la Explotación Sexual de niños, niñas y adolescentes
Panamá	En relación con el ingreso de menores en el Hotel de Panamá, el proceso establecido para control de la prevención de la ESCNNA se maneja de la siguiente manera: Si un menor viene en compañía de un adulto que no es ni su madre, ni su padre, ni su tutor legal, el mismo debe presentar un documento de autorización firmado y validado por notaria por alguna de las personas antes mencionadas, y adjuntar una copia del documento de identidad de los padres o tutor para corroborar la firma.

Ecuador	En los Hoteles de Ecuador, se maneja un deslinde de ingreso de menores de edad que debe ser diligenciado antes del Check in, dicha política esta descrita en los vouchers de cada reserva. Por otro lado, para clientes mayores de edad que mantienen relaciones sentimentales con menores de edad, no se permite su ingreso al Hotel (ni con deslinde) ya que por ley es prohibido en Ecuador.
El Salvador	En el Hotel Decameron Salinitas, cuenta con la Ley de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia, Decreto Legislativo No. 839, de fecha 26 de marzo de 2009, publicado en el Diario Oficial No. 68, Tomo 383 de fecha 16 de abril de 2009. En el Hotel se da cumplimiento requiriendo un documento firmado por parte del padre o madre del niño o adolescente que se presenta al hotel como huésped en compañía de algún familiar o amigo.
México	En los Hoteles de México, desde el 2018 se ha iniciado un proceso progresivo de capacitación, en el Código Nacional para la protección de Niñas, Niños y Adolescentes, por lo que cualquier actividad que ponga en caso presumible la explotación sexual o laboral de los niños niñas y adolescentes, se maneja con los equipos de recepción, quienes reportan cualquier caso sospechoso y de ser necesario se da el manejo adecuado con las autoridades correspondientes y la asociación de hoteles de la zona.
Haití	En el Hotel Índigo se realizan acciones para prevenir la explotación infantil entre ellas están; ningún menor de edad puede ingresar al hotel sin ser acompañado por un adulto, todo adulto debe de probar parentesco familiar o tener una carta de autorización por parte de los padres del menor. En Caso de grupos, ONGs, excursiones colegiales cada menor debe de traer documento firmado por parte de los padres otorgando permisión de asistencia. En caso de orfelinatos, el orfelinato debe de otorgar una carta oficial por parte del gobierno.
Jamaica	En los hoteles de Jamaica se cuenta con un lineamiento de Prevención de la Explotación Sexual de la Infancia tiene por objeto establecer las conductas que la Organización deben adoptar en el desempeño de sus actividades, para garantizar la protección de los derechos de los niños y adolescentes, con el fin de evitar cualquier forma de explotación sexual, que incluye la pornografía y el turismo sexual. En este lineamiento se detallan acciones como Informar a las autoridades competentes cualquier hecho o situación que conozcan como sospechosa, que haya dado o pueda dar lugar a la explotación sexual de niños y adolescentes.

Adicional a nivel corporativo se cuenta con el Código de Ética el cual es aplicable a todas las operaciones, dentro de este se detalla un apartado en relación con la Protección Especial de Menores de Edad en el cual se establece el compromiso de la organización en proteger la integridad de menores de edad y vigilar que los servicios por ella prestados no sean utilizados en la explotación laboral o sexual, o en la trata, pornografía o turismo sexual y demás formas de abuso sexual con menores. Así mismo, vigilará que sus colaboradores no incurran en prácticas o conductas que puedan ser calificadas como violatorias de la integridad o de los derechos de los menores.

9. Fundación Decameron

La **Fundación Decameron**, lleva más de 14 años trabajando por el mejoramiento de las condiciones socioeconómicas de algunas de las comunidades más vulnerables en Cartagena, Barú y Santa Marta, de la costa norte de Colombia; y también apoya logísticamente algunas acciones en la Isla de San Andrés. La Fundación hace parte de los mecanismos de los que disponemos para relacionarnos con las comunidades locales.

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

El propósito de esta labor es generar una relación de confianza y colaboración con nuestros colaboradores, vecinos, grupos de niños y jóvenes, padres de familia, líderes comunitarios, asociaciones y gremios locales.

Nuestros esfuerzos están enfocados en atender necesidades de la primera infancia, niños y jóvenes, brindando servicios de nutrición, educación, recreación, entre otros. Sin embargo, nuestro portafolio de iniciativas y programas se extiende para contribuir con el progreso integral de estas poblaciones.

A pesar de la emergencia sanitaria decretada por la propagación mundial del virus COVID-19, la Fundación durante el 2021, continuó brindando sus servicios al comedor infantil del corregimiento de La Boquilla, Hogar Empresarial en Barú y desarrollo de variados proyectos enfocados en áreas educativas, de protección al medio ambiente y apoyo a comunidades con ocasión al desarrollo de su objeto social en los territorios de la ciudad de Cartagena, isla de Barú, Santa Marta y San Andrés.

Componentes de estos programas:

- **Pedagógico:** Busca propiciar espacios y escenarios para la estimulación de las áreas del desarrollo infantil, a través de herramientas pedagógicas que fortalezcan en los niños habilidades y destrezas individuales y grupales.
- **Familia y redes:** Fomentar los mecanismos relacionados con la participación de los padres en su rol de cuidado y crianza. Destacando el papel educativo de las familias así mismo la corresponsabilidad que tiene cada uno de los actores estatales y la sociedad.
- **Medio Ambiente y Desarrollo sustentable:** *Implementamos en las regiones proyectos ambientales en pro de la conservación, limpieza, educación y protección de los diversos ecosistemas.*
- **Bienestar social:** *Se implementan estrategias de atención a nuestros colaboradores, gremios comunitarios de manera directa atendiendo sus necesidades apremiantes en sus familias y viviendas.*
- **Salud y nutrición:** Implementar estrategias de salud y nutrición que contribuyan a la calidad de vida de las familias de los niños beneficiarios del programa.
- **Ambientes educativos:** Ofrecer espacios de atención adecuados para potencializar el desarrollo en la infancia de los niños.

- **Administración y gestión:** Prestar un servicio de calidad oportuno y pertinente a los requerimientos de niños y sus familias beneficiarios de los programas.

La Fundación Decameron trabaja en relación con los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas así:

- ✓ **Fin de la Pobreza:** Implementamos proyectos que apoyan el mejoramiento socioeconómico de nuestros colaboradores y sus familias.
- ✓ **Hambre cero:** Atendemos a la primera infancia con alimentación balanceada y sana. Hogar Empresarial Decameron, Guardería UDS Don Jaca. Atendemos a la niñez y juventud: Comedor Boquilla.
- ✓ **Salud y bienestar:** Se implementan planes y jornadas de salud e higiene para los niños y niñas beneficiarios.
- ✓ **Educación de calidad:** Se brinda programa educativo adaptado a su edad impartido por pedagogas y especialistas.
- ✓ **Trabajo decente y crecimiento económico:** incentivamos el empleo por priorización de apoyo a comunidades afrodescendientes nativas ubicadas en las zonas de influencia de los hoteles.
- ✓ **Reducción de las desigualdades:** incentivamos el amor, la unidad, el respeto y damos oportunidad de educación y desarrollo a nuestros colaboradores y sus familias.
- ✓ **Vida submarina:** A través del Proyecto Liberación de Tortugas incentivamos en familias pesqueras y nativas de la región a conocer las diferentes especies marinas y sus cuidados y protección.
- ✓ **Alianza para lograr los objetivos:** generamos alianzas estratégicas en los diferentes territorios donde operamos para lograr altos impactos y desarrollo sustentable optimizando las inversiones.

9.1 Actividades realizadas desde la Fundación anualmente para la atención integral a primera infancia, niños y adolescentes

➤ **Comedor infantil – La Boquilla**

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

- ✓ Con este programa le ofrecemos alimentación en las modalidades de desayuno y almuerzo, así como la atención integral y soporte psicosocial a 160 niños en condición de vulnerabilidad y sus familias.
- ✓ Población beneficiada: 160 niños (edades entre 7 y 12 años) y sus familias.

➤ **Hogar Empresarial Decameron – Barú**

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

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

➤ **Guardería UDS - Santa Marta Don Jaca**

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

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

➤ **Entidades aliadas Fundación Decameron en sede corregimiento Boquilla:**

- ✓ Alcaldía de Cartagena
- ✓ Profamilia.
- ✓ Corporación Universitaria Rafael Núñez

➤ **Entidades aliadas Fundación Decameron en sede Isla de Barú:**

- ✓ Fundación Santo Domingo.
- ✓ Grupo Argos.
- ✓ Asociación Somos Barú.
- ✓ Aviatur.
- ✓ Hotel Aura.
- ✓ Afinia.
- ✓ Acuacar.
- ✓ Instituciones Educativas de Ararca y Santa Ana.
- ✓ Fundecubac.
- ✓ Organización Barú Arte Natural.
- ✓ Afrodanzarte.
- ✓ Son Afro Santanero.
- ✓ Comfenalco.
- ✓ Son de Ararca.
- ✓ Consejos comunitarios de Ararca, Santa Ana y Barú.
- ✓ Gremio deportivo real Star.
- ✓ Fundeiba.

- ✓ Corpclub.
- ✓ Bicitur Baru.
- ✓ Coopsana.
- ✓ Tuarisba.
- ✓ Parques Nacionales Naturales Corales del Rosario. PNN
- ✓ Cardique.
- ✓ Leo Partners.
- ✓ Corporación casa reliquias.
- ✓ Entre otros gremios.

➤ **Entidades aliadas Fundación Decameron en sede ciudad de Cartagena:**

- ✓ Fundación Carulla aeiotu.
- ✓ Fundación Enseñanos a creer.
- ✓ Fundación Taller del Maestro.
- ✓ Fundación de rehabilitación Soleil.
- ✓ IPCC. Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena.
- ✓ Alcaldía de Cartagena.
- ✓ IDER. Instituto Deporte y Recreación de Cartagena.
- ✓ Fundación Juan Jose Payares Bustos.
- ✓ Clínica del niño.

➤ **Entidades aliadas Fundación Decameron en sede ciudad de Santa Marta:**

- ✓ Fundación Carulla aeiotu.
- ✓ Jac Don Jaca (medio y Alto).
- ✓ Copejaca.
- ✓ Gremio de Artesanos Galeón.
- ✓ Institución Educativa de Don Jaca.

Ni en 2021 ni en 2020 no se han realizado acciones de patrocinio.

9.2 Impacto en la sociedad y desarrollo local

La fundación está comprometida con la sociedad y en nuestra actividad procuramos el bienestar y desarrollo social y económico de las comunidades donde el Grupo opera; Las principales acciones realizadas son las siguientes:

9.2.1 Fundación Decameron sede corregimiento la Boquilla

El programa de comedor infantil en 2021 otorgó 60 desayunos y 100 almuerzos diarios a sus beneficiarios, entregando más de 28.000 platos distribuidos entre los servicios de desayuno y almuerzo.

Algunas actividades sociales que se realizaron en la comunidad de Boquilla por medio de la fundación fueron:

- ✓ Se donaron refrigerios por parte de nuestros proveedores Makro y comercializadora la Élite; para actividades de recreación con los niños como “volemos juntos una cometa” en agosto y el día de los niños en octubre.
- ✓ Proyecto en alianza con PROFAMILIA: se realizaron actividades educativas para los adolescentes beneficiarios de la Fundación en temas de salud sexual y reproductiva con el objetivo de favorecer el empoderamiento de los adolescentes frente a sus derechos sexuales y reproductivos, con énfasis en la autonomía y la toma de decisiones para la prevención de riesgo.
- ✓ Taller sobre habilidades para la vida y proyecto de vida; para fortalecer la toma de decisiones por parte participantes y así potenciar sus capacidades para evaluar las distintas posibilidades y las consecuencias de cada una de ellas.
- ✓ Taller el amor propio, autoestima y mis decisiones; en las que se busca que se reflexione sobre la imagen de sí mismos confrontando los estereotipos sociales, haciendo énfasis en el valor de las personas independientemente de las características físicas.
- ✓ Proyecto en alianza con la Corporación Universitaria Rafael Núñez:
 - Charla educativa sobre el dengue, algunos estudiantes de la facultad de medicina realizaron esta actividad pedagógica como prevención contra el dengue, permitiéndole a los acudientes de los beneficiarios estar informados e identificar síntomas, en un caso dado que se lleguen a presentar en su familia.
 - De igual manera los estudiantes de medicina de la CURN; realizaron una charla educativa a los niños sobre el Covid-19 y las medidas de bioseguridad que se deben tener para prevenir su contagio.
- ✓ Proyecto “Porque quiero estar bien” en alianza con la Alcaldía de Cartagena y la Fundación Santo Domingo se realizó un taller con el objetivo de enseñarles a los acudientes de los beneficiarios y colaboradores de la fundación, los canales de ayuda en caso de que lo necesiten en temas como: relaciones personales, primeros auxilios psicológicos y manejos de crisis, cuidado propio, actividad física y cuidados contra el Covid-19. Esta actividad se realizó cumpliendo con los protocolos de bioseguridad.
- ✓ Se entregaron donaciones de activos dados de baja en el Hotel de Cartagena, para los colaboradores de la fundación Decameron en la comunidad de la Boquilla y sus familias.
- ✓ Se entregaron 160 anchetas como un detalle a las familias de los beneficiarios por la fundación Decameron.

9.2.2 Fundación Decameron sede Barú

➤ Actividades en la ciudad de Cartagena:

- ✓ **Proyecto Donaciones:** Contribuir al mejoramiento socioeconómico y calidad de vida de nuestros colaboradores, gremios y comunidades vulnerables donde centra su operación Hoteles Decameron. Alrededor de 50 colaboradores Hotel Decameron Cartagena beneficiados y más de 1.000 personas, gremios externos, entidades y/o fundaciones sin ánimo de lucro impactados.

De acuerdo con solicitud de gremios, asociaciones y/o Fundaciones de Cartagena, la Fundación Decameron realiza donaciones en pro del desarrollo y mejoramiento continuo de procesos sociales que benefician a las poblaciones; en emergencia por la pandemia, realizó donaciones de lencería y alimentos a clínicas, Hospitales y a Fundaciones comunitarias que atienden a niñas y familias en situación de vulnerabilidad en la ciudad de Cartagena.

También fueron beneficiados más de 200 colaboradores Hotel Decameron Galeón y 300 personas entre gremios externos, entidades y/o fundaciones sin ánimo de lucro. Se donan a colaboradores, gremios de pescadores, artesanos que laboran en Hotel Decameron Galeón. Apoyando e incentivando embellecimiento de sus viviendas y amoblamiento para un mejor vivir familiar y convivencia.

En Barú se benefició alrededor de 100 Colaboradores del Hotel Decameron Barú y 700 personas Gremios externos, entidades y/o fundaciones sin ánimo de lucro.

- ✓ **Proyecto Navideño:** Apoyar solidariamente a través de la entrega de un regalo para los niños vecinos a nuestras operaciones en la época de Navidad, los cuales son los beneficiados de todos los proyectos de la Fundación. Realizado en el mes de diciembre, benefició a mas de 400 niños de la ciudad de Cartagena, en Barú alrededor de 900 niños de las 3 comunidades isla y 300 niños de la comunidad de Don Jaca sectores (bajo, medio y alto).
- ✓ **Hogar Empresarial Decameron Barú:** Prestar atención integral a la primera infancia. Desde el año 2014 ofrecemos cuidado y educación a hijos de empleados del Hotel de Barú y comunidad con 50 niños beneficiados de 2 a 5 años-hijos colaboradores hotel Barú y comunidad y sus padres de familia. Se ejecutó en los meses de marzo a diciembre entregando alrededor de 600 mercados y aportes como talento humano, mantenimientos locativos, insumos de aseo, vigilancia, servicios públicos, material didáctico, vigilancia 24 horas, donaciones, refrigerios.
- ✓ **Madres Decameron:** Prestar atención integral a la primera infancia, garantizando la atención a los niños en lista de espera de cupo en el Hogar Empresarial año próximo. Benefició a 8 niños y 16 padres de familia de edades de 2 a 5 años-hijos colaboradores hotel Barú y comunidad. En total se entregaron 48 unidades de mercados y a los niños se les hace entrega de cartillas de actividades las cuales realizan en casa con sus padres estas son enviadas virtualmente y desde la Fundación se les hace seguimiento y

monitoreo a las actividades semanales. Con los padres de familia se realizan reuniones de seguimiento mensuales.

- ✓ **Proyecto Guardianes Ambientales Decameron:** Educar y concientizar a los niños en el cuidado del medio ambiente, a través de diversas actividades pedagógicas. Mas de 100 niños de las 3 comunidades de la Isla de Barú (Ararca-Santa Ana-Barú) y 6 líderes de las 3 comunidades. Este Proyecto dada la coyuntura se desarrolló en el 2021 en alternancia. Se enviaron videos ilustrativos y formativos sobre temas ambientales y de sostenibilidad con los cuales los niños y sus padres debían realizar diversas actividades relacionadas con la temática expuesta, manualidades, dibujos, videos, reciclaje etc. Trimestralmente se premiaban a los niños que tuvieran mayor compromiso con él envió de las actividades y se le entregaba casa a casa refrigerios a todos los niños con el apoyo de la red de líderes de cada comunidad. Adicionalmente con los padres de los niños se trabajaban las Escuelas para Padres. Aliados: AFINIA, PNN, CARDIQUE, VEOLIA, ACUACAR, gremios comunitarios. Aportes: Regalos para los niños y padres, videos ilustrativos, donación de plantas.
- ✓ **Proyecto Cine Club Decameron:** Propiciar espacios pedagógicos y de integración familiar, a través de actividades educativas y lúdicas. Beneficiando alrededor de 90 niños de las 3 comunidades de la Isla de Barú. (Ararca-Santa Ana-Barú) y 5 Líderes de apoyo de las 3 comunidades. Este Proyecto se desarrolló en alternancia en 2021 a través del envió de actividades, y videos lúdicos y pedagógicos los niños beneficiados enviaron sus actividades realizadas en familias desde sus casas. Trimestralmente se premiaron a los niños que tuvieran mayor compromiso con él envió de las actividades y se le entregó casa a casa refrigerios a todos los niños con el apoyo de la red de líderes de cada comunidad. Adicionalmente con los padres de los niños se trabajó en las Escuelas para Padres en las que también se les reconoció su disposición y compromiso con el envió de las actividades de sus niños. Algunos de los premios entregados fueron activos dados de baja de los Hoteles. Aliados: AFINIA, IPCC, gremios comunitarios. Aportes: regalos para los niños y padres, videos culturales, didácticos.
- ✓ **Proyecto Deportivo Isla De Barú:** Propiciar espacios para el buen uso del tiempo libre y el sano esparcimiento deporte, desarrollo de talentos deportivos y recreación de los niños y jóvenes de la Isla de Barú. Beneficiando a 700 deportistas, 60 padres familia, 19 líderes deportivos isla de Barú. Se realizaron semilleros deportivos, entrenamientos deportivos, reconocimiento y premiaciones a mejores deportistas, escuela para padres, actividades psicosociales. Desde la Fundación también se apoyó el proyecto deportivo con la donación en especie: regalos y refrigerios para los niños y para los padres, también con apoyo de transporte, papelería y equipos de cómputo para el fortalecimiento en labores administrativa del operador del Proyecto. Aliados: corporación deportiva real star, Fundeiba, Fundación santo domingo, Grupo Argos, Asociación Somos Barú, entre otros gremios aliados. Aportes recursos monetarios.
- ✓ **Proyecto Bioseguridad Porque Quiero Estar Bien:** Concientizar a los habitantes de la Isla de Barú sobre la importancia del autocuidado contra el Covid-19 a través de actividades pedagógicas y entrega de insumos de bioseguridad. Realizado en el mes de septiembre. Durante estas jornadas pedagógicas se realizaron visitas casa a casa en las comunidades de Ararca y Barú, impartiendo los talleres sobre alimentación saludable, salud física y

salud mental a más de 6.000 personas. Así mismo en puntos estratégicos de cada sector se realizaron grupos focales que permitieron realizar las actividades más lúdicas. Aliados: Fundación Santo Domingo, Alcaldía de Cartagena. Aportes: Talento Humano, Publicidad, materiales para las actividades, refrigerios.

- ✓ **Proyecto Ecoruta turística Barú:** Diseño y ejecución de la Ruta Turística e Histórica de la Isla de Barú. Vinculando alrededor de 100 personas y 08 gremios comunitarios. Reuniones administrativas con los aliados para rediseñar detalles de la Ecoruta, convocatoria para escoger oferentes para el rediseño del proyecto, convenio entre aliados, recorridos turísticos. Aliados: Fundación Santo domingo, Grupo Argos, Leo Partners, gremios comunitarios. Aportes monetarios.

- ✓ **Actividades en la ciudad de Santa Marta:**

Guardería UDS don jaca: Prestar atención integral a la primera infancia. 45 niños de edades de 2 a 5 años, madres gestantes, madres lactantes comunidad don jaca y 90 padres de familia. Se entregaron 45 unidades de mercados infantiles y donación de 45 kits de lencería. Aliados: Fundación Carulla aeiotu. Aportes: Aportes monetarios para apoyo mantenimiento inmueble, talento Humano.

10. Compromiso con los proveedores

El Grupo cuenta con una política de compras describiendo los principios y responsabilidades que rigen la compra de bienes y/o servicios, incluyendo los procesos de selección y aprobación de proveedores, atribuciones y niveles de autorización para realizar las compras promoviendo así el cumplimiento integral de los procesos.

Las relaciones con los proveedores se basarán en el desarrollo de la confianza mutua; el pago en los términos acordados, siempre que el proveedor cumpla con los términos del contrato; el respeto por la información confidencial; el respeto por los derechos de autor y de propiedad intelectual, el respeto por los derechos laborales. Se propenderá por seleccionar proveedores que cuenten con políticas similares respecto a los principios éticos en sus negocios con grupos de interés. De igual manera se procurará fortalecer y brindar oportunidades a proveedores locales para generar valor compartido con el entorno donde operamos.

El Grupo valida que todos los proveedores que se registren no se encuentren reportados en las listas restrictivas, si se llega a identificar que un proveedor tiene algún tipo de proceso abierto con la justicia o tiene cuestionamientos públicos de responsabilidad social, derechos humanos, laborales o de protección del medioambiente, trabajo de menores o explotación infantil, debe ser revisado el caso con el área de Cumplimiento para considerar su registro como Proveedor del Grupo.

Las relaciones con los proveedores se deben regir por principios de confidencialidad, transparencia, igualdad, economía, responsabilidad, selección objetiva y solemnidad de los negocios jurídicos. Asimismo, está prohibida cualquier actividad inapropiada en la relación con proveedores como corrupción, soborno, declaraciones falsas o extorsión.

El proceso de selección y aprobación de proveedores se debe realizar según lo establecido en el procedimiento interno de registro de proveedores y contratistas, así mismo el Área de Compras y el Área de Proyectos debe usar en el proceso de selección para la negociación y aprobación de un proveedor los criterios de selección tales como: precio, calidad, condiciones de pago, valores agregados, tiempos de entrega, capacidad financiera, continuidad de la compra, criterios establecidos por seguridad e higiene, operaciones, comercial o mercadeo (según aplique).

La selección del proveedor debe estar debidamente documentada. Todos los proveedores deben ser manejados con las mismas condiciones y lineamientos para que sean comparables. En el proceso no está permitido entregar información de las condiciones comerciales como el precio cotizado por un oferente a otro.

Los proveedores que se inviten a participar en los procesos de selección para la contratación con el Grupo deben firmar los acuerdos de confidencialidad previos a la entrega de la información confidencial y/o sensible del Grupo.

Los procesos de selección de proveedores deben quedar documentados, las cotizaciones de compra o contratación deben contener la descripción detallada y técnica de los bienes y servicios ofrecidos en la documentación oficial. El Área de Compras y el Área de proyectos deben custodiar y controlar los soportes respectivos.

Lineamientos para la selección y evaluación de proveedores.

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

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

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

- ✓ Certificaciones medio ambientales
- ✓ Certificaciones en diferentes sistemas de gestión de calidad
- ✓ Certificaciones en sistemas de gestión en salud y seguridad en el trabajo
- ✓ Certificaciones en gestión de sostenibilidad
- ✓ Cultivos orgánicos
- ✓ Certificaciones sobre trabajos conjuntos con organizaciones o iniciativas individuales para la prevención de la explotación de menores, explotación sexual en adultos y niños (p.ej.: Unicef), trabajo con personas con algún tipo de discapacidad, trabajo con mujeres en posición de vulnerabilidad, víctimas de la violencia, entre otros.

Recomendaciones proporcionadas a los proveedores debido a COVID-19.

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

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

10.1 Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales

En el numeral 4.3 “relaciones con los proveedores” de la política de compras vigente en su versión No.2 aprobada el 20 de junio de 2019 por la Junta Directiva del Grupo, se establecen los lineamientos aplicables a los proveedores y contratistas del Grupo, que dan respuesta a los lineamientos 1 y 2 para subcontratación y proveedores según lo solicitado por la ley 11/2018.

La política de compras vigente en su versión No.2 aprobada el 20 de junio de 2019, no ha sido modificada a la fecha. No obstante, para este año 2021, se inició la revisión del

numeral 4.3 relaciones con proveedores en el que se contemplarán aspectos específicos y ampliados para medio ambiente, cuestiones sociales y de igualdad de género.

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

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

En el año 2021, el Grupo en Colombia contrató el suministro de energía con la compañía Celsia por un periodo de 6 años contemplando para 5 operaciones (Barú, Apartahotel, Galeón, Panaca y Heliconias), implicando:

- ✓ En esta negociación se contempló como variable a calificar, los compromisos en términos de responsabilidad ambiental en el proceso de generación de energía.
- ✓ El proveedor seleccionado fue Celsia por un periodo de 6 años, ya que además de condiciones económicas viables para las operaciones, fue el único proveedor que otorgará a Decameron Certificados de Energía Renovables RECs para el 100% del consumo de energía de los hoteles anteriormente nombrados.
- ✓ Un REC es un certificado desarrollado por EcoGox, una plataforma colombiana liderada por el administrador autorizado del mercado de energía en Colombia XM y sólo se puede emitir cuando una fuente de energía obtiene la certificación como renovable por la entidad regulatoria (EcoGox).
- ✓ 1 REC = 1 kWh, su costo de redención y emisión es aproximadamente de COP\$2 por cada certificado. Se adquiere (compra) a través de EcoGox, que de acuerdo con la normativa emite certificados por cada kWh y no puede duplicarlos.
- ✓ Al adquirir los RECs (es decir, redimir y emitir) los fondos se destinan para neutralizar la cuantificación de la huella de carbono, según el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero y la normativa ISO 14064.
- ✓ Con los RECs se puede certificar la trazabilidad de la fuente de generación de energía
- ✓ El proveedor seleccionado Celsia, se compromete a adquirir RECs por cada kWh consumido por Decameron durante la vigencia del contrato (6 años), los adquiere mensualmente de manera automática en función del consumo de cada frontera (operación) y los envía a Decameron.
- ✓ Al cuantificar los 14 millones de kWh anuales que Decameron en promedio consumen, estos RECs tienen un costo de COP \$ 28 millones.
- ✓ El 100% de los kWh que consuma Decameron son certificables.
- ✓ En resumen, los RECs son una manera de apoyar iniciativas de sostenibilidad:

- Incentivar el desarrollo de energías renovables en el país.
- Apoyar la lucha contra el cambio climático.
- Compromiso con el desarrollo sostenible.
- Certificar que la energía consumida proviene de fuentes renovables.
- Disminución huella de carbono.

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

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

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

10.3 Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de estas

El Grupo ha establecido diferentes sistemas de supervisión a los subcontratistas y proveedores bajo los sistemas de supervisión y auditorías y resultados de estas.

10.3.1 Inspecciones realizadas por el Área de Seguridad e Higiene (S&H)

Corresponden a visitas de inspección durante el proceso de selección para la evaluación y posterior contratación de proveedores, así como durante el tiempo de vigencia de la relación comercial.

Los proveedores que se inspeccionan son aquellos considerados como críticos en categorías de alimentos, bebidas y químicos para desinfección y limpieza.

El alcance de la inspección es la validación de aspectos bajo el sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), aspectos de responsabilidad social y ambiental. A raíz de la pandemia, se le ha sumado a estas auditorías, los puntos de bioseguridad que debieron implementar los Proveedores con la carta explicativa enviada por el departamento de Compras, como el buen uso de los EPP (equipo de protección personal), el hábito de lavado y desinfección continuo de manos con estaciones de gel antibacterial, capacitaciones del personal en prevención de contagios, etc.

Seguridad e Higiene es responsable de aprobar o no al proveedor, y en el caso reportar hallazgos subsanables, el área de Seguridad e Higiene elabora con el proveedor un plan de acción el cual deberá ser acogido y cumplido por el proveedor para contar con la aprobación final de Seguridad e Higiene.

El área de Compras solo podrá contratar al proveedor o continuar la relación comercial con el proveedor, solo si tiene la aprobación del área de Seguridad e Higiene.

Teniendo en cuenta el levantamiento gradual de las medidas de bioseguridad COVID-19; sin embargo aun salvaguardando la integridad y no someter a riesgos de contagio a nuestros líderes y coordinadores, se dio continuidad restringida al programa anual de auditorías al realizarlos de forma virtual; sin embargo dada las condiciones del avance en los esquemas de vacunación en los países donde tiene presencia el Grupo y en espera para el 2022, se levante el estado de emergencia de pandemia, proyectando reanudar de forma presencial las visitas de auditoría a nuestros proveedores.

Teniendo en cuenta lo expuesto en el párrafo anterior, se han evaluado proveedores de los países donde se tiene operación exceptuando los hoteles de Jamaica y el hotel Índigo en Haití este último considerando que para el 2021 han continuado crisis social y de seguridad importantes ocasionando bloqueos de vías, huelgas e inseguridad que hicieron imposible el proceso de homologación a proveedores.

No se reportan novedades en la implementación de sistemas de supervisión a los ya reportados el año 2019 tomando como marco referente de normalidad, esto debido por efecto de la pandemia, en donde el 80% del equipo humano de compras estuvo suspendido en parte del 2020, para el año 2021 se reactivaron el 100% de los contratos de trabajo, lo anterior, retomando los procesos administrativos y las iniciativas de mejoramiento de la función de compras.

Para el año 2022 se tiene previsto, según las iniciativas de mejoramiento de la función de compras, la implementación de sistemas de evaluación y reevaluación de proveedores. Durante el año 2021 se contemplan otras iniciativas que habilitan, entre otros, la posibilidad de implementar nuevos sistemas de evaluación y reevaluación de los proveedores.

10.3.2 Verificaciones SARGLAFT

En 2021 se realizó la actualización del Sistema de Autocontrol Gestión de Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva – SAGRILAF. El cual tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de la normatividad de los países de operación y adherirse a estándares internacionales para prevenir el riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva (LAFT-PADM) al interior del Grupo.

De conformidad con los lineamientos internos vigentes, todos los proveedores (incluyendo sus representantes legales, accionistas y/o beneficiarios finales) deben ser revisados en listas restrictivas y vinculantes en el sistema destinado para tal fin (Inspektor). Si existe una novedad en la revisión, ésta deberá ser remitida para su valoración por la Vicepresidencia de Cumplimiento del Grupo. Como resultado se emitirán las recomendaciones adecuadas para la vinculación cuando un proveedor presente algún tipo de reporte indicando los mecanismos de aprobación o rechazo para ser considerado como proveedor del Grupo.

En el 2021 se efectuaron monitoreos de los controles de verificación en listas restrictivas para la vinculación de proveedores. Esta evaluación se realizó a nivel Corporativo, identificando oportunidades de mejora en la ejecución de los controles por parte de los líderes del proceso, por lo cual se implementaron planes de acción mitigando los posibles riesgos existentes.

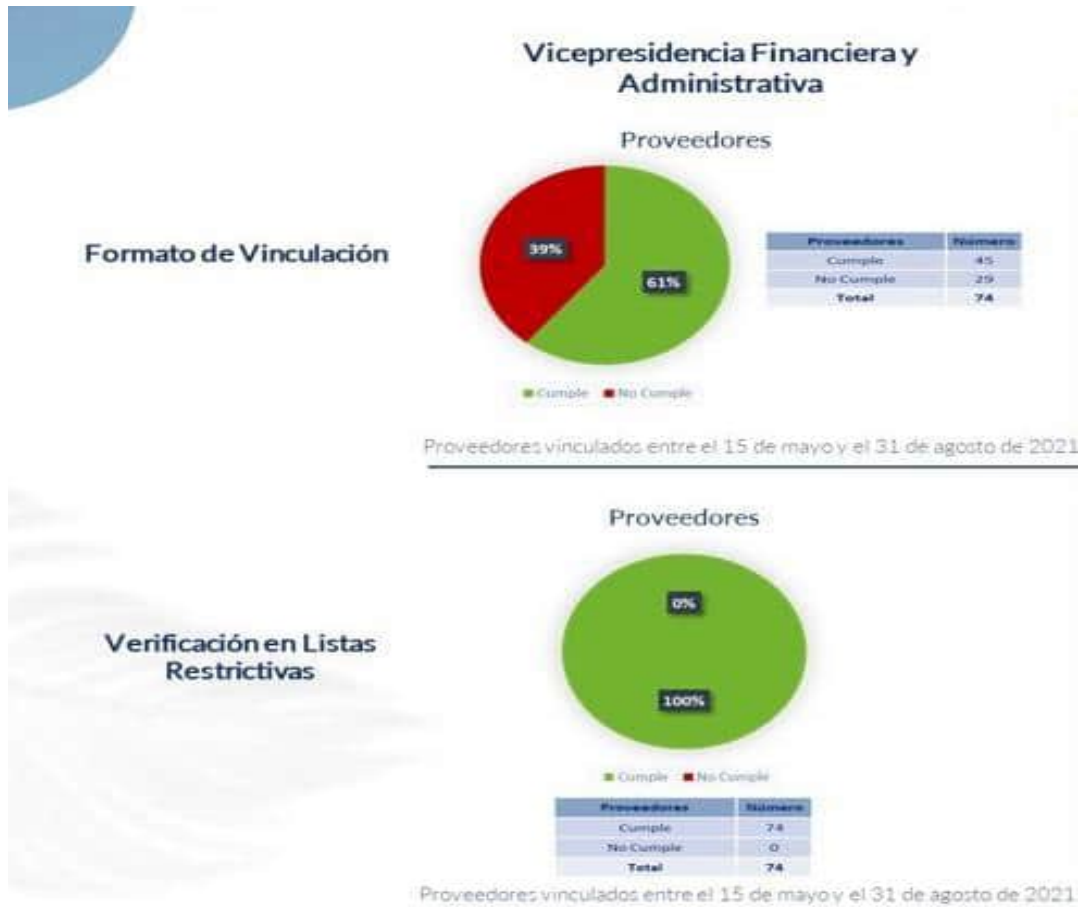
Monitoreos de Control al proceso SAGRILIFT

Durante el mes de octubre de 2021, 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 74 de los 318 proveedores vinculados entre los meses de mayo y agosto de 2021 (127 en 2020).

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.

Por otra parte, para el control de verificación en listas, se cumplió al 100% con la verificación en listas restrictivas y vinculantes previo a su vinculación, de los proveedores de la muestra seleccionada.

A continuación, se comparten los resultados obtenidos en 2021 junto con las acciones de mejora implementadas, aprobadas por el comité de auditoría con el objetivo de corregir las deficiencias detectadas.



Acciones Implementadas:

Correctivas:

- Corrección y/o solicitud de soportes faltantes o diligenciados incorrectamente.
- Llamado de atención formal al ejecutor del control en caso de que la deficiencia detectada en la ejecución sea repetitiva.

Preventivas:

- Elaborar o fortalecer procedimientos detallados de los procesos con el fin de definir con claridad los responsables de la ejecución de los controles.
- Realizar jornadas de socialización para el refuerzo a los equipos de la ejecución de los controles.

11. Anexo

Índice de Contenidos de acuerdo con la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad

A través de esta tabla se vinculan los apartados del presente Estado de Información No Financiera que dan respuesta a los contenidos requeridos por la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad.

Contenidos solicitados por la Ley 11/2018	Página	Criterio de reporting
Modelo de negocio		
Descripción del modelo de negocio.	6, 16-17	GRI 102-1, GRI 102-2, GRI 102-7, GRI 102-18, GRI 102-22, GRI 102-50
Presencia geográfica.	8-13	GRI 102-4, GRI 102-6
Objetivos y estrategias.	17-19	GRI 102-15
Principales factores y tendencias que afectan a la evolución futura.	17-19	GRI 102-15
Estrategia y gestión de riesgos		
Descripción de las políticas que aplica la compañía.	19, 29, 32, 33, 45-47, 49-54, 63, 91, 99-100	GRI 102-16, GRI 103-1, GRI 103-2
Resultados de las políticas que aplican a la compañía.	20-50, 64-88, 101-105	GRI 102-17, GRI 103-3
Principales riesgos relacionados con cuestiones vinculadas a las actividades de la compañía.	20, 34, 39, 51-55, 58, 63-64, 76, 80-81, 102-103	GRI 102-15
Perfil del estado de información no financiera		
Análisis de materialidad.	4-5	GRI 102-47
Marco de reporting utilizado.	4	Estándares GRI
Cuestiones medioambientales		
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad.	62-63, 65, 67, 86-88	GRI 307-1
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	101	GRI 103-1, GRI 307-1
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	64-68	Gastos e inversiones medioambientales en base a criterios financieros.
Aplicación del principio de precaución.	64	GRI 102-11
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	66, 76	Póliza de seguro a todo riesgo.
Contaminación		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente. Cualquier otra forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	66-67	GRI-103-2, GRI 305-1, GRI 305-2.
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	68-72, 78-79	GRI 306-2 (2016)
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	78-79	Criterio de reporting interno.
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	74-75	GRI 303-3 (2018)
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	77-78	GRI 301-1
Consumo directo e indirecto de energía.	73-74	GRI 302-1

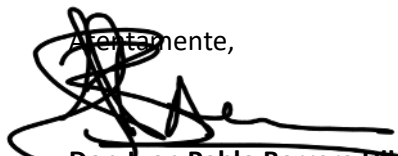
Contenidos solicitados por la Ley 11/2018	Página	Criterio de reporting
Medidas para mejorar la eficiencia energética.	79-80	GRI 302-4
Uso de energías renovables.	73	Por el momento, la compañía no consume energías de fuentes renovables.
Cambio climático		
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero.	84-85	GRI 305-1, GRI 305-2
Medidas para adaptarse al cambio climático.	86	No se han establecido hasta el momento medidas para adaptarse al cambio climático.
Metas de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.	85	No se han establecido hasta el momento metas de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.
Protección de la biodiversidad		
Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad. Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	86-88	GRI 304-3
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Empleo		
Número y distribución de empleados por país, sexo, edad, clasificación profesional y modalidad de contrato de trabajo.	20-23	GRI 102-8
Promedio anual de contratos por modalidad de contrato desglosado por sexo, edad y clasificación profesional.	24-25	GRI 102-8
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	26	GRI 401-1
Remuneraciones medias por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.	26-28	GRI 405-2
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	28	(Salario promedio de hombres – Salario promedio de mujeres) / Salario promedio de hombres.
Remuneración media de consejeros y directivos.	28	GRI 405-2
Implantación de políticas de desconexión laboral.	29	La compañía no cuenta con una política de desconexión laboral digital
Empleados con discapacidad.	30-31	GRI 405-1
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo.	31-32	GRI 402-1
Número de horas de absentismo.	31-32	Criterio de reporting interno.
Medidas para facilitar la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de ambos progenitores.	32	GRI 401-2, GRI 401-3
Salud y Seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	33-45	GRI 403-1 (2018), GRI 403-2 (2018), GRI 403-1 (2018)
Accidentes de trabajo por sexo.	39-40-42	GRI 403-9 (2018)
Índice de frecuencia por sexo.	40, 42	GRI 403-9 (2018)
Índice de gravedad por sexo.	41, 43	GRI 403-9 (2018)
Enfermedades profesionales por sexo.	43-44	GRI 403-9 (2018)
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social.	44-45	GRI 402-1
Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos por país.	44-45	GRI 102-41
Balance de los convenios en el campo de la seguridad y salud.	44-45	GRI 403-4 (2018)
Formación		
Políticas implementadas en el campo de la formación.	45-48	GRI 404-2

Contenidos solicitados por la Ley 11/2018	Página	Criterio de reporting
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	48	GRI 404-1
Accesibilidad universal personas con discapacidad.	30-31	GRI 405-1
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	49	GRI 405-1
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres) y medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	49-50	GRI 405-1
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	49	GRI 406-1
Información sobre el respeto a los derechos humanos		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos.	88-92	GRI 102-16, GRI 102-17
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.	88-92	GRI 102-16, GRI 102-17, Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA).
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	51	GRI 102-17
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	44	GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 407-1
Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	19, 30-31, 49-53	GRI 406-1
Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.	51	GRI 409-1
Abolición efectiva del trabajo infantil.	88-89, 100	GRI 408-1, Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA).
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno		
Medidas para prevenir la corrupción y el soborno.	53-55	GRI 102-16, GRI 102-17
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	53-55, 103-104	GRI 102-16, GRI 102-17
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	14-16	GRI 201-1
Información sobre la sociedad		
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	95-98	GRI 413-1
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	95-98	GRI 413-1
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	93-98	GRI 413-1, GRI 102-43
Acciones de asociación o patrocinio.	93-95	GRI 102-13
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	100-101	GRI 102-43, GRI 204-1, GRI 308-1, GRI 414-1
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	101-102	GRI 102-44, GRI 308-1, GRI 414-1

Contenidos solicitados por la Ley 11/2018	Página	Criterio de reporting
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de estas.	102	GRI 102-42, GRI 308-1, GRI 414-1
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	55-58	GRI 416-1
Sistemas de reclamación.	58-61	GRI 102-43
Quejas recibidas y resolución de estas.	58-61	GRI 102-44, GRI 416-2
Información fiscal		
Beneficios obtenidos país por país.	14-15	GRI 207-4
Impuestos sobre beneficios pagados.	14-15	GRI 207-4
Subvenciones públicas recibidas.	16	GRI 201-4

CERTIFICACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Los suscritos administrador mancomunado y vicepresidente financiero certificamos al 30 de junio de 2022 de la elaboración del Estado de Información No Financiera.

Atentamente,

Don Juan Pablo Barrera Utría
Administrador Mancomunado


Doña Angela Marín Durán
Administrador Mancomunado


Don Alain Foucrier Viana
Vicepresidente Financiero y Administrativo