



DECAMERON
All Inclusive Hotels & Resorts

● Informe de
sostenibilidad
2024

Tabla de contenidos

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2024

1. Acerca de este reporte.....	3	IV. Bienestar de nuestros trabajadores.....	108
2. Carta del Presidente	5	V. Salud y seguridad en el trabajo	111
3. Principales Cifras.....	7	B. Gestión del cliente.....	124
4. Hitos 2024.....	8	I. Salud y seguridad del cliente.....	124
5. Acerca de Decameron.....	12	II.Experiencia y satisfacción del cliente.....	126
6. Reconocimientos, iniciativas, adhesiones y patrocinios	18	C. Creación de valor a la comunidad.....	134
7. Estrategia de sostenibilidad	21	I. Fundación Decameron	137
8. Dimensión económica.....	40	II. Donaciones.....	165
A. Ética empresarial	40	10. Dimensión ambiental	167
B. Modelo de negocio	54	A. Gestión del cambio climático y ecoeficiencia	168
I. Innovación y transformación digital.....	58	I. Gestión ambiental.....	168
II. Seguridad de la información y ciberseguridad	61	II. Ecoeficiencia operacional.....	172
III. Gestión de riesgo.....	67	III. Cambio climático y contaminación	180
IV. Gestión de la cadena de abastecimiento	71	IV. Economía circular	186
9. Dimensión social.....	77	V Biodiversidad	197
A. Gestión del Talento	78	11. Requerimientos GRI.....	226
I. Compromiso y cultura organizacional	78	12. Requerimientos de Información No Financiera y de Diversidad Ley 11 /2028.....	233
II. Atracción y retención del talento.....	92		
III. Desarrollo, desempeño y formación	101		

● Acerca de este reporte

GRI	2-3, 2-4, 2-5
Ley 11/18	Otra información significativa

(GRI 2-3) El presente Informe hace referencia al ejercicio que va desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2024 y forma parte del Informe de Gestión Consolidado de la sociedad Hoteles Decameron España S.L.U. y sus dependientes. Los informes de sostenibilidad los presentamos de forma anual desde el 2018, siendo este nuestro séptimo año de reporte.

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

Este informe recoge información relevante de nuestra gestión en temas ambientales, sociales, de gobernanza y económicos, razón por la cual los cortes están alineados a nuestros Estados Financieros Consolidados de Hoteles Decameron España S.L.U. es decir, 31 de diciembre de 2024. Adicionalmente, como en el informe del año anterior, este año también hemos incluido información relacionada con nuestra operación en Perú (Punta Sal, El Pueblo, Miraflores y San Isidro) como se explicará más adelante, dado que consideramos importante contemplar en este informe todas las operaciones con el propósito constante de mejorar la integridad de este.

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

ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

(GRI 2-4) Los principales cambios producidos en el presente informe obedecen principalmente a la terminación del contrato de arriendo que se tenía sobre la propiedad de Haití el 31 de diciembre de 2024, fecha a partir de la cual dejó de hacer parte de nuestro portafolio. Dicha operación había estado cerrada durante todo el año 2024; no obstante, este informe incluirá los datos de consumos asociados con dicha operación durante el 2024, dado que la terminación del contrato ocurrió el 31 de diciembre.

Adicionalmente, durante el 2024 pudimos realizar el análisis de doble materialidad, a través del cual reorganizamos nuestros asuntos priorizados en función de los resultados de la materialidad de impacto trabajada con nuestros grupos de interés, y

Este informe recoge información relevante de nuestra gestión en temas ambientales, sociales, de gobernanza y económicos.



de la materialidad financiera trabajada con nuestros equipos internos, y pudimos identificar los Impactos, Riesgos y Oportunidades (“IROs”) significativos en materia de sostenibilidad asociados a nuestros asuntos materiales.

Adicionalmente, realizamos la medición de nuestra huella de carbono (alcance 3) lo cual nos permitirá guiar nuestro plan de trabajo 2025 – 2026 para alcanzar las metas que nos hemos trazado a 2030 (“Plan de Sostenibilidad 2030”).

VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

(GRI 2-5) La firma EY, quien actúa como auditor externo del Grupo, auditó tanto los Estados Financieros Consolidados, como el Estado de Información No Financiera (EINF) de la Sociedad Hoteles Decameron España S.L.U. y sus dependientes, siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) 2021, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo “Requerimientos de información no financiera y de diversidad (Ley 11/2018)” del citado Estado. En su informe se incluyen el nivel de verificación obtenido, el alcance del proceso, cualquier limitación de verificación y sus conclusiones.

Adicionalmente, es presentado a los administradores mancomunados de Hoteles Decameron España S.L., junto con los Estados Financieros Consolidados como parte integrante del Informe de Gestión.

A continuación, se relaciona la tasa de cambio promedio anual a dólares estadounidenses (USD) utilizada para 2024 y la tasa de cambio de cierre a euros (EUR) usada para la elaboración de este informe. Todos los valores económicos reportados en el informe se reportan en dólares con tasa de cambio promedio anual. Excepto los resultados financieros e información de donaciones que se consolidan en euros utilizando la tasa de cambio de cierre.

TRM USD por País	Moneda	Tasa de Cambio Promedio Tasa año 2024 - USD	Tasa de cambio de cierre año 2024 EUR
Colombia	COP	4.071,35	4.580,46
Costa Rica	CRC	518,23	532,65
Ecuador	USD	1,00	1,04
El Salvador	USD	1,00	1,04
Guatemala	GTQ	7,76	8,01
Haití	HTG	131,73	135,48
Jamaica	JMD	157,25	162,32
México	MXN	18,31	21,31
Panamá	USD	1,00	1,04
Perú	PEN	3,74	3,86
-	USD	1,00	1,10

Actualizamos nuestros asuntos materiales con el análisis de doble materialidad impacto y financiera.

Carta del presidente

Este año trabajamos fuerte en el eje de la gobernanza, actualizando nuestros asuntos materiales con un análisis que comprendió tanto la materialidad financiera como la de impacto

GRI 2-22
Ley 11/18 Otra información significativa



El 2024 fue un año que estuvo marcado por retos y oportunidades, donde tuvimos que navegar bajo condiciones desafiantes de los mercados tanto económicas como políticas que al final logramos sortear con éxito para cumplir con nuestros objetivos presupuestales.

De acuerdo con ello, continuamos ejecutando estrictos procesos de control de gastos y rigurosidad financiera, reforzados por el proceso de modernización tecnológico que seguimos expandiendo. Durante el 2024 seleccionamos nuestro nuevo PMS (Property Management System) para la gestión hotelera lo cual nos permitirá mejorar nuestros estándares de servicio, ampliar nuestra oferta y agilizar nuestros procesos de atención a huéspedes, logrando así eficiencias operativas y volcando nuestros procesos a la experiencia de nuestros clientes.

Adicionalmente, en un entorno de creciente competencia global, logramos firmar una alianza estratégica con Wyndham Hotels & Resorts, la más grande franquicia hotelera del mundo, buscando acceder a mejores canales

de distribución para nuestros hoteles de México, Panamá y Jamaica.

En cuanto a nuestro talento, logramos disminuir la rotación en un 26,8% y lanzamos el programa de liderazgo con propósito el cual busca entregar herramientas que les permitan a nuestros líderes empoderar a sus equipos, motivarlos y guiarlos en sus planes de carrera, consolidando nuestro compromiso con su aprendizaje continuo y formación integral.

Seguimos reportando avances en nuestra estrategia de sostenibilidad. Este año trabajamos fuerte en el eje de la gobernanza, actualizando nuestros asuntos materiales con un análisis

que comprendió tanto la materialidad financiera como la de impacto, y comenzamos a revisar los requerimientos de la nueva Directiva Europea (CSRD) para ir ajustando nuestros procesos y así adaptarnos a las exigencias de dicha directiva, una vez nos sea aplicable.

En relación con el eje ambiental, realizamos nuestro primer inventario de huella de carbono alcance 3, lo cual nos permitirá medir nuestro impacto en la cadena de valor y definir planes de trabajo con nuestros proveedores. Por otro lado, lanzamos varias iniciativas en materia de biodiversidad en las que participaron 17 proyectos liderados por equipos de la operación hotelera que buscan la sensibilización, el cuidado y la protección de nuestros destinos.

Desde el frente social, reabrimos nuestro jardín infantil Decameron Barú en unas nuevas instalaciones diseñadas especialmente para atender anualmente de forma gratuita aproximadamente 50 niños entre los 3 y 5 años, reafirmando el compromiso que hemos tenido con la educación de la isla de Barú por más de 10 años. También logramos lanzar nuestras

3 primeras iniciativas sociales para la isla de San Andrés, a través de programas de lectura, deportes y educación ambiental para niñez y juventud.

No puedo dejar de mencionar que durante el 2024 tuvimos que tomar la decisión de cerrar nuestra operación en Haití, como consecuencia de los problemas sociales y políticos del país, que hicieron imposible que pudiéramos continuar con la operación del hotel que teníamos en ese destino.

Finalmente, quisiera concluir resaltando que, como cada año, esto no hubiera sido posible sin el esfuerzo y la dedicación de nuestra gente, quienes nos inspiran con su pasión por servir, y nos impulsan con su compromiso y trabajo en equipo, para enfrentar todos y cada uno de los retos que se nos presentan. ¡Mis agradecimientos y reconocimientos a todos!

Saludos,
Fabio Villegas
Presidente



Principales cifras

Dimensión económica y gobierno

Total ingresos consolidados
\$366.085.000 USD
*Consolidado Organización Decameron SRL

EBITDA ajustado recurrente
\$67.016.090 USD
*Consolidado Organización Decameron SRL

Países	Hoteles	Habitaciones
7	28	6.675
<small>*Sin Haití ni San Isidro</small>		<small>*Sin Haití ni San Isidro</small>

Huéspedes por noche (PAX)	Noches Ocupadas (ORN)
4.309.306	1.827.440
<small>*Incluye Comensales</small>	

Afiliados Multivacaciones
181.587

Ingresos Agencias
\$32.512.375 USD

Traslados Explorer	Tours Explorer
271.213	138.760

Miembros de la Junta Directiva
10
(5 principales y 5 suplentes)

Dimensión social

Promedio de trabajadores
10.219
Porcentaje de mujeres
46,4%

Trabajadores en convención colectivas
29,7%

Reducción en porcentaje de rotación vs 2023
26,8%

Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo
19,64
*Sin in itinere

Índice de Gravedad de Accidentes de Trabajo
0,18
*Sin in itinere

Número de beneficiarios programas Fundación Decameron
497

Donaciones realizadas
\$317.940 USD

Numero de activos donados
35.440

Dimensión ambiental

Huella de carbono (huésped noche)
11.09 kgCO2
*Método Market Based - *Alcance 1 y 2

Energía eléctrica renovable
32%

% de reducción ratioconsumo energía (Kwh/huésped noche)
4.8%
*Eléctrica + combustibles

% de reducción ratio consumo agua (m3/huésped noche)
1,6%

Operaciones hoteleras en cercanías a zonas protegidas
16

% de aprovechamiento de Residuos
10,9%

Inversiones ambientales
\$4.061.103 USD

Hitos 2024

GOBIERNO

Estrategia de sostenibilidad:



Actualizamos los asuntos materiales de la Compañía con un análisis más completo que comprendió tanto la materialidad financiera como la de impacto, permitiéndonos identificar los Impactos, Riesgos y Oportunidades más significativos de nuestros asuntos priorizados.

Comunicaciones:



Lanzamos nuestra primera campaña de sostenibilidad corporativa "La Vida, nuestro viaje" cuyo objetivo principal ha sido socializar con nuestros grupos de interés lo que venimos haciendo en materia de sostenibilidad e invitarlos a disfrutar en nuestros hoteles de un turismo consciente y responsable. Con la campaña logramos llegar a 92.000 personas y tener 366.000 impactos.

Seguridad de la Información y ciberseguridad:



Consolidamos los mapas de riesgos y controles en seguridad de la información y ciberseguridad, establecimos el estado actual y el objetivo deseado para el nivel de madurez en las capacidades y las arquitecturas de ciberseguridad, estructurando el mapa de ruta para los próximos 3 años. Estos esfuerzos en materia de ciberseguridad nos han permitido evitar eventos relacionados con fugas de datos o interrupciones de los servicios de Decameron debido a ciberataques durante los últimos tres años



Transparencia y Reporte:

Realizamos un análisis GAP preliminar para identificar eventuales brechas en nuestro informe de sostenibilidad frente a las exigencias de la Directiva Europea en materia de reportes de sostenibilidad (por sus siglas en inglés "CSRD") con el fin de ir ajustando nuestros procesos para adaptarnos a las exigencias de la Directiva una vez se realice la transposición y sea aplicable a Decameron.



Innovación y transformación digital:

Después de un proceso de varios años, durante el 2024 logramos seleccionar a Opera (solución de Oracle Hospitality) como nuestra plataforma para la gestión hotelera (PMS - Property Management System, por sus siglas en inglés). Esta solución nos permitirá mejorar nuestros estándares de servicio, ampliar nuestra oferta y agilizar nuestros procesos de atención a huéspedes. El proceso de implementación se ejecutará durante el 2025.

SOCIAL

Compromiso y cultura organizacional:



Realizamos por primera vez la encuesta de compromiso con un consultor externo, en la cual tuvimos una participación del 90% de los colaboradores a nivel global, lo cual representa una participación muy alta dentro de las empresas que hacen la encuesta por primera vez. Los resultados de la encuesta nos permitieron identificar nuestras fortalezas y oportunidades y definir planes de acción para reforzar nuestras acciones y mejorar el relacionamiento con nuestros colaboradores.

Gestión del cliente:



Desde las áreas comerciales y de operación hotelera se ha venido trabajando fuertemente en los últimos años en mejorar nuestros estándares de servicio y de marca, para potencializar nuestra propuesta de valor con los clientes. Durante el 2024 logramos importantes reconocimientos entre los cuales destacamos los siguientes otorgados por MyHotels: i) Puesto 2 en "Top 20 IRO (Índice de Reputación Online) en América Latina" con el hotel Decameron Isla Coral Guayabitos, Ramada All-Inclusive Resort"; ii) Puesto 3 en el ranking de "los 10 mejores hoteles con Calificación General con + de 151 habitaciones" con nuestro hotel Royal Decameron Punta Centinela; y iii) Puesto 9 del ranking de "Los 10 mejores hoteles por sus acciones de sostenibilidad" también con el hotel Royal Decameron Punta Centinela.



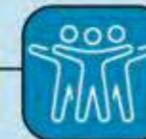
Selección, atracción y desarrollo del talento:

Como resultado a la implementación de las diferentes iniciativas del área de talento humano que se complementaron con la ejecución de los planes de acción derivados de los resultados de la encuesta de compromiso, durante el 2024 logramos disminuir la tasa de rotación en un 26,8% y logramos capacitar a 139 líderes en el programa de Liderazgo con Propósito.



Generación de valor a la comunidad:

Reabrimos nuestro jardín infantil Decameron Barú en unas nuevas instalaciones diseñadas especialmente para atender los grados de prejardín, jardín. El objetivo de esta alianza con la Fundación Santo Domingo y Alianza Educativa es permitirles una transición más armoniosa a los niños a su educación formal. Por más de 10 años hemos venido atendiendo anualmente y de forma gratuita a 50 niños entre los 3 y 5 años, y con esta Alianza reforzamos nuestro compromiso con la educación de la isla de Barú.



Generación de valor a la comunidad:

Durante el 2024 logramos lanzar nuestros 3 primeros programas sociales para la isla de San Andrés. Siendo la isla el destino donde más hoteles operamos, hemos decidido enfocar nuestros esfuerzos en generar impacto en sus comunidades, a través de programas de lectura, deportes y educación ambiental para niñez y juventud. Logramos cerrar el año con 45 beneficiarios de estos 3 programas.

Hitos 2024

AMBIENTAL

Gestión de temas de Sostenibilidad:



Continuamos la gestión del Comité de Sostenibilidad, durante el 2024 se ejecutaron cuatro reuniones a través de las cuales se revisan y aprueban los proyectos en esta materia, los cuales una vez son discutidos y revisados por el Comité, son aprobados por el Vicepresidente de Operaciones y el Presidente de la Compañía.



Auditorías ambientales:

Se inicio la ejecución en operaciones de Colombia, esta iniciativa permite identificar posibles riesgos, y oportunidades, con el fin de ajustar nuestros procesos a través de acciones correctivas y/o preventivas, promoviendo una gestión ambiental más eficiente, responsable y alineada con la estrategia de sostenibilidad.

Gestión de residuos:



Durante el 2024 logramos que todos los hoteles contaran con básculas digitales para el pesaje de residuos, así mismo impartimos formación de gestión integral de residuos, para fomentar la reducción, reutilización, separación, cuantificación, aprovechamiento y disposición final adecuada de estos, lo que nos permitirá definir la línea base de residuos para el año 2025.



Huella Alcance 3:

Realizamos el primer inventario de huella alcance 3, de las 15 categorías nos aplicaron 9 esto nos permite medir nuestro impacto en la cadena de valor y establecer acciones de mejora.

Concurso de biodiversidad:



Implementamos el primer concurso de biodiversidad, el cuál fue de gran valor para nuestras operaciones y destinos, participaron 17 proyectos que fueron liderados por equipos de la operación hotelera. Generando las siguientes cifras de impacto:



Conservación de especies emblemáticas como el caracol galea, minos aulladores y tortugas marinas (gallinas, caguamas y lado)

CONCURSO DE BIODIVERSIDAD

49.937 m ² reforestados	35195 m ² de nuevas áreas verdes aprovechadas	2.255 especies comestibles y ornamentales plantadas	3.717 horas de voluntariado	1179 horas de formación	2491 árboles sembrados
------------------------------------	--	---	-----------------------------	-------------------------	------------------------



● Acerca de Decameron

GRI	2-1, 2-6
Ley 11/18	Modelo de Negocio

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

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

La unidad de alojamiento es la actividad principal de Decameron, que ofrece paquetes vacacionales asequibles con todo incluido a familias de renta media de toda América latina.

Hoteles

COLOMBIA	MEXICO	PANAMA
Decameron Barú	Decameron Complex	Decameron Costa Blanca
Decameron Aquarium	Decameron Los Cocos	
Decameron Don Blas	Decameron Los Cabos	
Decameron El Isleño	Decameron La Marina	
Decameron San Luis	Decameron Isla Coral	
Decameron Galeón		
Decameron Panaca		
Decameron Marazul		
Decameron Heliconias		
Decameron Maryland		
Decameron Los Delfines		
Decalodge Ticuna		
Hotel Casa San Pedro		
EQUADOR	JAMAICA	EL SALVADOR
Decameron Mompiche	Decameron Club Caribbean	Decameron Salinitas
Decameron Punta Centinela	Decameron Cornwall Beach	
	Decameron Montego Bay	



*Nota: No se incluye en esta gráfica San Isidro – (Perú) dado que el hotel continúa cerrado, se sigue evaluando la posibilidad o no de reabrirlo. Tampoco se incluye Haití dado que la operación se cerró el 31 de diciembre de 2024.



- FLEXIBILIDAD** Los afiliados eligen libremente la duración, la fecha y el lugar de sus vacaciones, a diferencia de la propiedad vacacional tradicional.
- PROPIEDAD DE VACACIONES** Las familias aseguran sus vacaciones por varios años.
- BENEFICIOS** Descuentos en servicios adicionales como Decameron Plus, Spa, Boutiques, Tours y Cenas.

Multivacaciones Decameron (MV) es un programa de vacaciones de prepago que vende puntos - Decas - a afiliados que pueden canjearlos por noches de habitación en propiedad Decameron. Los afiliados pueden elegir libremente cómo canjear sus vacaciones (a diferencia de los modelos de multipropiedad)

MV es un SOB interno para los hoteles todo incluido de Decameron, lo que contribuye a unos niveles de ocupación elevados durante todo el año



Presencia geográfica

- Colombia
- Ecuador
- El Salvador
- Guatemala
- Ciudad de Panamá
- Panamá
- Perú



AGENCIAS

La fuerza comercial de Decameron se apoya en agencias internas y canales aliados, que incluyen agencias de terceros, más de 85 operadores turísticos y 13 OTAs.

Las agencias venden noches de hotel en exclusiva para los hoteles Decameron, así como paquetes de viaje. También gestionan los sitios web propios de Decameron (B2B y B2C)

Decameron Global Services (DGS) gestiona las relaciones comerciales con operadores de renombre y OTAs que aportan una importante demanda de mercados en los que Decameron no está directamente presente

2024 Key Facts

Agencias de viajes propias en más de 8 países



ORN producidos por agencias internas en 2024B



(1) Incluye ORNs 2024 de agencias B2B, web y otros.

EXPLORER

La unidad de negocio de Exploradores ofrece servicios complementarios como visitas guiadas, excursiones y traslados en destinos seleccionados dentro de la cartera de Decameron



Presencia

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



2024 Datos clave

271,213 Transferencia	138,760 Tours	US\$ 10.6MM Ingresos	US\$ 2.2MM EBITDA
--------------------------	------------------	-------------------------	----------------------

(GRI 2-6)

Nos enfocamos en brindar experiencias inolvidables al cliente a lo largo de nuestra cadena de valor. A través de nuestros procesos vitales, cumplimos nuestra misión. Contamos con procesos estratégicos bien definidos y consolidados, los cuales nos permiten dirigir eficazmente el negocio y ejecutar nuestras operaciones.



CADENA DE VALOR



La cadena de suministro inicia con la identificación de necesidades por parte de cada una de las áreas de negocio, quienes notifican sus requerimientos a través del ERP – NetSuite (en inglés Enterprise Resource Planing - ERP), y termina con la entrega de bienes o servicios a nuestros clientes. La alineación entre las diferentes áreas de la compañía y el área de compras es requerida para garantizar el abastecimiento de todos los bienes y servicios necesarios para la operación.

CADENA DE SUMINISTRO



Para poder dar cumplimiento a las necesidades de la operación, desde nuestra dirección de compras se gestionan las negociaciones con nuestros proveedores. El propósito es garantizar el suministro oportuno, teniendo en cuenta factores como calidad, precio y servicio.

Con la implementación de Netsuite en todos los países se ha logrado tener información consolidada, de calidad y en línea para medir los niveles de servicio y organizar la estrategia de compras por grupos.

En el año 2024 se recategorizaron los grupos de compra pasando de 52 a 10 categorías. El 80% de las compras se concentran en los 5 primeros segmentos tal y como se muestra a continuación de forma comparativa:

Nuevos Grupos	Participación	
	2024	2023
Alimentos	35,1%	32,0%
Mantenimiento	13,4%	6,9%
Servicios administrativos	11,4%	8,6%
Servicios operativos	10,1%	4,4%
Activos fijos	9,3%	6,8%
Bebidas	8,3%	7,4%
Suministros hoteleros	5,9%	5,8%
Tecnología	3,0%	3,3%
Activos de operación	2,1%	1,9%
Suministros al personal	1,3%	1,0%

Nota: En 2023 existían 52 categorías y por estrategia de compras para 2024 se redujeron a 10 categorías, por lo anterior los datos no son comparables. Los datos reportados en 2023 se organizaron en 6 grandes grupos, estos fueron alimentos (31,76%), suministros inventariables (8,56%), bebidas (7,46%), servicios de mantenimiento (6,04%), servicios de transporte y logística (6,63%) y otros grupos (39,55%).



Nuestro modelo de abastecimiento se basa en el sistema de información Netsuite que nos permite entender los niveles de inventario, generar solicitudes de compra las cuales luego de los procesos de negociación se formalizan en la compra de bienes y servicios que permiten entregar la experiencia a nuestros clientes.

En cuanto a nuestros principales clientes, canales de distribución y proveedores, a continuación, presentamos una explicación de las principales actividades y aliados en nuestra cadena de valor:

COMERCIAL / Principales clientes, canales de distribución y proveedores

Descripción

Distribución	Agencias de viaje	Online Travel Agencies (OTAs)	Tour Operadores	<ul style="list-style-type: none"> Aliados comerciales (B2B) que funcionan como canales de distribución de nuestro producto hotelero en los mercados, y con los cuales hacemos acuerdos para la comercialización de nuestro producto bajo esquemas de comisión o tarifas netas.
	Channel Managers			<ul style="list-style-type: none"> Channel Managers: Plataformas que permiten la conectividad de nuestro inventario hotelero con los canales de distribución B2B para en los diferentes mercados (Actualmente tenemos conectadas +140 cuentas)
Canales Directos B2C	Booking Engine	Chatbot		<ul style="list-style-type: none"> Proveedor que nos da la tecnología asociada a nuestro Booking Engine y pagina web Plataforma que nos provee la funcionalidad de Chatbot (Canal de ventas y servicio)
	Opera Cloud / PMS			<ul style="list-style-type: none"> OPERA PMS: Desarrollado por Oracle, Opera es nuestra nueva plataforma de PMS, la cual estamos implementando actualmente en nuestros hoteles
AEROLINEAS	Principales Aerolíneas			<ul style="list-style-type: none"> AEROLINEAS: Tenemos acuerdos comerciales con las principales aerolíneas de la región para generar paquetes (Hotel + tiquete), mejorando nuestra oferta de valor y producto. Principales aerolíneas: Avianca, LATAM, Copa, Wingo, JetSmart, entre otras.

COLOMBIA · ECUADOR · EL SALVADOR · JAMAICA · MEXICO · PANAMA · PERU



Adicionalmente, durante el 2023 y 2024 validamos las experiencias ofrecidas por Explorer en los cinco países donde tiene presencia respecto de las ofertas de toures que tenemos disponibles para nuestros huéspedes a través de proveedores en las siguientes categorías:

País	2023			2024		
	Ecoturismo	Turismo Comunitario	Turismo Rural	Ecoturismo	Turismo Comunitario	Turismo Rural
Colombia	39%	49%	26%	43%	46%	24%
Ecuador	49%	66%	31%	53%	63%	33%
El Salvador	47%	80%	73%	59%	55%	50%
Panamá	40%	40%	40%	42%	37%	37%
Perú	50%	60%	10%	60%	70%	10%



Los pagos a proveedores y terceros se realizan en el marco de cumplimiento de nuestra Política Corporativa de Pagos, que incluye la programación de obligaciones y ejecución de estas con plazos de pago promedio de 45 a 60 días. Lo anterior es reforzado con la normativa aplicable para ciertos países como Colombia en donde, para la protección de las micro, pequeñas y medianas empresas, se exige pagos a 45 días desde el recibo del bien o servicio, sin excepción.

RECONOCIMIENTOS, INICIATIVAS, ADHESIONES Y PATROCINIOS

Reconocimientos

[GRI 2-28] Gracias a nuestro compromiso con la calidad y la generación de valor, nuestra Organización y nuestros hoteles recibieron los siguientes reconocimientos en 2024:

Premios hoteles:



Premios Corporativos:



Iniciativas y adhesiones

[GRI 2-28] Durante el año 2024 continuamos siendo miembros de los gremios que se indican a continuación, como muestra de nuestro interés por la promoción de un turismo sostenible y la participación en la co-creación de ideas que permitan mejorar día a día la industria:

- 
Fomentar el desarrollo de la industria de propiedad vacacional en Colombia.

- 
Promover el desarrollo sostenible de las regiones de Colombia, a través de la representatividad de los establecimientos de alojamiento, hospedaje y turismo.

- 
Promover el Turismo, la inversión extranjera en Colombia y la imagen del país.

- 
Implementar las mejores prácticas de turismo sostenible, participando a través de nuestras operaciones del Eje Cafetero Colombiano.



Patrocinios:

Durante el año 2024 patrocinamos actividades deportivas, escolares, comerciales y sociales, en Colombia, Costa Rica, El salvador, Guatemala, México y Perú, por valor de 112.488 USD

Para ver el detalle de los patrocinios ver el Anexo 2.

Participaciones PROCOLOMBIA

Durante el año 2024 participamos en las siguientes convocatorias organizadas por PROCOLOMBIA, para dar a conocer nuestra oferta comercial como parte de la promoción que hace PROCOLOMBIA de la marca país:

Evento	Mes	Lugar
FITUR 2024	Enero	Madrid, España
COLOMBIA TRAVEL MART	Febrero	Bogotá, Colombia
FERIA INTERNACIONAL DE TURISMO ITB BERLIN	Marzo	Berlín, Alemania
FERIA INTERNACIONAL DE TURISMO WTMLATAM	Abril	Sao Pablo, Brasil
RUEDA DE NEGOCIOS DEL WORKSHOP ARGENTINA, PARAGUAY Y URUGUAY	Mayo	Santa Marta, Colombia
FIEXPO LATIN AMERICA	Junio	Panamá, Panamá
WORKSHOP CHILE, PERÚ	Junio	Santiago, Chile / Lima, Perú
ROADSHOW DE COLOMBIA EN ECUADOR	Julio	Guayaquil y Quito, Ecuador
FIT ARGENTINA	Septiembre	Buenos Aires, Argentina
WORKSHOP BRASIL	Octubre	Rio de Janeiro y Sao Pablo, Brasil
WORKSHOP ESTADOS UNIDOS	Octubre	Miami, USA
COLOMBIA EL PAIS DE LA BELLEZA MEXICO	Oct - Nov	CDMX, México



● **Estrategia de sostenibilidad**

(GRI 3-1) Durante el año 2024 continuamos trabajando en la ejecución de proyectos alineados con nuestra estrategia de sostenibilidad la cual se compone de 3 ejes de trabajo, cada uno con 5 frentes de acción:



En términos generales, durante el 2024 nos enfocamos en los siguientes temas en cada uno de los ejes:

AMBIENTAL



Sensibilización y capacitación

Logramos capacitar a todo el equipo de coordinadores de sostenibilidad de los hoteles en temas como: gestión socio cultural, lineamientos ambientales, sistemas de tratamiento de aguas, selección y seguimiento a gestores de residuos



Buenas prácticas ESG

Realizamos visitas de validación de buenas prácticas de sostenibilidad en 5 operaciones hoteleras: Salinitas, Punta Sal, El pueblo, Radisson Miraflores y Radisson San Isidro.



Medición y gestión de nuestro impacto

Continuamos con el proceso de estabilización de la herramienta de medición MERO para el control y consolidación de los datos ambientales y por primera vez se realizó la medición de huella de carbono alcance 3.



Cumplimiento normativo

Comenzamos a realizar los procesos de auditorías legales ambientales de la mano del equipo legal de la compañía y un consultor externo, logrando ejecutarla en todas las operaciones de Colombia, salvo San Andrés.
Adicionalmente, realizamos el ejercicio de doble materialidad (impacto y financiera) que se nos exige bajo CSRD.



Proyectos Ecoeficiencia

Logramos abrir una posición nueva dentro del equipo de proyectos de la Compañía dedicada exclusivamente al análisis y presentación de proyectos de eficiencia energética e hídrica para las bases hoteleras.

SOCIAL



Diálogos con grupos de interés

A través del ejercicio de materialidad financiera, logramos conectar con 8 de nuestros 11 grupos de interés, a través de la realización de encuestas respondidas por aprox. 2.000 personas.



Proyectos Fundación Decameron

Logramos enfocar nuestros proyectos sociales gestionados a través de Fundación Decameron en 3 líneas de trabajo: educación, bienestar social y desarrollo sostenible, logrando ampliar nuestro alcance a San Andrés.



Consolidación y direccionamiento de iniciativas

Comenzamos un ejercicio de identificación y diagnóstico de las iniciativas sociales que se vienen adelantando en países para alinearlas con los objetivos sociales que se quieren trabajar como Grupo, levantando un inventario de iniciativas a ser analizadas y depuradas durante 2025.



Filantropía y programas de voluntariado

Lanzamos el lineamiento de voluntariado corporativo cuyo objetivo es fomentar el compromiso y la responsabilidad social empresarial brindando a nuestros colaboradores la oportunidad de participar en actividades y programas sociales que impactan a las comunidades en donde operamos. Con estas actividades se busca generar valor compartido fortaleciendo, por una parte, el sentido de pertenencia de nuestros colaboradores y por otra, la creación de valor a la comunidad.

GOBIERNO



Formación y desarrollo de nuestra gente

Lanzamos 3 videos de sostenibilidad corporativa los cuales hacen parte del kit de inducción de todo el personal nuevo que ingresa y, adicionalmente, logrando re-capacitar a 7.884 colaboradores en los temas claves de sostenibilidad.



Gestión del cliente

Lanzamos nuestra primera campaña de sostenibilidad corporativa "la vida, nuestro viaje" la cual busca exaltar los esfuerzos de la compañía en materia de sostenibilidad y concientizar a nuestros clientes y diferentes grupos de interés sobre la responsabilidad que tienen con el cuidado del medio ambiente, los recursos naturales y las comunidades.



Gestión de riesgos ESG

Realizamos el análisis de materialidad financiera a través del cual identificamos los riesgos y oportunidades prioritarios derivados de los asuntos materiales en el corto, mediano y/o largo plazo, así como su nivel de probabilidad e impacto financiero en nuestras operaciones.



(GRI 3-2) Análisis de doble materialidad

Tal y como ya se ha mencionado previamente, en el 2024 adelantamos el ejercicio de doble materialidad, de conformidad con las exigencias de CSRD. De acuerdo con lo anterior, a continuación, detallamos el proceso y metodología utilizada para el análisis de doble materialidad.



Redefinición: Partimos de los temas materiales definidos y realizamos una referenciación externa con empresas del sector de "hoteles y alojamiento" mediante una herramienta de inteligencia artificial del consultor, identificando cuáles temas se mantenían y cuáles no.

Materialidad de impacto: Definidos los 8 asuntos de mayor relevancia se identificaron los efectos de cada tema material y se realizan las encuestas a una muestra representativa de todos sus grupos de interés.

Materialidad financiera: Definición de riesgos y oportunidades asociados a cada tema material y valoración del impacto en sus asuntos financieros

Resultados: Diagramación de los resultados de materialidad de impacto y financiera obteniendo la matriz de doble materialidad.

Redefinición: Se identificaron 28 temas, se homologaron con los temas del ejercicio de materialidad previo para consolidar aquellos temas que estuvieran relacionados y así obtener una lista corta.

Del ejercicio anterior no se priorizó el tema modelo de negocio, se separó el tema de cambio climático y ecoeficiencia, y finalmente se incluyeron dos temas adicionales: gestión de la biodiversidad y seguridad de la información y ciberseguridad.

Dimensión	Tema material
Ambiental	Gestión de la biodiversidad ★
	Ecoeficiencia operacional ★
	Gestión del cambio climático ★
Social	Generación de valor a la comunidad ★
	Gestión del talento ★
	Gestión del cliente ★
Gobernanza	Comportamiento ético corporativo ★
	Seguridad de la información y ciberseguridad ★



Materialidad de impacto: realizamos encuestas a los siguientes grupos de interés, cada uno de los cuales les fue asignado un porcentaje según su importancia obteniendo un total de 2.001 respuestas, distribuidas de la siguiente forma:

Grupos de interés internos		Grupos de interés externos	
Colaboradores (15%)		Entidades financieras (5%)	
Muestra	300	Muestra	3
Realizada	309	Realizada	3
Progreso	103%	Progreso	100%
Junta directiva (30%)		Cientes (15%)	
Muestra	5	Muestra	758
Realizada	4	Realizada	1358
Progreso	80%	Progreso	179%
Comité directivo (5%)		Aliados institucionales (5%)	
Muestra	10	Muestra	8
Realizada	8	Realizada	8
Progreso	80%	Progreso	100%
Total de distribución (%): 50%		Total de distribución (%): 50%	
Total de respuestas: 321		Total de respuestas: 1680	

Materialidad Financiera: Para el análisis utilizamos una metodología diseñada por un consultor externo la cual se basa en buenas prácticas internacionales en materia de divulgación, tales como Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) y los requerimientos generales para la información financiera a revelar relacionada con la sostenibilidad (NIIF S1). Dicho análisis incluyó la revisión de asuntos ambientales, sociales y de gobernanza, en el corto, mediano y/o largo plazo evaluando los riesgos y oportunidades, así como su nivel de probabilidad e impacto financiero en sus operaciones.

Tema	Riesgo			Oportunidad		
	Impacto (Magnitud)	Probabilidad	Estado del riesgo	Impacto (Magnitud)	Probabilidad	Estado de la oportunidad
1 Gestión del cambio climático	2,00	2,80	2,40	3,00	3,80	3,70
2 Generación de valor a la comunidad	2,00	2,60	2,30	1,60	1,60	1,60
3 Gestión del cliente	2,40	2,60	2,65	2,60	2,60	2,60
4 Seguridad de la información y ciberseguridad	2,00	2,40	2,20	2,00	2,00	2,00
5 Gestión del Talento	1,60	2,00	1,80	2,20	2,40	2,30
6 Comportamiento ético corporativo	1,00	1,80	1,85	1,40	1,60	1,50
7 Gestión de la biodiversidad	2,00	2,60	2,30	1,90	2,20	2,05
8 Ecoeficiencia operacional	1,20	1,40	1,30	2,00	2,73	2,37

- Flujo de efectivo - 20%
- Costo de capital - 20%
- Acceso a financiación - 20%
- Desarrollo reputacional - 20%
- Desempeño financiero - 20%

Resultados de materialidad financiera:

Se presentan los temas más relevantes a gestionar, mediante la implementación de mayores controles que permitan disminuir el nivel de riesgo.

Para cada uno de los efectos de los temas materiales se evaluó lo siguiente:

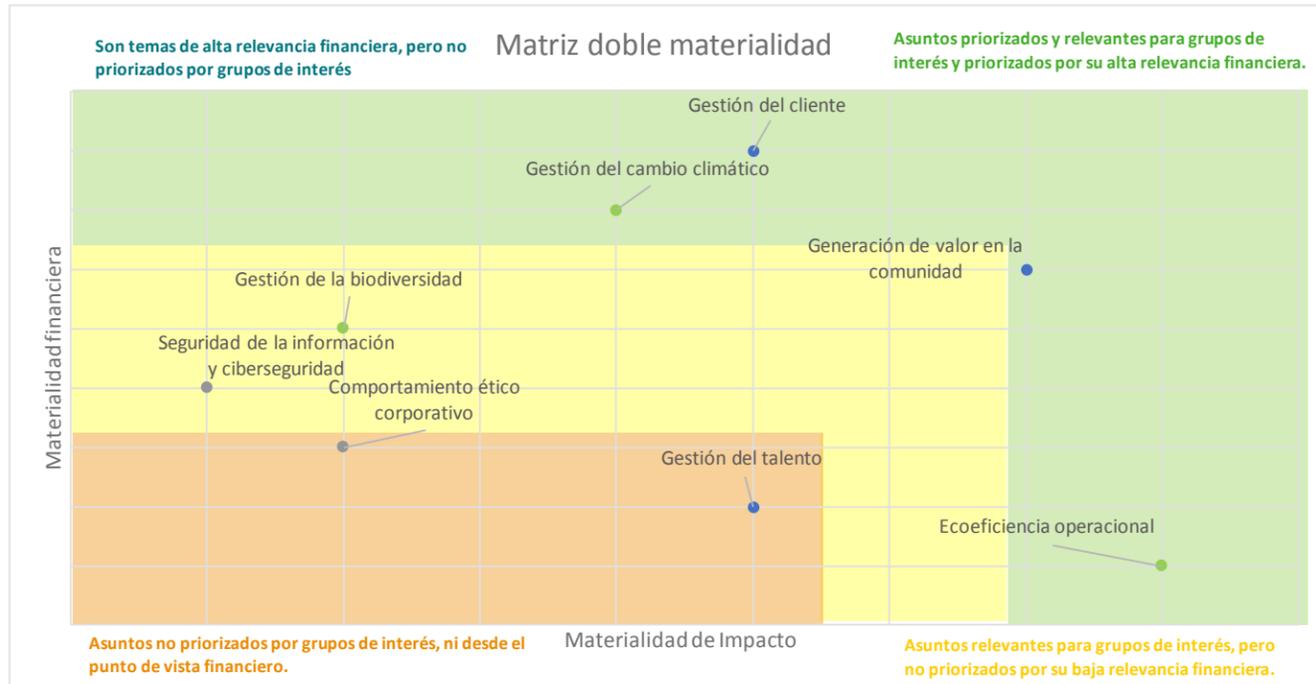
- 1 Tipo del efecto** → El efecto es positivo (+) o negativo (-)
- 2 Severidad** → Se compone de la ponderación de 3 variables
 - 25% Alcance • Local | Regional | Transfronterizo
 - 25% Carácter irremediable • Fácil (1) | Moderado (2) | Difícil (3) → *Qué tan sencillo o complejo sería reparar el impacto causado*
 - 50% Gravedad • Resultados de los acercamientos de las encuestas →
 - Insignificante
 - Menor
 - Moderado
 - Elevada
 - Muy elevada
- 3 Probabilidad** → Probabilidad de ocurrencia del efecto →
 - Casi Seguro Más de una vez al año
 - Probable Al menos de una vez en el último año
 - Posible Al menos de 1 vez en los últimos 2 años
 - Improbable Al menos 1 vez en los últimos 5 años
 - Muy Improbable No se ha presentado en los últimos 5 años

*Es relevante tener en cuenta que la existencia y calidad de los controles en la gestión de los efectos de cada tema material influye en el resultado final.

Los temas con mayor relevancia en una escala de 1 (insignificante) a 5 (catastrófico) según su estado de riesgo fueron que los temas con riesgo moderado y mayor relevancia son gestión del cliente y gestión del cambio climático, ambos calificados como "Moderado". En cuanto a las oportunidades el tema con mayor impacto es la gestión del cambio climático, calificado como "Mayor".

Asimismo, al realizar la evaluación de los riesgos, se consideraron los controles actuales que tiene la Organización para mitigar los posibles riesgos. Por lo tanto, algunos temas que resultaron en una calificación menor de riesgos se deben, en parte, a los controles ya existentes, como es el caso del comportamiento ético corporativo, la gestión del talento y la ecoeficiencia operacional.

Resultados: los temas materiales evaluados fueron priorizados de la siguiente forma de conformidad con los análisis de impacto y financiero, resultando la siguiente matriz:



Resultados de materialidad de impacto		
1	Ecoeficiencia operacional	8 ●
2	Generación de valor en la comunidad	7 ●
3	Gestión del talento	5 ●
4	Gestión del cliente	5 ●
5	Gestión del cambio climático	4 ●
6	Gestión de la biodiversidad	2 ●
7	Comportamiento ético corporativo	2 ●
8	Seguridad de la información y ciberseguridad	1 ●

Resultados materialidad financiera		
1	Gestión del cliente	8 ●
2	Gestión del cambio climático	7 ●
3	Generación de valor a la comunidad	6 ●
4	Gestión de la biodiversidad	5 ●
5	Seguridad de la información y ciberseguridad	4 ●
6	Comportamiento ético corporativo	3 ●
7	Gestión del talento	2 ●
8	Ecoeficiencia operacional	1 ●

Como Compañía nos enfocaremos en gestionar los asuntos que quedaron ubicados dentro del cuadrante verde de la anterior matriz, es decir, los siguientes cuatro, sin que lo anterior signifique que no gestionaremos los demás temas materiales identificados puesto que varios de ellos (ej. Gestión del talento, comportamiento ético corporativo, seguridad de la información y ciberseguridad) ya cuentan con controles adecuados que les permiten una mejor gestión, y los esfuerzos que realizaremos en temas de biodiversidad serán escalonados, razón por la cual tuvo una menor priorización:

- **Cambio climático:** Identificar los riesgos físicos y de transición derivados del cambio climático y definir rutas de trabajo que permitan gestionarlos para lograr tener un modelo de negocio resiliente que genere valor a largo plazo para los grupos de interés. Incluye la gestión de las emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero, estableciendo objetivos de reducción de emisiones para minimizar el calentamiento global.
- **Gestión del Cliente:** Diseñar programas y estrategias de relacionamiento con nuestros clientes que nos permitan anticipar preferencias y tendencias de consumo e implementar mejores prácticas que atiendan sus necesidades, así como los niveles de satisfacción, lealtad, reputación de marca, incluyendo mecanismos que garanticen la atención de sus inquietudes, quejas y reclamos de manera justa y honesta.
- **Generación de valor a la comunidad:** Construir relaciones de confianza con las comunidades en donde operamos, generar empleo local y gestionar de la mano de las comunidades y de otros aliados iniciativas que generen valor conjunto e impacto social y/o que mitiguen riesgos.
- **Ecoeficiencia Operacional:** Desarrollar iniciativas que aseguren el uso adecuado de los recursos naturales y la gestión adecuada de nuestros residuos, siendo nuestros destinos uno de nuestros principales activos, y diseñar buenas prácticas que siempre busquen estar a la vanguardia de los desarrollos tecnológicos para un uso responsable de los recursos naturales y la gestión de residuos.

Diseñar programas y estrategias de relacionamiento con nuestros clientes que nos permitan anticipar preferencias y tendencias de consumo

Identificación de los impactos, Riesgos y Oportunidades ("IROS") significativos:

Finalmente, identificamos unos impactos, riesgos y oportunidades ("IROS") significativos asociados a cada asunto material que nos ayudaron a priorizar nuestra materialidad y definir el plan de trabajo, el cual será desarrollado con más profundidad en el año 2025.

Plan de trabajo:

Durante el 2024 terminamos el ejercicio de doble materialidad y realizamos un análisis GAP frente a los requerimientos de CSRD



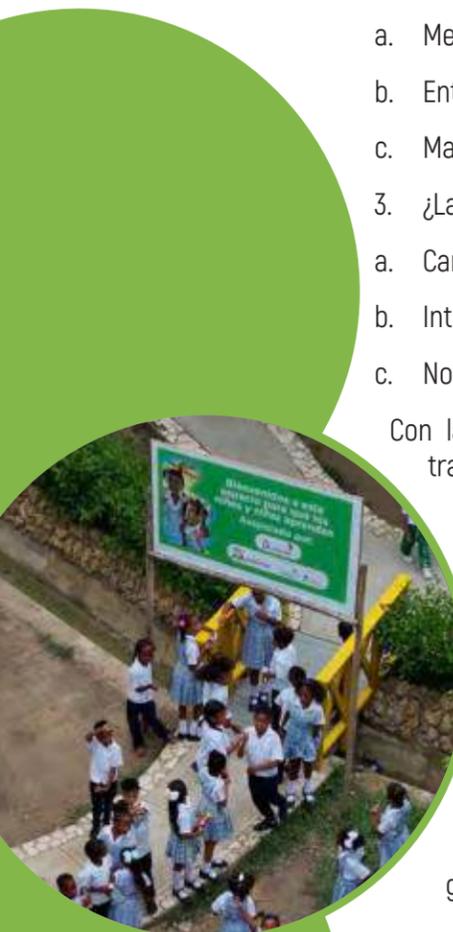
para cada uno de los asuntos materiales. Para cerrar las brechas encontradas en dicho análisis y profundizar en los IROS, frente a cada tema analizamos las siguientes variables para poder priorizar las actividades del plan de trabajo:

1. ¿La implementación de las tareas nos exigirá instalar nuevas capacidades?
 - a. Se requiere presupuesto adicional
 - b. Es suficiente el existente
2. ¿Cuánto es el tiempo estimado para su implementación?
 - a. Menor a 1 año
 - b. Entre 1 y 3 años
 - c. Mayor a 3 años
3. ¿La implementación de las actividades nos exige nuevos procesos?
 - a. Cambio estructural
 - b. Intervención a procesos existentes
 - c. No se requiere

Con la calificación de las anteriores actividades, definimos como nuestro enfoque de trabajo para el 2025 el análisis de los riesgos físicos y de transición de cambio climático, adicionalmente junto con la vicepresidencia de operaciones (dirección de proyectos) se comenzó el proceso de mapeo de posibles proyectos para gestionar los temas de eficiencia energética e hídrica para poderles asignar un presupuesto exclusivo para su gestión a partir de 2025.

GRUPOS DE INTERÉS (GRI 2-29)

1. Durante el año 2024 tuvimos diálogos con nuestros grupos de interés, en el día a día del negocio y también como parte fundamental para el desarrollo del ejercicio de doble materialidad. Adicionalmente, trabajamos en la construcción de una matriz que compila la información con la que la Compañía actualmente está gestionando su relacionamiento con los diferentes grupos de interés la cual incluye:
 - a. Responsables del relacionamiento
 - b. Canales de interacción y comunicación con los grupos de interés
 - c. Narrativas, atributos y mensajes claves de la interacción
 - d. Necesidades y expectativas de cada grupo de interés
 - e. Forma en la que se gestionan dichas necesidades



- f. Principales acciones gestionadas o previstas para gestionar las necesidades de los grupos de interés
- g. Oportunidades de mejora detectadas para potenciar el relacionamiento.



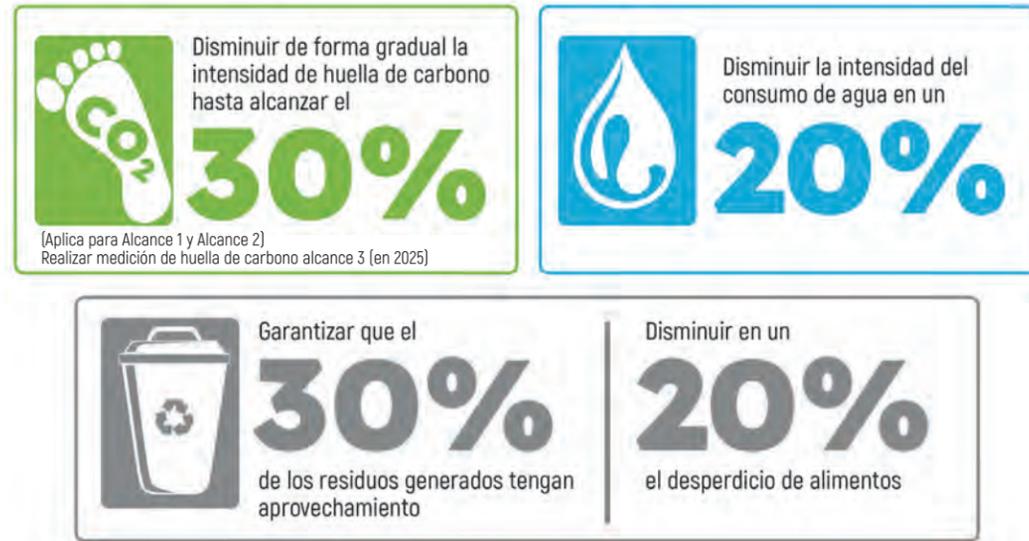
Los resultados de la materialidad de impacto, en donde obtuvimos respuesta de 2000 personas de nuestros diferentes grupos de interés, fueron socializados con la Presidencia de la Compañía, así como con representantes de los equipos de: Cumplimiento, Riesgos y Control de Gestión, Gestión del Cambio, Comercial, Experiencia de Cliente, Operación Hotelera, Compras y Sostenibilidad. En conjunto con los representantes de estos equipos, definimos el Plan de Trabajo que se priorizó para los próximos 3 años, en función de los nuevos asuntos materiales, las brechas del análisis GAP, los IROS y las respuestas de nuestros grupos de interés.

Plan de Sostenibilidad Decameron 2030

Durante el año 2024 continuamos con las sesiones del Comité de Sostenibilidad, tal y como se indicará en más detalle en el capítulo de dimensión económica. En dicho Comité, y posteriormente en el Comité de Presidencia y en la Junta Directiva presentamos los avances en el cumplimiento del Plan de Sostenibilidad Decameron 2030 respecto de las metas voluntarias que nos hemos trazado.

Presentamos los avances en el cumplimiento del Plan de Sostenibilidad Decameron 2030 respecto de las metas voluntarias que nos hemos trazado.

Las metas de la Compañía para 2030 son las siguientes:



Notas: 1) Para las metas de huella de carbono y consumo de agua el año línea base es 2023. 2) Para las metas de residuos el año base es 2024.

A continuación, presentamos los avances en cada una de ellas a 31 de diciembre de 2024:

- **Agua:** En 2024 logramos una disminución del 1,6% en la ratio de consumo de agua por huésped noche, pasando de 0.64 m³ a 0.63m³.
- **Huella de Carbono:** Desafortunadamente, en 2024 aumentamos las emisiones de CO₂ en un 6,6%, pasando de generar 10,40 KgCO₂ huésped noche a generar 11,09 KgCO₂ huésped noche, por factores externos e internos, como:
 - » Un incremento en el uso de combustibles fósiles, especialmente en Ecuador derivado de los racionamientos de energía decretados por el Gobierno;
 - » Un mayor consumo de gases refrigerantes y la implementación de mejores prácticas en los sistemas de reporte de consumo de gases a través de proveedores.

Continuamos trabajando para que en los próximos años se obtengan mejores avances en pro de la meta de reducción de huella como logramos hacerlo en el 2023, y esperamos que se reduzcan las externalidades (como los racionamientos decretados) para disminuir estos impactos negativos en nuestros consumos.

- **Residuos:** Seguimos avanzando en la implementación del plan de gestión integral de residuos, logrando durante el 2024 cuantificar y estimar la totalidad de los residuos generados. No obstante, no logramos definir la línea base con pesajes totales por retrasos en las operaciones hoteleras de Jamaica, México y Perú; sí pudimos definirla mediante un ejercicio de estimaciones. En este sentido, frente a la meta del 30% aprovechamiento de residuos generados, pudimos cuantificar en un 10,94% nuestro aprovechamiento.

Las metas ambientales que nos hemos trazado voluntariamente no están basadas en pruebas científicas o referentes tales como SBTi, para trazarlas partimos de los objetivos de desarrollo sostenible establecidos en el Acuerdo de París y el compromiso de limitación del calentamiento global a 1.5°C, consultamos las metas que se estilan en la industria, específicamente en el caso de huella de carbono, consultamos las metas de reducción que se han trazado oficialmente los países en donde operamos, y nuestra capacidad de adaptación para el logro de los objetivos a 2030.

En adición a las metas que nos hemos trazado en materia ambiental, durante el 2024 definimos los indicadores de gestión y niveles de satisfacción de los programas sociales que gestionamos desde Fundación Decameron, vehículo a través del cual se ejecutan la mayor cantidad de programas sociales del Grupo, tal y como se presentará en el capítulo social.

De acuerdo con lo anterior, 3 de los asuntos materiales (cambio climático, ecoeficiencia y generación de valor a la comunidad) ya cuentan con objetivos mensurables; para el caso de gestión del cliente, la compañía cuenta con los indicadores de satisfacción y experiencia medidos tanto de forma interna como externa, en este último caso frente a los indicadores CSAT, NPS e IRO, los cuales se mencionan más adelante en el capítulo de Gestión del cliente.

COMPROMISOS Y POLÍTICAS

(GRI 2-23) En la Organización contamos con un conjunto de políticas y procedimientos en materia de Ética y Transparencia empresarial dando cumplimiento a las leyes y normatividad aplicable de cada país y; la debida implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo con la finalidad de generar una sólida cultura de ética y transparencia en constante renovación de acuerdo con las regulaciones emergentes.

1. Términos y condiciones de nuestros bienes y servicios: en nuestro compromiso con la transparencia, claridad y seguridad de la información proporcionada para la oferta de nuestros bienes y servicios comunicamos de forma pública cuáles son los términos y condiciones de los mismos para que nuestros clientes tomen decisiones informadas y completas respecto de la compra de bienes y servicios, conozcan el alcance de la responsabilidad del Grupo,

Para trazar las metas ambientales partimos de los objetivos de desarrollo sostenible establecidos en el Acuerdo de París y el compromiso de limitación del calentamiento global a 1.5°C





las condiciones de los planes ofrecidos, las restricciones y excepciones aplicables, las penalidades por modificaciones y/o cancelaciones de sus reservas, entre otros.

2. Política estratégica para la protección de datos personales: en nuestra condición de responsable del tratamiento de datos, reconocemos la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de los datos personales de nuestros colaboradores, potenciales clientes, clientes, proveedores, y en general de todos los agentes de interés respecto de los cuales ejercemos tratamiento de información personal. Es por esto por lo que el objetivo de esta política es definir los lineamientos generales para la implementación, aplicación, monitoreo, sostenimiento y mejora continua del programa de cumplimiento de protección de datos personales.

3. Procedimiento para cambios y cancelaciones: este procedimiento busca reforzar los criterios que se requieren para solicitar un cambio o cancelación de reservas, con el objetivo de que los clientes tengan claridad respecto de los casos en los que aplica y el procedimiento para realizarlo.

4. Gestión de PQRs: a través de esta herramienta nuestros clientes pueden presentar su petición, queja y/o reclamo para ser analizado y gestionado por la Compañía, de forma tal que el cliente tenga un canal de comunicación disponible a través del cual pueda gestionar su solicitud y hacerle seguimiento.

5. Código de Ética: a través de este, buscamos como organización establecer los valores y directrices con las que deben actuar todos los (i) trabajadores, (ii) directivos y (iii) contratistas que se obliguen a cumplirlo, en la relación laboral y comercial con la organización y sus compañeros de trabajo, con clientes, proveedores, trabajadores, accionistas, socios estratégicos y vinculados económicos para garantizar transparencia y responsabilidad en

los negocios de la organización e interacción con la comunidad y responsabilidad con el medio ambiente. El Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE), recopila las políticas y procedimientos que tenemos implementados para identificar posibles vulneraciones a DDHH en nuestras operaciones y en nuestra cadena de valor.

6. Canal Ético: En Decameron hemos dispuesto un canal ético habilitado las 24 horas y los siete días de la semana a través de la página web y de las líneas telefónicas de atención gratuita. Este canal permite interponer de manera anónima o directa denuncias frente al incumplimiento de políticas corporativas, actos delictivos, vulneración a derechos humanos, discriminación, acoso laboral, acoso sexual, entre otros que afecten a nuestros grupos de interés, incluyendo sin limitarse a clientes, colaboradores, comunidades, proveedores, y público en general. 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. Adicionalmente, anualmente se realizan capacitaciones virtuales y presenciales en las cuales se divulga que contamos con un canal ético, cómo encontrarlo y cómo usarlo. La eficacia del canal la medimos a través del número de reportes, tipologías, comportamiento de su uso. Hasta el momento, nunca hemos recibido un reporte o queja de no disponibilidad del canal.

Para la Organización proteger a los denunciantes es un factor clave para fomentar la transparencia y la ética empresarial, por lo cual nuestro canal ético a través de la figura del anonimato garantizamos a nuestras contrapartes la protección de sus derechos como denunciantes y que no se tomen represalias en su contra. De igual manera para los denunciantes que revelan su identidad en las denuncias esta cuenta con absoluta reserva para prevenir represalias y garantizar sus derechos bajo el principio de confidencialidad.



La protección de los denunciantes nos ha permitido la detección temprana de problemas, el fortalecimiento de nuestra cultura ética, aseguramiento en nuestros procesos, cumplimiento de políticas internas, prevención de riesgos legales, operativos y reputacionales. Para ello, ha sido crucial la gestión de nuestro comité de ética en los procesos de investigación objetiva y confidencial, dirigida por un equipo interdisciplinario. En definitiva, salvaguardar a nuestros denunciantes no solo ha permitido proteger a quienes informan, sino que también ha contribuido a la integridad y sostenibilidad de la Organización.

El comité de ética se encuentra conformado por un grupo interdisciplinario de empleados con cargos estratégicos dentro de la Organización, designados a través de comunicación formal. Los miembros suscriben acuerdos de confidencialidad una vez posesionados para garantizar el cumplimiento de sus funciones y la absoluta reserva de los temas tratados en el comité durante el tiempo que hagan parte y hasta después de tres (3) años posterior a la desvinculación de la Organización. Lo anterior se encuentra estipulado en lineamiento Estatuto Comité de Ética AYC-AIN-AGE-LO-1 Versión 1.

7. Compromisos con la sostenibilidad y política de turismo sostenible: estamos comprometidos con la sostenibilidad turística y venimos desarrollando programas enfocados en la ejecución de actividades para la conservación del medio ambiente, apoyo sociocultural a las comunidades de los lugares donde operamos y desarrollo económico de las regiones.

Para ello, desde el 2019 contamos con una política de turismo sostenible aplicable para Colombia que para el cierre de 2024 continúa vigente, con el objetivo de replicarla posteriormente a los demás países de la operación.

Los principales compromisos de la política son:

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

Estamos comprometidos con la sostenibilidad turística y venimos desarrollando programas enfocados en la ejecución de actividades para la conservación del medio ambiente

- ✓ Promover la participación en las actividades socioculturales de los destinos tanto al interior de los hoteles como en lugares del entorno local.

De acuerdo con los estatutos del Grupo, los documentos que constituyen "políticas" son: el Código de Ética, la Política estratégica para la protección de Datos Personales, la Política de Compras, la Política de Contratación, las cuales fueron aprobados por la Junta Directiva del Grupo; y la Política de Turismo Sostenible (Colombia). Por su parte, los documentos que constituyen procedimientos y/o lineamientos son aprobados según la instancia de aprobación aplicable para cada país.

Las políticas antes descritas (excepto las de compras y contratación) son de acceso público y los pueden encontrar en el siguiente enlace por cada país:

<https://www.decameron.com/es/co-inicio>

Adicionalmente, en la Organización contamos con una intranet llamada "Portal del Colaborador" en donde se publican todas las políticas y procedimientos aplicables.

Generalmente, cuando es expedida una política o procedimiento nuevo, o una modificación a los existentes, el equipo de Formación y Comunicaciones se encargan de enviar por todos los canales disponibles (correo electrónico, pantallas de los hoteles, carteleras, entre otros) dicha información para conocimiento del colaborador. Finalmente, también se capacita a todos nuestros colaboradores en el cumplimiento de estas a través de los mecanismos definidos por el equipo de Formación.

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

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

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

En nuestras relaciones con terceros comunicamos nuestros compromisos y políticas e incorporamos declaraciones sobre el conocimiento de estos por nuestras contrapartes



ALINEADOS CON LOS ODS

Como consecuencia de la definición de nuestra estrategia de sostenibilidad, a finales de 2023 revisamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y, definimos enfocarnos en 8 de los 17 ODS, apuntándole al cumplimiento de las siguientes metas específicas:

<p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>  <p>Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos</p> <p>4.2 De aquí a 2030, asegurar que todas las niñas y todos los niños tengan acceso a servicios de atención y desarrollo en la primera infancia y educación preescolar de calidad, a fin de que estén preparados para la enseñanza primaria</p>	<p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>  <p>Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas</p> <p>5.2 Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación</p> <p>5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública</p>	<p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>  <p>Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos</p> <p>8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor</p> <p>8.9 De aquí a 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales</p>	<p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>  <p>Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles</p> <p>12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales</p> <p>12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización</p> <p>12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes</p>	<p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p>  <p>Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos</p> <p>13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana</p>	<p>14 VIDA SUBMARINA</p>  <p>Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos</p> <p>14.2 De aquí a 2020, gestionar y proteger sosteniblemente los ecosistemas marinos y costeros para evitar efectos adversos importantes, incluso fortaleciendo su resiliencia, y adoptar medidas para restaurarlos a fin de restablecer la salud y la productividad de los océanos económica y pública</p>	<p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>  <p>Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas</p> <p>16.2 Poner fin al maltrato, la explotación, la trata y todas las formas de violencia y tortura contra los niños</p> <p>16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas</p>	<p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>  <p>Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible</p> <p>17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas</p>
--	--	--	--	---	--	--	---



● Dimensión Económica

A. ÉTICA EMPRESARIAL

(GRI 3-3) La ética empresarial y el gobierno corporativo son fundamentales para la Organización, dado que orientan las conductas para la interacción entre los diferentes grupos de interés relacionados, y fortalecen los lazos de confianza entre las partes.

Las directrices internas vigentes en materia de ética empresarial y gobierno corporativo constituyen el marco guía de nuestros procesos, promueven la transparencia de estos y definen las instancias de gobierno para el reporte y gestión que deben activarse ante posibles transgresiones, junto con los canales habilitados para los reportes.

Durante el año 2024 se realizó la actualización de nuestro Programa de Transparencia y Ética Empresarial a la versión 2, con el objetivo de fortalecer la prevención en la lucha contra la corrupción y nuestra cultura ética. A través de este programa se llevaron a cabo las siguientes actividades de autocontrol y gestión de los riesgos asociados a la corrupción y soborno transnacional;

- ✓ gestión y seguimiento periódico de los casos éticos
- ✓ gestión de los posibles conflictos de interés
- ✓ entrenamientos presenciales y virtuales en materia de ética empresarial
- ✓ monitoreo de controles internos para la mitigación de los riesgos de corrupción
- ✓ conocimiento de terceras partes y análisis de señales de alertas asociadas a estos riesgos.

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

Propendemos por la generación de una cultura ética en torno a los procesos y las relaciones desarrolladas por la Organización. Garantizando el trato justo y previniendo cualquier vulneración a los derechos humanos, mediante la implementación de políticas y procedimientos que garanticen la protección de estos.

De la misma forma prevenimos cualquier forma de acoso dentro de las relaciones interpersonales. Contamos con un Código de Ética y Conducta, a través del cual se definen los parámetros para la interacción con los diferentes grupos de interés relacionados y se informa los canales habilitados para el reporte de conductas que van en contravía a la cultura de la Organización y sus lineamientos. El Código de Ética y Conducta es socializado a

Durante el año 2024 se realizó la actualización de nuestro Programa de Transparencia y Ética Empresarial a la versión 2, con el objetivo de fortalecer la prevención en la lucha contra la corrupción y nuestra cultura ética.

todos los empleados vinculados a la Organización en los procesos de inducción corporativa y se encuentra publicado para todos los otros grupos de interés en nuestra página web <https://www.decameron.com/images/documentos/2021/canal-etico/codigo-de-etica-espanol.pdf>.

La Organización Decameron complementa su labor en la corresponsabilidad e interdependencia en sus relaciones con las comunidades y el medio ambiente. A través del respeto, la confianza, la coherencia y el compromiso, busca generar valor compartido. Además, promueve el uso eficiente de los recursos naturales y la protección del medio ambiente dentro de un enfoque sostenible, asegurando un equilibrio entre los aspectos ambientales, económicos y socioculturales en el turismo para garantizar su continuidad a largo plazo. Asimismo, trabaja en la implementación de procesos que contribuyan al bienestar y desarrollo de las comunidades en las que opera.

En relación con las capacitaciones a colaboradores en materia de cumplimiento, en 2023 se capacitaron 4.554 trabajadores y en 2024 5.760, completando la formación del personal restante del 2023 y asegurando que todos los empleados cuenten con los conocimientos fundamentales en esta materia.

Con las herramientas de la Organización hemos logrado fortalecer el uso adecuado de los canales de reporte y consulta, afianzando la transparencia y cultura ética en nuestras actividades.

Capacitamos al 100% de nuestros colaboradores en temas asociados a cumplimiento, asegurando que todos los empleados cuenten con los conocimientos fundamentales en esta materia.

Transparencia y ética (GRI 2-16) (GRI 2-26)

Los canales establecidos en la Organización para realizar consultas sobre la aplicación de políticas, ética empresarial y transparencia son la línea ética: <https://www.resguarda.com/decameron> la cual está habilitada para todos nuestros grupos de interés, a través de nuestras páginas web, y el correo del comité de ética: comitedeetica@decameron.com.



Trimestralmente, a través de los comités de auditoría, se presenta ante la junta directiva las inquietudes críticas, transgresiones y reportes de los cuales se tenga conocimiento.

Durante el 2024 se recibieron 144 reportes (en comparación con el 2023 que se recibieron 105 reportes) a través de los canales habilitados para el reporte de conductas no deseadas o transgresiones a las directrices vigentes en la Organización. Estos fueron reportados de forma trimestral al Comité de Auditoría. Cabe resaltar que, de estos casos recibidos, 83 estaban orientados al clima laboral y estilos de liderazgo. Durante el 2023 y 2024 no se recibieron casos asociados a la vulneración de derechos humanos.

Tampoco se recibieron denuncias asociadas a conductas relacionadas con explotación infantil, trabajo forzoso u obligatorio, ni asociación sindical.

A través de la línea ética y demás canales habilitados se gestionaron los casos éticos recibidos durante el año 2024, los cuales fueron puestos a consideración del comité de ética y derivados para investigación, de acuerdo con su tipología a los equipos de Talento Humano, Asuntos Laborales y Auditoría Interna.

En el desarrollo de las investigaciones de casos éticos se tienen en cuenta las siguientes actividades:

- a. Identificación y delimitación del problema.
- b. Valoración sobre la pertinencia y su relevancia
- c. Solicitud de **pruebas** adicionales.
- d. Pruebas testimoniales y de descargos.
- e. Elaboración de informe de hallazgos y conclusiones.
- f. Evaluación de acciones correctivas tales como; Planes de trabajo y medidas disciplinarias.

Para la gestión de estos reportes el Comité cuenta con un periodo de tres (3) meses desde su recepción, siempre que se cuente con las pruebas suficientes para darle continuidad a la investigación, de lo contrario, se dará por desestimada.

Todas las denuncias gestionadas por el Comité de ética y las investigaciones realizadas están amparadas bajo el principio de confidencialidad.

Trimestralmente la Vicepresidencia de Cumplimiento y Control Interno, presenta ante el Comité de Auditoría informe detallado sobre la gestión y resultados de las investigaciones y recomendaciones realizadas por el comité de ética.

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

No se recibieron denuncias asociadas a conductas relacionadas con explotación infantil, trabajo forzoso u obligatorio, ni asociación sindical.



Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas PQRS

En 2024 todos los PQR recibieron respuesta a través de los canales de comunicación establecidos para dicho fin y se distribuyeron de la siguiente manera.

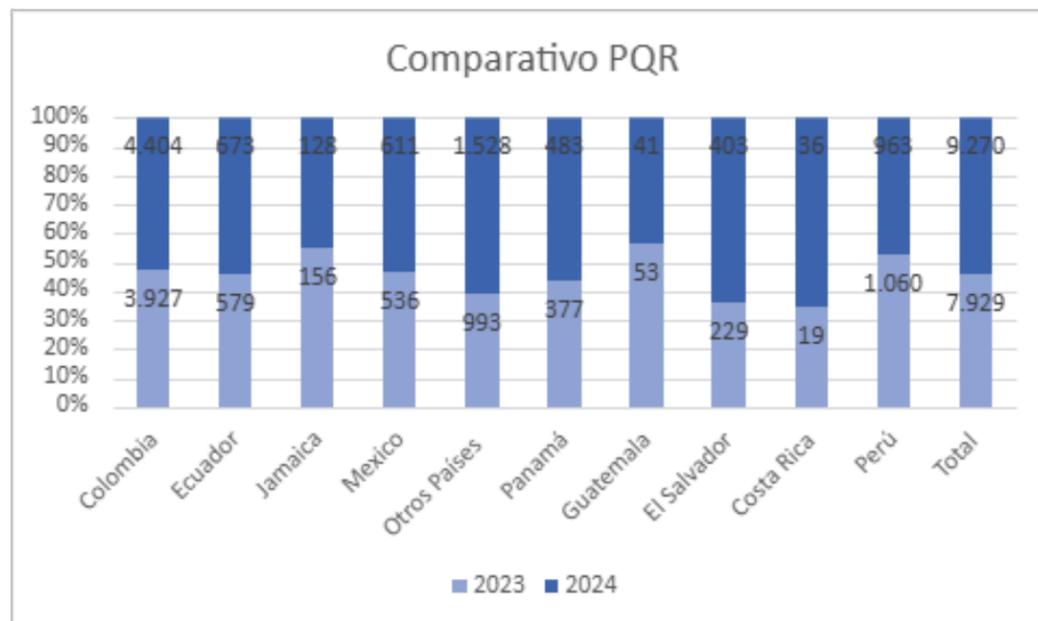
Año 2024	Colombia	Ecuador	Jamaica	México	Otros Países	Panamá	Guatemala	Salvador	Costa Rica	Perú	Promedio
Reclamo	11	10	15	10	17	9	17	13	9	19	13
Queja	10	9	16	11	15	8	6	9	24	18	13
Retracto	3	2	0	2	3	3	0	3	0	16	3
Petición	7	6	7	5	5	4	8	5	3	14	6
Solicitud	6	6	6	7	6	5	6	5	11	19	8
Denuncia	11	3	49	3	19	1	0	4	0	28	12
Desistimiento	1	2	0	0	4	0	0	0	0	13	2

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

A continuación, presentamos el comparativo de los PQR del 2023 y 2024 correspondiente a los hoteles y agencias comerciales de Colombia, El Salvador, México, Panamá, Guatemala, Ecuador, Perú, Jamaica y otros países (clientes de países diferentes a los que operamos).

En comparación con el año 2023, se presentó un 17% de incremento, ocasionado por los siguientes motivos:

1. Colombia, Barú: Alerta por posible cese de actividades laborales en el mes de junio, derivada de la negociación de los acuerdos sindicales.
2. El Salvador: Alerta naranja por fuertes lluvias durante el mes de junio.
3. Panamá y otros países /diferentes a países de operación: se generó aumento por PQR asociadas a la calidad del servicio.



En los datos se tiene en cuenta todas las clasificaciones y tipos de PQRs. Para 2024 se incluyen todos los países en los cuales tenemos operación.

Anticorrupción y soborno

(GRI 205-2) La Organización Decameron ha definido una serie de etapas dentro del ciclo general de gestión de riesgos, con el propósito de identificar, prevenir, controlar, mitigar y evaluar las consecuencias de la materialización de los riesgos asociados a la Corrupción (CO), el Soborno Transnacional (ST), el Lavado de Activos (LA) y la Financiación del Terrorismo (FT).

A través de la fase de monitoreo, la gestión de riesgos nos ha permitido determinar la probabilidad de ocurrencia y el impacto de estos riesgos en caso de materializarse. Una vez identificados y evaluados, este modelo facilita la implementación de mecanismos de control mediante la detección temprana de actividades inusuales y sospechosas, previamente identificadas en la matriz de riesgos de la Organización.

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

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

Empleados informados y capacitados en materia de anticorrupción	Población Objetivo	Decameron			
		Empleados informados		Empleados capacitados	
		No.	%	No.	%
Ejecutivos (presidente y vicepresidentes)	9	9	100%	9	100%
Directores	35	35	100%	35	100%
Gerentes	155	155	100%	155	100%
Especialistas (jefes, coordinadores, especialistas y analistas)	1228	1228	100%	1212	99%
Otros niveles (personal operativo y auxiliares)	8960	8960	100%	8656	97%
Total	10387	10387	100%	10067	97%

En la Organización, contamos con dos cursos virtuales de inducción y reentrenamiento dirigidos a todos los empleados en los Sistemas de Cumplimiento. Estos cursos están disponibles en la plataforma de formación corporativa e-learning **Decatraining** y están compuestos por tres módulos principales: Prevención al Lavado de Activos, Transparencia y Ética Empresarial, y Protección de Datos Personales.

En cuanto a su contenido específico, estos cursos permiten a los colaboradores adquirir conocimientos fundamentales sobre nuestras políticas estratégicas, incluyendo el Código de Ética y Conducta, la Política Anticorrupción, la Política de Prevención de Riesgos en Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, y la Política de Tratamiento de Datos Personales.

Para completar el proceso, los colaboradores deben evaluar sus conocimientos, obtener la aprobación y certificación del curso, lo cual es de cumplimiento obligatorio. Con el apoyo del equipo de Talento Humano, buscamos garantizar que el 100 % de nuestros empleados reciba esta formación desde su vinculación e inducción. Además, como parte de nuestras actividades de control y monitoreo, realizamos un seguimiento periódico del cumplimiento de este indicador.

El equipo de cumplimiento realiza anualmente capacitaciones en las bases hoteleras. Estas capacitaciones se segmentan en dos grupos: líderes de área y personal operativo. Dado el nivel de exposición a riesgos como corrupción, soborno, lavado de activos y manejo de datos personales, se ha diseñado una capacitación especializada con un mayor nivel de profundización para los líderes de procesos, mientras que para el personal operativo se ofrece una formación con terminología menos técnica, enfocada en la facilidad de comprensión y el análisis de casos prácticos.

El equipo de cumplimiento realiza anualmente capacitaciones en las bases hoteleras. Estas capacitaciones se segmentan en dos grupos: líderes de área y personal operativo.

Curso virtual - Sistemas de Cumplimiento



Capacitaciones Presenciales



Frente a la divulgación de nuestras políticas y los procedimientos para luchar contra la corrupción, del total de 4163 contratistas y proveedores, durante el 2024 hemos informado a 949 con los cuales realizamos transacciones este año. Para cubrir los contratistas y proveedores faltantes realizamos comunicaciones en las cuales se da conocimiento a los proveedores acerca de los lineamientos internos vigentes aplicables a la relación contractual establecida.

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

Durante 2024, a través de los controles establecidos para el conocimiento de las terceras partes, se identificaron 16 operaciones intentadas a través de las cuales se pretendía vincular a la Organización terceros reportados en listas restrictivas y vinculantes por delitos fuente de lavado de activos. Gracias a la efectividad de los controles ninguno de estos terceros fue vinculados a la Organización, de igual manera se realizaron los reportes pertinentes para estas operaciones ante las autoridades competentes. La supervisión del funcionamiento del sistema de prevención de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva se encuentra bajo el Equipo de Cumplimiento liderado por el Oficial de Cumplimiento Corporativo.

[GRI 205-1] Durante 2024, evaluamos 203.505 operaciones en relación con riesgos de lavado de activos, financiación al terrorismo y corrupción, es decir el 100% de nuestras operaciones. Los principales riesgos significativos relacionados con la corrupción identificados a través de las evaluaciones de riesgo son:

- Posible vinculación a la Organización de terceras partes sancionadas por LAFT y Corrupción.

Contamos con una matriz de riesgos LAFT-PADM segmentada por macroprocesos, procesos y subprocesos y diversos factores de riesgo

- Entrega o recepción de obsequios y atenciones a o de oficiales de gobierno y que puedan ser catalogados como soborno.
- Conflictos de interés o favorecimiento en entregas de tarifas a funcionarios de gobierno -PEP's.
- Ofrecer o recibir dadas para favorecer intereses propios o en beneficio personal o de la Organización
- Corrupción privada con proveedores de servicios y actividades.
- Entrega de dadas para obtención de licencias o permisos de funcionamiento.
- Asignación de tarifas preferenciales para Oficiales de Gobierno
- Corrupción privada o con Oficiales de Gobierno mediante la entrega de FAMTRIPS

Contamos con un Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE) alineado con los más altos estándares internacionales

La Organización se encuentra comprometida en la lucha contra la Corrupción y Soborno Transnacional a través del cumplimiento de las leyes y normatividad aplicable; y la debida implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo con la finalidad de generar una sólida cultura de ética y transparencia en constante renovación de acuerdo con las regulaciones emergentes, consagrando el compromiso de cero tolerancia a la corrupción. Por lo anterior, contamos con un Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE) alineado con los más altos estándares internacionales en materia de ética y transparencia como los son; (UNCAC) Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción, (OCDE) Convención de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, (FCPA) Foreign Corrupt Practice Act, en otros, el cual consolida nuestras políticas, procedimientos y mecanismos de control para la prevención, detección y mitigación de los riesgos de Corrupción y Soborno Transnacional.

En nuestro Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE) contamos con un procedimiento específico para conocer y actualizar de forma oportuna la información de nuestras contrapartes, las cuales se encuentran expuestas a los riesgos de Corrupción y Soborno Transnacional, con el fin de realizar una debida diligencia para verificar sus aspectos legales, contables o financieros y reputacionales para la detección oportuna de operaciones o transacciones con características inusuales y que se puedan determinar como una señal de alerta.

Dentro de nuestros sistemas de gestión de riesgos de corrupción y soborno transnacional, contamos con una matriz de riesgos estructurada por procesos. Esto nos permite identificar las áreas con mayor exposición a riesgos legales, reputacionales, operacionales y de contagio, a través de un análisis de probabilidad e impacto basado en una estimación cualitativa y cuantitativa. Con esta información, determinamos los niveles de

críticidad y priorizamos las medidas de control y monitoreo, bajo el principio que, a mayor riesgo, mayor control.

Además, disponemos de procedimientos específicos para cada área a la que brindamos soporte, incluyendo Compras, Comercial, Talento Humano, Fundación y Multivacaciones. Estas áreas han sido identificadas como las de mayor exposición a estos riesgos y, por ello, cuentan con controles más robustos. En estos casos, realizamos un proceso de debida diligencia y un análisis de riesgos previo a la vinculación de contrapartes, asegurando una gestión más rigurosa y efectiva.

(GRI 205-3) En línea con lo anterior, logramos terminar 2024 sin incidentes de corrupción confirmados en la compañía:

- No se presentaron incidentes confirmados de rescisión o no renovación de contratos con socios comerciales debido a violaciones de corrupción o soborno.
- No se presentaron casos judiciales públicos por corrupción o soborno.
- No se presentaron incidentes que afecten a actores de la cadena de valor en los que la empresa o sus empleados estén directamente involucrados.
- No se presentaron actividades y compromisos de influencia política y lobby.
- No se presentaron temas de información relacionada con contribuciones políticas, financieras o en especie.

Adicionalmente, en Decameron se implementan los siguientes controles:

- Controles en los procesos asociados a la prevención del lavado de activos
- Monitoreo de las transacciones en efectivo
- Formato de origen licito de fondo para transacciones en efectivo superiores a 3000 USD.
- Revisión constante de la actualización de la normatividad aplicable para la prevención al Lavado de activos, Financiación al Terrorismo y Corrupción.

Ni durante 2023 y 2024 no se detectaron operaciones asociadas al blanqueo de capitales. El área de cumplimiento ejecuta los controles y medidas necesarias para prevenir el blanqueo de capitales.



Logramos terminar 2024 sin incidentes de corrupción confirmados en la compañía.



Conflictos de interés

[GRI 2-15] Con el objetivo de promover la transparencia en los procesos de selección de empleados y de proveedores. Al momento de su vinculación estos deben revelar los posibles conflictos de interés que puedan surgir por medio de esta. Cada año se realiza una campaña de revelación de posibles conflictos de interés obligatoria para todos los empleados. Una vez revelados los posibles conflictos de interés, el comité de ética analiza cada revelación, emitiendo las recomendaciones pertinentes para mitigar los riesgos potenciales derivados de los posibles conflictos identificados.

Dentro de la revelación de conflicto de interés se revelan potenciales conflictos asociados a vinculación de familiares a la organización, familiares proveedores o competidores de la organización, Inversiones en otras compañías, pertenencia a juntas directivas, empleos externos entre otros.

- La pertenencia a distintos consejos directivos
- La participación accionarial cruzada con proveedores y otros grupos de interés
- La existencia de accionistas controladores
- Las partes relacionadas, sus relaciones, transacciones y saldos pendientes

Para el 2024, se recibieron 1.954 revelaciones de posibles conflictos de interés, de las cuales 1.926 fueron descartadas. Respecto a las 28 declaraciones de posibles Casos de conflicto de interés recibidas, fueron evaluadas con el comité de ética, se generaron recomendaciones para 6 de los casos y los 22 restantes continúan en monitoreo por parte de las áreas para evaluar potenciales riesgos.

	2023	2024
Número de conflictos de interés declarados	1763	1954
Número de conflictos de interés gestionados	58	28

Protección reforzada para la integridad de los menores de edad:

En nuestro compromiso de salvaguardar la integridad de los menores de edad, hemos implementado medidas estrictas para prevenir cualquier forma de explotación laboral y

sexual, turismo sexual y otros tipos de abuso. Además, realizamos una vigilancia constante para asegurar que nuestros colaboradores no se involucren en prácticas o conductas que puedan violar la integridad o los derechos de los menores.

Buen Gobierno

Cuando hablamos de buen gobierno, el máximo órgano de administración de nuestro Grupo es la Junta Directiva de la matriz, Organización Decameron S.R.L. La Junta Directiva se reúne, ordinariamente, trimestralmente y a ella asisten el presidente del Grupo, el señor Fabio Villegas Ramírez, y cuatro vicepresidentes: Operación Hotelera, Comercial, Jurídico y Financiero. La responsabilidad principal de la Junta Directiva es discutir y aprobar los asuntos estratégicos más importantes para el Grupo.

El presidente es quien lidera los planes estratégicos de los distintos negocios y áreas, asegurando el cumplimiento de los objetivos y proyectos definidos en conjunto con su equipo de trabajo y aprobados por la Junta Directiva, procurando por el desarrollo de las habilidades y competencias organizacionales de nuestro talento para el logro de las metas propuestas, los vicepresidentes y directores son los encargados de gestionar los planes de trabajo de las diferentes áreas, coordinar, desarrollar y motivar a sus equipos y propender por el trabajo interdisciplinario para el logro de los objetivos y metas.

El presidente es quien lidera los planes estratégicos de los distintos negocios y áreas, asegurando el cumplimiento de los objetivos y proyectos definidos



Contamos con tres (3) comités de Junta Directiva y cuatro (4) comités internos corporativos, estos son:

Comité Ejecutivo	Comité de Auditoría	Comité de Recursos Humanos
<ul style="list-style-type: none"> Se analizan y aprueban los asuntos estratégicos del Grupo que, por su monto, no necesitan ser elevados a aprobación de la Junta Directiva. Se discuten temas económicos relacionados con todas las áreas del Grupo, especialmente su desempeño comercial, operativo y financiero, los proyectos estratégicos, de crecimiento y las políticas del Grupo. 	<ul style="list-style-type: none"> Se analizan y aprueban los estados financieros consolidados del Grupo. Se realiza un seguimiento constante de los temas de cumplimiento normativo y auditoría interna. La función principal de este comité es la supervisión y el control de nuestros procesos financieros y contables para garantizar su adecuado funcionamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Se discuten, analizan y aprueban todos los temas relacionados con nuestros colaboradores.

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

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

Comité de Presidencia	Comité de Compras	Comité de Ética	Comité de Sostenibilidad
Se reúne mensualmente y cuenta con la participación del presidente y todos sus reportes directos, a excepción del área de Seguridad e Higiene.	Se reúne al menos cuatro (4) veces al año y cuenta con la presencia permanente del presidente, así como los vicepresidentes financieros, de cumplimiento y jurídico.	Se reúne un mínimo de una vez al mes y cuenta con la asistencia permanente de los vicepresidentes de Talento Humano, Cumplimiento y Jurídico, así como la Dirección Corporativa de Asuntos Laborales.	Se reúne al menos cuatro (4) veces al año y cuenta con la presencia permanente del área de operación hotelera, compras y sostenibilidad. Los temas que se discuten en el Comité son aprobados posteriormente por el presidente.

Durante el 2024 se tuvieron 4 reuniones de Junta Directiva, en dos (2) de las cuales se discutieron temas de sostenibilidad. En la primera reunión, socializamos la estrategia de sostenibilidad, el plan de trabajo para 2024 y las metas en temas ambientales que nos trazamos a 2030; en la segunda reunión, socializamos los indicadores de consumos de agua, energía, huella de carbono y residuos, así como el avance frente a las metas de 2030.

Adicionalmente, en materia de capacitaciones en temas de sostenibilidad para directivos, durante el 2024 realizamos las siguientes:

1. Capacitación con consultor externo: el objetivo de este espacio fue darles un contexto global de las tendencias en sostenibilidad mundiales y facilitar la identificación de oportunidades para la gestión de los retos del negocio. A este evento asistieron el 100% de los vicepresidentes.

2. Capacitación interna: el objetivo de esta capacitación fue repasar los conceptos de turismo sostenible, lineamientos ambientales y gestión de residuos. Esta capacitación la realizaron el 50% de los vicepresidentes.

3. Evento de streaming: estuvo dirigido a toda la compañía y socializamos la estrategia y la campaña corporativa de sostenibilidad: "la vida, nuestro viaje". A este evento asistieron 135 personas incluyendo varios de los vicepresidentes, sin embargo, el sistema no permite arrojar el porcentaje específico de participación por persona y cargo.

Adicionalmente, también contamos con Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST sigla utilizada en Colombia), como método de participación y consulta de los trabajadores en materia de prevención de riesgos, corrección de condiciones y actos inseguros que generen riesgos para ellos, así como campañas de prevención y mitigación. Este tipo de comité existe y funciona en los siguientes países, denominado bajo el nombre Comité de Seguridad: Colombia, Panamá, México, Ecuador, El Salvador y Perú.

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

Composición del máximo órgano de administración

[GRI 2-10] La Junta Directiva del Grupo está compuesta por cinco (5) miembros principales y un igual número de miembros suplentes. El único miembro de la Junta Directiva que pertenece al equipo directivo del Grupo es el presidente, el resto de los miembros de la Junta Directiva son representantes de nuestros accionistas. Los miembros de la Junta Directiva son nombrados directamente por los accionistas en función de su participación accionaria, esto teniendo en cuenta que se trata de una compañía cerrada y privada. Respecto de los miembros de los comités, los mismos son definidos a su vez por la Junta Directiva.

[GRI 2-11] El presidente del Grupo es también el presidente de la Junta Directiva. Esto obedece a que para nuestros accionistas es importante que quien lidere el Grupo sea quien en efecto asuma la responsabilidad en la toma de decisiones, la dirección, gestión y representación del Grupo frente a los diferentes grupos de interés, tanto internos como externos. En cuanto

Durante el 2024 se tuvieron 4 reuniones de Junta Directiva, en dos (2) de las cuales se discutieron temas de sostenibilidad.



a eventuales conflictos de interés, los mismos se mitigan mediante la reglamentación a detalle de los procedimientos y mecanismos de toma de decisiones y derecho al voto de los miembros de Junta Directiva. Hasta la fecha no se ha presentado ningún conflicto de interés derivado de esta condición. En general, los miembros de la Junta Directiva tienen una trayectoria de más de cinco (5) años en sus respectivas posiciones, con excepción de tres (3) miembros que fueron nombrados durante el año 2022. Según los estatutos del Grupo, existe la posibilidad de crear dos (2) posiciones adicionales en la Junta Directiva para que sean ocupadas por miembros independientes adicionales en dos situaciones: I) cuando todos los accionistas voten de forma unánime a favor de esta modificación, o II) en el caso de que el Grupo liste sus acciones en bolsa. Sin embargo, hasta el momento, no se ha creado ninguna de estas posiciones adicionales.

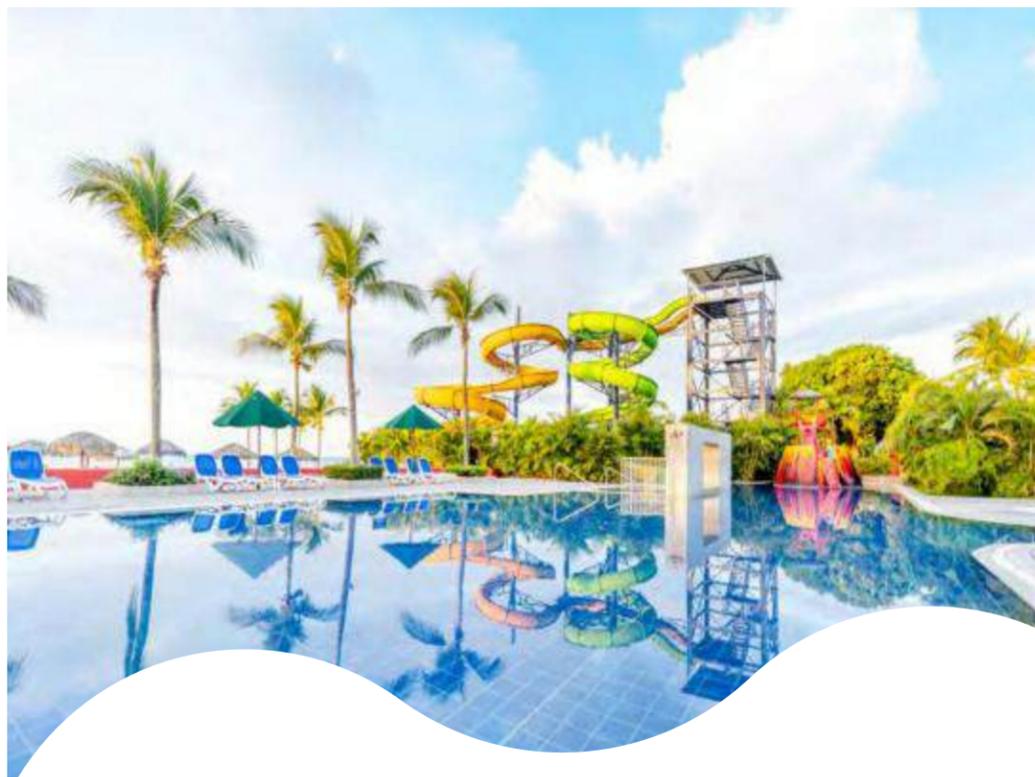
Para consultar los avances de nuestras metas de Buen Gobierno ver Anexo 2A.

B. MODELO DE NEGOCIO

Somos una plataforma hotelera todo incluido líder en América Latina, siendo Colombia el país con la operación más robusta para el Grupo Decameron. Tenemos presencia en siete (7) países diferentes a través de 28 hoteles, atendiendo cerca de 4.2 millones de pasajeros noche por año.

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

<p>Agencias de viaje internas</p> 	<p>Programa de vacaciones basada en puntos prepagado</p> 	<p>Traslados y tours</p> 
--	--	---



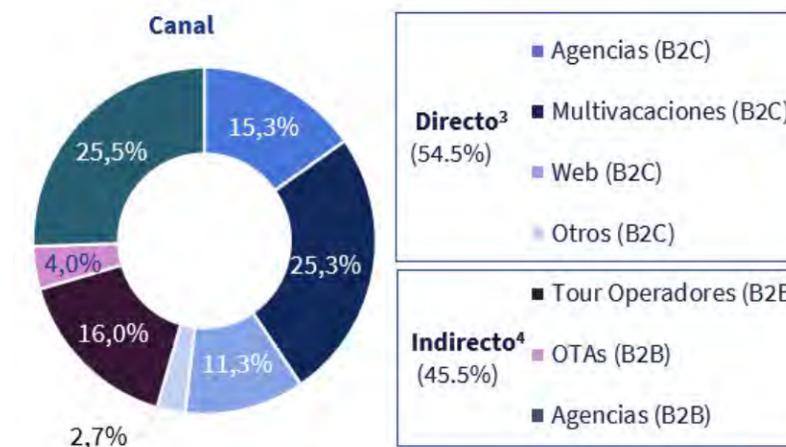
Importancia del tema material

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



La red de distribución y los fuertes canales propios garantizan el acceso directo al 54.5% de la base de clientes, aumentando los niveles de ocupación y mejorando la lealtad del cliente

<p>La fuerte capacidad de distribución propia impulsa altos niveles de ocupación y suaviza las temporadas valle</p>	<p>Las agencias internas trabajan con touroperadores de renombre que aportan una demanda importante de mercados en los que Decameron no está directamente presente</p>	<p>La cuota de noches de habitación del sitio web interno de Decameron del total de ORN's² todo Incluido ha aumentado ~1,0% anualmente desde 2019</p>
---	--	--



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

 <p>Posicionamiento único en Sudamérica, concretamente en Colombia, Ecuador, Panamá, Perú y El Salvador, donde los demás operadores de todo incluido no tienen una presencia relevante</p>	 <p>Más de 130 reconocimientos otorgados por TripAdvisor y Booking en los últimos 12 años</p>
 <p>Decameron se especializa en la clase media no atendida de América Latina, que se espera genere una demanda creciente en los próximos años</p>	 <p>Decameron se caracteriza por un portafolio de hoteles todo incluido altamente diversificado, con presencia en 7 países</p>

Crecimiento y evolución futura

(GRI 201-1) Nuestra presencia ha sido respaldada por una estrategia impulsada por el crecimiento en el segmento “todo incluido” en los destinos de sol, playa y arena. Lo anterior, ha resultado en un aumento promedio de aproximadamente 190 llaves (nuevos proyectos) por año desde 2010. Nuestra estrategia de crecimiento futura en el corto, mediano y largo plazo está en continuar con la búsqueda de oportunidades para el crecimiento de la compañía, enfocados en el mercado latinoamericano y del caribe con el negocio de hoteles vacacionales de playa en el segmento “todo incluido”.

Alianza Decameron y Wyndham



Como parte de la estrategia de Decameron para impulsar su crecimiento, en el mes de mayo de 2024 anunciamos una nueva alianza entre Decameron All Inclusive Hotels & Resorts y Wyndham Hotels & Resorts, la más grande franquicia hotelera del mundo con presencia en más de 95 países.

Con esta alianza, incluimos alrededor de 2.600 habitaciones de la oferta de Decameron en los hoteles de México, Panamá y Jamaica en los canales de distribución de Wyndham, usando nuestras marcas Decameron, y las marcas Trademark Collection y Ramada, de Wyndham.

Nueve de nuestros hoteles all-inclusive situados en México, Panamá y Jamaica se unirán al portafolio de Wyndham a través de un acuerdo de largo plazo que nos permitirá fortalecer presencia y acceder a las mejores plataformas de marketing, tecnología y comercialización de la cadena estadounidense incluyendo Wyndham Rewards, el programa de lealtad número uno de la

industria en el mundo, según USA TODAY U.S. News & World Report. Así mismo, los miembros de Wyndham Rewards tendrán la posibilidad de acceder a experiencias adicionales en los hoteles que comprenden esta nueva relación.

Nuestro objetivo es mantenernos como líder del todo incluido en la región y a través de esta nueva alianza complementar y potencializar lo que hoy en día tenemos y hacemos. La comercialización de estos 9 hoteles continuará bajo la actual modalidad, a través de los canales de ventas propios y los actuales aliados estratégicos. Wyndham se convierte en un nuevo aliado, que nos apoyará, a través de su sistema de distribución, tecnología, procesos, marketing y acceso a sus mercados, en especial a Estados Unidos y Brasil, para seguir impulsando nuestro crecimiento.

Sobre Wyndham Hotels & Resorts

Wyndham Hotels & Resorts (NYSE: WH) es la mayor franquicia hotelera del mundo por número de establecimientos, con aproximadamente 9.200 hoteles en más de 95 países de seis continentes. A través de su red de aproximadamente 872.000 habitaciones que atraen al viajero cotidiano, Wyndham tiene una presencia líder en los segmentos económico y medio del sector del alojamiento. La empresa gestiona una cartera de 25 marcas hoteleras, entre las que se incluyen Super 8®, Days Inn®, Ramada®, Microtel®, La Quinta®, Baymont®, Wingate®, AmericInn®, Hawthorn Suites®, Trademark Collection® y Wyndham®. El galardonado programa de fidelización Wyndham Rewards ofrece a más de 106 millones de miembros inscritos la oportunidad de canjear puntos en miles de hoteles, clubes vacacionales y alquileres vacacionales de todo el mundo. Para más información, visite www.wyndhamhotels.com.

Desempeño económico

En 2024, continuamos con nuestro compromiso de generar valor compartido. A continuación, se presentan los principales resultados económicos a nivel de Hoteles Decameron España S.L.U (cifras en miles de Euros, utilizando tasa de cambio a cierre de año):

Resultados económicos	Beneficios / pérdidas antes de impuestos	Provisión, impuesto de renta	Aportaciones Fundaciones y entidades sin ánimo de lucro
Año 2024	-14,686	-970	283
Año 2023	54,652	-10,240	324

Notas: para ver el desglose de la información financiera por país ver Anexo 1.

La pérdida antes de impuestos revelada en el Estado Financiero Consolidado de España para el cierre de 2024 es de [-23,718 miles de euros] y para el 2023 es utilidad de [18,811

Nueva alianza entre Decameron All Inclusive Hotels & Resorts y Wyndham Hotels & Resorts,

Realizamos inversión de USD 22.220 para mejoramiento de la vía que conduce del corregimiento de Santa Ana hacia el hotel de Barú.

miles de euros), así mismo el retorno de provisión por impuesto de renta para el año 2024 es de (1.235 miles de euros) y para el 2023 se provisiona un importe de (-7,082miles 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.

El importe revelado en el rubro de donaciones a entidades sin ánimo de lucro para el año 2024 es de 283 miles de euros y para el año 2023 fue de 324 miles de euros, para ambos años sólo contiene las realizadas a Fundación Decameron, 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.

(GRI 201-4) Durante 2024 se recibieron Subvenciones en Colombia por 29.277 EUR y en Jamaica por 91.799 EUR.

Inversiones en infraestructura y servicios apoyados

(GRI 203-1) En nuestra operación de Barú se realizó el mantenimiento de la vía que conduce desde el corregimiento de Santa Ana hacia el Hotel. Se mejoraron varios puntos críticos realizando una nivelación y limpieza de bordes perimetrales, con el objetivo de asegurar la conducción adecuada del agua de escorrentía. Con esta obra se mejoraron los tiempos de desplazamiento y condiciones de transporte para todas las comunidades aledañas. El valor de esta inversión ascendió a USD 22.220.



Innovación y transformación digital

En Decameron ha sido fundamental la aceleración del proceso de innovación y transformación digital para lograr estar a la vanguardia en la comunicación digital con los clientes en todos los niveles de la cadena de comercialización entendiendo que sus datos son un activo de gran valor para nosotros.

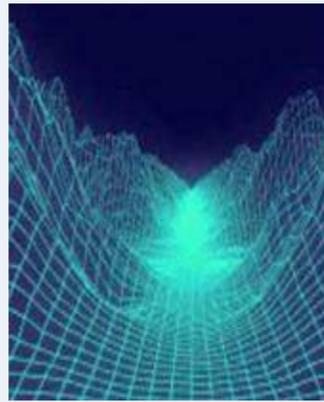
Así mismo, atendiendo a la importancia de este tema, dentro de los 18 objetivos estratégicos de la compañía, siete (7) han tenido y tendrán un apalancamiento directo con la transformación digital, resaltando:

1. Programa CORE, que es uno de los pilares del proceso de transformación digital.
2. Conocimiento del cliente, gestión y programa de lealtad.
3. Programa de Ciberseguridad

La estrategia de transformación digital consta de tres (3) pilares, para el logro de los objetivos estratégicos:

1. **Decameron en la era digital:** buscamos digitalizar los puntos de contacto con nuestros clientes y/o huéspedes.
2. **Eficiencia operativa:** buscamos mejorar el desempeño y lograr mayor control en la Compañía. Resaltamos bajo este pilar la definición e implementación de la Estrategia de ciberseguridad.
3. **Cultura digital, innovación y cambio:** buscamos conectar con nuestro nuevo ADN digital. Resaltamos bajo este pilar la implementación de la campaña de concientización de ciberseguridad en los usuarios de todas las soluciones digitales del Grupo

Decameron en la era digital: buscamos digitalizar los puntos de contacto con nuestros clientes y/o huéspedes.

		
DECAMERON EN LA ERA DIGITAL	EFICIENCIA OPERACIONAL	CULTURA DIGITAL INNOVACIÓN Y CAMBIO
DIGITAL CUSTOMER JOURNEY	MEJOR DESEMPEÑO Y MAYOR CONTROL	CONECTAR CON NUESTRO NUEVO AND DIGITAL

La ciberseguridad es un pilar fundamental en el gobierno y gestión de la organización para el tratamiento efectivo de los riesgos cibernéticos.

Nuestra gestión

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

Nuestros resultados, aprendizajes e impactos

El impacto de nuestra gestión puede verse reflejado tanto en el incremento en nuestras ventas al responder eficientemente al mercado a través de la transformación digital, como también en mejoras en las experiencias de viajes de nuestros huéspedes convirtiendo su interacción en algo intuitivo y mejorando los tiempos al conocer sus necesidades por anticipado.

El 2024 fue un año de grandes avances y resultados en la materia. Entre los principales resultados a resaltar están:

- Selección y diseño de la solución digital para la gestión hotelera (*PMS – Property Management System, por sus siglas en inglés*), planeación de su despliegue en todas las operaciones de Decameron a partir de enero de 2025. Seleccionando a Opera, solución de Oracle Hospitality como nuestro PMS.
- Despliegue de nuevas páginas Web en Panamá y México para mejorar la experiencia de nuestros clientes y alcanzar un incremento en ventas en estas operaciones (Roiback).
- Mejora en la cobertura geográfica en Norteamérica, Europa y Brasil para la venta a través de nuevos canales digitales especializados en estos territorios, lo cual nos ha permitido incrementar el número de cuentas con tour operadores y mayoristas al pasar de 10 cuentas a 102 (Channel Manager).

Finalmente, continuamos con el despliegue de la estrategia de ciberseguridad del Grupo, contratando servicios especializados para la prevención y contención de ataques y contratando una consultoría especializada para la definición de la estrategia de Ciberseguridad para los próximos tres años, lo cual permite el debido tratamiento de los riesgos cibernéticos asociados a las operaciones de la organización; incorporando mecanismos de protección sobre los activos clave tales como la información, los procesos y los servicios; generando capacidades para la respuesta y eventual recuperación ante la materialización de incidentes asociados a estos riesgos.

Para consultar los avances de nuestras metas de Innovación y transformación digital ver Anexo 2B.

Seguridad de la información y ciberseguridad

La ciberseguridad es un pilar fundamental en el gobierno y gestión de la organización para el tratamiento efectivo de los riesgos cibernéticos. Aseguramos la sostenibilidad y mejora continua en la protección de la información, abarcando personas, procesos y tecnologías. Durante el 2024, fortalecimos las capacidades para la detección, respuesta y recuperación ante incidentes de ciberseguridad.

Los asuntos relacionados con los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, así como las acciones realizadas para tratar estos riesgos, son comunicados permanentemente en las instancias de gobierno tales como Junta Directiva, Comité Ejecutivo y Comité de Presidencia. Las normativas internas asociadas a la protección de la información y activos clave se mantienen en constante revisión, actualización y verificación en su aplicación.

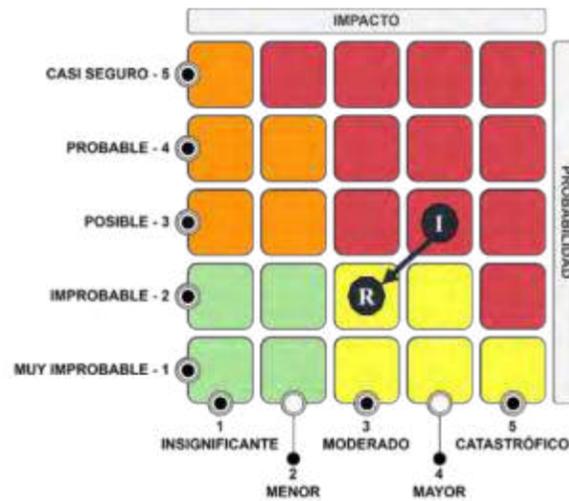
Nuestra gestión

La estrategia de ciberseguridad para 2024, para proteger los procesos y activos de información de Decameron se centró en cinco objetivos clave que consistieron en asegurar los requisitos de las iniciativas, optimizar la operación de la plataforma actual, realizar un diagnóstico para definir el mapa de ruta para los próximos tres años, fortalecer la cultura de ciberseguridad y gestionar los riesgos de manera efectiva.



OBJETIVO 1: Gestionar los riesgos cibernéticos para mantenerlos dentro de los niveles de apetito establecidos por Decameron:

Se documentaron 25 escenarios de riesgos cibernéticos para Decameron, en donde se contemplan los activos de información frente a potenciales eventos de materialización de riesgos, tales como la fuga de información, ataque cibernético, pérdida o modificación indebida de datos, sabotaje o uso abusivo de privilegios. Para reducir el impacto y/o probabilidad, se cuenta con más de 100 controles establecidos y operando; entre ellos, acceso con mínimos privilegios, monitoreo de registro y actividades, identificación y remediación de vulnerabilidades, actualización de póliza de seguro con cobertura frente a los riesgos cibernéticos.



OBJETIVO 2: Asegurar los requisitos de ciberseguridad en las soluciones del programa **CORE** y otras iniciativas digitales:

Durante el 2024 se gestionaron los requisitos de ciberseguridad en 57 iniciativas de soluciones digitales, de las cuales 16 pertenecen al programa CORE. Al cierre del año, 46 fueron completadas con éxito, mientras que las restantes continuaron en proceso para finalizarse en 2025, según la programación establecida.

La ciberseguridad, fundamentada en el análisis temprano de riesgos para cada solución y en el principio de "seguridad por diseño", está presente en todas las etapas de los proyectos. Esto incluye la incorporación de controles en los contratos, la evaluación de la arquitectura, la realización de pruebas de vulnerabilidad, la aprobación de cambios y otras medidas para asegurar la protección de los activos.



OBJETIVO 3: Establecer el diagnóstico del Nivel de Madurez de Ciberseguridad y definir la Estrategia y Programa de Ciberseguridad a 3 años.

Con el desarrollo de una consultoría especializada, se llevó a cabo un extenso trabajo de análisis y diagnóstico para fortalecer la ciberseguridad. Este proceso incluyó más de 20 entrevistas con diversas áreas de negocio, talleres en 8 países dirigidos a gerentes y visitas a 3 hoteles para comprender a fondo el contexto operativo. Además, se realizaron más de 60 sesiones con los dueños de los procesos, lo que permitió identificar las "joyas de la corona", los activos de información y 25 escenarios de riesgo clave. Paralelamente, se evaluaron 34 capacidades de ciberseguridad bajo un marco de buenas prácticas de referencia; determinando el nivel de madurez actual y el deseado. Como resultado, se definió la arquitectura de ciberseguridad objetivo y un esquema de transición, consolidado en una estrategia integral que guiará el programa de ciberseguridad durante los años 2025 al 2027.

OBJETIVO 4: Operar y monitorear las capacidades de Ciberseguridad habilitadas en el servicio.



Durante el 2024, se implementaron servicios y herramientas especializadas en ciberseguridad, incluyendo Red Team & Blue Team para evaluar y fortalecer la seguridad, Protección de Marca Digital y Forense para mitigar riesgos, continuación del Centro de Operaciones de Seguridad para monitoreo y respuesta a amenazas, Gestión de Pruebas y Vulnerabilidades para identificar y corregir fallos, Detección y Respuesta en Redes para prevenir ataques, además de soluciones de Microsoft como Windows Defender para Office 365 y otras herramientas de ciberseguridad empresarial.

Se implementó el 100% de los aspectos programados en ciberseguridad; incluyendo autenticación multifactor, antimalware, respaldos, actualización continua del perímetro y protección del correo.

OBJETIVO 5: Establecer una cultura de comportamientos seguros basada en la conciencia sobre la importancia de los activos y su protección frente a los riesgos cibernéticos.

Durante 2024, implementamos diversas estrategias para fortalecer la cultura, conocimientos y hábitos seguros entre los colaboradores de nuestra organización, enfocándonos en la protección de la información en términos de confidencialidad, integridad y disponibilidad. Estas estrategias incluyen:

- **Capacitaciones Regulares:** Ofrecemos talleres y webinars periódicos para educar a nuestros empleados sobre las mejores prácticas en seguridad de la información.
- **Campañas de Concientización:** Realizamos campañas internas para sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de proteger la información y los riesgos asociados a su manejo inadecuado.

Durante el 2024, se implementaron servicios y herramientas especializadas en ciberseguridad, incluyendo Red Team & Blue Team

- **Pruebas de Phishing:** Ejecutamos pruebas de phishing e ingeniería social para reforzar los conocimientos de los empleados y evitar que caigan en trampas de ciberdelincuentes.
- **Fomento de una Cultura de Seguridad:** Promovemos una cultura organizacional que valora y prioriza la seguridad de la información a través de la comunicación constante y el reconocimiento de buenas prácticas.

Estas iniciativas han sido fundamentales para crear un entorno de trabajo más seguro y consciente, asegurando la protección de la información y el cumplimiento de nuestras responsabilidades corporativas.

Para la concientización de los colaboradores establecimos un discurso basado en la transformación digital y el empoderamiento de líderes de Decameron, fomentando así el cumplimiento de nuestras políticas internas. Este enfoque integral no solo protege nuestros activos digitales, sino que también fomenta una cultura de ciberseguridad robusta y sostenible. Formulamos 3 conceptos principales:

VERSIÓN **20.27**

Versión más Ciber Segura

Énfasis en los hábitos ciber seguros, como nuestra nueva versión digital.



Ciber Guardianes

Liderar y empoderar sobre la protección de la información.

CULTURA
CERO CONFIANZA

Cultura Cero Confianza

Promovemos la mentalidad de "cero vulnerabilidades" al cumplir rigurosamente con las normativas sobre el uso y la protección de la información.



Durante el mes de "Octubre Ciberseguro", llevamos a cabo diversas actividades diseñadas para reforzar la concientización y comportamientos seguros entre nuestros colaboradores. Implementamos siete tácticas diferentes que incluyeron videos sobre phishing e ingeniería social con líderes de varias vicepresidencias, y una sesión con el equipo Ciberguardianes a nivel Latinoamérica para afianzar conocimientos especializados.

Destacamos un webinar titulado "Tu seguridad en el mundo digital: ¿Cómo usar la IA?" y una herramienta gamificada llamada Cyber Agent Game, que permitió profundizar de manera dinámica y didáctica en temas como amenazas cibernéticas, trabajo remoto seguro y clasificación de la información.



Cifras "Octubre Ciberseguro"

- Fondos de escritorio y Microsoft Teams: Mes de la ciberseguridad.
- Vídeo Sobre prevención de Phishing: + de 1.725 vistas.
- Vídeo sobre prevención en ingeniería social: + de 1.603 vistas.
- Lanzamiento "Cyber Agent Game" + de 770 usuarios.
- Webinar "Tu seguridad en el mundo digital: ¿Cómo usar la IA?" + de 220 participantes.
- Conexión Ciber Latam + de 40 invitados.
- Blog de vicepresidente digital "Transformación digital y ciberseguridad: un enfoque integral en la era digital".



Nuestros resultados, aprendizajes e impactos

- Cumplimos el 100% de los planes de trabajo y actividades programadas para sustentar los objetivos, tal como se indica en cada uno de ellos.
- Consolidamos los mapas de riesgos y controles en seguridad de la información y ciberseguridad, establecimos el estado actual y el objetivo deseado para el nivel de madurez en las capacidades y las arquitecturas de ciberseguridad, estructurando el mapa de ruta para los próximos 3 años.
- El apalancamiento de la seguridad de información y la ciberseguridad, mediante la participación activa de la Vicepresidencia Digital en las instancias de Gobierno corporativo, propicia la transparencia frente a los grupos de interés y mantiene la articulación con las estrategias y realidades de la organización.
- Durante los últimos tres años, no se han detectado eventos relacionados con fugas de datos o interrupciones de los servicios de Decameron debido a ciberataques.

Para consultar los avances de nuestras metas de Seguridad de la información y ciberseguridad ver Anexo 2C.

Gestión de riesgo

La gestión de riesgos es un componente clave de nuestra estrategia empresarial, ya que nos permite identificar, evaluar y mitigar posibles amenazas que puedan afectar tanto la operación como el desarrollo a largo plazo de la compañía. A continuación, se destacan los logros más relevantes del año 2024 que reflejan la capacidad de Decameron para enfrentar desafíos y adaptarse a un entorno de negocio dinámico.

Uno de los logros más significativos ha sido la implementación de un Sistema Integral de Gestión de Riesgos (SIGR) que abarca todas las áreas operativas de la compañía. Este sistema

Cumplimos el 100% de los planes de trabajo y actividades programadas

Un pilar esencial de nuestra gestión de riesgos es la sensibilización y formación continua a todo el personal de la compañía.

permite una visión holística de los riesgos y facilita la toma de decisiones estratégicas para mitigar o gestionar los riesgos de manera proactiva.

- **Integración tecnológica:** la estrategia asociada a la implementación del proyecto Core permiten proyectar una integración asociada a la gestión de riesgos más relevantes, tales como riesgos financieros, operacionales, etc.
- **Adaptación continua:** El sistema integral de gestión de riesgos de Decameron se viene adaptando continuamente a los cambios del mercado, las regulaciones y los riesgos emergentes, asegurando que la compañía pueda reaccionar rápidamente ante nuevas amenazas.

La documentación de los procesos operacionales más relevantes ha permitido a Decameron reducir significativamente los riesgos operacionales derivados de la falta de eficiencia, errores humanos y retrasos en la cadena de suministro. Lo anterior, con el acompañamiento de áreas relevantes asociadas a la segunda línea de defensa como: Contraloría, SST, Seguros, Seguridad física, mantenimiento, etc.

- **Monitoreo de procesos clave:** La implementación de tecnologías y/o desarrollos para el monitoreo de instalaciones y la gestión de inventarios ha reducido los riesgos asociados a la operatividad diaria.
- **Mejora en la seguridad cibernética:** Se fortalecieron las políticas y prácticas de seguridad digital para prevenir ataques cibernéticos y proteger los datos de los clientes. Lo anterior, estableciendo un esquema de transferencia de riesgos a través de un programa de seguros integral que permita soportar a la organización en caso de materializarse un riesgo relacionado con la materia.

Esta mejora, permite preparar a la organización estar preparada de manera correctiva, sino que también permite estar preparada desde un contexto preventivo (estructura de simulacro en gestión de riesgos cibernéticos).

Por otra parte, un aspecto clave en la gestión de riesgos es la sensibilización y formación continua de todo el personal de la compañía. En este sentido, se lograron avances importantes:

- **Capacitación interna:** Se diseñaron e implementaron programas de formación y sensibilización en gestión de riesgos para todos los niveles jerárquicos de la empresa, lo

que ha generado una mayor conciencia de la importancia de identificar y mitigar riesgos a diario.

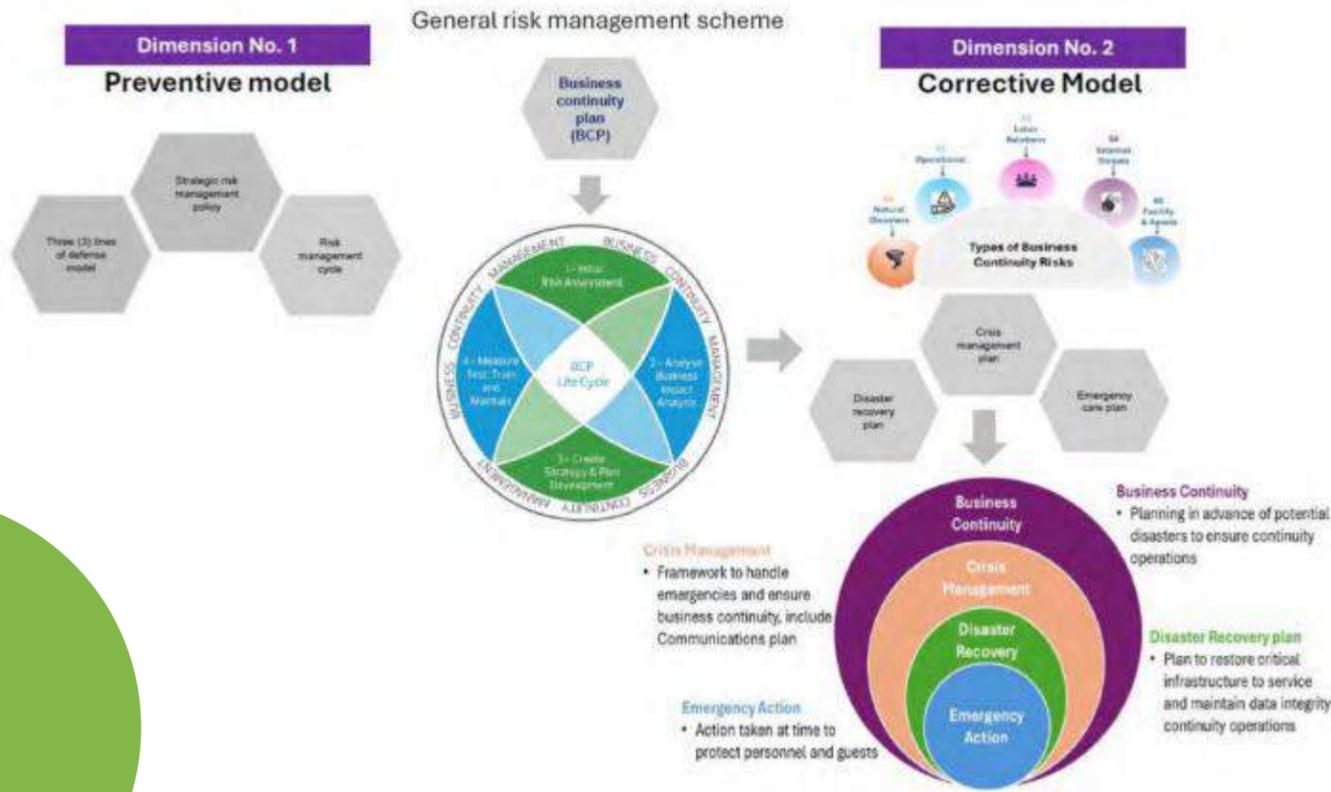
En un entorno económico fluctuante, la gestión de los riesgos financieros se ha convertido en una prioridad para la compañía. Durante el periodo evaluado, se alcanzaron importantes logros en este ámbito:

- **Coberturas y seguros:** Se implementaron coberturas de seguros más robustas y estrategias de gestión para proteger a la compañía frente a posibles crisis económicas o fluctuaciones inesperadas.

Finalmente, la gestión de riesgos de continuidad del negocio es un aspecto clave para desarrollar una estrategia desde la perspectiva correctiva en caso de materializarse riesgos que comprometan a nuestra organización. El modelo de riesgos enfocado en un contexto preventivo sigue su proceso de madurez y para el 2024 se abrió la discusión en la implementación de un modelo de riesgos también en un contexto correctivo en caso de tener un evento que se llegue a materializar (plan asociado a cómo reaccionar en caso de presentarse un siniestro) y surge la estructura del Plan de continuidad de negocio, se espera para el 2025 poder definir política y aprobación de modelo de nuestro comité directivo, de esta forma se cuenta con una planificación anticipada y medidas estratégicas en caso de crisis:

- **Planes de contingencia:** Se diseñó un modelo (pendiente de aprobación del comité directivo y se espera que para el año 2025 se concrete esta aprobación) enfocado al fortaleciendo de los planes de contingencia ante crisis externas (como pandemias o desastres naturales), asegurando la operatividad del negocio y minimizando los impactos negativos.
- **Recuperación rápida:** Con la pandemia y la reacción ante eventos catastróficos como Huracanes en nuestras operaciones, La Organización demostró gran capacidad para adaptarse rápidamente a cambios imprevistos, lo que permitió una recuperación eficiente y efectiva ante situaciones adversas y para ello se pretende estandarizar el modelo estructurado en el 2024 de Plan de continuidad de negocio y para el 2025 se busca su aprobación por parte del comité directivo.

Esquema de plan de acción de sistema integral de gestión de riesgos donde contempla la dimensión No 1 desde el modelo preventivo y dimensión No 2 asociado al modelo correctivo que se relaciona con el plan de continuidad de negocio:



En suma, la gestión de riesgos en la organización ha alcanzado importantes hitos estratégicos que no solo han fortalecido la capacidad operativa, financiera, digital y ambiental, sino que también han mejorado la resiliencia de la organización ante posibles amenazas. Estos logros no solo protegen a la empresa, sino que también posicionan a la compañía como un referente en la industria, capaz de anticipar y gestionar riesgos de manera efectiva, adaptándose a un entorno de negocios en constante cambio. Desde una dimensión preventiva y desde una dimensión correctiva como el plan de continuidad de negocio.

Indicar los riesgos ASG identificados por la organización

Decameron inicio el proceso de identificación y análisis de impactos, riesgos y oportunidades sobre los temas materiales. Parte de los riesgos ASG están transversalmente relacionados con los riesgos estratégicos de la organización, como los son los eventos catastróficos de la naturaleza, desabastecimiento, riesgo reputacional, incumplimiento regulatorio, entre otros.

En 2024 se inició el análisis de riesgos físicos y de transición derivados del cambio climático este proceso se finalizará en 2025, al igual que la profundización en la identificación de impactos, riesgos y oportunidades de temas adicionales como gestión del cliente, ecoeficiencia y valor a la comunidad.

Para consultar los avances de nuestras metas de "Gestión de riesgo" ver Anexo 2D.

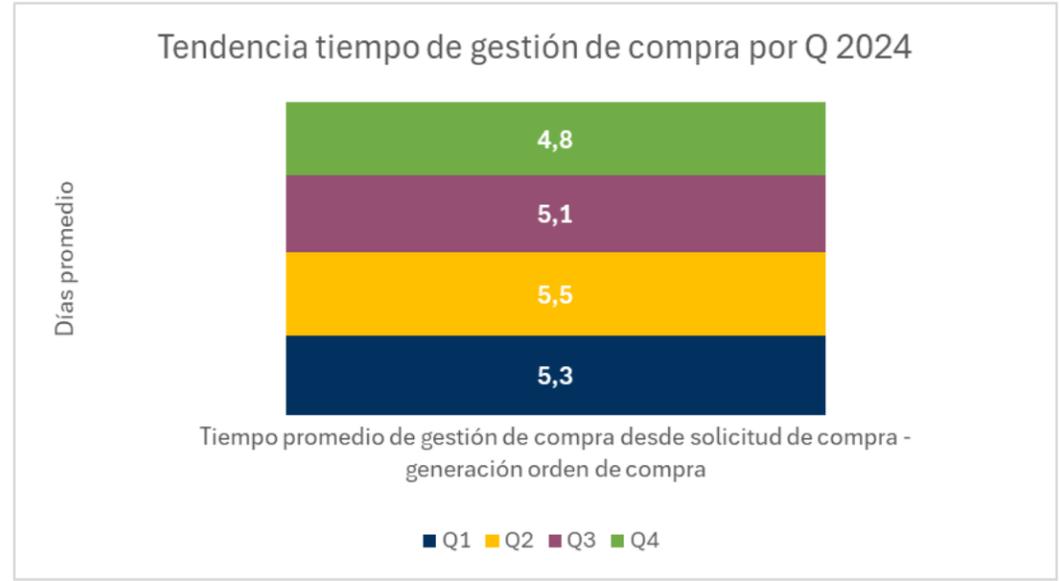
Gestión de la cadena de abastecimiento

GRI	2-6, 414-1
Ley 11/18	Sociedad - Subcontratación y proveedores

GRI 2-6; 414-1) Reconocemos la importancia de gestionar adecuadamente nuestra cadena de suministro, ofreciendo de esta forma las mejores condiciones a nuestros huéspedes, reconociendo los impactos que se desprenden de la adquisición de bienes y servicios requeridos para el desarrollo de nuestra operación y estableciendo controles que conlleven a la mitigación de estos impactos.

Una parte de la sostenibilidad del negocio depende de la experiencia que viven nuestros clientes, por lo tanto, medir la óptima disponibilidad de los bienes y servicios que entregamos a estos resulta ser clave para maximizar el nivel de satisfacción. Planear el abastecimiento, comprar a precios competitivos, mantener niveles de inventario óptimos son oportunidades para contribuir con ese objetivo.

Con la nueva categorización de las compras y la nueva definición en la medición del ciclo de compra podemos iniciar a construir una medición de los niveles de servicio acorde a la gestión operativa. Entre el Q1 y el Q4 del 2024 observamos una mejora del 9% en los tiempos de gestión).



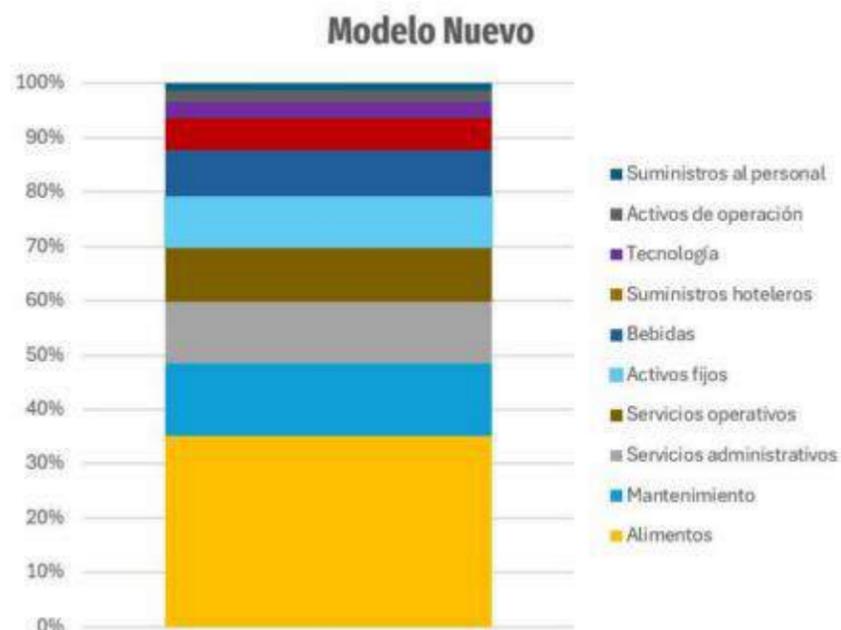
En el 2024 dimos continuidad a la transformación de la información suministrada por el ERP, en indicadores que permitieron calcular los tiempos de gestión del ciclo del abastecimiento (que comprende desde la generación de la solicitud de compra realizada por el cliente interno, hasta el recibido de mercancía), permitiendo entender el proceso, identificando cuellos de botella y definiendo los objetivos operacionales en el proceso de compras.

Entre los principales resultados que alcanzamos en 2024 destacamos:

Se realizó el diagnóstico del modelo de compras, este resultado nos permitió entender el porcentaje de participación que tienen los equipos de compras (Operativo 85% y Corporativo 15%) en la adquisición de bienes y servicios. El entendimiento del modelo permite definir la nueva estrategia de compras. Esta estrategia consiste en gestionar las compras de mayor volumen a través del equipo corporativo el cual tiene dentro de su plan el desarrollo de categorías, la definición de frentes de compras y establecimiento de modelos de Category Manager. El equipo operativo se enfocará en las compras de atención rápida, que son las que permiten la continuidad del negocio.



Se genera el plan de implementación para el nuevo modelo de compras en el cual el área de negocios estratégicos pasará a tener un incremento del 12% para el 2025 y un 43% entre el periodo 2026 y 2027, llegando una participación del 70% para el 2028.



Con la llegada del nuevo modelo de compras se redefinen los parámetros de medición de los indicadores macros del proceso, ahorros y tiempos de gestión.



Se cumple en el 2024 un nivel de servicio en la gestión de compra del 81%, este indicador se mide desde que se genera la solicitud de compra aprobada hasta la liberación de la orden de compra.



En el 2024 se implementa y se estabiliza la herramienta digital Saturno – Gestión Capex, la cual permite consolidar en una sola base de datos la información del presupuesto aprobado para la adquisición de activos fijos y realizar el seguimiento al proceso de compra, desde la solicitud hasta la entrega. Se capacitaron 33 bases de la operación hotelera y 244 colaboradores.

Filtros de selección de proveedores de acuerdo con criterios ambientales

(308-1) Actualmente los criterios definidos para la selección de proveedores son precio, calidad y tiempo. En el proceso de vinculación se incluyó un apartado de sostenibilidad para conocer si el proveedor cuenta con criterios de sostenibilidad en su estructura de operación. Esta información no es un criterio obligatorio para la inscripción del proveedor.

Con la implementación del apartado de sostenibilidad en el formulario de vinculación durante el 2024 se logró conocer el porcentaje de proveedores vinculados que cuentan por lo menos con una certificación en temas relacionados con sostenibilidad.

País	Porcentaje de proveedores que tiene por lo menos un criterio de sostenibilidad
Colombia	3%
Ecuador	5%
Panamá	3%
El Salvador	1%
Perú	3%
México	0%
Jamaica	0%
Costa Rica	0%

Sistemas de supervisión y monitoreo a proveedores

El proceso de selección y registro de proveedores considera variables de riesgo para la Organización Decameron, el análisis cuenta con verificación en principales listas restrictivas y/o vinculantes, listas asociadas a LA/FT/FPADM, corrupción u otros delitos (penal) y extinción de dominio. Sanciones administrativas y listas de afectación financiera, listas PEPs y listas informativas.

Aplicamos análisis de riesgos LA/FT/FPADM al 100% de los nuevos proveedores. La siguiente tabla muestra la participación de nuevos proveedores vinculados y registrados en el LMP (Listado maestro de proveedores) durante los periodos 2024 - 2023



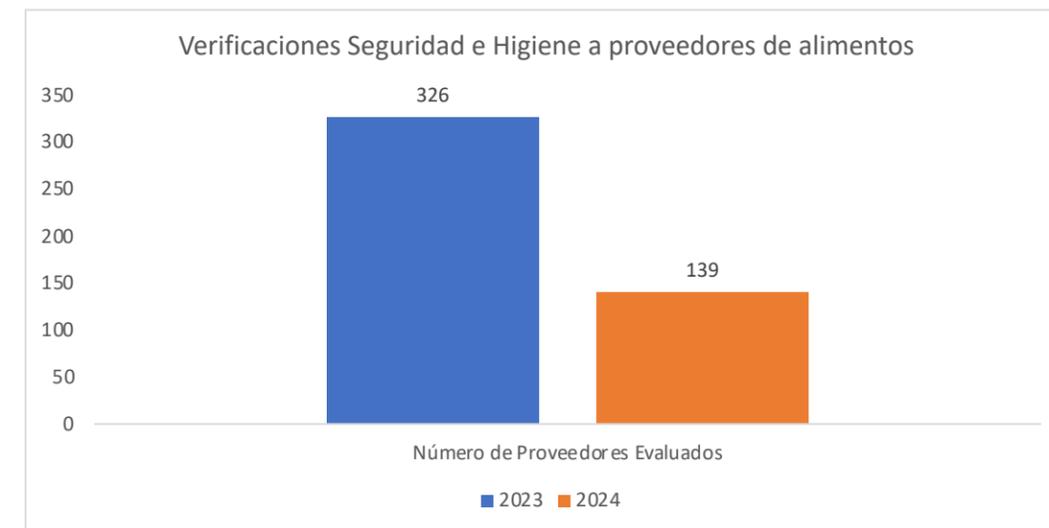
País	Porcentaje creación proveedores 2024	Porcentaje creación proveedores 2023
Colombia	42,3%	29,2%
Ecuador	16,1%	17,4%
México	6,6%	5,3%
Panamá	14,0%	7,4%
Perú	8,2%	27,8%
El Salvador	9,9%	5,3%
Costa Rica	0,6%	0%
Jamaica	2,2%	7,6%

Verificación Sistema de Prevención al Lavado de Activos:

Durante el año 2024, 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 un muestreo se encontró que el 4% de las vinculaciones tenían oportunidades de mejora frente el diligenciamiento de formato de vinculación y en la clasificación como agencia comercial/proveedores.

Verificación Seguridad e Higiene - HACCP:

Durante el año 2024 realizamos 139 visitas a proveedores, cumpliendo así con la disposición de evaluación cada dos años, los porcentajes obtenidos para el área de alimentos fue superior al margen establecido del 70%, obteniéndose así una aceptabilidad del 89%, en el caso del hielo y agua con un margen mínimo del 80% se obtuvo puntajes del 90% en promedio.



Adicional participamos en la selección de proveedores para la prueba piloto de carnes en Colombia con visitas a frigoríficos que nos permitieron evaluar la seguridad alimentaria para este tipo de materia prima, con porcentajes de aceptabilidad por encima del 70%.

Comunicación cadena de valor: Tenemos procesos continuos de comunicación con nuestros proveedores, se inician en los procesos de Request for Proposal (RFP) o cotizaciones, interacciones de negociación, comparativo y validación de ofertas, cuando le enviamos la orden de compra al proveedor le comunicamos la carta de instrucciones y clausulado donde se detalla las condiciones de entrega de bienes o servicios, facturación, pagos y seguridad y salud en el trabajo.

Nuestros jefes de compra de cada operación o negociadores son los responsables de llevar las relaciones comerciales de forma ética durante el proceso de adquisición, la comunicación se realiza a través de correo electrónico y celular, nuestros proveedores tienen la formalización de datos de contacto en la orden de compra.

Evaluación de cumplimiento de acuerdos con proveedores: Realizamos seguimiento a la negociación por parte del área de compras en conjunto con el solicitante cuando recibe el bien o servicio para garantizar que se cumple con la adquisición de los bienes negociados.

Mitigación de riesgos en la cadena de valor: Actualmente mitigamos el riesgo reputacional haciendo revisión de listas restrictivas con cualquier proveedor con el que iniciemos procesos de cotización. Adicional, para mitigar el riesgo por incumplimiento en las negociaciones de gran valor económico u otras variables sensibles, nos protegemos con la elaboración de Assessment de riesgos, solicitud de pólizas y elaboración de contratos.

Para consultar los avances de nuestras metas de "Gestión de la cadena de abastecimiento" ver Anexo 2E.



● Dimensión social

A. GESTIÓN DEL TALENTO

Talento Humano es un aliado estratégico para nuestro modelo de negocio, cuyo rol principal es garantizar el mejor talento y su bienestar para que permita lograr los objetivos trazados por la organización.

El área ha desarrollado un modelo operativo estratégico de Talento Humano, con roles de HR Business Partner, áreas de expertos de talento humano de Soluciones y Compensación, actualización de procesos procedimientos y lineamientos que permiten dar una guía y parámetros a todas las bases y aseguran el detalle necesario para operar conforme los estándares definidos desde la legislación de cada país. También desde la estrategia definimos y actualizamos procesos que buscan enmarcar las líneas de alcance del área.

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

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

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

I. Compromiso y cultura organizacional

Estamos conscientes de la relevancia e impacto de fortalecer el compromiso y cultura en las organizaciones, ya que los colaboradores que están comprometidos tienen más probabilidades de sentirse orgullosos de la calidad y el servicio que ofrece la empresa, y los que están conectados con la Cultura tienen la velocidad y agilidad necesarias para hacer frente a los cambios de las necesidades de los clientes y el mercado. Tener colaboradores más comprometidos disminuye el ausentismo, la rotación, aumenta el bienestar y la productividad.

Lo anterior se une a la transformación que hemos vivido en los últimos años lo cual ha permitido mejorar el bienestar, la eficiencia, rendimiento y productividad en las operaciones, y la forma como se abordan los proyectos y planes futuros.

Durante el 2024, se implementó la encuesta de compromiso con un consultor externo, en la cual tuvimos una participación muy relevante del 90% de los trabajadores a nivel global, representando un gran logro para la Compañía haber tenido una participación tan alta dentro de las empresas que hacen la encuesta por primera vez.

En los temas a resaltar de nuestra empresa que se reflejaron en la encuesta de compromiso identificamos las siguientes fortalezas:

- ✓ Nuestra gente está satisfecha con la compañía como un lugar idóneo para trabajar,
- ✓ Nuestros colaboradores tienen claridad de lo que se espera de ellos en su trabajo,
- ✓ Sienten que tienen la oportunidad de hacer lo que mejor saben hacer en Decameron,
- ✓ Consideran que sus colegas entregan sus trabajos con calidad,
- ✓ La misión y propósito de Decameron hace que se sientan que su trabajo es importante,
- ✓ Sienten que están informados sobre lo que sucede en la Compañía y el salario e incentivos los motivan para hacer lo mejor para la organización.

Por otro lado, dentro de los temas que se requiere seguir fortaleciendo y en los cuales comenzamos a enfocarnos durante el 2024 y se seguirán fortaleciendo durante el 2025 son los siguientes:

- Mas énfasis en los temas de bienestar, desarrollo, liderazgo y reconocimiento. Para ello, estamos desarrollando un programa de Liderazgo con Propósito el cual inició a finales del 2024 y seguirá ejecutándose durante el 2025 para llegar a todos los líderes de la organización,
- Implementamos la metodología de desempeño y desarrollo PID (Plan Individual de desempeño y Desarrollo) para generar conversaciones continuas entre líderes y colaboradores, mejorar las habilidades de nuestros líderes con sus equipos, otorgándoles herramientas para el empoderamiento y desarrollo de su gente, aumentar la productividad impulsando nuestro negocio. En el 2024 socializamos esta metodología, y en el 2025 se

Durante el 2024, se implementó la encuesta de compromiso con un consultor externo, en la cual tuvimos una participación muy relevante del 90% de los trabajadores

realizará de forma efectiva para los niveles de liderazgo en las bases hoteleras y para los niveles de analista en adelante para las demás unidades de negocio.

A través del compromiso, el sentido de pertenencia y empoderamiento de nuestros trabajadores y con las herramientas requeridas para realizar sus funciones, hemos comenzado a ver grandes transformaciones lo cual es fundamental dentro de este proceso.

Adicionalmente, durante el 2024 continuamos consolidando el modelo de cultura, integrando atributos dirigidos al talento en la estrategia Corporativa, consiguiendo que estos fueran tangibles y claros en los procesos de nuestra organización, así como para todos nuestros trabajadores; respetando las particularidades culturales de cada geografía donde como Decameron nos encontramos presentes guiados por la misión, visión y valores corporativos.

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

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

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

Reconocemos y reforzamos nuestra multiculturalidad, siendo una empresa diversa e incluyente reconociendo a cada uno de nuestros colaboradores como parte fundamental del proceso de construcción de nuestra Cultura Decameron.

Para el 2025 trabajaremos en la estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión para generar propuestas y medidas alineadas a las necesidades de nuestro negocio que promuevan la inclusión de grupos vulnerables o históricamente subrepresentados.

Generamos procesos enfocados en el talento humano y sus habilidades para cumplir el rol para el cual fue elegido, fomentando espacios de inclusión reconociendo la importancia de la diferencia para lograr generar más escenarios de participación colaborativa y presentar planes de desarrollo efectivos, resultados sobresalientes, ciclos de colaboradores estables.

(2-3) Metodología para recolección de la información demográfica de los colaboradores.

Obtenemos acceso a la información del personal contratado a través de la implementación de plantillas que diligencia el responsable del área de talento humano de cada país, y el área de compensación del corporativo se encarga de consolidarla.



A continuación, presentamos la información de trabajadores con corte 31 de diciembre de 2024:

1. Número total de trabajadores por género y región

País	N° Hombres	N° Mujeres	N° Trabajadores
Colombia	2.198	1.977	4.175
Costa Rica	2	1	3
Ecuador	645	408	1.053
El Salvador	387	387	774
Guatemala	4	8	12
Haití	1	1	2
Jamaica	339	345	684
México	599	725	1.324
Panamá	662	433	1.095
Perú	732	535	1.267
Total	5.569	4.820	10.389

2. Número total de trabajadores jornada completa por tipo de contrato, género y región

País	Contrato indefinido*			Contrato temporal**			Total trabajadores tiempo completo
	N° Hombres	N° Mujeres	N° Total contrato Indefinido*	N° Hombres	N° Mujeres	N° Total contrato temporal*	
Colombia	1.071	832	1.903	1.127	1.145	2.272	4.175
Costa Rica	2	1	3	0	0	0	3
Ecuador	619	382	1.001	26	26	52	1.053
El Salvador	206	207	413	181	180	361	774
Guatemala	4	8	12	0	0	0	12
Haití	0	0	0	1	1	2	2
Jamaica	339	345	684	0	0	0	684
México	255	265	520	344	460	804	1.324
Panamá	515	364	879	147	69	216	1.095
Perú	175	139	314	554	393	947	1.261
Total	3.186	2.543	5.729	2.380	2.274	4.654	10.383

*Contrato indefinido (denominados "a término indefinido" en otras jurisdicciones o "fijos" bajo estándar GRI)

**Contrato temporales (denominados "a término definido" en otras jurisdicciones)

Desde talento humano se está priorizando la contratación a término indefinido sobre la contratación a término temporal para generar mayor estabilidad laboral de los trabajadores vinculados y de esta forma poder reducir la rotación de personal, así mismo se prioriza la contratación a tiempo completo sobre la contratación de tiempo parcial que es una modalidad exclusiva en Perú.

3. Número total de trabajadores jornada tiempo parcial por tipo de contrato, género y región

País	Contrato indefinido*			Contrato temporal**			Total trabajadores tiempo parcial
	N° Hombres	N° Mujeres	N° Total contrato Indefinido*	N° Hombres	N° Mujeres	N° Total contrato temporal*	
Colombia	0	0	0	0	0	0	0
Costa Rica	0	0	0	0	0	0	0
Ecuador	0	0	0	0	0	0	0
El Salvador	0	0	0	0	0	0	0
Guatemala	0	0	0	0	0	0	0
Haití	0	0	0	0	0	0	0
Jamaica	0	0	0	0	0	0	0
Panamá	0	0	0	0	0	0	0
Perú	0	0	0	3	3	6	6
Total	0	0	0	3	3	6	6

4. Número total de empleados por horas no garantizadas desglosado por género y región:

No se contó con trabajadores contratados bajo esta modalidad en ninguno de los países en los que operamos. Se entiende como empleados por horas garantizadas aquellos que no tienen asignado un número mínimo o fijo de horas de trabajo por día, semana o mes.

A continuación, se incluye la información de trabajadores en la forma de presentación exigida por la Ley 11 de 2018 para cierre de 2023 y cierre de 2024.



1. Número total de trabajadores por tipo de contrato, jornada, género y rango de edad

Total	2023		2024	
	N° Trabajadores	%	N° Trabajadores	%
	10.003	100,0%	10.389	100,0%
Tipo de contrato				
Indefinido	5.526	55,2%	5.729	55,1%
Temporal	4.477	44,8%	4.660	44,9%
Tipo de jornada				
Tiempo completo	9.991	99,9%	10.383	99,9%
Tiempo parcial	12	0,1%	6	0,1%
Género				
Hombres	5.450	54,5%	5.569	53,6%
Mujeres	4.553	45,5%	4.820	46,4%
Rango de edad				
< 30 años	3.466	34,6%	3.646	35,1%
30 a 50 años	5.289	52,9%	5.427	52,2%
> 50 años	1.248	12,5%	1.316	12,7%

2. Número de trabajadores por clasificación profesional

Categoría laboral	2023		2024	
	N° Trabajadores	%	N° Trabajadores	%
Categoría 1. Ejecutivos (presidente y vicepresidentes)	9	0,1%	9	0,1%
Categoría 2. Directores	36	0,4%	37	0,3%
Categoría 3. Gerentes	106	1,0%	108	1,0%
Categoría 4. Especialistas (jefes, coordinadores, especialistas y analistas)	1.981	19,8%	2.084	20,1%
Categoría 5. Otros niveles (personal operativo y auxiliares)	7.871	78,7%	8.151	78,5%
Total	10.003		10.389	

3. Número de trabajadores por país

País	2023		2024	
	N° Trabajadores	%	N° Trabajadores	%
Colombia	4.007	40,05%	4.175	40,19%
Costa Rica	3	0,03%	3	0,03%
Ecuador	1.078	10,78%	1.053	10,14%
El Salvador	727	7,27%	774	7,45%
Guatemala	11	0,11%	12	0,12%
Haití	77	0,77%	2	0,02%
Jamaica	632	6,32%	684	6,58%
México	1.191	11,91%	1.324	12,74%
Panamá	1.083	10,83%	1.095	10,54%
Perú	1.194	11,93%	1.267	12,19%
Total	10.003		10.389	

Nota: la reducción del número de trabajadores en Haití se debe al cierre operativo del Hotel Índigo, el cual no tuvo reapertura post pandemia. Durante el 2023 se mantuvo parte del equipo de trabajo para el mantenimiento de las instalaciones y vigilancia, el cual se redujo paulatinamente en el transcurso del año 2024, hasta la venta del hotel el 31 de diciembre.

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

(GRI-405-1) A continuación el detalle de la diversidad en nuestros órganos de gobierno (Consejo de Administración y Alta Dirección).

Número de miembros de órganos de gobierno por género y edad*

Rango de edad	2023				2024			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
< 30 años	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
30 a 50 años	5	50%	0	0%	5	50%	0	0%
> 50 años	5	50%	0	0%	5	50%	0	0%
Total	10		0		10		0	

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

Ahora, presentamos la información del promedio anual de nuestros trabajadores por tipo de contrato y tipo de jornada para el año 2024. Esta información se pide tanto por GRI 2-7 como por Ley 11 de 2018:

Total trabajadores	2023	2024
	10.136	10.219
Tipo de contrato		
Indefinido	5.521	5.741
Temporal	4.615	4.478
Tipo de jornada		
Tiempo completo	10.120	10.212
Tiempo parcial	16	7

(GRI 405-1) En el Grupo promovemos la diversidad cultural y la igualdad de género a través de nuestro Código de Ética y Conducta. Sin embargo, no aplica la obligación de tener planes de igualdad de acuerdo con la legislación española. Realizando un análisis de la participación basada en género y en grupos de edad en nuestros órganos de gobierno y en nuestra fuerza laboral, encontramos los siguientes niveles de participación durante el 2023 y el 2024:

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

Género	2023				2024			
	Indefinido	Temporal	Tiempo Completo	Tiempo parcial	Indefinido	Temporal	Tiempo Completo	Tiempo parcial
Hombres	3.119	2.410	5.523	6	3.215	2.335	5.547	3
Mujeres	2.402	2.205	4.597	10	2.526	2.143	4.665	4
Total	5.521	4.615	10.120	16	5.741	4.478	10.212	7

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

Rango de edad	2023				2024			
	Indefinido	Temporal	Tiempo Completo	Tiempo parcial	Indefinido	Temporal	Tiempo Completo	Tiempo parcial
< 30 años	1.216	2.187	3.392	11	1.261	2.093	3.349	5
30 a 50 años	3.326	2.100	5.422	4	3.464	2.040	5.502	2
> 50 años	979	328	1.306	1	1.016	345	1.361	0
Total	5.521	4.615	10.120	16	5.741	4.478	10.212	7

3. Promedio de trabajadores por tipo de contrato, jornada y categoría laboral

Categoría laboral	2023				2024			
	Indefinido	Temporal	Tiempo Completo	Tiempo parcial	Indefinido	Temporal	Tiempo Completo	Tiempo parcial
Categoría 1. Ejecutivos (presidente y vicepresidentes)	9	0	9	0	9	0	9	0
Categoría 2. Directores	32	1	33	0	35	1	35	0
Categoría 3. Gerentes	101	12	113	0	99	9	108	0
Categoría 4. Especialistas (jefes, coordinadores, especialistas y analistas)	1.459	514	1.973	0	1.552	460	2.013	0
Categoría 5. Otros niveles (personal operativo y auxiliares)	3.920	4.088	7.992	16	4.046	4.008	8.047	7
Total	5.521	4.615	10.120	16	5.741	4.478	10.212	7

4. Promedio de trabajadores por tipo de contrato y país

País	2023				2024			
	Indefinido	Temporal	Tiempo Completo	Tiempo parcial	Indefinido	Temporal	Tiempo Completo	Tiempo parcial
Colombia	1.826	2.250	4.076	0	1.881	2.193	4.074	0
Costa Rica	41	0	41	0	3	0	3	0
Ecuador	1.029	53	1.082	0	1.026	48	1.074	0
El Salvador	418	243	661	0	417	304	721	0
Guatemala	12	0	12	0	11	0	11	0
Haití	26	55	81	0	23	46	69	0
Jamaica	606	57	663	0	676	0	676	0
México	441	810	1.251	0	498	799	1.297	0
Panamá	791	253	1.044	0	890	176	1.066	0
Perú	331	894	1.209	16	316	912	1.221	7
Total	5.521	4.615	10.120	16	5.741	4.478	10.212	7

5. Número promedio de trabajadores por categoría laboral y género

Categoría laboral	2023				2024			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
Categoría 1. Ejecutivos (presidente y vicepresidentes)	8	88,9%	1	11,1%	7	77,8%	2	22,2%
Categoría 2. Directores	18	54,5%	15	45,5%	21	56,8%	16	43,2%
Categoría 3. Gerentes	73	64,6%	40	35,4%	68	63,0%	40	37,0%
Categoría 4. Especialistas (jefes, coordinadores, especialistas y analistas)	1.104	56,0%	869	44,0%	1.101	54,7%	912	45,3%
Categoría 5. Otros niveles (personal operativo y auxiliares)	4.326	54,0%	3.682	46,0%	4.353	54,1%	3.699	45,9%
Total	5.529		4.607		5.550		4.669	

6. Número promedio de trabajadores por categoría laboral y edad

Categoría laboral	2023						2024					
	< 30 años		30 a 50 años		> 50 años		< 30 años		30 a 50 años		> 50 años	
Categoría 1. Ejecutivos (presidente y vicepresidentes)	0	0,0%	5	55,6%	4	45,4%	0	0,0%	4	44,4%	5	55,6%
Categoría 2. Directores	0	0,0%	23	69,7%	10	30,3%	1	2,7%	22	59,5%	14	37,8%
Categoría 3. Gerentes	4	3,5%	86	76,1%	23	20,4%	5	4,6%	79	73,2%	24	22,2%
Categoría 4. Especialistas (jefes, coordinadores, especialistas y analistas)	424	21,5%	1.264	64,1%	285	14,4%	406	20,2%	1.319	65,5%	288	14,3%
Categoría 5. Otros niveles (personal operativo y auxiliares)	2.975	37,2%	4.048	50,5%	985	12,3%	2.942	36,5%	4.079	50,7%	1.031	12,8%
Total	3.403		5.426		1.307		3.354		5.503		1.362	

Remuneración anual desagregada por género, edad y clasificación profesional y brecha salarial

1. Remuneración media por género y brecha salarial

(GRI 405-2) Para el cálculo de la remuneración media de 2024 se tuvo en consideración la remuneración mensual promedio percibida, la cual se constituye por base salarial, auxilios desalarizados y bono por mera liberalidad.

Durante el año 2024 la compañía no pagó bonos (remuneración variable pagada por mera liberalidad), dado que los requisitos para su reconocimiento no se cumplieron (ejemplo: cumplimiento del presupuesto).

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 1,10 euros (€) a fecha 31/12/2024 y a 1,08 euros (€) a fecha 31/12/2023.

Género	2023	2024
Promedio remuneración Hombres (USD)	7.203	7.858
Promedio remuneración Mujeres (USD)	6.455	7.150
Promedio remuneración general (USD)	6.863	7.535
Brecha salarial	10,4%	9,0%

La disminución de la brecha salarial del 2024 vs 2023 obedece principalmente a la reducción de la brecha en las categorías 2 y 5.

Formula brecha salarial= (Promedio remuneración hombres- Promedio remuneración mujeres) / (Promedio remuneración hombres)

El incremento en el promedio de remuneración general obedece principalmente a los ajustes de ley exigidos por cada uno de los países y a los ajustes adicionales que se realizaron a ciertos cargos en función de los avances en los planes de carrera.

2. Remuneración media por edad y género

Edad y Género	2023			2024		
	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años
Hombres (USD)	5.198	7.739	9.956	5.693	8.277	11.272
Mujeres (USD)	5.261	7.052	7.113	5.910	7.677	8.101
Promedio general (USD)	5.226	7.418	8.821*	5.792	7.996	9.959
Brecha salarial	-1,2%	8,9%	28,6%	-3,8%	7,2%	28,1%

3. Remuneración media por categoría laboral y género

Categoría laboral y género	2023					2024				
	Cat. 1	Cat. 2	Cat. 3	Cat. 4	Cat. 5	Cat. 1	Cat. 2	Cat. 3	Cat. 4	Cat. 5
Hombres (USD)	221.014	67.594	46.636	11.504	4.829	250.443	73.990	54.040	12.612	5.237
Mujeres (USD)	172.191	62.701	35.519	10.904	4.790	188.463	73.959	39.966	11.959	5.240
Promedio general (USD)	212.758	65.387	42.708	11.240	4.811	236.670	73.963	48.790	12.314	5.238
Brecha salarial	22,1%	7,2%	23,8%	5,2%	0,8%	24,8%	0,0%	26,0%	5,2%	-0,1%

4. Remuneración de directivos

La sociedad Hoteles Decameron, S.L.U no dispone de Consejeros ya que estas funciones son llevadas a cabo por la Junta Directiva de Organización Decameron S.R.L, quienes no perciben remuneración salarial por parte de Decameron. Para este cálculo se incluye dentro de directivos los cargos de Presidente y Vicepresidentes, considerados en la Categoría 1. Ejecutivos.

Género	2023	2024
Hombres (USD)	221.014	250.443
Mujeres (USD)	172.191	188.463

Protección de los Derechos Humanos en Grupo Decameron

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

- Nuestro compromiso de prevención de tráfico de personas, trabajo forzoso, trabajo infantil y prevención ESCNNA.
- El respeto por libertad de asociación, derecho de negociación colectiva
- No discriminación por motivos de género, nacionalidad, origen, edad, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas y/o religiosas, o cualquier otra condición que se pueda derivar en el relacionamiento con nuestros grupos de interés, de acuerdo con lo estipulado en nuestro código de ética.

Contamos con un Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE), el cual recopila las políticas y procedimientos que tenemos implementado para identificar posibles vulneraciones a DDHH en nuestras operaciones y en nuestra cadena de valor y acciones ligados al cumplimiento de los parámetros, estos son: Código de Ética y Conducta - Régimen Sancionatorio, Política Estratégica de Compras, Canales de denuncia, Comité de ética: Subproceso Aseguramiento del Gobierno Ético - Estatuto del Comité de Ética, Área de talento humano, velando siempre

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

Remuneración equitativa

Contamos con un Código de Ética y Conducta, donde establecemos nuestro compromiso con la remuneración equitativa y la garantía de condiciones laborales justas y razonables.

Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil

(GRI 408-1) En 2024, reafirmamos nuestro compromiso con la protección de los niños al fortalecer nuestro proceso de contratación de personal. Este proceso, diseñado para evitar la explotación laboral infantil, prohíbe estrictamente la contratación de menores de edad, a excepción de aquellos que realicen prácticas bajo la modalidad de contrato de aprendizaje. De esta manera, nos aseguramos de cumplir con las leyes locales e internacionales que protegen los derechos de los niños, y contribuimos a la construcción de un futuro libre de trabajo infantil.

Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio

(GRI 409-1) A continuación, relacionamos las actividades implementadas para la prevención del trabajo forzoso:

1. Código de Ética: Contamos con un Código de Ética claro y robusto que prohíbe explícitamente el trabajo forzoso en todas sus formas. Este código establece lineamientos claros para nuestros colaboradores y proveedores, y define un canal seguro para denunciar cualquier irregularidad relacionada con este tema.



2. Comité de Convivencia: En Colombia, hemos establecido un Comité de Convivencia que vela por la protección de nuestros trabajadores contra el acoso laboral, sexual y, por supuesto, el trabajo forzoso. Este comité brinda un espacio seguro para que los empleados puedan reportar cualquier situación de este tipo y recibir el apoyo necesario.

3. Política de Compras: Nuestra política de compras establece que cualquier proveedor que tenga procesos abiertos con la justicia o cuestionamientos públicos relacionados con el trabajo forzoso será revisado a fondo por el área de cumplimiento. No toleramos trabajar con proveedores que no cumplan con los más altos estándares éticos y laborales.

En Decameron, la lucha contra el trabajo forzoso es una prioridad absoluta. Implementamos medidas contundentes para prevenir y erradicar este flagelo, y nos comprometemos a crear un entorno de trabajo seguro, justo y respetuoso para todos nuestros colaboradores y proveedores.

Trabajadores con condiciones discapacitantes

En cumplimiento de la legislación de los países en los que tenemos presencia y los requisitos legales que en estos se define para la administración y operación de nuestro negocio, en los años 2023 y 2024 se contó con el siguiente personal con condiciones discapacitantes:



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

En cumplimiento de la Ley No. 29973, que establece la obligación de promover la inclusión laboral de personas con discapacidad en Perú, Decameron ha reforzado sus esfuerzos en la contratación de este colectivo. Como parte de esta iniciativa, se han desarrollado piezas gráficas de sensibilización dirigidas a generar una mayor conciencia y compromiso en torno a la inclusión laboral.

Para consultar los avances de nuestras metas de "Compromiso y cultura organizacional" ver Anexo 2F.

Accesibilidad universal

Comprometidos con el bienestar de nuestros trabajadores y de nuestros huéspedes, nuestras operaciones hoteleras cuentan con elementos que facilitan el desplazamiento de personas con movilidad reducida, como rampas y/o ascensores de acceso a áreas públicas como recepciones, restaurantes principales, salones de eventos, entre otras. Así mismo, acorde a las características de los hoteles se presentan algunas facilidades como disponibilidad de sillas de ruedas, estacionamiento vehicular preferencial y baños hándicap en áreas públicas.

II. ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO

El equipo de Talento Humano ha trabajado continuamente en el desarrollo y aplicación de estrategias de atracción, selección y fidelización, asegurando la incorporación de talento idóneo en cada equipo. Además, fomenta la generación de experiencias significativas y el sentido de identidad con la misión y los valores de la compañía, promoviendo un ambiente donde, juntos, podamos lograr grandes cosas a nivel global.

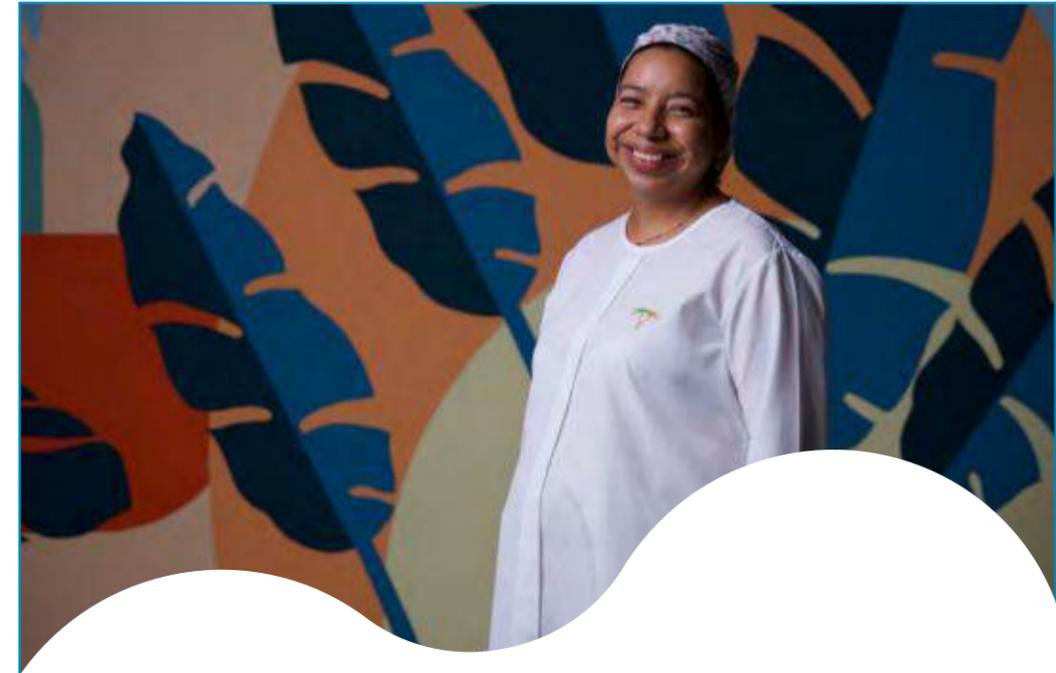
El objetivo de la Vicepresidencia de Talento humano es atraer y elegir talento idóneo para desarrollar roles que generen alto valor a la compañía, a través de la identificación de competencias y alineación a nuestros valores corporativos. Hemos logrado vincular personas que han aportado desde su adecuado desempeño el logro de metas estratégicas de la compañía.

Hemos implementado estrategias de marca empleadora en escenarios donde el mercado laboral es activo y nuestra identidad ha generado interés, apalancándonos con herramientas de reclutamiento como Computrabajo y LinkedIn, siendo esta última una de las redes profesionales más impulsada en nuestra estrategia, generando hoy conexión con más de



Implementamos estrategias de marca empleadora aumentando el número de seguidores en plataformas de reclutamiento.

Mejora continua en la elección de talento con potencial para crecer al interior de la compañía y generar oportunidades de desarrollo interno.



71.185 seguidores en esta red con un incremento de 25.264 seguidores en el 2024, donde el 17,3% muestran interés en nuestras vacantes.

Posicionamos nuestras vacantes de forma externa en portales de empleo locales que facilitan el acercamiento a nuestros públicos de interés; así mismo abrimos espacios de comunicaciones internas logrando impulsar el deseo de desarrollo y crecimiento de nuestros colaboradores.

A través de un proceso estructurado y el uso de herramientas especializadas en la identificación de competencias, hemos desarrollado un método de evaluación que proporciona información clave para determinar las habilidades requeridas en cada rol. Estas buenas prácticas nos han permitido seleccionar a las personas idóneas, potenciar el talento mediante planes de desarrollo y fortalecer la gestión integral del talento en la organización.

Hemos consolidado una marca empoderada, con una estrategia clara para fidelizar nuestro talento y atraer nuevos profesionales. Buscamos que cada persona encuentre en nuestro propósito y cultura el lugar ideal para crecer, desarrollarse y permanecer.

Hemos comprendido que el proceso de atracción, selección y vinculación en Decameron es dinámico y evolutivo y nuestros líderes han demostrado una mayor apertura a incorporar talento con capacidades, habilidades y actitud, incluso sin experiencia previa. A la vez hemos incrementado el desarrollo de talento interno activo en nuestra compañía en más del 20% entre promociones y ajustes salariales.



Programa Decapacticantes

Nuestro Programa de Prácticas Universitarias ofrece a estudiantes la oportunidad de integrarse al Grupo Decameron durante seis meses, desarrollando su potencial en diferentes áreas de la compañía. A través de experiencias reales, los practicantes aportan innovación, fortalecen sus habilidades y generan valor con proyectos estratégicos en sus equipos.

Además, este programa funciona como un semillero de talento, donde los participantes más destacados tienen la posibilidad de continuar su desarrollo profesional dentro de la empresa, accediendo a oportunidades de crecimiento y planes de carrera. El programa aplica sólo para Colombia y en cumplimiento de una obligación legal.

Programa de Aprendices SENA – Formación y Crecimiento Profesional

El Programa de Aprendices SENA está diseñado para impulsar el desarrollo técnico de talentos en formación, seleccionamos personas con interés en adquirir conocimientos especializados y con el apoyo de aliados expertos y certificados, los acompañamos en todo su ciclo de formación; como parte de su crecimiento, abrimos espacios laborales donde, durante seis meses, los aprendices realizan su práctica, aplicando sus aprendizajes en un entorno real. A pesar de que este programa aplica sólo para Colombia y en cumplimiento de una obligación legal, funciona como un semillero de talento, brindando oportunidades dentro de la compañía como plan de carrera en distintas áreas de la compañía, fomentando el desarrollo de profesionales productivos y preparados para el futuro.

Los impactos más destacados de nuestra gestión se centran en:

Factores de gestión a destacar	Impulsar comunicaciones de impacto en redes sociales profesionales
	Impulsar las vacantes internamente
	Enfoque en competencias y alineación a los valores y cultura
	Impulsar y gestionar planes de desarrollo al talento interno
	Apertura de escenarios para talento Joven

Nuestro Programa de Prácticas Universitarias ofrece a estudiantes la oportunidad de integrarse al Grupo Decameron durante seis meses, desarrollando su potencial en diferentes áreas

Estamos comprometidos con el desarrollo sostenible a través de la generación de **empleo digno**, garantizando condiciones laborales justas y cumpliendo con los estándares legales en cada país donde operamos. Además, fomentamos el crecimiento económico en las regiones donde están ubicados nuestros hoteles, priorizando la contratación de talento **local y raizal**, contribuyendo así al fortalecimiento de las comunidades y promoviendo un impacto social positivo.

Impactos destacados de nuestra gestión	Fortalecimiento del equipo de trabajo
	Fidelización del talento
	Creación de un entorno laboral equitativo
	Mayor agilidad en el cubrimiento de vacantes
	Posicionamiento como marca empleadora deseable



Contratación nuevos empleados

(GRI 401-1) A continuación presentamos la totalidad de nuevas contrataciones realizadas en 2024, siendo estas desagregadas por género, edad, clasificación profesional y región.

La totalidad de las contrataciones para 2024 en Grupo Decameron, desagregadas por género, edad y por país puede ser observada de la siguiente manera

Total contratación nuevos trabajadores		
	N° Ingresos 2023	N° Ingresos 2024
Total	4.227	4.456
Total contratación nuevos trabajadores por genero		
Hombres	2.217	2.126
Mujeres	2.010	2.330
Total contratación nuevos trabajadores por edad		
< 30 años	2.564	2.584
30 a 50 años	1.481	1.669
> 50 años	182	203
Total contratación nuevos trabajadores por categoría laboral		
Categoría 1. Ejecutivos (presidente y vicepresidentes)	1	0
Categoría 2. Directores	8	7
Categoría 3. Gerentes	15	15
Categoría 4. Especialistas (jefes, coordinadores, especialistas y analistas)	363	340
Categoría 5. Otros niveles (personal operativo y auxiliares)	3.840	4.094
Total contratación nuevos trabajadores por región		
Colombia	1.401	1.417
Costa Rica	51	0
Ecuador	186	155
El Salvador	234	289
Guatemala	4	3
Haití	0	1
Jamaica	391	388
México	1.113	1.386
Panamá	272	238
Perú	575	579

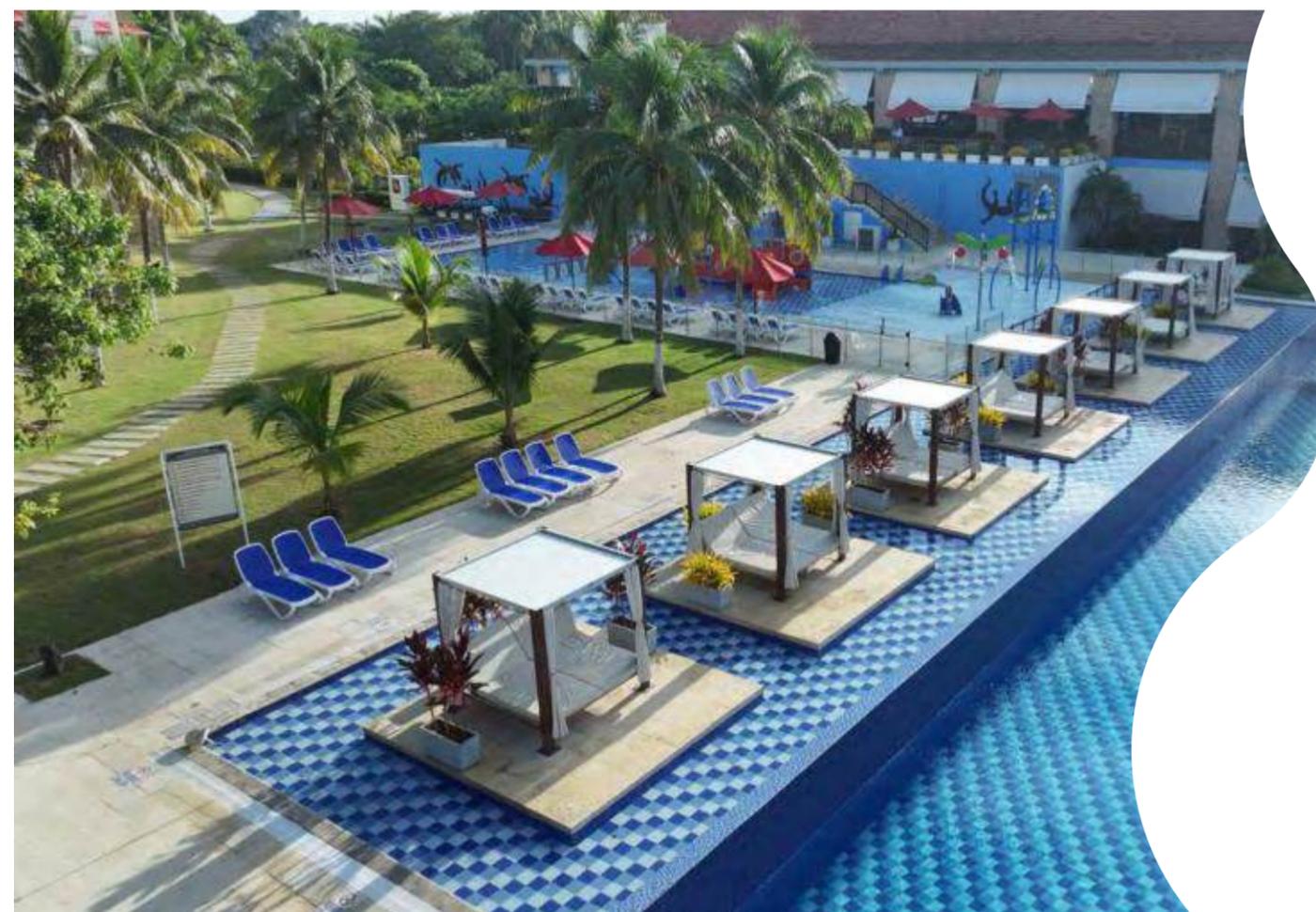
Rotación del personal

(GRI 401-1) En Decameron monitoreamos el egreso de trabajadores con base en el tipo de retiro, así como por género, grupos de edad, categoría laboral y país. Resaltamos la disminución en la tasa de rotación total por cualquier causa en 26,8% respecto del año 2023.

Total Decameron	2023	2024
Total de retiros (por cualquier causa)	5.514	4.070
Tasa de rotación (por cualquier causa)	54,4%	39,8%
Total de retiros por despido	960	1.013
Tasa de rotación por despido	9,5%	9,9%
Total de retiros por renuncia voluntaria	2.839	1.972
Tasa de rotación por renuncia voluntaria	28,0%	19,3%

Formula tasa de rotación= (total número retiros / Promedio trabajadores 2024)

A continuación, presentamos el número de despidos para 2024 en Decameron, desagregados acorde a la Ley 11/2018 por género, grupos de edad y por país, comparado contra los datos del 2023.



Despidos por genero		
Genero	2023	2024
Hombres	564	562
Mujeres	396	451
Total	960	1.013
Despidos por edad		
Rango de edad	2023	2024
< 30 años	469	482
30 a 50 años	421	459
> 50 años	70	72
Total	960	1.013
Despidos por categoría laboral		
Categoría laboral	2023	2024
Categoría 1. Ejecutivos (presidente y vicepresidentes)	0	0
Categoría 2. Directores	2	2
Categoría 3. Gerentes	1	3
Categoría 4. Especialistas (jefes, coordinadores, especialistas y analistas)	73	86
Categoría 5. Otros niveles (personal operativo y auxiliares)	884	922
Total	960	1.013
Despidos por región		
País	2023	2024
Colombia	175	142
Costa Rica	19	0
Ecuador	68	67
El Salvador	38	30
Guatemala	1	2
Haití	1	0
Jamaica	10	131
México	540	525
Panamá	58	95
Perú	50	21
Total	960	1.013

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

Detalle de los retiros										
Año	2023					2024				
	Retiro voluntario	Mutuo acuerdo	Terminación contrato	Jubilados	Fallecidos	Retiro voluntario	Mutuo acuerdo*	Terminación contrato	Jubilados	Fallecidos
Retiros	2.839	246	1.437	25	7	1.972	313	726	33	13
Retiros por genero										
Hombres	1.428	139	766	14	7	1.004	211	371	15	9
Mujeres	1.411	107	671	11	0	968	102	355	18	4
Retiros por edad										
< 30 años	1.551	115	769	1	3	1.016	149	418	0	2
30 a 50 años	1.129	119	596	1	3	831	136	283	0	8
> 50 años	159	12	72	23	1	125	28	25	33	3
Retiros por país										
Colombia	947	93	550	19	3	689	12	343	29	5
Costa Rica	14	8	72	1	0	0	0	0	0	0
Ecuador	72	29	22	0	2	100	4	7	0	0
El Salvador	89	0	353	0	0	83	1	126	0	2
Guatemala	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Haití	29	1	1	0	0	6	69	0	0	0
Jamaica	256	0	10	0	0	154	1	50	0	0
México	887	39	67	3	1	645	24	71	4	1
Panamá	164	11	100	0	0	57	3	90	0	4
Perú	377	65	261	2	1	238	199	39	0	1

Nota: Los trabajadores fallecidos fueron por causas de origen natural o eventos diferentes a accidentes de trabajo o enfermedad laboral.

(401-2) Desde el área de compensación corporativa se ha diseñado una oferta laboral equitativa que impacta positivamente el desarrollo integral de nuestros colaboradores, incentivando un nivel de compromiso frente al cumplimiento de los objetivos de la compañía, así como también hemos avanzado en ser atractivos como compañía incorporando atributos ajustados a las necesidades de nuestros colaboradores.

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

(GRI 202-1) Las ratios registradas entre los salarios promedios de categoría inicial (categoría 5) y los salarios mínimos legales vigentes por región de operación, para el año 2023 son presentados en la siguiente tabla:

País	2023			2024		
	Salario más bajo de la categoría inicial (USD)	Salario mínimo legal vigente (USD)	Salario más bajo de la categoría inicial vs. Salario mínimo legal	Salario más bajo de la categoría inicial (USD)	Salario mínimo legal vigente (USD)	Salario más bajo de la categoría inicial vs. Salario mínimo legal
Colombia	268,05	268,05	0,0%	319,30	319,30	0,0%
Costa Rica	1.114,00	643,38	42,2%	1.574,40	679,60	56,8%
Ecuador	450,00	450,00	0,0%	460,00	460,00	0,0%
El Salvador	365,00	365,00	0,0%	365,00	365,00	0,0%
Guatemala	465,00	404,34	13,0%	486,10	408,00	16,1%
Haití	133,55	133,55	0,0%	142,70	142,70	0,0%
Jamaica	335,44	335,44	0,0%	381,60	381,60	0,0%
México	355,49	355,49	0,0%	407,90	407,90	0,0%
Panamá	609,00	609,00	0,0%	635,00	635,00	0,0%
Perú	273,33	273,33	0,0%	274,10	274,10	0,0%

La fórmula utilizada es: (Salario más bajo de la categoría inicial-Salario mínimo legal vigente) / Salario más bajo de la categoría inicial



Permiso parental

(GRI 401-3) Bajo el compromiso de brindar todas las oportunidades de bienestar a nuestros empleados y de cumplir con lo estipulado por la normativa de cada uno de los países donde operamos, relacionamos los empleados que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad gozaron de la misma durante el año 2024. Los trabajadores que tuvieron derecho a esta licencia continuaron recibiendo el salario aplicable de conformidad con lo establecido en las leyes de cada país por la duración de su licencia.

	2023		2024	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
N° Trabajadores que disfrutaron de licencia parental	83	78	83	67
N° Trabajadores que se reincorporaron después de finalizar la licencia parental	72	77	72	66
Tasa de regreso de trabajadores con licencia parental	86,75%	98,72%	86,75%	98,51%

Para consultar los avances de nuestras metas de "Atracción y retención" ver Anexo 2G.

III. DESARROLLO, DESEMPEÑO Y FORMACIÓN

En Decameron, impulsamos la formación y desarrollo del talento humano a través de experiencias personalizadas, planes de carrera y programas de aprendizaje continuo. Creemos en la innovación y el crecimiento profesional como motores del éxito, y en el bienestar integral como base para un ambiente de trabajo positivo y productivo.

Fortaleciendo el desarrollo de los colaboradores de la compañía, empoderándolos de su formación y su propio crecimiento, promoviendo un proceso sistemático centrado en la capacitación a fin de garantizar que la persona ejecute de forma idónea las funciones de su cargo; esto se da desde el momento en que el trabajador ingresa recibiendo un proceso de inducción que asegura aquellos puntos necesarios que una persona en Decameron necesita conocer para ser parte activa de la Compañía, posteriormente se activan diferentes actividades de formación que permite al trabajador adquirir conocimientos y aprendizajes para ejecutar sus funciones de manera óptima.



La estrategia 'Formación D' está diseñada para potenciar el desarrollo de habilidades organizacionales a través de un enfoque integral. Consta de diversos frentes de capacitación que incluyen formaciones sobre temas normativos, habilidades técnicas, aspectos clave del negocio y competencias blandas. La formación se lleva a cabo mediante una combinación de entrenamientos presenciales y virtuales, talleres interactivos, e-learning, charlas especializadas y foros de discusión, con el objetivo de fortalecer tanto el conocimiento técnico como las habilidades interpersonales dentro de la organización. Con este programa, buscamos fortalecer y promover una cultura de servicio, liderazgo, sinergia de equipos y desarrollo técnico en los colaboradores de Decameron, asegurando que esté alineado con los valores corporativos de la organización.

El Factor Decameron se configura como una estrategia innovadora que permite tener un plan de capacitación adaptados a las necesidades de cada unidad de negocio entre estos tenemos:

	Factor MV: Enfocado en la Vicepresidencia de Multivacaciones.
	Factor C: Enfocado en la Vicepresidencia Comercial.
	Factor OH: Orientado a la operación hotelera , este factor se concentra en optimizar la gestión de los hoteles, garantizando una experiencia memorable para los huéspedes.
	Factor Back: Enfocado en la Vicepresidencia Digital, Vicepresidencia Administrativa y Financiera, Vicepresidencia Talento Humano, Vicepresidencia Jurídica, Vicepresidencia Cumplimiento y presidencia.

En el 2024 tuvimos un total de 206.369 horas de formación, las cuales se distribuyeron de la siguiente forma por cada factor:

FACTOR	1er Semestre	2do Semestre	Total Año	% HORAS
FACTOR C	15.159	9.499	24.658	12,0%
FACTOR MV	18.162	11.381	29.543	14,3%
FACTOR OH	80.444	50.410	130.854	63,4%
FACTOR BACK	13.103	8.211	21.314	10,3%
Total general	126.868	79.501	206.369	100,0%

La sinergia entre estos cuatro factores permite a Decameron:

- Estar a la vanguardia con temas del mercado turístico
- Promover el desarrollo del talento humano

Nuestra gestión en desarrollo y formación ha generado impactos significativos y diversos en nuestros grupos de interés. En primer lugar, hemos fortalecido la capacitación de nuestro equipo humano, lo que se traduce en una mayor competencia, compromiso y motivación en el desempeño de sus funciones. Este impacto positivo se refleja en una mejora continua en la calidad de nuestros servicios y en la eficiencia operativa de la empresa, lo cual beneficia directamente a nuestros clientes al recibir un servicio de mayor excelencia.

Por otro lado, al mejorar la calidad de vida laboral de nuestros colaboradores y promover un constante aprendizaje mediante capacitaciones en temas normativos, técnicos y habilidades blandas, hemos generado un entorno laboral más gratificante y estimulante para nuestro equipo. Esta dedicación al desarrollo integral de nuestros empleados no solo fortalece nuestro compromiso con el talento humano, sino que también contribuye significativamente a mantener un alto nivel de satisfacción entre nuestros clientes al recibir un servicio que refleja nuestro compromiso con la excelencia y la mejora continua.

El área de talento humano desempeña un papel fundamental al promover y diseñar programas de capacitación en temas clave como ética, diversidad e inclusión, con un enfoque especial en la prevención del acoso laboral y la discriminación. Estas iniciativas están estrechamente alineadas con nuestro nuevo valor corporativo de "respeto, diversidad y trato justo".

En el año 2024 seguimos fortaleciendo nuestra herramienta digital de formación Decatraining, que permite a los colaboradores acceder a una amplia variedad de cursos y recursos formativos, consolidando nuestro compromiso con el aprendizaje continuo y la formación integral.

El área de talento humano desempeña un papel fundamental al promover y diseñar programas de capacitación en temas clave como ética, diversidad e inclusión,



Para el año 2024 lanzamos el curso virtual de Sostenibilidad, el cual tiene una duración de una hora y fue realizado por **7.884 personas** distribuidas así:

PAIS	CANTIDAD	PAIS	CANTIDAD
Colombia	3.041	Jamaica	29
Costa Rica	3	México	1.288
Ecuador	1.028	Panamá	615
El Salvador	651	Perú	1.217
Guatemala	12	Total	7.884

Por otro lado, durante el año 2024, logramos capacitar a 164 colaboradores a través de nuestro plan de formación externo. Este plan se desarrolló en alianza con entidades estratégicas como el SENA, COLSUBSIDIO y CAFAM, **logrando un total de 8.298 horas de formación.**



Las capacitaciones abarcaron una amplia gama de temas, incluyendo:

- Herramientas tecnológicas: Power BI, Excel avanzado y fundamentos de Power BI, Excel intermedio.

- Habilidades blandas: Servicio al cliente, competencias personales y gerenciales.
- Idiomas: inglés básico.

Promedio anual de horas de formación por empleado

[GRI 404-1] Se tuvo una disminución considerable de horas de formación vs el año anterior, debido a que durante el 2023 se finalizaron programas de formación robustos para la implementación de proyectos digitales, y otros temas adicionales, así mismo, se mejoró el proceso y metodología de reporte para el año 2024, esto se resalta más como fortaleza por la oportunidad de generar data más detallada por trabajador capacitado.

De igual forma, en el marco de la evolución de nuestra cultura organizacional, hemos actualizado la inducción corporativa a un formato más dinámico y flexible, el cual es más corto que la versión usada en años anteriores, lo que afectó el número de horas de formación principalmente para las categorías laborales 3, 4 y 5.

Finalmente, en el año 2024 se implementó la encuesta de satisfacción para los procesos de "onboarding" del personal que ingresa a la organización, esto con la finalidad de conocer como están percibiendo la información recibida, **la calificación recibida fue de 97,85% sobre 100%.**

Para el año 2024 lanzamos el curso virtual de Sostenibilidad, el cual tiene una duración de una hora y fue realizado por 7.884 personas



Nota: El cálculo de promedio de horas de formación se realiza sobre el número de trabajadores promedio de todo el año 2024.

Horas Totales por género

Nuestros programas de formación han sido impartidos para hombres y mujeres reafirmamos nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades en el desarrollo profesional.



Horas de formación por categoría laboral



En el año 2024, se generó un aumento importante de capacitación en las categorías 1 y 2, resaltando la participación en programas de liderazgo, cumplimiento, ciberseguridad, entre otros.

Horas de formación por país



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

(GRI 404-2) En Decameron, hemos implementado una amplia variedad de programas de capacitación y desarrollo para mejorar las competencias de nuestros empleados. Estos programas abarcan áreas clave como habilidades técnicas, liderazgo, ética laboral, seguridad laboral, y desarrollo de habilidades transversales. Las capacitaciones se dividen en bloques normativos, técnicos y de competencias blandas, permitiendo un enfoque integral en el desarrollo de las habilidades necesarias para un desempeño efectivo en el trabajo.

Programa de liderazgo

Como se mencionó anteriormente, en el esfuerzo por seguir promoviendo el desarrollo del Talento Humano, se generó el programa de **Liderazgo con Propósito**, el cual busca formar a los líderes de la organización en 4 módulos:

1. Liderazgo Consciente
2. Inteligencia Emocional y Toma de Decisiones
3. Estilos de Liderazgo para Impulsar el Desempeño
4. Conversaciones Transformadoras

En el año 2024, **139 líderes fueron certificados en este programa.**

Plan de Desempeño y Desarrollo (PID)

Por otro lado, se implementó el Plan de Desempeño y Desarrollo (PID), el cual es una metodología que busca incentivar un alto desempeño y desarrollo de los colaboradores que permita lograr los objetivos de la compañía, se basa en la generación de objetivos mediante el modelo SMART y el planteamiento de planes de desarrollo bajo el modelo 70/20/10.

En el año 2024 se realizó la socialización del proceso y se planteó que fuera voluntaria su ejecución, para el 2025 los elegibles para la implementación de esta metodología son:

- iv. Corporativo, Back Office y Comercial: Todos los colaboradores desde el nivel de analistas en adelante (Excluye call center, asesores de ventas y agencias), para un total de 412 personas.
- v. Operación Hotelera: Todos los colaboradores en niveles de gerencia, subgerencia y jefatura, para un total de 1079 personas.



se implementó el Plan de Desempeño y Desarrollo (PID), el cual es una metodología que busca incentivar un alto desempeño y desarrollo de los colaboradores

Formación en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos

(GRI 412-2) En Hoteles Decameron, valoramos el talento de nuestro equipo y nos comprometemos a promover un ambiente laboral seguro, respetuoso y ético. En nuestra inducción corporativa, el curso de sistemas de cumplimiento y código de ética abordamos de manera integral temas fundamentales como el acoso laboral, el acoso sexual y el trabajo infantil. Reconocemos la importancia de sensibilizar y capacitar a nuestros empleados sobre estos temas, promoviendo una cultura organizacional basada en el respeto, la integridad y la responsabilidad.

IV. BIENESTAR DE NUESTROS TRABAJADORES

En Decameron, creemos que el bienestar de nuestros colaboradores es clave para su crecimiento personal y profesional, así como para el cumplimiento de las metas de la compañía. Nuestro propósito es contar con equipos saludables, motivados y enfocados, alineando sus objetivos individuales con los organizacionales para alcanzar juntos grandes resultados.

Por esto, hemos lanzado un Programa de Bienestar Integral, basado en cinco dimensiones esenciales: física, emocional, social, profesional y financiera. A través de este programa, creamos espacios que fortalecen la calidad de vida de nuestros equipos, promoviendo su desarrollo y equilibrio en todos los ámbitos.

El programa se ha diseñado para ofrecer experiencias significativas a través de diversas modalidades que promueven el bienestar integral. Entre ellas, se destacan celebraciones de fechas especiales, tanto globales como locales, así como actividades vivenciales alineadas con las cinco dimensiones del programa. Además, contamos con comunicaciones estratégicas que brindan información relevante para fortalecer la gestión autónoma del bienestar. Como complemento, hemos desarrollado un calendario de contenido con recursos accesibles, permitiendo que los colaboradores consulten y apliquen herramientas que les ayuden a equilibrar su bienestar de manera proactiva.

El reconocimiento es un pilar esencial en nuestra cultura organizacional, por eso hemos impulsado diversas iniciativas que destacan el esfuerzo y compromiso de nuestros colaboradores. A nivel laboral, promovemos espacios de reconocimiento donde celebramos los logros y buenas prácticas dentro de los equipos de trabajo. A nivel individual, creamos instancias que valoran el desempeño y la representación de nuestros valores corporativos, motivando a nuestros talentos a seguir creciendo y desarrollándose

Con estas iniciativas, reafirmamos nuestro compromiso de brindar un entorno donde las personas no solo quieran trabajar, sino también crecer y permanecer, asegurando que su bienestar y desarrollo sean el motor de nuestro éxito compartido.

El reconocimiento es un pilar esencial en nuestra cultura organizacional, por eso hemos impulsado diversas iniciativas que destacan el esfuerzo y compromiso de nuestros colaboradores.



Convenios de negociación colectiva

[GRI 2-30] Respetamos el derecho de asociación y trabajamos para lograr acuerdos colectivos a través de mesas de negociación dispuestas al diálogo y a la búsqueda de alternativas que garanticen el bienestar para nuestros colaboradores.

Para el cálculo de empleados convencionados del año de reporte, se estandarizó la unidad de reporte, relacionando el número de empleados por país y el número de empleados convencionados por país a corte del 31 de diciembre de 2024, aplicando la siguiente fórmula:

% Convencionados a cierre de año 2024 = No. Empleados Convencionados / No. Total de empleados

País	2023			2024		
	Empleados	Convencionados	%	Empleados	Convencionados	%
Colombia	4.007	1.765	44,0%	4.175	1.841	44,1%
Costa Rica	3	0	0%	3	0	0,0%
Ecuador	1.078	0	0%	1.053	0	0,0%
El Salvador	727	0	0%	774	0	0,0%
Guatemala	11	0	0%	12	0	0,0%
Haití	77	0	0%	2	0	0,0%
Jamaica	632	204	32,3%	684	439*	64,2%
México	1.191	680	57,1%	1.324	802**	60,6%
Panamá	1.083	0	0	1.095	0	0,0%
Perú	1.194	0	0	1.267	0	0,0%
Total	10.003	2.649	26,5%	10.389	3.082	29,7%

*El número de trabajadores convencionados de Jamaica aumentó con respecto al 2023, dado que el personal que laboró durante el 2024 cumplió con la condición de llevar más de tres meses laborando para la compañía, lo que les permite vincularse a la convención.

**El aumento del número de trabajadores convencionados de México obedece al aumento en la contratación en este país. En este país los trabajadores pueden vincularse al sindicato desde su contratación.

Medidas dirigidas a apoyar el derecho a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva

[GRI 407-1] Durante el 2024, la compañía garantizó los derechos de Asociación Sindical y Negociación Colectiva mediante la atención oportuna de los procesos de negociación iniciados por los distintos sindicatos en los países y bases de operación que cuentan con sindicatos mediante el cumplimiento de los acuerdos alcanzados. Cabe señalar que en la totalidad de negociaciones iniciadas en el 2024 se alcanzaron acuerdos directos con los distintos sindicatos, garantizando las condiciones laborales de nuestros trabajadores.

Buscamos garantizar la calidad de vida de nuestros colaboradores, por lo que reconocemos que la desconexión laboral es un derecho de todo trabajador,

Cabe señalar que la compañía ha garantizado, además, espacios de comunicación permanente con los distintos líderes sindicales, los cuales regularmente han concertado reuniones con los directivos de cada hotel y con el equipo negociador Corporativo de la Compañía a fin de darle solución a las distintas situaciones presentadas en el desarrollo de la relación Empresa – Sindicato, lo que ha demostrado ser una medida eficiente para resolver las circunstancias que puedan presentarse día a día en la operación.

Políticas de desconexión laboral

Buscamos garantizar la calidad de vida de nuestros colaboradores, por lo que reconocemos que la desconexión laboral es un derecho de todo trabajador, por lo cual nuestros empleados tienen el derecho a NO ser contactados por la Compañía por cualquier medio o herramienta, bien sea tecnológica o no, por fuera de la jornada laboral ni durante el disfrute de Vacaciones, Permisos, Licencias, Incapacidades y Descansos obligatorios.

Tiempo de trabajo 2023

	46 horas* 6 días de trabajo y 1 día de descanso		40 horas 5 días de trabajo y 2 de descanso
	48 horas 6 días de trabajo y 1 día de descanso		40 horas 6 días de trabajo y 1 día de descanso
	48 horas 6 días de trabajo y 1 día de descanso		45 horas (Jornada mixta) 6 días de trabajo y 1 día de descanso
	44 horas 6 días de trabajo y 1 día de descanso		45 horas (Jornada mixta) 6 días de trabajo y 1 día de descanso
	44 horas (Jornada diurna) 5 o 6 días de trabajo según costumbre de la Compañía y mínimo 1 día de descanso.		42 horas (Jornada mixta) 6 días de trabajo y 1 día de descanso

*Desde el 15 Julio 2024 la jornada pasa de 47 horas a 46 horas a la semana.

Para consultar los avances de nuestras metas de "Bienestar de nuestros trabajadores" ver Anexo 21.

V. SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

La gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) busca mantener un entorno laboral seguro y saludable para todos nuestros trabajadores, en Decameron estamos comprometidos con el cumplimiento de los requisitos legales establecidos por los gobiernos de los países en los cuales operamos, con el propósito de prevenir accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo, así como generar bienestar físico y mental entre nuestros trabajadores.

Nuestra política y objetivos de SST se encuentran alineados con nuestra misión, visión y valores corporativos, entendiendo que la identificación de los peligros, la evaluación de los riesgos y la implementación de medidas de prevención y control son fundamentales para preservar la salud e integridad de nuestros trabajadores. Estamos convencidos de que la creación de entornos saludables, así como la salud integral y el bienestar de nuestros trabajadores son indispensables para el desarrollo de nuestros valores corporativos: pasión por servir, integridad, trabajo en equipo, calidad y eficiencia.

Estamos comprometidos con la mejora continua de la seguridad y salud en el trabajo, por lo que cada actividad dentro de nuestro sistema de gestión se registra y analiza con detalle para evaluar su impacto en el bienestar de nuestros trabajadores. Este enfoque nos permite identificar áreas de mejora y aprender de nuestras experiencias para fortalecer nuestra cultura de seguridad y salud en el trabajo.



La implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo es esencial para generar condiciones laborales más seguras para nuestros trabajadores, quienes pueden realizar sus tareas con una menor probabilidad de sufrir accidentes o enfermedades laborales. A través de cada una de las actividades que hacen parte de nuestro sistema de gestión fomentamos una cultura de seguridad en la cual nuestros trabajadores reconocen los peligros y riesgos a los cuales están expuestos en su entorno laboral, comprenden sus consecuencias y actúan conforme a una cultura de seguridad, la cual les permite preservar su salud y bienestar.

Los principales peligros a los cuales estamos expuestos al trabajar en Decameron varían de acuerdo con el tipo de actividad laboral que desarrollemos en nuestras operaciones ya sean administrativas, comerciales o de operación hotelera, siendo ellos:



La identificación de peligros y la valoración de riesgos en nuestra organización es un proceso continuo y riguroso. Analizamos las causas subyacentes de estos peligros y riesgos para proponer medidas que permitan su eliminación, modificación o intervención a través de la implementación de controles de ingeniería, administrativos y acciones preventivas sobre los trabajadores.

Las acciones preventivas y correctivas propuestas se incluyen en matrices que permiten hacer seguimiento hasta su completa implementación y cuentan con el apoyo de la alta dirección y líderes de procesos en todas nuestras operaciones.

Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo

(GRI 403-1) La compañía ha adoptado estándares de seguridad laboral basados en la Resolución 1072 del 2015, La Resolución 0312 del 2019 (Estándar colombiano) y en la norma ISO 45001 del 2018. Estos estándares se basan en el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA), el cual garantiza la implementación de políticas, lineamientos, procedimientos cuyo propósito es administrar los peligros y riesgos presentes en el ambiente laboral con el objetivo de conservar la salud y bienestar de nuestros trabajadores.

La implementación del ciclo PHVA esta direccionada desde el corporativo quien diseña la estructura y la réplica en cada uno de los países basándose en las siguientes premisas:

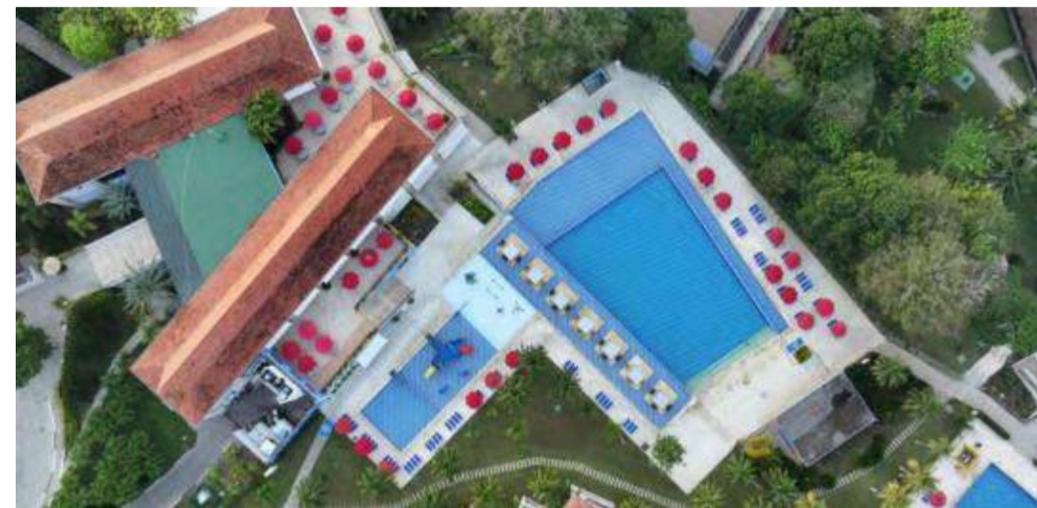


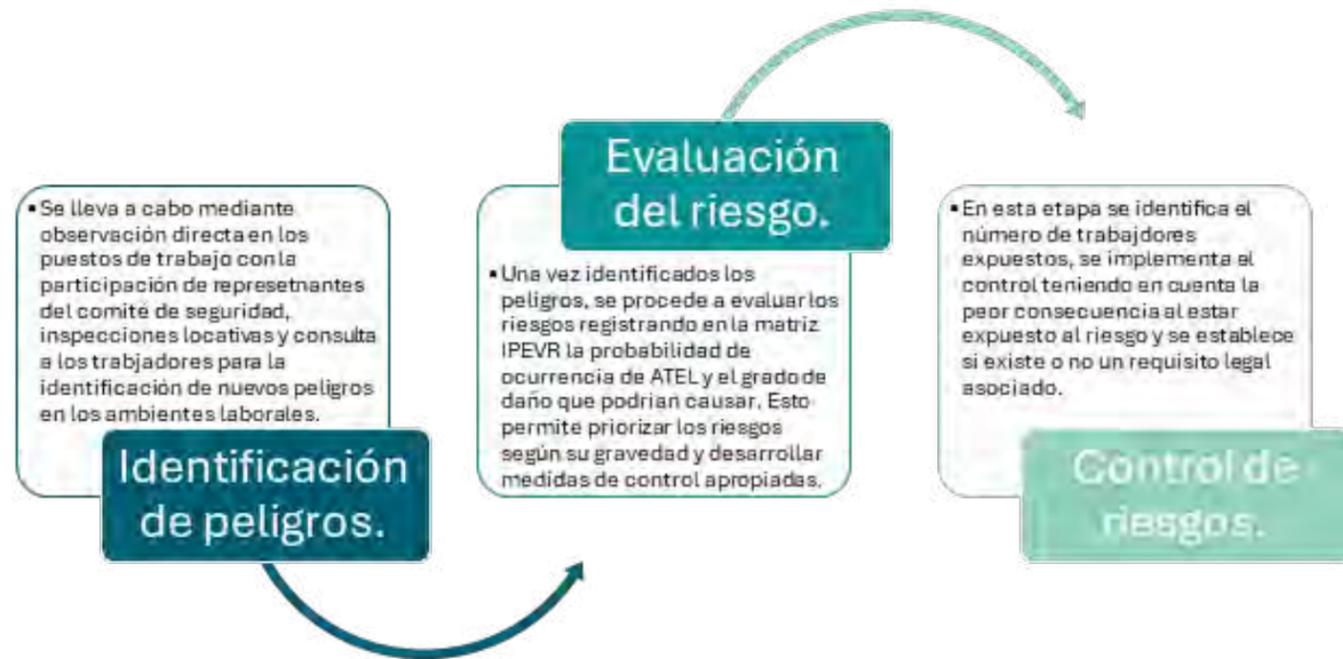
La implementación del ciclo es esencial para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, al mismo tiempo que incrementa la eficiencia y productividad de la compañía. Cumplir con estos estándares no solo protege a los empleados, sino que también fortalece la imagen y reputación de la empresa ante las partes interesadas.

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

(GRI 403-2) El sistema de gestión para Colombia, Ecuador, El Salvador, Panamá, Perú, México propone la utilización de la metodología presentada en la Guía Técnica Colombiana 45 (guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional), siguiendo un proceso que consta de tres etapas, los cuales se resumen a continuación:

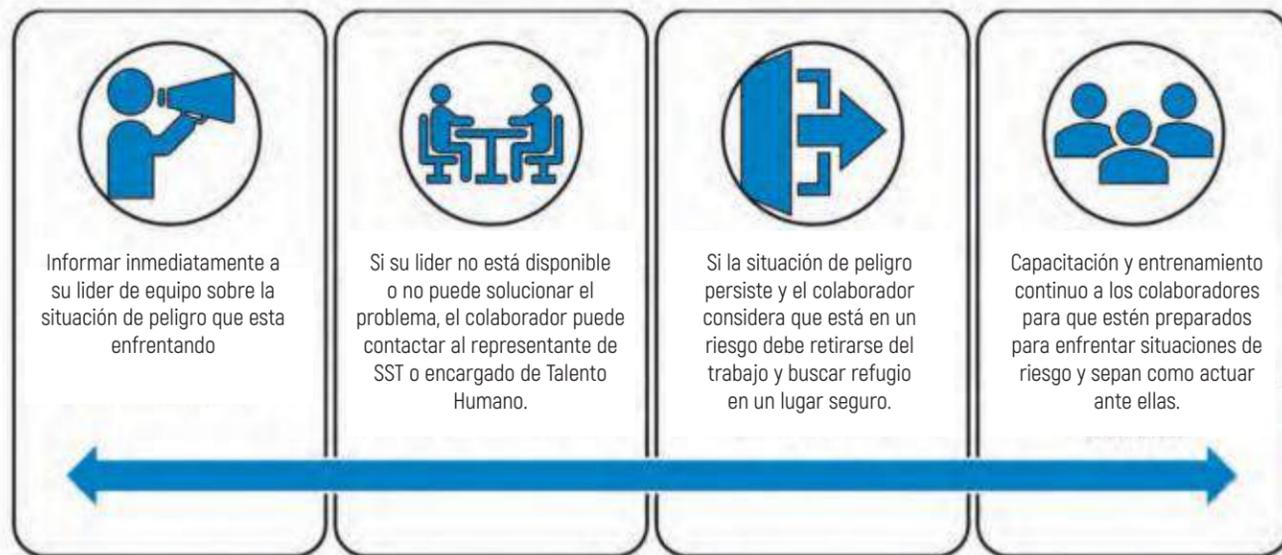
Las acciones preventivas y correctivas propuestas se incluyen en matrices que permiten hacer seguimiento hasta su completa implementación





Fomentamos una cultura de seguridad y prevención de riesgos en la que se alienta a los colaboradores a reportar cualquier situación de peligro que perciban en su entorno laboral. Para ello, contamos con canales de comunicación abiertos y accesibles, como el reporte a los representantes de los comités de seguridad, encargados de SST y talento humano o el reporte a través de la tarjeta de observación de comportamiento, condiciones y salud que sirve para identificar y prevenir la ocurrencia de incidentes y accidentes de trabajo, además de fortalecer los aspectos positivos, comportamientos y condiciones seguras

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



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

(GRI 403-4) Un pilar fundamental de nuestro sistema de gestión es la participación de nuestros trabajadores en todas las etapas del proceso: Planeación, Implementación, Verificación y mejora continua. Valoramos los conocimientos y la experiencia de nuestro equipo, promoviendo su participación en la construcción de entornos laborales seguros y siendo partícipes del cumplimiento de la normativa legal en riesgos laborales.

Durante 2024, en Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Perú y México se continuó ejecutando la gestión de comités de seguridad y salud en el trabajo los cuales garantizan la participación de los trabajadores y permiten el mejoramiento de condiciones de salud y su bienestar. Para el caso de Panamá en el año 2024 se realizó cambio de la junta directiva de la caja de seguro social Panameño, lo cual trajo consigo cambios en la normativa para el funcionamiento del COPASST, las cuales se deberán de aplicar a partir del 2025, por lo cual durante el 2024 en Panamá nos enfocamos en implementar los ajustes exigidos por la normatividad local para el funcionamiento del Comité.

Nota: 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.

Valoramos los conocimientos y la experiencia de nuestro equipo, promoviendo su participación en la construcción de entornos laborales seguros

Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo

De acuerdo con las reglamentaciones antes descritas los representantes de la empresa y los trabajadores, participan en la promoción de la salud y seguridad en el trabajo. Entre sus principales responsabilidades se encuentran:

- » Identificar riesgos ocupacionales
- » Participar en la elaboración y promoción de programas de prevención de riesgo laboral y fomentar una cultura de prevención
- » Realizar inspecciones periódicas de condiciones SST de los lugares de trabajo
- » Participar en la investigación de accidentes de trabajo y enfermedades laborales
- » Capacitar a los demás trabajadores en temas SST

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

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

(GRI 403-5) Para la Compañía se plantea un plan de capacitación anual acerca de salud y seguridad en el trabajo para fomentar una cultura de seguridad y prevención en el lugar de trabajo. Estas actividades son específicas por áreas, cargos y comités. Las capacitaciones que realizamos están dirigidas principalmente a: inducción y reinducción de seguridad y salud en el trabajo, prevención en riesgos laborales, capacitación a las brigadas de emergencia, promoción y prevención de la salud y cursos de trabajo en alturas.



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

(403-6) En Decameron nos comprometemos a garantizar el acceso a servicios médicos para nuestros empleados. Promovemos programas de bienestar en colaboración con entidades promotoras de salud. Además, cumplimos con la normatividad legal de cada país afiliando y aportando a la Seguridad Social, garantizando así que tanto nuestros colaboradores como sus familias puedan acceder a atención médica cuando sea necesario. También nos aseguramos de proporcionar información detallada sobre nuestros servicios de salud, promoviendo una cultura de prevención y cuidado de la salud entre nuestro personal.

La Compañía ejecuta actividades de promoción y prevención en salud a lo largo del año; Presentamos a continuación algunas de las actividades ejecutadas durante 2024:



Charlas de alimentación saludable



Promoción de la Salud y Prevención de la enfermedad



Programas de salud mental: primeros Auxilios Psicológicos, Prevención del Consumo de Alcohol y Sustancias Psicoactivas

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

(403-7) Nuestra organización tiene un fuerte compromiso con la generación de espacios seguros de trabajo, así como con la prevención y mitigación de impactos negativos en la salud y seguridad de nuestros colaboradores.

Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

(GRI 403-8) El sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo en Decameron abarca a todos los trabajadores y contratistas, en todas las unidades de negocio y países donde tenemos operación incluye la identificación y evaluación de riesgos, la implementación de controles preventivos, la capacitación y participación de los trabajadores, la gestión de incidentes, emergencias y la mejora continua del sistema.

País	Afiliación a Seguridad Social	Accidentes de Trabajo	Enfermedades Laborales	Accidentes de Origen Común	Enfermedades de Origen Común
Colombia	Sistema General de Seguridad Social	100% salario	100% salario	66.67% salario (desde día 3)	66.67% salario (desde día 3)
Costa Rica	Caja Costarricense de Seguro Social Instituto Nacional de seguros	100% salario	100% salario	60% salario (desde el 4 día)	60% salario (desde el 4 día)
Ecuador	IESS	75% salario	75% salario	75% salario (desde día 4)	75% salario (desde día 4)
El Salvador	ISSS	75% salario	75% salario	75% salario (desde día 4)	75% salario (desde día 4)
Guatemala	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social	100% salario	100% salario	60% salario (desde el 4 día)	60% salario (desde el 4 día)
Jamaica	NIS	100% salario	100% salario	60% salario (desde día 4)	60% salario (desde día 4)
México	IMSS	100% salario	100% salario	60% salario (desde día 4)	60% salario (desde día 4)
Panamá	CSS	100% salario	100% salario	60% salario (desde día 4)	60% salario (desde día 4)
Perú	EsSalud	100% salario	100% salario	60% salario (desde día 4)	60% salario (desde día 4)

Lesiones por accidente laboral

(GRI 403-9) Para recopilar los datos de lesiones por accidentes laborales utilizamos la plataforma Mero que son actualizados mensualmente por cada unidad operativa; los formatos están diseñados para capturar información general del accidente, la cual sirve para hacer su análisis y caracterización, para sugerir mejoras específicas en las condiciones de trabajo y proponer acciones tendientes a crear una cultura de seguridad en Decameron.

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

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

- Los días perdidos se extraen del reporte de las horas de absentismo por accidente de trabajo.
- Las horas trabajadas durante el 2024 fueron calculadas de acuerdo con el promedio anual de trabajadores, multiplicado por el número de horas de la jornada laboral de cada país, acorde a la tabla "Tiempo de trabajo", y descontando las horas perdidas por absentismo por accidente de trabajo, enfermedad común y licencia parental.

Fórmulas de 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

Número total de accidentes de trabajo por género y lugar

LUGAR DEL ACCIDENTE	2023			2024		
	Masculino	Femenino	Total	Masculino	Femenino	Total
Dentro de la empresa	215	258	473	216	231	447
Fuera de la empresa	15	16	31	35	36	71
Total	230	274	504	251	267	518

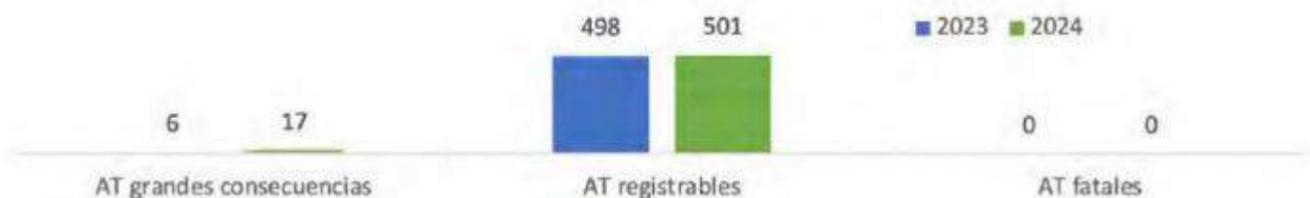
Número total de accidentes de trabajo por país



Nota: Incluye accidentes dentro y fuera de la empresa.



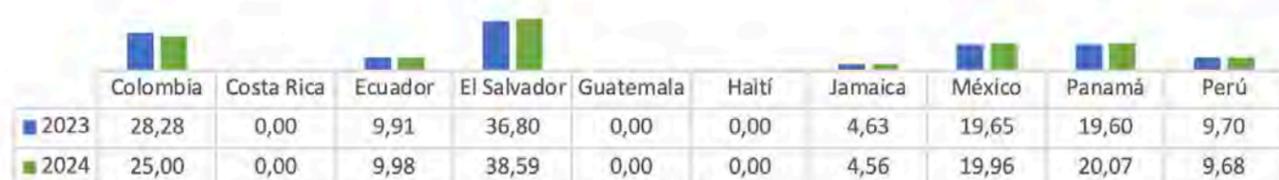
Número de accidentes de trabajo por clasificación



Cabe aclarar que durante el año 2024 no se presentaron accidentes de trabajo que ocasionaran el deceso de alguno de nuestros trabajadores.

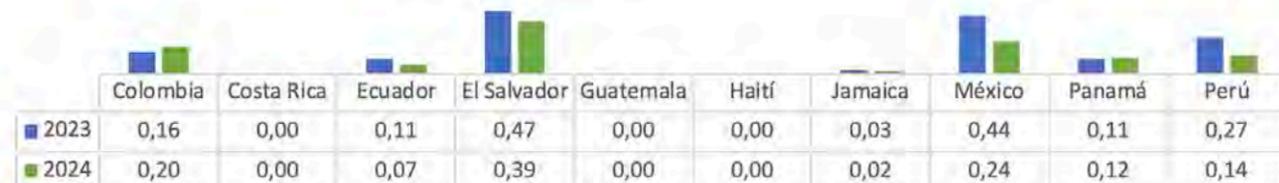
Nota: Incluye accidentes dentro y fuera de la empresa.

Índice de frecuencia de AT por país



El índice de frecuencia es calculado contabilizando solo los eventos que ocurren dentro de la empresa y que generaron 1 día o más días de incapacidad. El índice de frecuencia global del año 2024 es de 19,64.

Índice de gravedad de AT por país



El índice de gravedad es calculado contabilizando solo los eventos que ocurren dentro de la empresa y que generaron 1 día o más de incapacidad. El índice de gravedad global año 2024 es de 0,18.

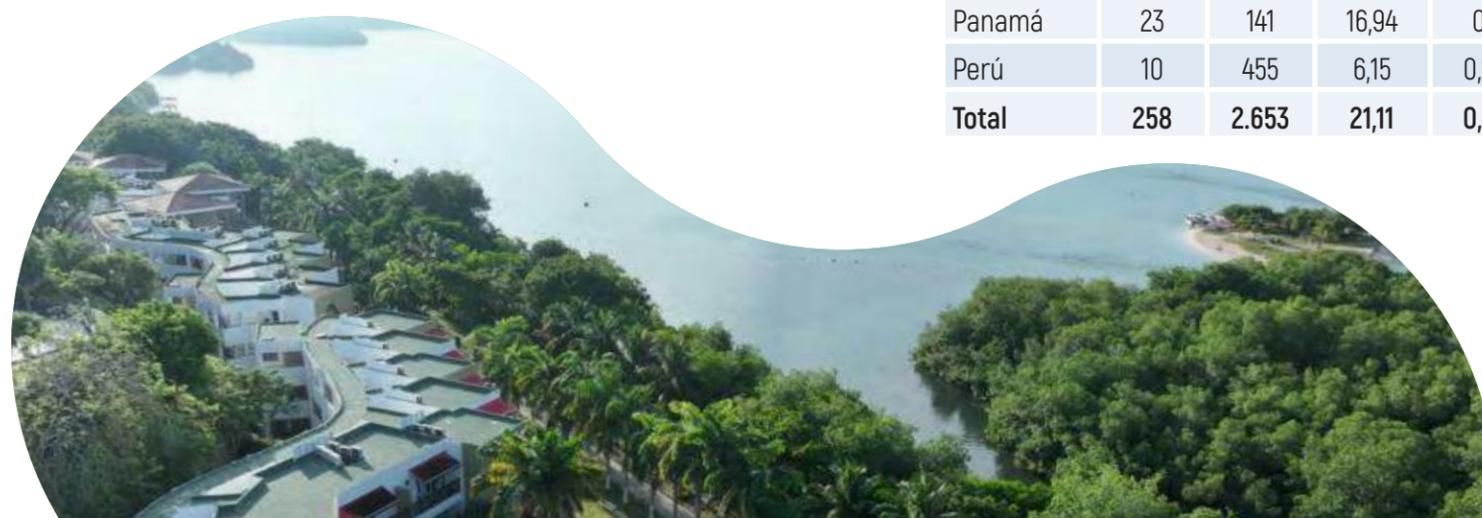
Accidentes dentro de la empresa 2023 vs 2024 y los respectivos índices de frecuencia y gravedad por género

A. Hombres

País	2023				2024			
	A.T	D.P	I.F	I.G	A.T	D.P	I.F	I.G
Colombia	134	874	30,02	0,2	115	885	26,61	0,21
Costa Rica	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00
Ecuador	11	139	13,47	0,17	13	69	16,14	0,09
El Salvador	10	168	14,3	0,24	29	371	38,26	0,49
Guatemala	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00
Haití	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00
Jamaica	1	12	1,55	0,02	3	6	4,43	0,01
México	19	452	13,98	0,33	21	270	13,87	0,18
Panamá	22	104	23,45	0,11	19	154	20,39	0,17
Perú	18	330	14,28	0,26	16	180	13,10	0,15
Total	215	2.079	20,91	0,20	216	1.935	20,74	0,19

B. Mujeres

País	2023				2024			
	A.T	D.P	I.F	I.G	A.T	D.P	I.F	I.G
Colombia	133	678	26,72	0,14	114	988	23,56	0,20
Costa Rica	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00
Ecuador	10	103	7,68	0,08	8	73	6,16	0,06
El Salvador	42	493	58,86	0,69	30	223	38,92	0,29
Guatemala	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00
Haití	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00
Jamaica	5	21	7,69	0,03	3	16	4,70	0,03
México	35	762	25,21	0,55	36	413	26,84	0,31
Panamá	23	141	16,94	0,1	28	128	19,86	0,09
Perú	10	455	6,15	0,28	12	224	7,18	0,13
Total	258	2.653	21,11	0,22	231	2.065	18,70	0,17



Para el 2024 se observó una disminución en la frecuencia y en los días de absentismo, lo que indica una menor incidencia de accidentes en relación con la exposición laboral y un menor impacto en la salud de los trabajadores.

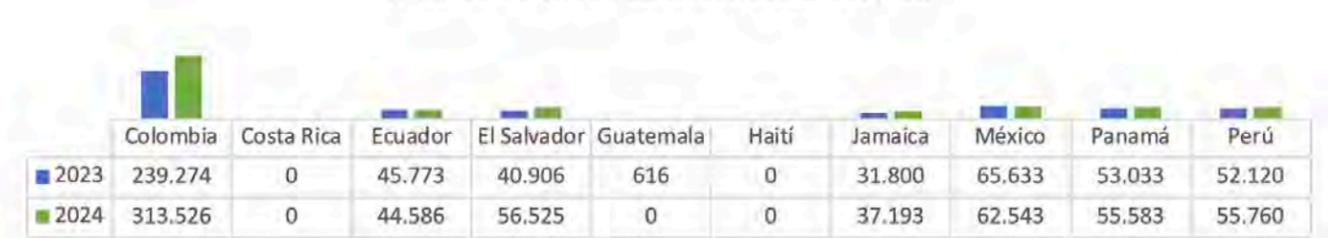
Absentismo en horas

País	2023			2024		
	Masculino	Femenino	Total	Masculino	Femenino	Total
Colombia	86.395	152.879	239.274	113.452	200.074	313.526
Costa Rica	0	0	0	0	0	0
Ecuador	21.093	24.680	45.773	20.533	24.053	44.586
El Salvador	13.699	27.207	40.906	22.440	34.085	56.525
Guatemala	0	616	616	0	0	0
Haití	0	0	0	0	0	0
Jamaica	13.893	17.907	31.800	16.140	21.053	37.193
México	21.203	44.430	65.633	20.843	41.700	62.543
Panamá	22.590	30.443	53.033	26.220	29.363	55.583
Perú	19.544	32.576	52.120	22.920	32.840	55.760
Total	198.417	330.738	529.155	242.548	383.168	625.716

En la anterior tabla se detalla el absentismo por todas las causas, incluye incapacidades por accidente común, accidente de trabajo, enfermedad laboral, enfermedad de origen común, licencia de maternidad y de paternidad. Para obtener las horas de absentismo de 2024 se multiplicó el número de días por el número de horas de la jornada laboral diaria de cada país. El incremento vs el año anterior se debe principalmente a que más del 80% del ausentismo se origina por enfermedad común, las cuales no son de control directo de la organización, sin embargo, informamos que desde el equipo de talento humano se realizan campañas de promoción y prevención de la salud.



Número de horas de absentismo por país



Dolencias y enfermedades laborales

(GRI 403-10) El registro de Enfermedades Laborales se lleva a cabo por los responsables de seguridad y salud en el trabajo en cada una de las unidades de negocio en bases de datos en Excel. El proceso de registro inicia una vez que la entidad encargada de generar el dictamen de enfermedad laboral notifica al trabajador o la compañía.

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

País	2023			2024		
	Masculino	Femenino	Total	Masculino	Femenino	Total
Colombia	4	26	30	3	35	38
Otros países	0	0	0	0	0	0

Durante el año 2024 se calificaron ocho nuevas enfermedades laborales. Los peligros que causaron estas enfermedades son de origen biomecánico. Entre los diagnósticos se incluyen problemas del manguito rotador, síndrome del túnel carpiano, epicondilitis, trastornos de disco lumbar y radiculopatía en el personal operativo de las áreas de cocina, limpieza y lavandería. Estas enfermedades laborales son predominantes en actividades que implican movimientos repetitivos y muestran una mayor incidencia en el género femenino.

Para mitigar las enfermedades laborales, hemos implementado un programa de vigilancia epidemiológica enfocado en los trastornos musculoesqueléticos.

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

Para consultar los avances de nuestras metas de "Seguridad y Salud en el Trabajo" ver Anexo 2j.

B. GESTIÓN DEL CLIENTE

i. Salud y seguridad del cliente

Importancia del tema material

(GRI 3-3) Promover la Seguridad e Higiene en el entorno hotelero es nuestra prioridad; durante el 2024 se implementó una nueva plataforma de verificación que permite evaluar a los hoteles teniendo en cuenta los criterios establecidos por el programa, dando valor agregado a cada una de las propiedades y logrando la aplicación digital en nuestra web interna, obteniendo dinamismo y reciprocidad en la información recibida, lo que representa la mejora continua de los procesos y la identificación de las oportunidades de mejora de estos.

Anteriormente se aplicaban formatos en excel que se entregaban por medio de correos electrónicos, hoy en día las gerencias y coordinadores HACCP de las bases pueden obtener la información accediendo al enlace que se indica a continuación, al igual que el descargue en PDF de las No Conformidades, oportunidades de mejora y fortalezas obtenidas durante las auditorías internas. <https://haccp.decameron.com/#/dashboard>

Dentro de los objetivos planteados se desarrollaron auditorías internas a los hoteles obteniendo porcentajes promedio de cumplimiento superiores al 80%, la seguridad en alimentos con un 83%, seguridad en agua 81% y seguridad general 87%, lo que nos lleva a un puntaje global de cumplimiento del 84%, lo que demuestra que las labores de prevención y entendimiento del programa HACCP son la base para la mejora continua.

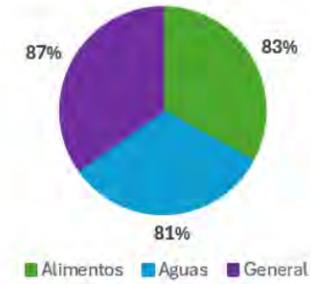
Rangos de Puntajes Obtenidos	No. Hoteles	Hoteles
77% - 80%	7	Aquarium, Marazul, San Luis, La Marina, Montego, Cornwall, Club Caribbean
81% - 85%	9	Isleño, Delfines, Don Blas, Galeón, Costa Blanca, Complex, Los Cocos, Isla Coral, Los cabos
86% - 92%	11	Maryland, Barú, Panaca, Heliconias, Salinitas, Mompiche, Punta Centinela, El Pueblo, Punta Sal, Miraflores, Leticia

NOTA: Todos los hoteles recibieron la Auditoría Interna en el año 2024

Al igual recibimos en las propiedades auditorías de secretaría de salud en las diferentes bases hoteleras con puntajes favorables, lo cual respalda el trabajo interno desarrollado en el último año como gestión del programa HACCP.

Promover la Seguridad e Higiene en el entorno hotelero es nuestra prioridad; durante el 2024 se implementó una nueva plataforma de verificación evaluando criterios del programa HACCP.

Porcentaje Promedio por Parámetros



Teniendo en cuenta que en el año 2023 se realizaron las certificaciones con resultados favorables obteniendo la mejor categoría de PLATINUN SEAL de la empresa auditora Bureau Veritas, se mantiene hasta el año 2025, considerando que las diferentes bases hoteleras cumplieron con los requisitos establecidos para dicho reconocimiento.

Los requerimientos relacionados a quejas o reclamos de los clientes se canalizan a través de cada una de las bases, nuestro programa permite dar inmediatez, solución y respuesta oportuna que se basa en los seguimientos a los controles diarios realizados por el personal base y los resultados de los análisis microbiológicos efectuados mes a mes, estos constan de la verificación de aguas (Cisterna, Piscina), alimentos, superficies vivas e inertes, análisis de *Legionella spp* en centros de consumo.

Los requerimientos relacionados a quejas o reclamos de los clientes se canalizan a través de cada una de las bases, nuestro programa permite dar inmediatez, solución y respuesta oportuna

Así mismo, nos enorgullece informar que al igual que en el año 2023, en 2024 logramos:

- ✓ (GRI 416-1) Realizar evaluaciones en el 100% de nuestros hoteles relacionadas con el impacto que tiene nuestro servicio ofrecido en la salud y seguridad del cliente mediante auditorías internas. (Certificación HACCP).
- ✓ (GRI 416-2) Registrar CERO casos de incumplimiento relacionados con el cuidado de la salud y seguridad de nuestros clientes.
- ✓ (GRI 418-1) Registrar CERO casos de reclamaciones fundamentadas relativas a casos de violación de datos y/o pérdida de información del cliente.

Para consultar los avances de nuestras metas de "Salud y Seguridad del Cliente" ver Anexo 2K.



ii. Experiencia y satisfacción del cliente

La satisfacción de nuestros huéspedes es parte esencial de nuestra misión, y uno de los principales objetivos estratégicos para Hoteles Decameron, buscando que el servicio en nuestros hoteles trascienda a experiencias inolvidables para los clientes que se alojan con nosotros. Sus comentarios y sugerencias son fuente primordial de nuestros sistemas de mejora continua del modelo de servicio y finalmente habilitadores para nuestra permanencia en el mercado.

La satisfacción de nuestros huéspedes es parte esencial de nuestra misión, y uno de los principales objetivos estratégicos para Hoteles Decameron

Desde la Gerencia de Excelencia Operativa de la Vicepresidencia de Operaciones Hoteleras del Grupo, se cuenta con un área de Experiencia de Cliente que lidera y monitorea la estrategia de satisfacción de los huéspedes permitiendo controlar permanentemente resultados sobre indicadores de todas las propiedades las cuales son base de nuestros planes de trabajo. Desde el 2023 se creó la coordinación de excelencia operativa que busca la estandarización y consolidación de todos los procesos de la Vicepresidencia de Operaciones garantizando eficiencia operativa, alineación con las herramientas digitales y finalmente visión estratégica sobre la satisfacción de nuestros clientes.

El área continúa trabajando en cada una de sus acciones, alineada con los valores corporativos de la marca, enfocándonos en la "pasión por servir". De ahí, se derivan toda la serie de iniciativas que se han desarrollado durante el último año aportando al cumplimiento de indicadores claves de negocio y de sostenibilidad.

La experiencia de nuestros clientes y su percepción sobre nuestro servicio es un elemento fundamental de nuestra marca. Analizamos los comentarios de nuestros huéspedes de las encuestas post-estadía, así como las reseñas dejadas en los canales online, lo que permite tener una base importante de información para medir y generar iniciativas en la mejora de nuestros servicios que propendan por la fidelización de nuestros clientes. Se tienen plantillas de respuesta guía para cada tipo de encuesta o reseña (detractor, pasivo y/o promotor) con las cuales el equipo de guest service de los hoteles toma de referencia para contestar todos los comentarios y reseñas dejadas por nuestros clientes.



Nuestra gestión

Para la medición de resultados se cuenta con un software de gestión de indicadores de experiencia del cliente, que soporta toda la base de información y generación estadística para todos nuestros hoteles. Con esto consolidamos nuestro programa de voz de cliente para tener información veraz y oportuna para el análisis de datos y diseño de estrategias de mejora o correctivas a partir del trabajo interdisciplinario de todos los líderes de la Vicepresidencia.

Este software, dentro de sus capacidades principales, permite:

- El envío de encuestas post estadía a nuestros huéspedes a través de correo electrónico y lectura de código QR en el momento del Check out.
- Consolidaciones estadísticas de indicador de satisfacción por área de servicio.
- Consolidaciones estadísticas de indicador de recomendación de marca.
- Consolidaciones estadísticas de reputación por operación.
- Analítica de comentarios y reseñas por temas de servicio de nuestras operaciones.
- Comparativos de segmento competitivo en reputación online por operación.

Consolidamos nuestro programa de voz de cliente para tener información veraz y oportuna para el análisis de datos y diseño de estrategias de mejora o correctivas

Nuestros resultados, aprendizajes e impactos

El desempeño en todos los indicadores propuestos ha venido evolucionando favorablemente en los últimos años. Las estrategias de control, inversión y de mejora en la satisfacción de nuestros huéspedes como eje transversal a todos los lineamientos operativos nos permiten consolidarnos en nuestros resultados.

Tenemos incrementos positivos en nuestros 3 indicadores principales y buenos resultados sobre comparativos de industria en el último año en los países donde operamos. Incorporamos desde 2023, la medición de satisfacción de los spas y salas de masajes de los hoteles logrando grandes resultados en el periodo evaluado. Los resultados de esta área están siendo incluidos dentro del indicador de CSAT junto con las otras áreas de servicio.

Indicadores de experiencia y satisfacción del cliente

A continuación, mostramos el resumen de los incrementos anuales que han venido presentando los principales indicadores medidos por el tercero independiente MyHotel en los últimos años. El esfuerzo dedicado y constante de los equipos al frente de los hoteles son nuestro gran patrimonio y la razón para el logro de estos resultados.

Crecimiento Indicadores Anuales	Año	NPS	CSAT	IRO
		2024	8,33%	0,44%
	2023	22,03%	2,49%	0,44%
	2022	31,11%	2,32%	1,12%

IRO = INDICE DE REPUTACIÓN ONLINE: es el prestigio o estima sobre una marca, depende de valoraciones y comentarios en canales digitales. Cambio al modelo de calificación, que se basa en tres factores clave: Calificación en línea, cobertura y número de reseñas.

1. NPS – Net Promoter Score

Este indicador, ha tenido una tendencia incremental, alcanzando una cifra superior a años anteriores. El Grupo se encuentra en la valoración promedio de la industria hotelera en Latinoamérica.

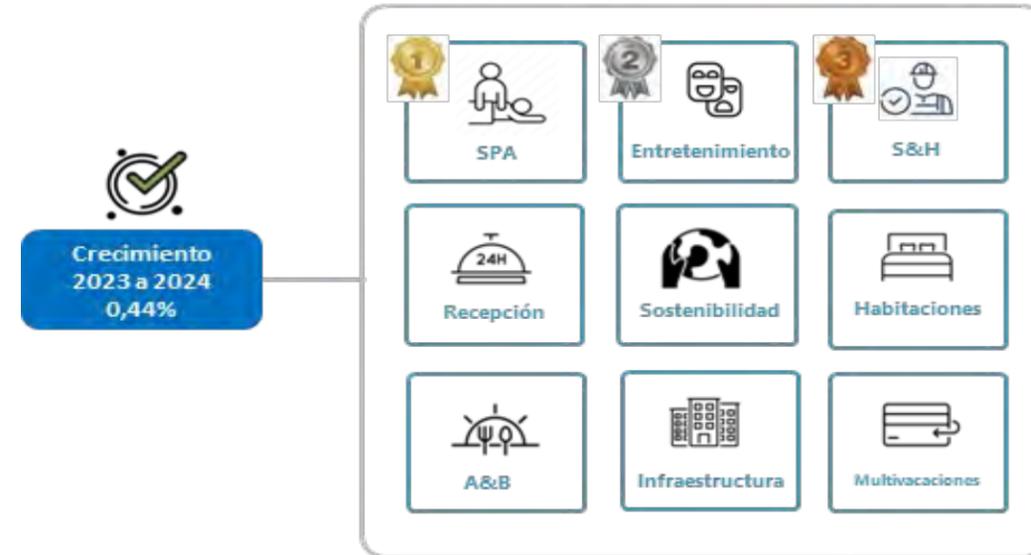
El cuadro muestra el porcentaje de clientes que declaran que “Si recomendarían” los servicios ofrecidos por Decameron a sus familiares, colegas o amigos, durante el diligenciamiento de nuestra encuesta de satisfacción.

Clientes que “SI nos Recomendarían”	Año	Porcentaje
		2024
	2023	79%
	2022	70%

2. CSAT – Customer Satisfaction Score

Es la valoración sobre las áreas de servicio, donde alcanzamos una calificación positiva, lo que representa una mejora frente al histórico y buenos resultados respecto a métricas de industria de la región, con la calificación máxima 5 y en donde todas nuestras áreas de servicio se evaluaron sobre 4, obteniendo un puntaje global de 4,54.

En comparación con el año anterior (global 4,52 se obtuvo un incremento (0,44%) en nuestra gestión. El área de spa con la mejor calificación entre nuestros clientes.



3. IRO – Índice de Reputación Online

Es la sumatoria de 3 dimensiones que arroja un porcentaje de desempeño de 0 a 100%:

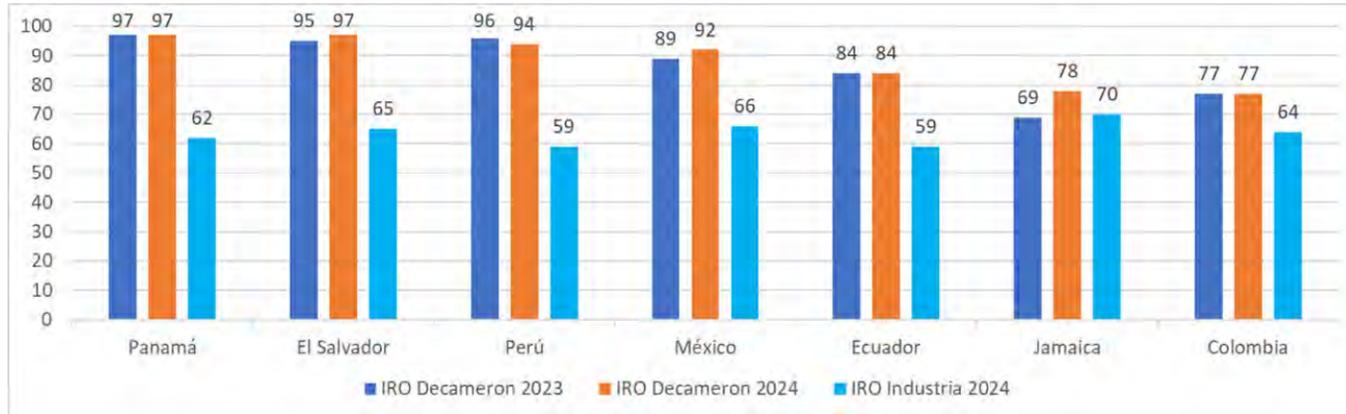
- **Calificaciones Online:** Nota promedio ponderado de las calificaciones que se reciben en las diferentes OTA's o canales digitales de opinión.
- **Cobertura de respuesta:** Corresponde al porcentaje de reseñas respondidas en las diferentes OTA's o canales digitales de opinión durante el periodo consultado, mide la gestión del hotel y la marca frente a su reputación digital.
- **Numero de reseñas:** Representa la cantidad de reseñas obtenidas por la propiedad en un segmento de hoteles del mismo tamaño.



Sobre los 3 componentes de evaluación, se alcanzaron porcentajes por encima del 80%. Una calificación sobre el 89%, cobertura del 98% y número de reseñas en 85%.

Obtuvimos un puntaje destacado a nivel corporativo en comparación con métricas y parámetros de la industria en donde el máximo de calificación es 100.

A continuación, se detallan los resultados del IRO Decameron por país comparado contra año anterior y con la industria en 2024:



Fuente: Estudio MyHotel 24 Paises A.L Año 2

Otros indicadores (medidos internamente):

- **Porcentaje de Cumplimiento sobre Estándares de Servicio:** En el cumplimiento de estándares de servicio nos mantenemos con resultados positivos por encima del 80%, El resultado de 2024 fue de 81%. Se crea un indicador similar que se iniciará a medir en 2025 donde se separen los estándares de servicio con los estándares de marca el cual consolidará la nueva coordinación de excelencia operativa. El cálculo es basado en los cumplimientos y no cumplimientos que tienen las operaciones sobre un 100% de estándares que deben cumplir.
- **TC- Tasa de Cobertura** (Es la relación que existe entre la cantidad de encuestas contestadas sobre el número de Check outs) y **TR -Tasa de Respuesta** (Es la relación que existe entre la cantidad de encuestas contestadas del total de encuestas enviadas).

	TC	TR
2024	48%	61%
2023	45%	59%
2022	28%	39%

- **Gestión de comentarios y reseñas:** Respuesta a comentarios y reseñas a huéspedes promotores, pasivos y detractores con una meta de cumplimiento del 100%. Se cuenta con un proceso documentado sobre la metodología de respuesta a comentarios de huéspedes tanto de encuestas post estadía como de reseñas online de la cual se tiene una cobertura de 95% y 98% respectivamente para el año 2024.

El equipo de guest service de los hoteles, debe contestar con base en las plantillas corporativas guía, cada una de las encuestas post estadía agradeciendo al huésped por su valoración y comentarios a través del correo electrónico dejado en el check in. Para el caso de reseñas online de las distintas OTAs, se debe tomar la misma referencia y se deben contestar cada una de las reseñas directamente a través del software de encuestas. Posteriormente, con base en las opiniones de nuestros huéspedes, el equipo de Customer experience, clasifica todos ellos, en diferentes categorías para tener una base consolidada de estadísticas por área de servicio con el fin de identificar oportunidades de mejora.

El logro de las metas propuestas nos ha permitido recibir mayores reconocimientos que en años anteriores de orden regional como el de **MyHotel Awards**, un estudio que se basa en información recolectada de 1,500 hoteles, que en total comprenden 116,790 habitaciones, y ha analizado 1,236,938 encuestas de satisfacción y 969,735 reseñas recopiladas en 12 distintas plataformas de reserva en línea (OTAs) a lo largo del año en 19 países de América Latina. Y que permite evaluar el desempeño de los hoteles y su capacidad para satisfacer y superar las expectativas de sus clientes.



- **Puesto No. 15 del Ranking de "Top 20 hoteles con mejor calificación General LATAM"**, con nuestro hotel Royal Decameron Punta Centinela.
- **Puesto No. 3 del Ranking de "los 10 mejores hoteles con Calificación General con + de 151 habitaciones"** con nuestro hotel Royal Decameron Punta Centinela.

- Puestos No. 7 y 8 del ranking de "Los 10 mejores hoteles por Calidad de Servicio en el área de SPA", con nuestros hoteles Decameron Galeón y Decameron Los cabos, respectivamente.
- Puesto No. 1 del ranking de "Los 10 mejores hoteles por Calidad de Servicio en el área de Entretenimiento"
- Puesto No. 9 del ranking de "Los 10 mejores hoteles por sus acciones de sostenibilidad" con nuestro hotel Royal Decameron Punta Centinela
- Puestos No. 1, 5 y 9 del ranking de "Los 10 mejores hoteles por Calidad de Servicio su programa de Fidelización" con nuestros hoteles Royal Decameron Punta Centinela, Decameron Las Heliconias y Decameron Panaca, respectivamente.

Por último, una participación importante de varios de nuestros hoteles en el ranking "Top 20 IRO (Índice de Reputación Online) en América Latina", indicador basado en las reseñas de los huéspedes y las plataformas de reserva en línea, conocidas como OTAs (Online Travel Agencies), que desempeñan un papel fundamental en la percepción y reputación de los hoteles con 5 (cinco) de nuestras operaciones:



- Puesto 2: Decameron Isla Coral Guayabitos.
- Puesto 4: Grand Decameron Panamá.
- Puesto 5: Royal Decameron Salinitas.
- Puesto 14: Decameron Los Cocos Guayabitos
- Puesto 16: Royal Decameron Punta Sal.

Formación en cultura de cliente:

Se inició a finales de 2023, el proyecto de formación en cultura de cliente que define los lineamientos, pilares y procesos para las operaciones hoteleras con guías y lineamientos transversales que nos lleven a asegurar una misma experiencia a nuestros clientes.

Como primer hito del programa de formación estratégico en cultura del cliente en 2024 se estructura el primer curso de experiencia de cliente en la plataforma de formación virtual (Decatraining) para incorporar en la inducción corporativa a partir de 2025 y de esta manera difundir la importancia que tienen nuestros clientes para cada uno de los roles de la Organización.



En 2024 continuamos con las acciones de comunicación dando a conocer a todos los colaboradores de la compañía la gestión del área de experiencia al cliente, y los reconocimientos recibidos por algunas de las operaciones en los diferentes benchmarks que realiza MyHotel durante el año.

Para consultar los avances de nuestras metas de "Experiencia del cliente - satisfacción del cliente" ver Anexo 2L.



CREACIÓN DE VALOR A LA COMUNIDAD

Importancia del tema material

[GRI 3-3] Para Decameron el desarrollo de las personas y las comunidades de los destinos tiene gran valor, teniendo en cuenta el impacto positivo que resulta de la generación de oportunidades de empleo y de la implementación de proyectos orientados al desarrollo de capacidades en niños, jóvenes y adultos, que les permite ser protagonistas de los procesos de desarrollo que sus comunidades requieren para el fortalecimiento económico, social, cultural, y ambiental.

La creación de valor a la comunidad está priorizada como uno de nuestros asuntos materiales y nuestro propósito es continuar ampliando los impactos positivos en las personas, comunidades y aliados en los territorios.

Nuestra gestión

Seguimos avanzando en acciones para fortalecer nuestras intervenciones, medir su impacto y alinearlos con la estrategia de la compañía y el beneficio de nuestros grupos de interés.

En 2024, continuamos con la medición de nuestros programas a través de indicadores de gestión y encuestas de satisfacción que se consolidan en MERO, proceso que se complementará durante 2025 con indicadores de impacto. Adicionalmente, diseñamos un lineamiento de voluntariado corporativo para regular las iniciativas donde participan los equipos de colaboradores de Decameron en las zonas de influencia, proceso al que también vamos a comenzar a medirle su impacto tanto frente a los voluntarios como frente a los beneficiarios, durante el 2025.

Todo lo anterior de la mano del fortalecimiento de la estrategia de comunicaciones que se realizó durante 2024 a través de los canales internos: "Decameron al Día", publicaciones en carteleras, reuniones vía *streaming*, y canales externos: publicaciones en Redes Sociales y página web de la Compañía.



Frente a las comunicaciones dirigidas específicamente a comunidades, las mismas se gestionan a través de los distintos espacios de participación que se tienen en cada proyecto. Puntualmente, para los casos de Barú, Santa Marta, Cartagena y San Andrés que son las operaciones donde Fundación tiene alcance, los profesionales de Fundación Decameron (Jefe de gestión social, auxiliar de gestión social, y/o asistente de trabajo social) y/o los Coordinadores de Sostenibilidad y/o las Jefes de Talento Humano de las bases atienden los requerimientos e interacciones con los miembros de las comunidades, y adicionalmente, a través de ellas se comunican los proyectos e iniciativas dirigidas a la comunidad.

OPORTUNIDAD LABORAL

NOMBRE DEL CARGO: GERENTE DE PROYECTO BARÚ 2030

ESTUDIOS: Profesional en Derecho; Psicología; Trabajo Social; Ingeniería Industrial; Administración; Rápido; Economía y Administración de Empresas, con pasantía año y medio de proyectos.

OBJETO DEL CONTRATO: Liderar y gestionar el proyecto Barú 2030, diseñando e implementando estrategias efectivas que promuevan la sostenibilidad y efectividad del proyecto.

EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS: Mínimo 5 años de experiencia en gerencia y/o dirección de proyectos sociales con manejo administrativo, financiero y liderazgo de equipos de trabajo, en ámbitos de instituciones (PNUD) y ONGs, proyectos comunitarios y relacionamiento con organizaciones (tanto relacionadas) efectivo con gobiernos locales y sector de influencia. Experiencia relacionada con fortalecimiento de capacidades, sostenibilidad y territorialidad con los recursos identificados y volúmenes relacionados con la pobreza y el desarrollo local. Conocimiento sólido en planificación, implementación y evaluación de proyectos, en financiación para proyectos sociales; gestor de fondos y donantes de instituciones de perfil de proyectos (PNUD, AGR) habilidades analíticas para evaluar el impacto y la sostenibilidad de los proyectos.

TIPO DE CONTRATO / TIEMPO DE CONTRATO: 12 meses - tiempo completo

CIUDAD O POBLACIÓN DONDE VA DESEMPEÑAR LA LABOR: Barú - Cartagena

EMPRESA: TRASO Colectivo de Transformación Social

ENVIÁ TU HOJA DE VIDA: seleccion@colectivotraso.org

FECHA INSCRIPCIÓN HASTA: 21 de febrero 2025 - Especificar en el asunto el nombre de la vacante

SOPORTES: CC, CERTIFICADOS DE RESERVA, CERTIFICADOS LABORALES, NIT, ANTICEDENTES, DERECHOS LABORALES

OPORTUNIDAD LABORAL

NOMBRE DEL CARGO: ENLACE COMUNIDAD PROYECTO ESPECIAL

ESTUDIOS: Tecnólogo en Ciencias Sociales, Ingenierías o carreras administrativas.

OBJETO DEL CONTRATO: Asistir al Gerente del Proyecto en las acciones necesarias para garantizar la viabilidad permanente de la entidad y sus aliados, brindando el soporte logístico, técnico y administrativo en las actividades de fortalecimiento y mantenimiento de relaciones con las comunidades beneficiadas y su grupo de interés, apoyando el acompañamiento de los proyectos de acuerdo a los directrices para este objetivo.

EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS: Experiencia mínima de un año en cargos similares, con conocimientos en seguimiento y control de proyectos, manejo del Paquete Office

TIPO DE CONTRATO / TIEMPO DE CONTRATO: 12 meses - Prestación de Servicios

CIUDAD O POBLACIÓN DONDE VA DESEMPEÑAR LA LABOR: Barú - Cartagena

EMPRESA: TRASO Colectivo de Transformación Social

ENVIÁ TU HOJA DE VIDA: seleccion@colectivotraso.org

FECHA INSCRIPCIÓN HASTA: 19 de febrero 2025 - Especificar en el asunto el nombre de la vacante

SOPORTES: CC, CERTIFICADOS DE RESERVA, CERTIFICADOS LABORALES, NIT, ANTICEDENTES, DERECHOS LABORALES



Finalmente, desde la Dirección Legal de Asuntos Hoteleros, se manejan los temas de cumplimiento obligatorio para la protección de los derechos humanos de las minorías, como las consultas previas con comunidades afrodescendientes e indígenas, los cuales ya han sido tramitados y se encuentran cerrados logrando en todos los casos acuerdos con las comunidades participantes.

Para los procesos que involucran comunidades, realizamos evaluación de necesidades que involucran a personas, colaboradores, posibles aliados e instituciones de las zonas, para tener en cuenta su perspectiva y así poder diseñar de manera colaborativa los proyectos que Decameron planea ejecutar en el territorio.



FUNDACIÓN DECAMERON

Importancia del tema material

[GRI 3-3] La Fundación Decameron, es una entidad sin ánimo de lucro que desde el 2006 ha trabajado por el mejoramiento de las condiciones socioeconómicas de comunidades vulnerables.

Es el canal principal a través del cual hemos ejecutado proyectos y/o programas con comunidades en Cartagena, Santa Marta y San Andrés. Para el año 2025 se proyecta ampliar acciones al Eje Cafetero y Ticuna, para cubrir 100% de las operaciones en Colombia.

Durante el año 2024, Fundación Decameron continuó ejecutando los proyectos activos en las comunidades de Boquilla, Barú y Santa Marta y en el segundo semestre del año, se enfocó en iniciar la atención a niños y jóvenes en 3 proyectos sociales en San Andrés.

Los proyectos de Fundación Decameron se diseñan y ejecutan de manera colaborativa con las comunidades y los aliados en los territorios. Por ejemplo, en el proyecto Barú 2030 se evaluaron las necesidades de las comunidades y en función de ellas, se priorizaron proyectos para trabajar de manera colectiva enfocados en 4 círculos de trabajo, cada uno de los cuales se trazó metas a 2030.

En nuestra búsqueda por hacer una diferencia positiva en las comunidades donde operamos, nos hemos centrado en fortalecer las relaciones con organizaciones de base como las juntas

de acción comunal en ciudades como Santa Marta, donde llevamos a cabo visitas trimestrales para monitorear el progreso de nuestros proyectos, reunirnos con los líderes de las Juntas de Acción Comunal, colegios y entidades aliadas para trabajar conjuntamente en la planificación de acciones futuras, apoyando y potencializando las iniciativas y proyectos que estas organizaciones lideran, dirigidos a niños y jóvenes de sus comunidades. Este enfoque nos permite asegurar que nuestros esfuerzos estén alineados con las necesidades y prioridades de la comunidad.

En del proyecto Barú 2030 se evaluaron las necesidades de las comunidades y en función de ellas, se priorizaron proyectos para trabajar de manera colectiva

Adicionalmente en San Andrés se realizó evaluación exhaustiva de las necesidades sociales, a través de visitas a las operaciones hoteleras, reuniones con organizaciones y actores claves en la Isla, con el fin de identificar oportunidades que nos permitieran el diseño y ejecución de proyectos, apostándole a generar un impacto positivo y duradero en la comunidad.

Como resultado de esta evaluación, se priorización 4 proyectos estratégicos que iniciaron durante el segundo semestre de 2024, enfocados al desarrollo de habilidades y competencias de los niños a través del arte, la lectura, el deporte y la educación ambiental. Se logró cerrar el año con 3 de estos proyectos, y se espera seguir ampliando cobertura en 2025.

Para garantizar la calidad y eficiencia de nuestros programas y proyectos sociales, hemos implementado mecanismos de evaluación y retroalimentación, a través de atención permanente mediante líneas telefónicas, correos y presencia de las profesionales de Fundación en los territorios. Así mismo, se han diseñado encuestas de satisfacción y mínimo 2 veces al año se

realizan encuentros con padres y madres de familia para trabajar temas alineados a pautas de crianza y generar espacios de escucha para que expresen sus inquietudes, observaciones sobre los proyectos o temas que les interesen. Estos espacios permitieron identificar áreas de mejora para trabajar en el 2025.

Con el firme propósito de seguir generando oportunidades e impactos positivos en las comunidades, durante el 2024 reinauguramos el Jardín Infantil Fundación Decameron en unas nuevas instalaciones. Esta nueva fase del proyecto lo desarrollamos en alianza con Fundación Santo Domingo atendiendo a la necesidad de alta demanda en atención a primera infancia en Barú. Nuestros esfuerzos están enfocados en brindar educación y atención de calidad a 50 niños y sus familias, y facilitarles una transición más armoniosa con su educación formal.

Nuestra gestión, resultados e impactos

Desde el 2023 venimos midiendo nuestros programas sociales a través de los indicadores de y metas de desempeño que cada uno de ellos tiene. Durante el 2024 complementamos esta medición con encuestas de satisfacción de los programas para monitorear los avances, oportunidades de mejora y el impacto en nuestros beneficiarios. A continuación, se muestra un resumen de los proyectos en cuanto a cumplimiento y nivel de satisfacción:

“Gracias por brindarle ese espacio a nuestros niños”, “Mi hija me dice que debo clasificar la basura en la casa, que eso lo aprendió en su programa ambiental”, “Es de mucha ayuda que mis hijos participen en este tipo de talleres”.



Las familias han mostrado satisfacción con los avances de los diferentes programas. En sus encuestas, momentos de encuentro y talleres han expresado que se evidencian cambios en sus hijos gracias a las actividades, como los siguientes testimonios: “Gracias por brindarle ese espacio a nuestros niños”, “Mi hija me dice que debo clasificar la basura en la casa, que eso lo aprendió en su programa ambiental”, “Es de mucha ayuda que mis hijos participen en este tipo de talleres”.

De la misma forma, los niños han manifestado su satisfacción al pertenecer a los programas, expresando que “cada encuentro y cada temática fue muy buena para aprender más, y cuidar el medio ambiente”, “quiero seguir para aprender más y enseñar a las personas para que no boten basura”



Luego de analizar encuestas de satisfacción a beneficiarios, sostener diálogos con comunidades, organizaciones aliadas y buscando atender sus necesidades, se continuó trabajando en 3 ejes que se describen a continuación:

LÍNEAS DE INTERVENCIÓN: (GRI 3-3) (GRI 413-1)

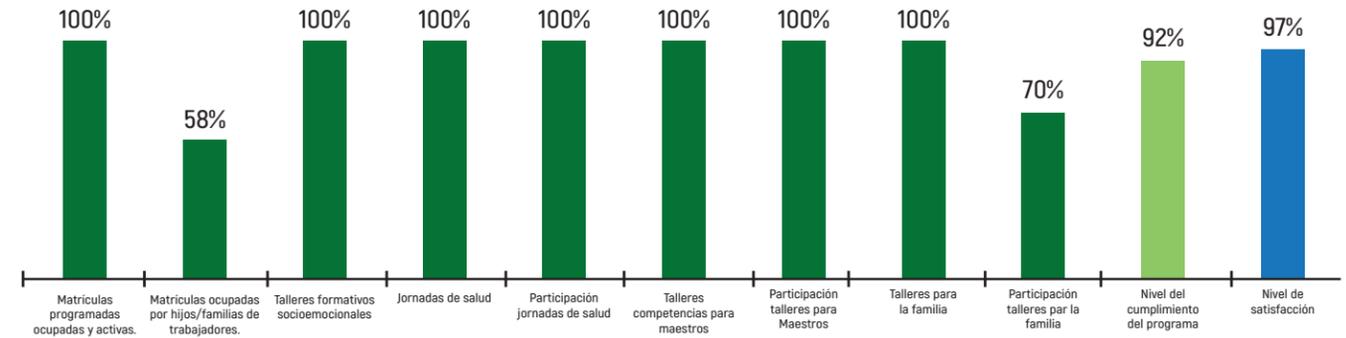
<ul style="list-style-type: none"> Jardín Infantil Barú Atención a primera infancia Cartagena (Boquilla) Atención a primera infancia Santa Marta (Don Jaca) Programa lectura "el Jardín de las palabras" Proyecto Impacto Colectivo Barú 2030- Mesa de educación <p>EDUCACIÓN Foco primera infancia y niñez</p>	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto deportivo Real Star-Barú Programa deportes Escuela de beisbol San Luis-San Adres, Islas Programa Formación Avanzamos contigo Programa voluntariado Dona tus horas Programa donaciones Proyecto navideño <p>BIENESTAR SOCIAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> Programa Guardianes ambientales Barú-San Andres Jornadas Ambientales Proyecto Impacto Colectivo Barú 2030- Mesa Turismo sostenible Proyecto Impacto Colectivo Barú 2030- mesa de Medio Ambiente <p>DESARROLLO SOSTENIBLE</p>
---	--	--

Alianzas estratégicas

1.1. Jardín infantil Barú:

Objetivo	Brindar atención integral en los componentes pedagógicos, nutricional y recreativo a 50 niños de la comunidad de Barú, con el objetivo de prepararlos para el acceso a la educación formal.
Beneficiarios	50 niños, en su mayoría hijos de colaboradores del Hotel Decameron Barú
Actividades	Atención de lunes a viernes, momentos de alimentación durante el día, actividades pedagógicas, de desarrollo físico, cognitivo, talleres a familias, jornadas de salud.
Aliados	Fundación Santo Domingo, Alianza educativa Fundación Educativa Instituto Ecológico Barbacoas (FEIEB)

JARDIN F. DECAMERON 2024



Con el propósito de mejorar las condiciones de calidad, ambientación, espacios y sobre todo fortalecer el componente pedagógico, en 2024 Decameron formalizó una alianza con Fundación Santo Domingo para abrir dos grupos en su colegio Fundación Educativa Instituto Ecológico Barbacoas.

Es por ello, que gracias a una inversión en mejoramiento de infraestructura y pago de operación de la organización Alianza Educativa, un referente en educación en Colombia, logramos abrir los cursos de Prejardín y Jardín, para 50 niños de la comunidad de Barú, con especial foco en hijos de colaboradores que viven en la comunidad. Esto ha permitido, además, mejorar las condiciones laborales y de desarrollo profesional de las maestras y el equipo que, durante muchos años, ha trabajado en este programa, quienes también son de la comunidad de Santa Ana (Barú).





Durante este año se llevaron a cabo diversas actividades pedagógicas que favorecieron la exploración y el desarrollo de habilidades en los niños, permitiéndoles aprender y crecer en un ambiente adecuado para su formación. A través de estas actividades, los niños pudieron desarrollar capacidades cognitivas, emocionales y sociales, siendo acompañados en todo momento por profesionales comprometidos con su bienestar y educación.

Además, se realizaron encuentros con los padres, con el objetivo de fortalecer sus conocimientos y proporcionarles nuevas herramientas que contribuyan tanto a su desarrollo personal como al crecimiento de sus familias. Estos espacios de interacción fueron fundamentales para generar un ambiente de confianza y cooperación entre la institución educativa y los padres, favoreciendo el aprendizaje mutuo y el apoyo continuo.

Al finalizar el año, muchos padres expresaron su satisfacción con los espacios brindados y las personas que acompañaron a sus hijos durante el proceso. Los padres destacaron el compromiso, la dedicación y el apoyo recibido, lo que permitió el cumplimiento de los objetivos establecidos. Además, manifestaron su interés en seguir recibiendo apoyo en el futuro, valorando el impacto positivo que este proceso ha tenido en el desarrollo integral de sus hijos y en el fortalecimiento de los lazos familiares.

A través de diversos encuentros realizados durante el año, los padres pudieron involucrarse activamente en el proceso educativo de los niños, siguiendo el lema de los encuentros: "No se matriculan niños, se matriculan familias." Esto fortaleció la participación de las familias en el desarrollo integral de los estudiantes.

Durante el último periodo, se realizaron importantes alianzas con las organizaciones La Tropa de Trapo y Enséñanos a Creer, quienes llevaron a cabo actividades de teatro, lecturas y dinámicas lúdicas dirigidas a nuestros niños, niñas y familias. Así mismo, en alianza con Cine Colombia y Fundación Santo Domingo, participaron del evento Ruta 90.

Los padres destacaron el compromiso, la dedicación y el apoyo recibido, lo que permitió el cumplimiento de los objetivos establecidos.





Actividad la Tropa de Trapo



También se organizaron salidas pedagógicas al Aviario Nacional de Colombia. Esta actividad fue una cortesía del Aviario hacia nuestra institución, brindando a los niños matriculados una experiencia enriquecedora en un espacio único.

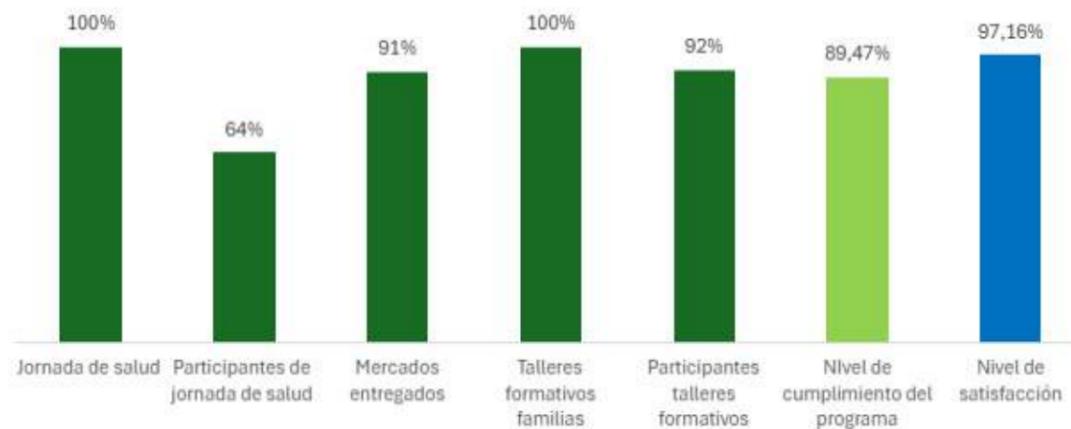
Visita Aviario Nacional



1.2. Atención a Primera Infancia Santa Marta - Don Jaca:

Objetivo	Brindar atención integral en los componentes pedagógicos, nutricional y recreativo a niños de la comunidad de Don Jaca (Santa Marta)
Beneficiarios	50 madres gestantes, lactantes y niños de 2 a 5 años. Comunidad de Don Jaca (Santa Marta)
Actividades	Programa operador por el ICBF: Acompañamientos en casa semanales, encuentros para desarrollar actividades pedagógicas de desarrollo físico, cognitivo, talleres a familias. Desde Fundación Decameron proporcionamos el espacio para el desarrollo de las actividades del ICBF, entregamos cartillas para trabajo en casa con los niños, 1 mercado mensual, y un complemento nutricional adicional al suministrado por el ICBF 3 veces al año.
Aliados	Fundación Para el Desarrollo de la Calidad Educativa, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)

PRIMERA INFANCIA DON JACA 2024



Los 3 componentes trabajados durante el 2024 establecidos por el ICBF fueron los siguientes: familia, comunidad y redes; salud y nutrición; y el componente pedagógico.

1. Componente salud y nutrición: Se desarrollaron jornadas de salud, orientadas a la prevención de enfermedades, seguimiento y monitoreo al desarrollo nutricional de los niños.
2. Componente familia, comunidades y redes: Con los padres de familia y cuidadores se han orientado charlas para el fortalecimiento de habilidades sobre crianza responsable, saludable y desarrollo infantil.
3. Componente pedagógico: Los niños participaron en actividades lúdicas de estimulación, diseñadas para fomentar su desarrollo cognitivo, motor y emocional.

Todas estas actividades en cada uno de los componentes son guiadas por un equipo profesional del operador de la unidad, garantizando una atención de calidad y especializada.

1.3 Atención a Primera Infancia Cartagena - Boquilla:

Objetivo	Brindar atención integral en los componentes pedagógicos, nutricional y recreativo a niños de la comunidad de Boquilla (Cartagena)
Beneficiarios	98 madres gestantes, lactantes y niños de 2 a 5 años. Comunidad de Boquilla (Cartagena)
Actividades	Programa operador por el ICBF: Acompañamientos en casa semanales, encuentros para desarrollar actividades pedagógicas de desarrollo físico, cognitivo, talleres a familias. Desde Fundación Decameron proporcionamos el espacio para el desarrollo de las actividades del ICBF, entregamos cartillas para trabajo en casa con los niños, 1 mercado mensual, y un complemento nutricional adicional al suministrado por el ICBF 3 veces al año.
Aliados	Asociación de Hogares de Bienestar Fami es Esfuerzo Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)

PRIMERA INFANCIA BOQUILLA 2024



En colaboración con operador del ICBF garantizamos un espacio seguro y digno para la atención integral de niños, madres y familias beneficiados del programa

Facilitamos el acceso a donaciones de artículos de la operación hotelera, ayudando a mejorar las condiciones de las viviendas de las familias atendidas.

Fortalecemos nuestra vinculación con la comunidad a través de voluntariado; nuestro equipo de seguridad e higiene de la operación Hotelera Cartagena capacitó a las familias del programa en inocuidad alimentaria, enfocada en la manipulación y preparación segura de alimentos para el inicio de la alimentación complementaria de los niños. Adicionalmente, el equipo de actividades apoyó la capacitación con una jornada de recreación para niños y madres, potencializando la creatividad de los cuidadores de los niños, fortaleciendo las habilidades parentales, y brindando oportunidades de bienestar y desarrollo para los niños y sus familias.

1.4 Programa lectura el Jardín de las Palabras.

Objetivo	Generar espacios de mediación lectora que ayuden a mejorar la fluidez y comprensión a partir de herramientas que permitan disfrutar del proceso de lectura, como parte esencial para su desarrollo integral.
Beneficiarios	15 hijos de colaboradores de hoteles Decameron en San Andrés
Actividades	Consolidar la primera etapa del proceso de competencia lectora a partir de talleres semanales con actividades lúdicas y exploratorias, talleres de mediación lectora y creación de historias.
Aliados	MamaRoja Company, Festival Insular del Libro de San Andrés -FILSAI

La implementación del programa de lectura en San Andrés representa un paso importante en nuestra estrategia de expandir iniciativas sociales a través de la Fundación.

Con el establecimiento de alianza con la Asociación MamaRoja Company quien lidera la Feria Insular del Libro en San Andrés, se inició el programa de lectura "el Jardín de las palabras" dirigido a hijos de los colaboradores de nuestras operaciones en San Andrés; con miras a fortalecer las habilidades de lectura, escritura y comprensión de los niños, sembrarles el hábito de la lectura que les permita explorar nuevos mundos y expandir su conocimiento, estimulando su desarrollo cognitivo y creatividad.

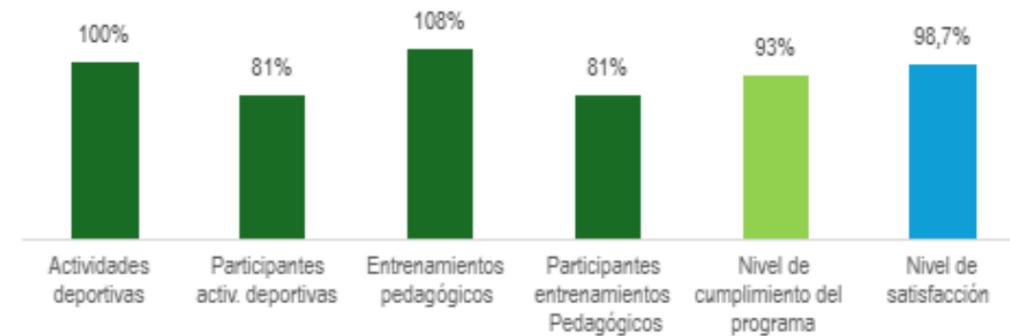
Para el año 2025 trabajaremos en realizar un seguimiento detallado y evaluación continua del programa para asegurar su impacto y éxito.

2. Bienestar Social:

2.1. Proyecto deportivo Real Star - Barú:

Objetivo	Generar espacios pedagógicos desde la práctica deportiva y recreativa contribuyendo al cuidado de la salud y el desarrollo personal de los niños, niñas y adolescentes en edades de 6 a 13 años
Beneficiarios	87 niños y familias de Santa Ana, Ararca y Barú poblado (Isla de Barú)
Actividades	Encuentros 3 veces a la semana de entrenamiento deportivo, talleres mensuales en entrenamiento pedagógico, valores, hábitos de vida saludables.
Aliados	Operado por Corporación comunitaria Real Star. Apoyado por Fundación Santo Domingo, Grupo Argos, Asociación Somos Barú, Hotel Aura.

PROYECTO DEPORTIVO BARÚ 2024



Este proyecto se ejecuta desde el 2015 hasta la fecha, trabajando hace 9 años en alianza con otras organizaciones presentes en la Isla de Barú para generar mayor impacto en los niños y jóvenes de la Isla. Por medio del proyecto de la Escuela de Formación Deportiva fomentamos espacios pedagógicos para el desarrollo de habilidades humanas y talentos deportivos de los niños.

Se desarrollan entrenamientos pedagógicos enfocados a fortalecer habilidades físico-motrices y deportivas, promoviendo la actividad física regular para cuidar la salud. Encuentros lúdico-pedagógicos para generar hábitos de vida saludables, festivales deportivos, promoviendo habilidades blandas como el trabajo en equipo, disciplina y respeto, y desde el componente familiar, se realizan talleres a padres y cuidadores de los niños brindando herramientas para la apropiación de hábitos saludables y técnicas para orientar el desarrollo personal de sus hijos.

2.2 Programa deportes Escuela de Beisbol San Luis:

Objetivo	Generar espacios pedagógicos desde la práctica deportiva y recreativa contribuyendo al cuidado de la salud y el desarrollo personal de los niños, niñas y adolescentes en edades de 6 a 13 años de San Andrés.
Beneficiarios	15 hijos de colaboradores de los hoteles Decameron en San Andrés
Actividades	Entrenamientos deportivos semanales para promover bienestar físico y socioemocional, desarrollar habilidades deportivas en Béisbol y promover valores como disciplina, trabajo en equipo y autoconfianza
Aliados	Es ejecutado por la organización comunitaria " Escuela de Béisbol de San Luis."

Continuamos trabajando en el desarrollo deportivo y personal de los hijos de nuestros colaboradores, es por esto que, en alianza con la Escuela de Beisbol de San Luis, comenzamos durante el segundo semestre de 2024 la ejecución de este programa para que los niños de San Andrés potencialicen sus habilidades deportivas y puedan darle buen uso a su tiempo libre en actividades que promuevan su desarrollo. Nuestra apuesta para el 2025 es continuar reforzando el programa y aumentando cobertura para que más niños puedan beneficiarse del mismo.



2.3. Apoyo a deportistas:

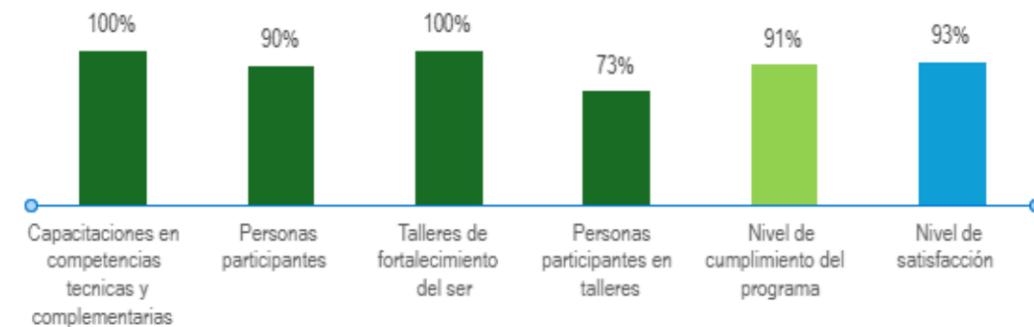
Apoyamos el talento de nuestros colaboradores y sus familias. Tuvimos la oportunidad de apoyar por segundo año la participación de Sara Galeano, hija de uno de nuestros colaboradores, para que pudiera participar en el Campeonato de Bicicross BMX desarrollado en Armenia representando a Colombia, donde obtuvo un excelente desempeño.



2.4. Programa de formación "Avanzamos contigo":

Objetivo	Desarrollar capacidades para la vinculación laboral en comunidad y colaboradores del hotel Decameron, generando espacios de formación por competencias.
Beneficiarios	54 colaboradores de Decameron en Barú y Cartagena de las unidades de negocio de alojamiento, Multivacaciones, Explorer y agencia comercial
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> - Diplomado en Mesa y Bar - Diplomado en Gestión turística Ambos de 120 horas cada uno. Adicionalmente, se desarrollaron talleres formativos en desarrollo de habilidades en el Ser.
Aliados	Fundación Santo Domingo y Caja de Compensación Familiar Comfenalco

AVANZAMOS CONTIGO 2024





En nuestro compromiso por desarrollar el talento humano y elevar la calidad de nuestro servicio se desarrollaron dos diplomados dirigidos a nuestros colaboradores. Lograron certificarse 54 personas en Mesa y Bar, y Diplomado en Servicios turísticos

En la organización creemos firmemente que la formación continua es fundamental para el desarrollo integral de nuestros colaboradores, logrando su crecimiento personal y laboral, aumentando su confianza y autonomía para brindar servicios de alta calidad

2.5. Programa de Voluntariado Corporativo:

Objetivo	Fomentar el compromiso y la responsabilidad social empresarial brindando a colaboradores la oportunidad de participar en actividades y programas sociales y ambientales que impactan a las comunidades en donde operamos
Voluntarios	26 colaboradores de los Hoteles Decameron Cartagena y Operación San Andrés
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> Charla de Inocuidad de Alimentos: Nuestros colaboradores del área de Seguridad e Higiene compartieron su conocimiento sobre la importancia de la inocuidad de los alimentos, brindando consejos prácticos a las madres del programa de primera infancia de la Boquilla (Cartagena) sobre cómo manejar y preparar alimentos de manera segura. Jornada Recreativa "Fiesta de Frutas": Con el objetivo de promover la alimentación saludable, el equipo de Actividades de Hotel Decameron Cartagena realizó una jornada recreativa con actividades lúdicas para niños y adultos. Esta iniciativa buscó fomentar hábitos de alimentación y recreación saludables Jornada de Aseo en Playas de San Andrés: En colaboración con la comunidad local, nuestros voluntarios se unieron para realizar una jornada de limpieza en las playas de San Andrés. Esta actividad buscó concienciar sobre la importancia de cuidar nuestro entorno y proteger la belleza natural de nuestras playas
Aliados	<ol style="list-style-type: none"> Colaboradores Decameron. Schooner Bight Ethnic Association- SBEA, con el apoyo de SBEA, Trash Busters, Coralina, Registraduría Nacional, SENA, Infotep, Parques Nacionales Naturales de Colombia, Universidad Nacional de Colombia, Armada Nacional de Colombia, Fuerza aérea de Colombia, Gobernación – Secretaría de Servicios públicos Reciclave, Veolia, Latam, Caribbean Disco Bar, One Beach, Enka , Ekored, Coca Cola, Sea Love, Policía Nacional Dimar. Se lograron recoger 23.800 kg en residuos. Fundación Santo Domingo, Fundación Hernan Echavarría, Grupo Argos: dentro del proyecto Barú Sostenible.

DONA TUS HORAS 2024



En Decameron, el programa de Voluntariado Corporativo es desarrollado dentro del marco de sus valores, misión y visión empresarial.

Su objetivo es fomentar el compromiso y la responsabilidad social empresarial brindando a nuestros colaboradores la oportunidad de participar en actividades y programas sociales en las comunidades donde operamos y unirnos en una causa común: hacer una diferencia positiva contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los beneficiarios y/o al desarrollo sostenible.

Hemos evidenciado que a través del programa nuestros colaboradores desarrollan su sentido de pertenencia, y competencias y habilidades como: trabajo en equipo, empatía y comunicación. Desde Fundación Decameron seguiremos fomentando la participación en estos espacios, especialmente a través de:

- Programa de mentorías "Dona tus horas y aprende enseñando"
- Jornadas ambientales
- Alianzas y patrocinios

Durante el 2024 se inició el programa con 3 jornadas de voluntariado exitosas que tuvieron gran aceptación por parte de los colaboradores, estas jornadas fueron evaluadas para identificar acciones de mejora para el fortalecimiento del programa, algunas de las impresiones recibidas fueron: "Compartir parte del conocimiento es una manera sostenible de aumentar las capacidades de quienes nos rodean, brindando herramientas que puedan usar en sus vidas y día a día"

Fundación Decameron diseñó el programa de voluntariado Corporativo con el objetivo de fomentar el compromiso y la responsabilidad social empresarial.

2.6. Proyecto navideño:

Objetivo	Reconocer el esfuerzo de nuestros beneficiarios en la participación en nuestros programas, promover valores en comunidades a través de la celebración navideña, e incentivarlos a seguir participando a través de la entrega de regalos, reconocimientos y actividades recreativas.
Actividades	Entrega de 879 regalos a niños y jóvenes y familias de programas de la Fundación en las siguientes comunidades: Barú, Boquilla, Santa Marta, San Andrés. Realización de actividades recreativas y de animación Adicionalmente, por segundo año consecutivo en alianza con Fundación Santo Domingo, Puerto Bahía, Fundación Hernán Echavarría y Grupo Argos realizamos la toma navideña en las Isla de Barú, donde entregamos 1642 regalos a los niños de los Hogares Comunitarios, preescolar, primero y segundo grados de primaria de las instituciones educativas y adultos mayores.
Aliados	Fundación Santo Domingo, Grupo Argos, Fundación Puerto Bahía, Fundación Hernán Echavarría



2.7 Iniciativa social Mompiche

Objetivo	Entrega de desayunos diarios (lunes a viernes) a 2 escuelas de las comunidades aledañas a nuestra operación Decameron Mompiche en Ecuador.
Beneficiarios	786 niños y niñas, de los cuales, 556 son para la escuela Maximinio Intriago, en la comuna de Mompiche y 230 para la escuela José Joaquín de Olmedo de la parroquia Bolívar

3. Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible

3.1. Programa guardianes ambientales:

Objetivo	Promover el cuidado del medio ambiente y las buenas prácticas en comunidades a partir de la concientización del papel de niños y jóvenes en su cuidado con talleres formativos y jornadas ambientales.
Beneficiarios	Isla de Barú: 100 niños y jóvenes de Santa Ana, Ararca y Barú Poblado San Andrés: 15 hijos de colaboradores.
Actividades	Talleres en Educación ambiental, conmemoración de fechas especiales, talleres de autoestima, proyecto de vida, habilidades para la vida.
Aliados	Líderes comunitarios, Parques Naturales de Colombia, Jardín Botánico San Andrés, Universidad Nacional (sede San Andrés).

GUARDIANES AMBIENTALES BARÚ 2024





Nuestros esfuerzos se centran en fomentar buenas prácticas ambientales en nuestras comunidades, mediante el desarrollo de conciencia y responsabilidad medioambiental.

Promovemos la educación ambiental de niños, destacando su papel fundamental en la protección y cuidado de sus entornos y ecosistemas.

Por medio de talleres formativos y jornada ambientales se fomenta la responsabilidad ambiental. Los talleres abordan temas de reducción, reutilización, reciclaje y conservación de la biodiversidad mientras que en el desarrollo de las jornadas ambientales se realizan actividades prácticas de limpieza y recolección de residuos, siembra de plantas y salidas pedagógicas a espacios de su comunidad

Este programa busca formar el liderazgo de los niños convirtiéndolos en agentes de cambio en la protección del medio ambiente y la biodiversidad de sus comunidades, complementando la parte técnica con talleres socioemocionales que apuntan a afianzar sus habilidades blandas.



3.2 Jornadas de Educación Ambiental:

Objetivo	Promover el cuidado del medio ambiente y las buenas prácticas en comunidades y colaboradores de nuestros hoteles a través de talleres y jornadas ambientales.
Voluntarios	Colaboradores de Decameron
Actividades	Jornada de limpieza playas- Playa Blanca Barú: Se recolectó 1 tonelada de residuos, de los cuales el 62% fueron residuos ordinarios, el 28% vidrio y el 9% PET.
Aliados	Fundación Santo Domingo, Fundación Hernán Echavarría, Grupo Argos: dentro del proyecto Barú Sostenible.



3.3 Proyecto de Impacto Colectivo Barú 2030 – Mesa de Turismo Sostenible (ruta ecoturística Barú):

Objetivo	Promover desarrollo de ofertas de turismo comunitario en la isla de Barú a partir de la construcción de rutas ecoturísticas y culturales para potenciar productos y servicios e impulsar el desarrollo sostenible del territorio.
Beneficiarios	Rutas ecoturísticas de Santa Ana, Ararca, Playa Blanca y Barú Poblado
Actividades	<p>Se desarrollaron formaciones a las organizaciones de turismo que hacen parte de la oferta turística de Ararca y Santa Ana para el fortalecimiento de la prestación de bienes y servicios.</p> <p>Se iniciaron acciones de adecuación, mantenimiento y dotación en los puntos físicos clave dentro de la ruta ecoturística.</p> <p>Se realizó caracterización de las ofertas de turismo comunitario de Barú poblado y Playa Blanca</p> <p>Diseño e implementación de estrategia que permita conectar los servicios de los emprendimientos comunitarios con actores claves para impulsar su crecimiento.</p>
Aliados institucionales y comunitarios	



Dentro del marco del Proyecto de Impacto colectivo Barú 2030, se han tenido espacios de participación en los círculos de trabajo, donde se han tenido en cuenta las ideas y propuestas de organizaciones y comunidad para ejecutar los proyectos.

A través de los comunicados y boletines emitidos desde el Colectivo Barú 2030 en medios de comunicación, se han divulgado los avances de las iniciativas y proyectos en el marco de los círculos de trabajo en el cual participamos conjuntamente organizaciones privadas y la comunidad, para impulsar la transformación y desarrollo de la Isla de Barú.

Se alcanzaron grandes resultados en nuestra apuesta por la Isla de Barú con apoyo de los aliados y el colectivo.

Por medio de las redes sociales del Colectivo Barú 2030 se comparte contenido relevante sobre las actividades realizadas, los eventos organizados y los logros alcanzados, manteniendo informados a nuestros grupos de interés, habitantes de las comunidades de la Isla, aliados potenciales y público en general.

De esta manera las redes sociales del Colectivo se han convertido en espacio dinámico para compartir historias de éxito, testimonios y experiencias de las comunidades, evidenciando nuestra apuesta por la Isla de Barú.

A continuación, algunas publicaciones y la activación de redes sociales propias de Barú 2030:



<https://www.elspectador.com/ambiente/bibo/lanzan-nuevas-rutas-de-turismo-comunitario-para-conocer-baru-cartagena-noticias-colombia/>



<https://caracol.com.co/2024/10/08/colectivo-baru-2030-transformacion-sostenible-a-traves-de-la-colaboracion-colectiva/>



<https://caracol.com.co/2024/10/08/colectivo-baru-2030-transformacion-sostenible-a-traves-de-la-colaboracion-colectiva/>





A continuación, algunas publicaciones en redes sociales y Decameron al Día:



(GRI 413-2) Mitigación de impactos negativos reales o potenciales en nuestras comunidades

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

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

Adicionalmente, se han identificado oportunidades de maximizar los impactos positivos a través de proyectos sociales en comunidades en zonas aledañas a los hoteles, especialmente a través de Fundación Decameron en las operaciones donde tiene alcance. Además, se inició una evaluación en las demás operaciones para determinar otras iniciativas sociales para seguir fortaleciendo el trabajo en esta línea

Para consultar los avances de nuestras metas de "Creación de valor a la comunidad" ver Anexo 2M.

DONACIONES

Importancia del tema material

(GRI 3-3) Crear valor a la comunidad es uno de los temas materiales que nos lleva a desarrollar el programa de Donaciones de activos. Por un lado, reforzamos nuestro compromiso con la sostenibilidad, al dar segunda vida a elementos en buen estado y reducir generación de residuos, y por otro lado, consolida nuestro compromiso con la responsabilidad social a través del apoyo a organizaciones y comunidades con las donaciones.

Lo anterior nos permite:

1. Dar segunda vida a los artículos y promover la economía circular
2. Generar bienestar en colaboradores y comunidades con artículos que mejoren su calidad de vida.

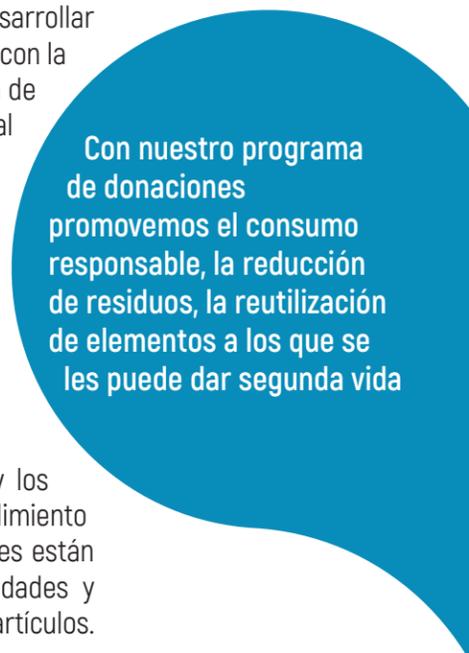
Nuestra gestión

(GRI 3-3) Siguiendo las directrices de la Política de disposición final de activos y los procedimientos de donaciones establecidos por Decameron, se da estricto cumplimiento a los activos de los hoteles que se dan de baja. Posteriormente se determina cuáles están en buen estado y pueden entregarse como donación a colaboradores, comunidades y organizaciones sociales que puedan dar una segunda vida y uso adecuado a dichos artículos.

Nuestros resultados, aprendizajes e impactos

(GRI 3-3) Con nuestro programa de donaciones promovemos el consumo responsable, la reducción de residuos, la reutilización de elementos a los que se les puede dar segunda vida y, además, buscamos aportar a mejorar la calidad de vida de quienes reciben estos artículos.

A continuación, un resumen de las donaciones:



✓Donaciones en dinero: el grupo realizó donaciones a entidades sin ánimo de lucro (Fundación Decameron) por 283 mil euros durante 2024 vs 324 mil euros en 2023.

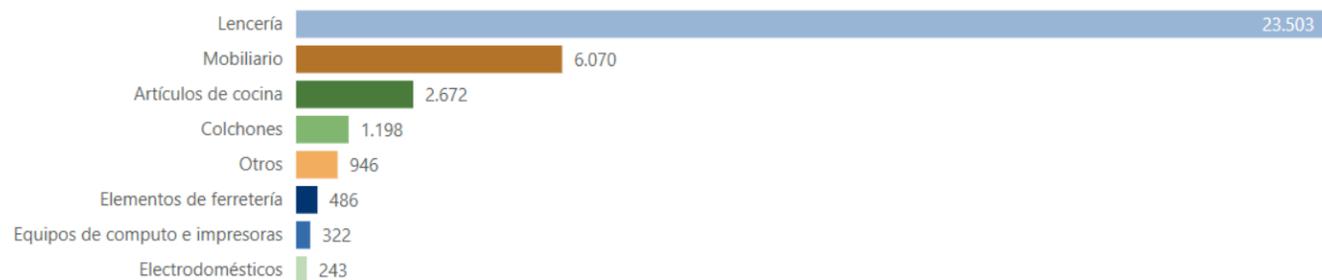
✓Donaciones en especie: a continuación, se describen las donaciones en especie realizadas provenientes de los activos dados de baja de las operaciones hoteleras directamente y a través de Fundación Decameron, para el caso de Colombia:

Donaciones - Comparativo [#]		
Pais/Sede	Año anterior	Año actual
Colombia	13.653,00	10.754,00
Ecuador	4.169,00	3.663,00
El Salvador	6.911,00	7.849,00
Jamaica	0,00	0,00
México	7.379,00	4.998,00
Panamá	5.949,00	423,00
Perú	15.184,00	7.737,00
Sedes comerciales, corporativas y Fundación	0,00	16,00
Total	53.245,00	35.440,00

La variación que se evidencia de 2023 a 2024 se debe a que mejoramos la metodología de cálculo respecto de las instituciones beneficiarias dado que, en ocasiones, el número de personas beneficiarias estaba repetido cuando se hacían donaciones a una misma institución, así mismo, hicimos un desglose de la categoría lencería y colchones.

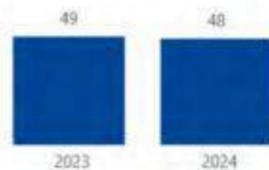
A continuación, se detallan el total de donaciones por tipo de activos:

Donaciones por tipo [#]



A continuación, relacionamos la cantidad de instituciones beneficiadas de las donaciones:

Instituciones beneficiadas



Para consultar los avances de nuestras metas de "Donaciones" ver Anexo 2N.

Dimensión ambiental



CAMBIO CLIMÁTICO Y ECOEFICIENCIA

GRI 3-3

Importancia del tema material

(GRI 3-3) El cambio climático continúa siendo uno de los mayores desafíos tanto para la humanidad como para la industria hotelera, gestionar este tema es fundamental para asegurar la sostenibilidad de los sitios turísticos y la continuidad del negocio a largo plazo.

En Decameron somos conscientes de la importancia de cuidar el planeta y preservar los destinos en los que operamos. Por ello, estamos abordando de forma estratégica la mitigación del cambio climático, midiendo nuestra huella de carbono e implementando proyectos que nos permitan reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.

También, promovemos la ecoeficiencia en todas nuestras operaciones, mediante acciones que optimicen el uso de los recursos naturales y reduzcan la generación de residuos. Con estas iniciativas queremos contribuir con un turismo más responsable y que incentive a nuestros huéspedes a ser más conscientes del cuidado del planeta en sus estadias.

Nuestra gestión

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

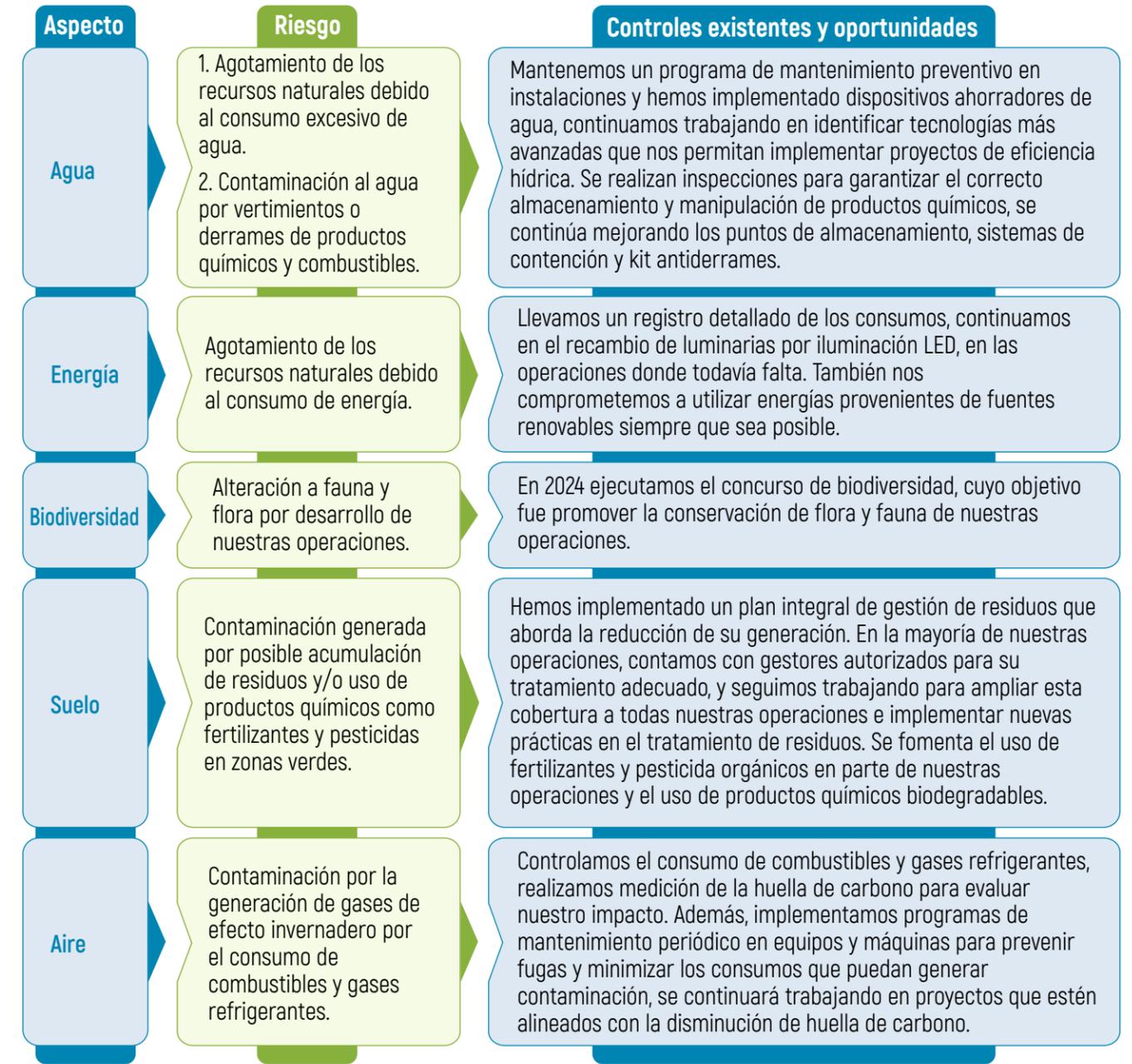
I. Gestión ambiental



GRI	203-1
Ley 11/18	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y, en su caso, la salud y la seguridad, y los procedimientos de evaluación o certificación ambiental. Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; impacto de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio - Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.v

La gestión ambiental adecuada es fundamental para alcanzar nuestros objetivos estratégicos como organización y para cumplir con la normativa de cada país en el que operamos. Esto no solo fortalece la confianza en nuestra marca, sino que también garantiza el adecuado cumplimiento regulatorio.

Durante el año 2024 ninguna Empresa del grupo, presentó multas o sanciones significativas derivadas del incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente. A continuación, detallamos los impactos ambientales derivados de nuestras operaciones:



• Consolidación de indicadores en plataforma Mero

Continuamos utilizando esta herramienta que permite unificar todos los datos de consumos de agua, energía, generación de residuos y cálculo de huella de carbono. En ella se consolidan los datos de todas nuestras unidades de negocio: hoteles, restaurantes, oficinas administrativas, salas MVD, agencias comerciales y sedes Fundación Decameron.

En 2024 ejecutamos el concurso de biodiversidad, cuyo objetivo fue promover la conservación de flora y fauna de nuestras operaciones.

• **Auditorías ambientales.**

Con el objetivo de verificar el cumplimiento de Decameron con la normativa ambiental de cada país en que operamos, se inició en 2024 junto con consultores externos esta iniciativa que permite identificar posibles riesgos, incumplimientos y/o áreas de mejora, así como prevenir sanciones o daños, con el fin de ajustar nuestros procesos a través de acciones correctivas y/o preventivas, promoviendo una gestión ambiental más eficiente, responsable y alineada con la estrategia de sostenibilidad. Se ejecutaron visitas de auditoría en ocho (8) operaciones hoteleras de Colombia y se dará continuidad a este proyecto durante 2025.

• **Visitas de seguimiento y checklist de buenas prácticas**

Realizamos un total de cinco (5) visitas a operaciones hoteleras, durante las cuales evaluamos la implementación de buenas prácticas de sostenibilidad, se visitaron las operaciones de Salinitas, Punta Sal, El Pueblo, Radisson Miraflores y Radisson San Isidro.



Durante cada visita, se aplica un checklist que evalúa los siguientes ítems:

- Manejo adecuado de recursos naturales como agua y energía
- Gestión integral de residuos
- Reducción del uso de plásticos de un solo uso
- Gestión adecuada en el uso de gases refrigerantes
- Uso adecuado de productos químicos y sustancias
- Evaluación de la contaminación auditiva y quejas por temas de ruido
- Manejo de fauna y flora

A partir de este proceso, se generaron informes y acciones de mejora que han contribuido a fortalecer nuestra conciencia y a permear nuestro compromiso con la sostenibilidad. Adicional a las visitas realizadas desde el corporativo, veintitrés (23) operaciones hoteleras aplicaron el checklist de sostenibilidad de forma trimestral, con un promedio anual de cumplimiento del 80,19%.

Formación en Sostenibilidad

Durante el 2024, se impulsó el curso corporativo de sostenibilidad a través de la plataforma de formación Decatraining y en operaciones a través de capacitaciones grupales impartidas por los jefes de TH y los coordinadores de sostenibilidad, el cual abordo tres módulos:

1. Turismo sostenible
2. Lineamientos ambientales
3. Gestión de residuos

A corte de 31/12/2024 la formación alcanzó un total de **7.884 trabajadores capacitados**

Así mismos, para reforzar y profundizar los conocimientos de los coordinadores de sostenibilidad, se capacitó en los siguientes temas

- Informe de sostenibilidad 2023 (principales indicadores ambientales)
- Documentación para selección y seguimiento de gestores
- Gestión sociocultural
- Sistemas de tratamiento de agua (trampas grasa y PTAR)

• **Asesorías, consultorías y pólizas de riesgos**

Para realizar la prevención de estos diferentes riesgos, contamos con el asesoramiento ambiental de consultorías en Colombia, Ecuador, El Salvador y Perú. Esto nos permite llevar a cabo acciones pertinentes y correctivas en caso de que sea necesario.

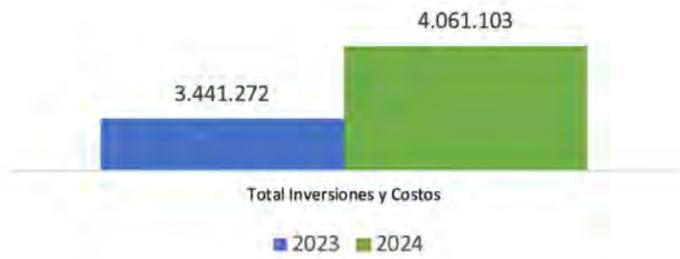
El Grupo cuenta con una póliza de RCE general que ampara su operación, dentro de la arquitectura técnica de ésta se cuenta con la cobertura para los siguientes eventos: "Contaminación Súbita, accidental e Imprevista (Ocurrida dentro de las primeras 72 horas)".

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

En el Grupo, se invirtieron un total de 4.061.103 USD en 2024, lo que representa un aumento del 18% en comparación con los 3.441.272 USD invertidos en 2023. A continuación, se detallan las inversiones y costos relacionados con la prevención de riesgos ambientales.

Tipo de inversión	2023	2024
Aires Acondicionados (Capex-Opex)	1435.442	1.744.600
Eficiencia energética y sustitución de combustibles	NR	155.740
Recambio de Iluminación LED	342.665	269.625
Gestión de Residuos	1.090.300	1.052.568
Asesoría y consultoría ambiental	266.847	228.159
Equipos de eficiencia hídrica	110.159	229.197
Monitoreos de Agua y PTAR	175.754	229.588
Señalización y Habladores Sostenibilidad	17.130	13.567
Viajes Visitas de seguimiento	2.975	3.438
Prevención de la contaminación	NR	91.107
Concurso de Biodiversidad	NR	43.514
Total Inversiones y Costos	3.441.272	4.061.103

En 2024 se invirtieron un total de 4.061.103 USD en la prevención de riesgos ambientales lo que representa un aumento del 18% en comparación al año anterior.



En 2024 se inició la cuantificación de costos e inversiones asociadas a eficiencia energética y sustitución de combustibles, también se agregó la categoría de prevención de la contaminación que allí se registran los costos por mediciones de ruido, adecuaciones en instalaciones y barreras de ruido, adecuaciones en infraestructura para evitar la contaminación del suelo, compra de kits antiderrames y costos asociados por medición de emisiones y adecuaciones en ductos y chimeneas. Adicional, se registraron costos de implementación del concurso de biodiversidad.

Para consultar los avances de nuestras metas de "Gestión Ambiental" ver Anexo 20.

Ecoeficiencia operacional

GRI	302-1, 302-3, 303-1, 303-3, 303-5, 305-4 Indicadores propios de Intensidad de agua, energía, huella de carbono y residuos.
Ley 11/18	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética Consumo, directo e indirecto, de energía Uso de energías renovables Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.

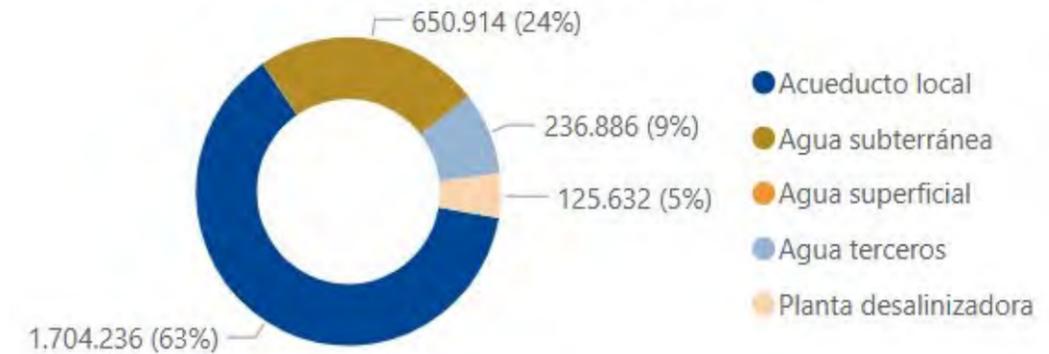
Somos conscientes de que, para el desarrollo y prestación de nuestros servicios turísticos, es necesario consumir de forma responsable los recursos naturales, como el agua y la energía.

Alcance de las cifras 2024: para todos los datos e indicadores reportados en este informe frente a consumo de agua, energía, generación de huella de carbono y residuos, se tomaron en cuenta todas las unidades de negocio de la organización, que incluyen hoteles, restaurantes, salas, agencias, oficinas corporativas, bodegas y la Fundación Decameron.

Gestión del agua

(GRI 303-1) Registro del consumo y extracción de agua por fuente de suministro:

Consumo de agua por fuente [m3]



Nota: 1) En agua terceros se contabiliza carrotaques y botellones. En 2024 no se presenta consumo de agua de fuentes superficial ya que se validó la información y el agua de las operaciones donde se utilizaba esta fuente (Mompiche y Galeón) es suministrada por un acueducto.

La gestión de vertimientos de nuestras operaciones mayoritariamente se realiza a través de las redes de alcantarillado local, en donde no contamos con red de alcantarillado estos vertimientos son tratados mediante plantas de tratamiento de aguas residuales (PTAR) propias.

Las operaciones que tienen PTAR realizan control y monitoreos a la calidad del agua residual para garantizar que cumpla con características fisicoquímicas de acuerdo con la normativa local, evitando la contaminación al agua. Después del tratamiento y análisis del agua tratada, reutilizamos la mayoría del agua recuperada para labores de riego en nuestros jardines y zonas verdes.

(GRI 303-3) (GRI 303-5) Consumo total de Agua [m3]:

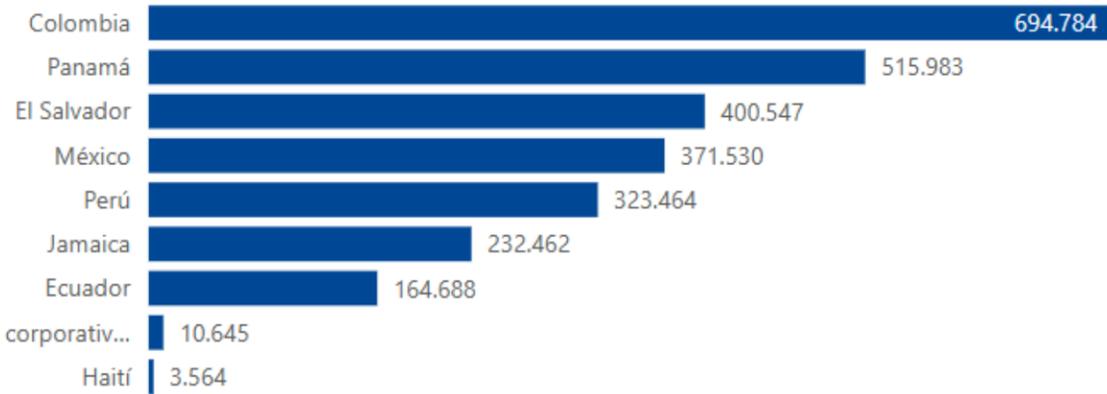


Nota: Otras sedes contempla: salas, agencias, oficinas corporativas, bodegas y Fundación Decameron. El aumento en el consumo total se debe al incremento en el número de huéspedes, pero la ratio disminuye un 1,6%.



(GRI 303-3) (GRI 303-5) Consumo de agua por país (m³):

Consumo de agua total por país [m3]



Evaluación de zonas de estrés hídrico

Por primera vez se realizó un análisis de las zonas de estrés hídrico, se utilizó la herramienta Aqueduct Water Risk Atlas, en esta se ubicaron las diferentes sedes y se evaluó el nivel de riesgo en el escenario "Lo de siempre" (intermedio) en un periodo de 2030 y 2050. El estrés hídrico mide la relación entre la demanda total de agua y los suministros renovables de agua superficial y subterránea disponibles.

Se evidencia que, de 33 operaciones evaluadas, el 70% representan un riesgo bajo o bajo-medio, un 3% riesgo medio alto y el 27% restante son operaciones que se encuentran en riesgo alto, extremadamente alto y árido.

Clasificación de riesgo de estrés hídrico



Operaciones con mayor riesgo de estrés hídrico:

El hotel de Cabos se encuentra en la categoría de riesgo más alto como árido, las operaciones de El pueblo, San Isidro, Miraflores, La Marina, Isla Coral, Complex y Cocos se encuentran en riesgo extremadamente alto, y Salinitas se encuentra en riesgo alto.

ESTRÉS HÍDRICO 2030 - 2050



Tabla de clasificación de nivel de riesgo estrés hídrico

Valor bruto	Categoría de riesgo	Puntaje
<10%	Bajo	1
10-20%	Bajo-medio	1,5
20-40%	Medio-alto	2,5
40-80%	Alto	3
>80%	Extremadamente alto	4
Árido y bajo consumo de agua		5

El valor bruto es el % de probabilidad de agotamiento de agua que detalla la herramienta la herramienta Aqueduct Water Risk Atlas.

E3-4 Consumo total de agua en m³ en áreas en riesgo hídrico, incluidas áreas de alta tensión hídrica, es la siguiente, según la clasificación anteriormente mencionada de nuestras operaciones

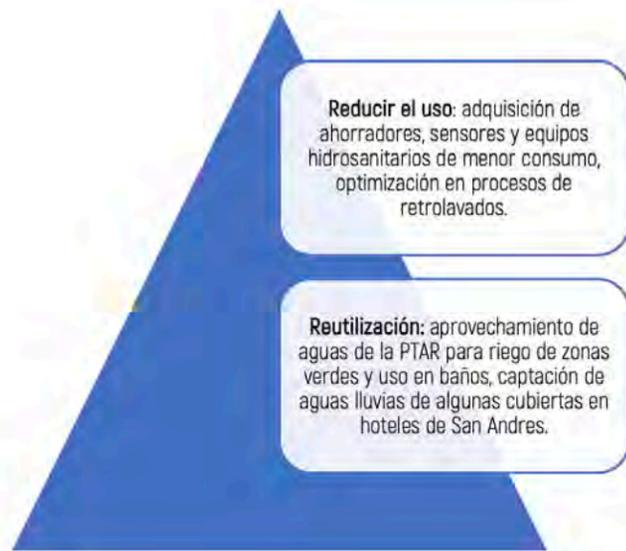
Categoría de estrés hídrico	Consumo m³
Árido y bajo consumo de agua	44.414
Extremadamente alto	512.614
Alto	400.547
Total de Consumo Zonas de mayor riesgo	957.575
% del consumo de zonas de mayor riesgo con respecto al consumo total de agua	35%

Recursos asignados para la gestión del agua y recursos marinos

Detallamos recursos destinados para la adecuada gestión, conservación y cuidado del agua:

Categoría de inversión	USD
Mejoras en redes hidrosanitarias	71.563
Equipos de uso y ahorro eficiente del agua	146.079
Equipos o sistemas de captación de aguas lluvias	1.259
Medidores de agua	10.296
Monitoreos o pruebas de calidad del agua potable	149.420
Pruebas de calidad del agua de vertimiento	20.562
Adecuaciones y mantenimientos de PTAR	59.607
Total	458.786

Jerarquía de mitigación en el uso del agua



Total de agua reciclada y reutilizada en m3

Operaciones con reusó de agua	m ³
Barú, Galeón, Marazul, San Luis, Mompiche, Punta Centinela, Salinitas, Costa blanca y Punta Sal	405.131

Se reutiliza el agua tratada en las PTAR y se da un segundo uso para riego de zonas verdes continuamos trabajando en mejorar la cuantificación de esta agua reutilizada de todas las operaciones.

Los hoteles de Delfines, Maryland, Marazul y San Luis realizan captación de aguas lluvias a través de sus cubiertas y luego esta agua es tratada para uso en áreas públicas y/o zonas verdes, por el momento no se cuantifica esta cantidad.

Cálculo de intensidad de consumo de agua por ingresos 2024

Consumo total de agua (m ³)	EBITDA ajustado recurrente	(Consumo m ³ / ingresos EUR)
2.717.667	60.923.718 EUR	0,04

Gestión de la energía

(GRI 302-1) Consumo de energía eléctrica total (kWh):



Nota: Otras sedes contempla: salas, agencias, oficinas corporativas, bodegas y fundación Decameron. Se evidencia disminución en el consumo de 2024 vs 2023, por la exclusión de operaciones como Aloft y adicional se ha generado una disminución en el consumo de la red por algunos cortes de energía por racionamiento en Ecuador.

Consumo de energía eléctrica por país:



Nota: Haití no reporta consumo de energía eléctrica ya que ellos autogeneran su energía por medio de combustibles fósiles. Colombia es el país con mayor consumo de kWh, lo que se relaciona directamente con el mayor número de operaciones.

Consumo de energía eléctrica por fuente:



En 2024, el 32% de la electricidad consumida por nuestros hoteles procedió de fuentes renovables. Seis hoteles del Grupo y la oficina principal de Bogotá continúan utilizando energía certificada derivada de hidroeléctricas.

Consumo de energía por fuente [kWh]

● Eléctrica no renovable ● Eléctrica renovable



Consumo de Energía proveniente de combustibles fósiles (kWh):

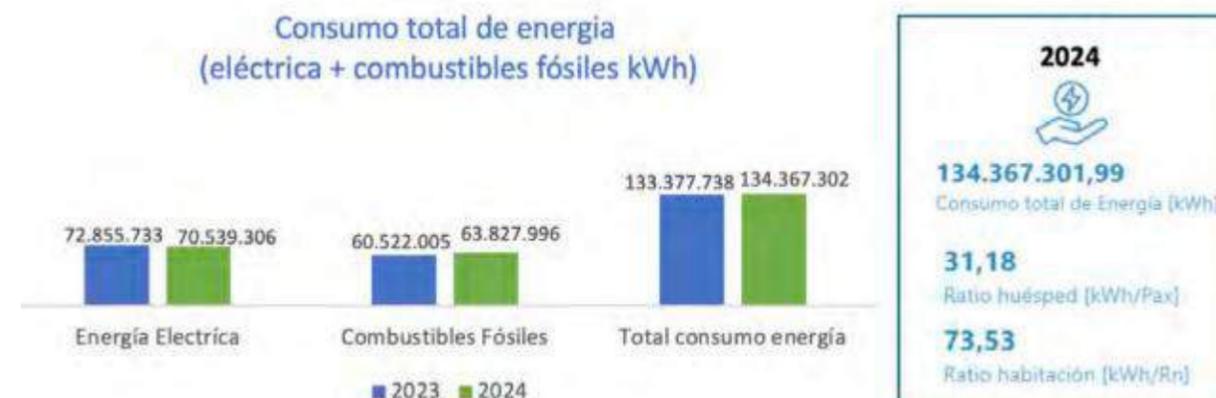
Los combustibles fósiles son utilizados en diversos equipos para la operación del hotel, entre estos encontramos estufas, hornos, calderines, plantas de generación alterna de energía, vehículos, secadoras, equipos de jardinería, entre otros.

Consumo de energía de combustibles fósiles (kWh)

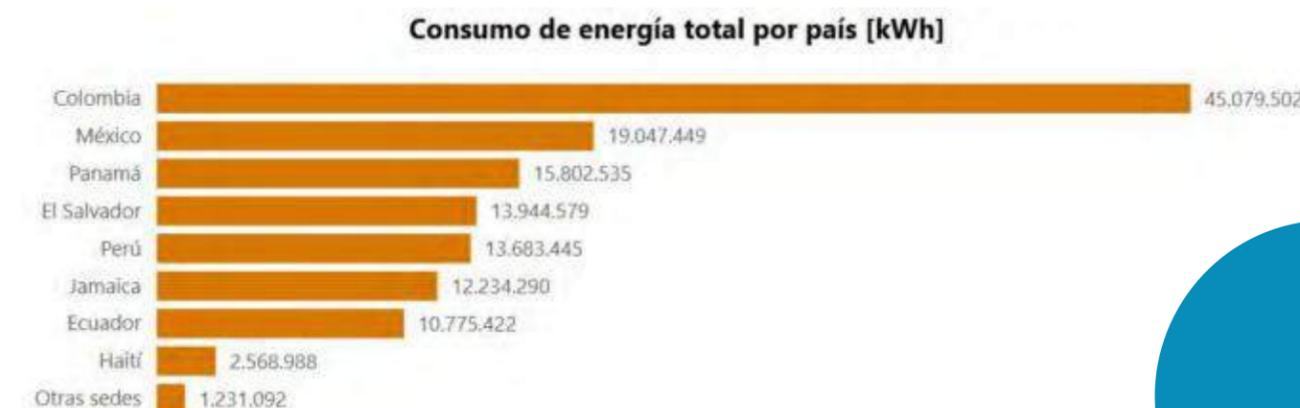
Combustible	2023	2024
GLP	44.517.439	46.323.713
Gas Natural	7.676.120	7.031.230
ACPM Fuente Fija	5.952.279	8.126.369
ACPM Fuente Móvil	1.301.142	1.201.273
Gasolina Fuente Fija	103.133	82.574
Gasolina Fuente Móvil	764.950	888.291
Gas Propano	206.943	174.545
Total Consumo kWh	60.522.005	63.827.995

El aumento de consumo de GLP se debe a que calderines de Panamá e Isleño que funcionaban con Diesel pasaron a tener un combustible más limpio como lo es GLP, el gas natural disminuyó por retiro de hotel Aloft, el aumento de ACPM fuente fija se debe a mayor uso de plantas generadoras de energía, debido a racionamientos en Ecuador y afectaciones por huracán en Jamaica. La disminución en gasolina fuente fija se debe a cambio en la planta de energía de Ticuna, ya que se adquirió una nueva que consume menos combustibles. La disminución en gasolina fuente móvil se debe a menor uso de vehículos.

Consumo total de energía (eléctrica + combustibles fósiles) (kWh)



Consumo total de energía (eléctrica + combustibles fósiles) (kWh) por país:



Consumo total de energía en MWh por fuente:

Fuente de energía	Consumo en MWh
Energía Eléctrica Renovable	22.651,59
Energía Eléctrica No Renovable	47.887,71
Combustibles fósiles	63.827,99
Total de consumo energético	134.367,29

Cálculo de la intensidad de consumo energético por ingresos 2024

Consumo total de energía (kWh)	EBITDA ajustado recurrente	(Consumo kWh / ingresos EUR)
134.367.302	60.923.718 EUR	2,20

Para consultar los avances de nuestras metas de "Ecoeficiencia Operacional" ver Anexo 2P.

Prevención de la contaminación

GRI	305-1, 305-2
Ley 11/18	Cualquier forma de contaminación atmosférica, ruido y contaminación lumínica. Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afecten gravemente el medio ambiente Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático Emisiones de gases de efecto invernadero Uso de energías renovables

La contaminación atmosférica, visual y auditiva (AVA) puede afectar directamente a nuestros huéspedes, trabajadores, comunidades cercanas y a los ecosistemas circundantes. A continuación, se detallan las fuentes de contaminación atmosférica, visual, auditiva, al suelo y el agua en las cuales la organización puede generar impacto:



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

- Cambio progresivo de aires acondicionados y equipos de refrigeración con gases refrigerantes más amigables con el medio ambiente.
- Programa de mantenimiento preventivo y correctivo para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos y reducir las emisiones de GEI.
- En desarrollo del concurso de biodiversidad continuamos avanzado en la implementación de huertas en nuestros hoteles, con el objetivo de cosechar algunas frutas y verduras para el consumo propio en nuestras cocinas, con ello se disminuye la cantidad de emisiones de CO2 por transporte de materias primas del alcance 3. En los hoteles Heliconias y Galeón en Colombia, se cosecharon alrededor de 9.291 kilos entre frutas y verduras.

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

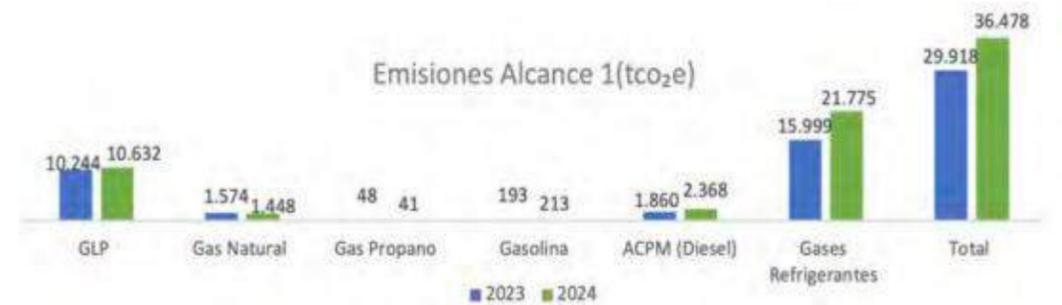
Huella de Carbono



Adicional la medición de huella de carbono Alcance 1 y Alcance 2, en 2024 alcanzamos un importante hito con el proyecto de medición del alcance 3, lo que nos permitió elaborar el primer inventario de emisiones indirectas a lo largo de nuestra cadena de valor. A partir de este logro, podemos empezar a definir un plan de acción para los próximos años.

Los datos de emisiones que se muestran a continuación están calculados según el Green House Gas Protocol (GHG Protocol).

(GRI 305-1) Cálculo de Alcance 1 de la Huella de Carbono de Combustibles Fósiles: El cálculo del alcance 1 incluye, consumo de gas licuado de petróleo (GLP), gas natural, gas propano, gasolina, ACPM y gases refrigerantes.



Fuente de los factores de emisión: DEFRA, Fuel properties, edition - 2024, los cálculos de huella de carbono se calculan en TnCO₂e, esto incluye gases como el metano - CH₄, el óxido nitroso - N₂O y Dióxido de carbono CO₂. El aumento de emisiones de CO₂ está relacionada con el mayor uso de gases refrigerantes por actividades de mantenimiento correctivo Y mejoras en la cuantificación de consumos; y con respecto al Diesel, se presentó mayor uso de las plantas de suplencia. Los gases refrigerantes de mayor consumo en el 2024 son R410A con un 56%, R22 con el 17%, R134 con el 11%, R404A con el 11% y otros gases con el 5% restante. La organización continúa trabajando en el recambio de equipos acondicionado por aquellos que utilicen gases más limpios y en 2024 se empezaron adquirir aires que utilizan gas refrigerante R32 que su factor de emisión es menor.

Comparativo últimos dos años Alcance 1:



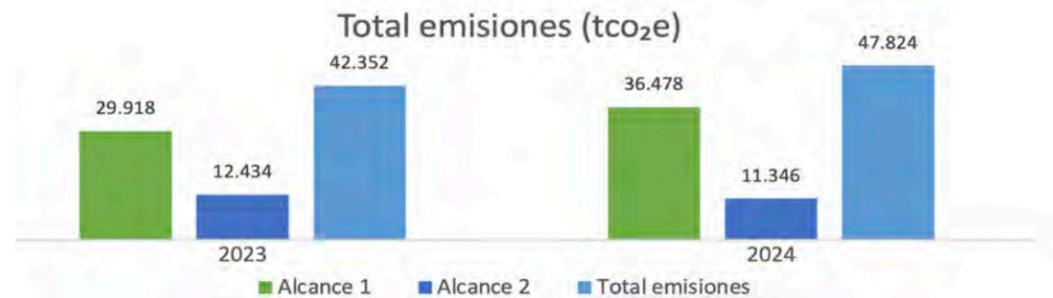
[GRI 305-2] Cálculo del Alcance 2 de la Huella de Carbono por el consumo de electricidad: Los factores de emisión han sido obtenidos de la Agencia Internacional de la Energía. Este informe abarca datos de agencias, salas, oficinas corporativas, bodegas y la Fundación Decameron, así como de todos los hoteles del Grupo.



Nota: Para el cálculo del Alcance 2 Market-based y Location-based se han utilizado los factores de emisión de la Agencia Internacional de la Energía (AIE). La diferencia de las emisiones de alcance 2 calculadas por el método "location based" y "market based" se debe a la compra de electricidad con certificado de redención de energía renovable.

En 2024, cinco (5) hoteles de Colombia y el hotel de Panamá, adicional la oficina corporativa de Colombia consumieron energía proveniente de fuentes renovables de hidroeléctrica, lo que representó que se dejaron de emitir 4.386 Toneladas de emisiones de CO₂ Eq.

Total de emisiones del Alcance 1 y 2:



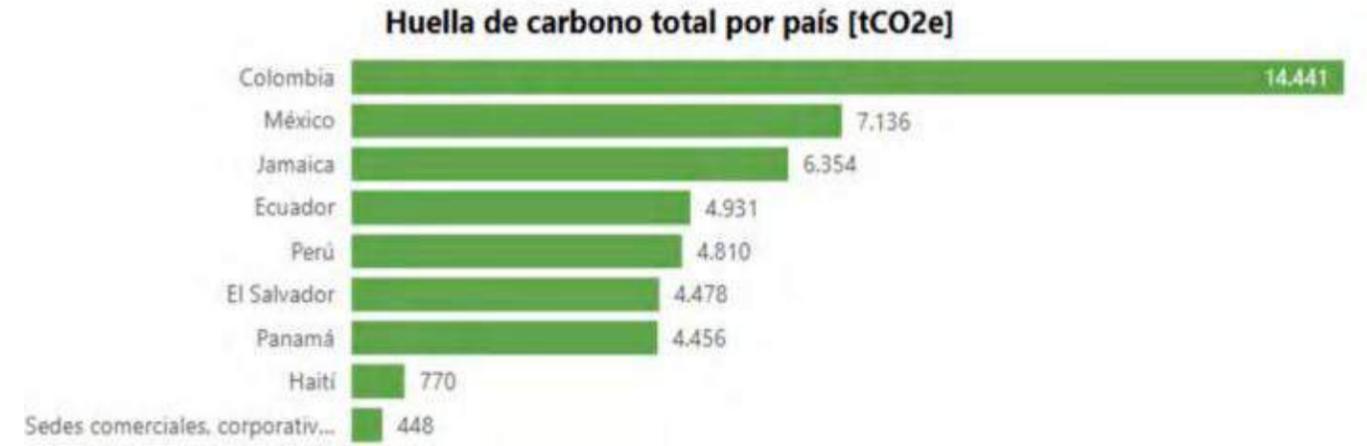
* El total de emisiones se ha calculado con base en las emisiones del Alcance 1 y del Alcance 2 Market Based. El total de emisiones con base en el Alcance 1 y el Alcance 2 Location Based es equivalente a 52.210 tco₂eq en 2024 y 46.803 tco₂eq en 2023

En 2024 se aumenta la huella de carbono en 5.472 tCO₂eq bajo el método Market Based en comparación con 2023. Esto se debe principalmente al mayor consumo de gases refrigerantes, GLP y diesel en nuestras operaciones.

A continuación, se detalla el total de emisiones en tCO₂eq y los ratios por huésped noche y habitación noche son expresados en kgCO₂eq.



Huella de carbono por país:



* Emisiones calculadas según el método "market based".



E1-6 Emisiones GEI Alcance 3

(GRI 305-3) Cálculo del Alcance 3 de la Huella de Carbono por emisiones indirectas generadas en la cadena de valor:

En línea con nuestro compromiso de medir nuestro impacto, en 2024 contratamos un consultor externo para realizar el primer inventario de huella alcance 3, de las 15 categorías nos aplicaron 9, en la siguiente imagen detallamos las categorías aplicables y la emisión por cada una de ellas:

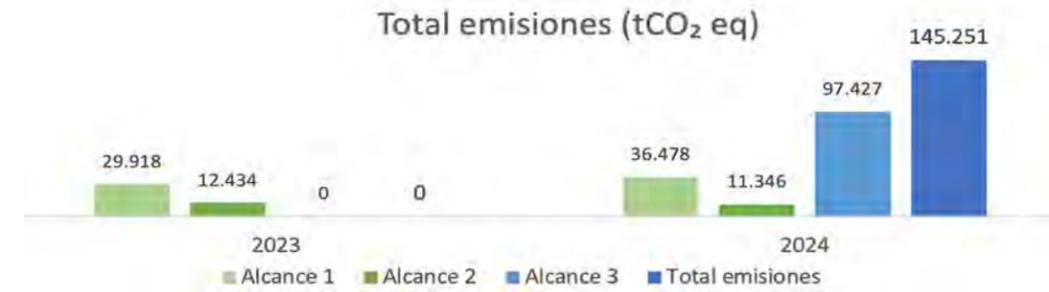
Realizamos el primer inventario de huella alcance 3



Nota: Las categorías 2 y 4 se calcularon bajo una metodología de basado en gastos, categorías 3, 5, 6, 7 y 13 se utilizó metodología basada en datos reales y por último las categorías 1 y 12 fueron calculadas utilizando un método híbrido entre metodología basada en gastos y datos reales de las operaciones.



Total de emisiones del Alcance 1, 2 y 3:



Nota: en 2023 no se realizó medición de alcance 3.

Inversiones realizadas para la mitigación del cambio climático, divulgando los indicadores clave de desempeño de CapEX

Proyecto o inversión	USD
Inversiones en recambio de iluminación LED	269.625
Adquisición de eficiencia energética	2.751
Adquisición de equipos con uso de energía solar	6.432
Sustitución de combustibles más limpios	146.558
Inversiones en aires acondicionados	1.744.600
Total	2.169.966

Adicional a las inversiones anteriores, desde el área de Alimentos y bebidas en los hoteles en Panamá, Ecuador, México y El Salvador continuamos con la implementación de tecnologías de "Cook & Chill", lo que permite eficiencias energéticas por reducir los tiempos de calentamiento y enfriamiento de los alimentos.

Análisis de riesgos físicos y de transición relacionados con el clima

En el último trimestre de 2024 iniciamos el proceso de análisis y valoración de riesgos físicos (Crónicos y agudos) y de transición asociados a los impactos por el cambio climático, el objetivo es identificar los riesgos y oportunidades a los que se podría enfrentar Decameron entre 2030 y 2050 bajo un escenario de "Net Zero 2050", "Delayed transition" y "Current Policies". Dentro de los riesgos identificados se encuentran:

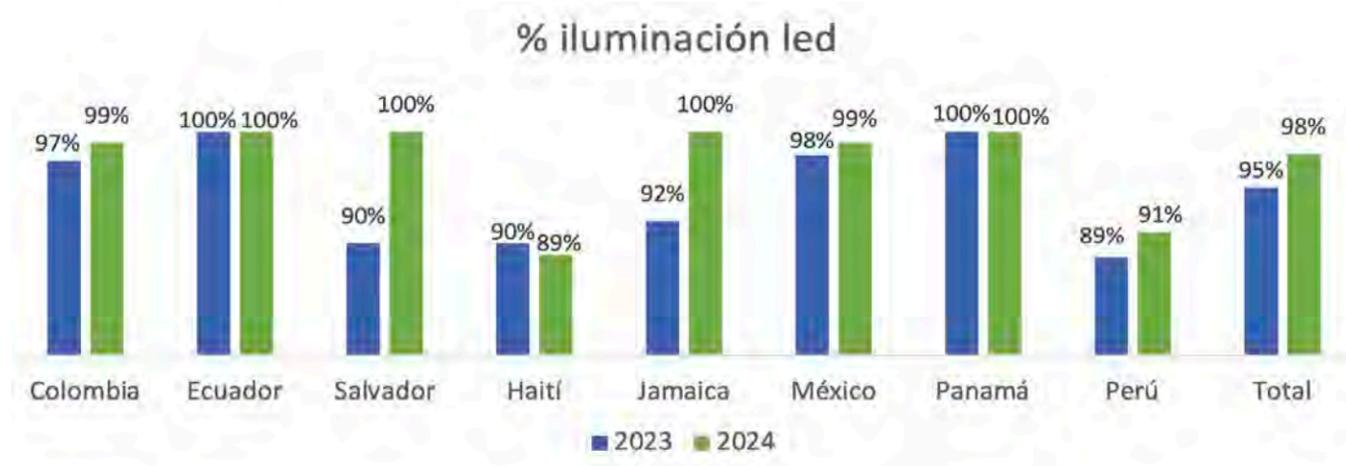


Contaminación lumínica y auditiva:

Evaluaciones o monitoreos ambientales: Realizamos monitoreos de ruido en dos (2) de nuestros hoteles: Mompiche y Punta Centinela. Los resultados de estas evaluaciones fueron favorables y se está cumpliendo con los valores límites permisibles. En 2024 invertimos 1.627 USD en las mediciones y adecuaciones locativas, implementando barreras para evitar la propagación del sonido en los hoteles de Panaca y Mompiche.

Quejas de ruido: Durante 2024, recibimos dos (2) quejas relacionadas con el ruido de nuestras operaciones. En el hotel Cartagena la autoridad ambiental realizó la visita de inspección correspondiente y en el caso del Hotel Radisson Miraflores la Municipalidad. Estas quejas no generaron multas o sanciones. En ambos eventos provenían de las actividades de entretenimiento, y se implementaron controles de forma inmediata para ajustar el volumen de los equipos.

Implementación de iluminación LED:



Para consultar los avances de nuestras metas de "Cambio climático y contaminación" ver Anexo 2Q.

ECONOMIA CIRCULAR

En línea con el ODS 12 "Producción y consumo responsable" somos conscientes que para garantizar la continuidad de nuestros servicios debemos aplicar prácticas que optimicen el consumo de materias primas, así como prácticas para gestionar de forma más adecuada los residuos que generamos en el desarrollo de nuestras actividades, por lo cual trabajamos acorde a principios de la economía circular, la cual nos permite mejorar nuestro desempeño ambiental en la gestión final de residuos.

(GRI 306-2) ¿Cómo gestionamos nuestros residuos?

Durante el 2024 reforzamos nuestro compromiso con la gestión integral de los residuos generados en el desarrollo de nuestras actividades, simplificando su gestión a través de las siguientes cuatro fases:



Prevención

Capacitación

El entendimiento de la importancia del abastecimiento responsable de recursos y de la gestión integral de residuos, es el punto de partida para que nuestros colaboradores y huéspedes tomen consciencia de sus hábitos de consumo y se involucren de forma activa en los lineamientos ambientales que hemos definido como organización.

Durante el 2024 trabajamos con cada uno de los hoteles, entendiendo sus necesidades operativas y logísticas, para generar procesos de capacitación específicos y reforzado de esta forma conceptos claves de la económica circular, como lo son la mitigación, separación, almacenamiento, cuantificación y disposición final, así mismo desde el equipo de la Dirección Corporativa de Sostenibilidad y Excelencia Operacional se han impartido lineamientos para la selección y control de gestores de residuos.

Finalmente, para ser extensiva la invitación a una correcta gestión de residuos en la totalidad de la organización Decameron, incluimos un módulo de gestión integral de residuos en el curso de sostenibilidad corporativa 2024.





Mitigación en la generación

La generación de residuos es una de las principales ambientales, ya que estos contaminan ecosistemas terrestres y marítimos, por lo cual es necesario emprender acciones para evitar su generación, por lo cual durante el 2024 realizamos las siguientes actividades para reducir su generación en nuestras operaciones hoteleras y sedes corporativas y comerciales.

- Eliminación y sustitución progresiva de elementos de un solo uso como pitillo, agitadores, vasos, cubiertos y envases desechables.
- Proyecto de sustitución de amenities de uso individual en hoteles Colombia, Ecuador.
- Reparación de elementos electrónicos y de mobiliaria.
- Implementación de luces LED, las cuales tiene mayor vida útil.
- Programa de donaciones de activos dados de baja.
 - Gestión de desperdicios de alimentos, como detallamos a continuación:

¿Cómo gestionamos los desperdicios de alimentos?

Con el propósito de reducir nuestra generación de residuos orgánicos trabajamos un proyecto dirigido a la disminución del desperdicio de alimentos a través del desarrollo de un nuevo estándar de menú, que promueve el uso de productos locales y de temporada, mejorando el aprovechamiento de materias primas y la rotación de productos. Para garantizar los resultados de este proyecto, sumamos a este, las auditorías de menú, en el que diferentes áreas de la compañía nos acompañan en la verificación del cumplimiento de estos estándares, para que así podamos dar continuidad al ejercicio sostenible derivado de esta implementación. En estas auditorías se verifica a diario, el cumplimiento del estándar, en los 3 servicios del día (desayuno, almuerzo y cena), y por medio de una encuesta se comparten estos resultados, que evidencian el porcentaje de cumplimiento de cada una de las cocinas.

Adicionalmente a este ejercicio hemos vinculado la compra de tecnología especializada en cocción inteligente, y enfriamiento potente, la cocción inteligente nos ayuda a disminuir el desperdicio de

Hemos vinculado la compra de tecnología especializada en cocción inteligente, y enfriamiento potente, la cual nos ayuda a disminuir el desperdicio de alimentos.

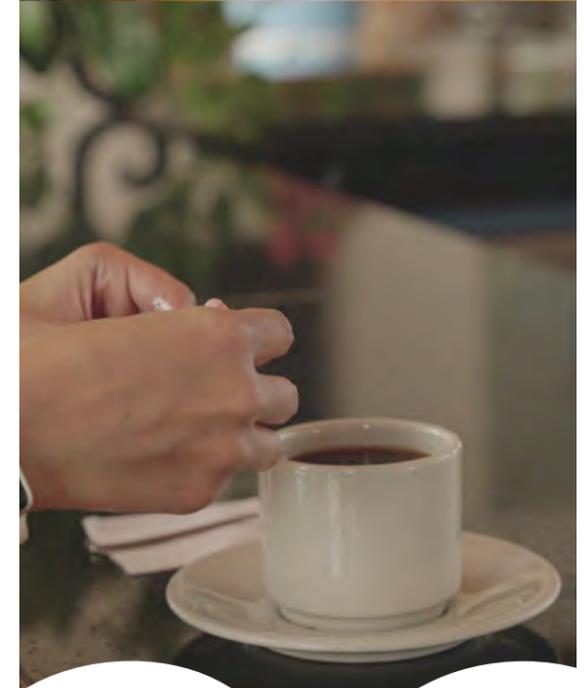
alimentos por mala aplicación en las técnicas de cocción. Así mismo, hemos incorporado la tecnología de abatimiento, que consiste en enfriar de forma ultra rápida, las preparaciones, que aún están calientes, para detener el proceso de descomposición y disminuir desperdicio de alimentos por reproducción microbiana, consecuencia de la sobre exposición a la temperatura de riesgo. Estas tecnologías nos garantizan menor consumo de energía eléctrica, gas y agua, debido a que su programación está completamente parametrizada y no depende del factor humano para finalizar los procesos de cocción.

A nivel de todos los países, estamos trabajando en el cambio de nuestro café tradicional molido, a café soluble, el cual no requiere, filtros desechables en su preparación, ya que no genera desperdicio, producto del proceso de colado, también tiene una huella de carbono 60% inferior al café tradicional, ya que el rendimiento por kilo es 3 veces mayor. El piloto de este proyecto se realizó con éxito en Colombia en 2024.

En los hoteles de Colombia, implementamos el modelo de compra de postas de carne de res, enfocado en utilizar las piezas que generan menos desperdicio, en esta misma línea de la carne de res, desarrollamos e implementamos nuestra fórmula de las hamburguesas, utilizando un 20% de proteínas alternativas, disminuyendo así, el consumo de carne de res para hamburguesa, que es uno de los consumos más representativos dentro del menú, y la que más genera emisiones de CO₂.

En los hoteles de México implementamos la compra de productos listos para retermalizar y servir, con un proveedor certificado en prácticas sostenibles, estas preparaciones, simplifican nuestro ejercicio productivo y reducen el desperdicio durante la producción.

Finalmente, informamos que durante los meses de septiembre y octubre desarrollamos un convenio piloto con una fundación social para donar alimentos preparados con óptimas condiciones de inocuidad desde el Hotel Decameron Cartagena, logrando de esta forma el aprovechamiento de más de 500 kilos de alimentos compuestos principalmente de proteínas, harinas y granos que fueron distribuidos en cuatro comedores comunitarios destinados a niños en condición de vulnerabilidad alimentaria en la ciudad de Cartagena. Para el 2025 seguiremos trabajando en nuevos convenios con fundaciones similares para retomar la donación de alimentos preparados, lo que nos permitirá generar mayor impacto social en las comunidades donde operamos al mismo tiempo que reducimos el desperdicio alimenticio.



Generación y gestión

Separación

Como la legislación ambiental en materia de residuos es diferente en cada país en que operamos, hemos estandarizado y formalizado a través de procesos de formación en nuestros hoteles y sedes corporativas y comerciales, la siguiente tabla de clasificación de residuos, en la cual se incluye por primera vez una separación de los Residuos de aparatos eléctricos o electrónicos – RAEE, dado su potencial de aprovechamiento y gestión especializada.

Clasificación de residuos DECAMERON						
No peligrosos			Peligrosos			
Orgánicos	Aprovechable o reciclable	Ordinario o no aprovechables	Peligrosos	Especiales	Aceite vegetal Usado (AVU)	RAEE

Para el 2025 seguiremos trabajando para lograr un mayor grado de separación de residuos y de esta forma poder gestionarlos de una forma más eficiente.

Finalmente, informamos que hemos identificado y relacionado a nuestras operaciones en Ecuador, Perú, Panamá, Guatemala, El Salvador, México, Jamaica y Haití los requisitos que deben de cumplir los gestores para la prestación de sus servicios de recolección y disposición final de residuos, lo cual nos permite garantizar el cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a cada país.

Almacenamiento

Durante el 2024 hemos trabajado arduamente en extender el Plan de Gestión Integral de Residuos a cada una de nuestras unidades, realizando el acondicionamiento de los cuartos de residuos, incrementando el número de contenedores de residuos permitiendo una separación más efectiva de estos.

Cuantificación

[GRI 306-3, 306-4, 306-5] En el 2024 se logró un mayor avance en la gestión adecuada de residuos, es decir en la cuantificación y disposición final. A continuación, relacionamos nuestras unidades por país y los residuos gestionados y cuantificados por cada una de ellas.

	País	Orgánicos		Ordinarios		Aprovechables		Peligrosos		Especiales		AVU		RAEE	
		2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2024	
Hoteles		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		✗	—	✓	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		✗	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✓	✓	
		—	—	—	—	—	—	✓	✓	—	—	—	✓	✓	
		✗	—	✗	—	—	—	—	—	—	—	—	—	✓	✓
		✗	—	✗	—	✗	✗	✗	✗	—	✗	✗	✗	—	—

✓ Cuantificación de residuos optima
 — Cuantificación de residuos parcial
 ✗ Sin cuantificación de residuos

Nota: No se reporta data de generación del hotel Índigo en Haití, ni el Hotel San Isidro en Perú, dado que estas operaciones no operaron durante el 2024.

Métodos de cuantificación de residuos

País	Operación	Método de cuantificación
Colombia y Ecuador	Todos	Pesaje completo
El Salvador	Salinitas	Pesaje completo*
Panamá	Panamá	Pesaje completo**
Jamaica	Todos	Estimaciones OH similares***
México	Los Cabos	Estimación: (Ene-Jul) / Cuantificación: (Ago-Dic)
	Complex	Estimación: (Ene-Sep) / Cuantificación: (Oct-Dic)
	Cocos, La Marina y Coral	Estimaciones OH similares***
Perú	Punta Sal	Pesaje completo
	El Pueblo	Estimación: (Ene-Jun) / Cuantificación: (Jul-Dic)
	Miraflores	Estimaciones OH similares***

* Pese a que el pesaje es completo no hay separación de orgánicos, ordinarios y aprovechables

** Pese a que el pesaje es completo no hay separación de orgánicos y ordinarios

*** Estas bases para 2025 ya tendrán báscula, por lo cual en este año pasarán a tener datos de pesaje en vez de estimaciones

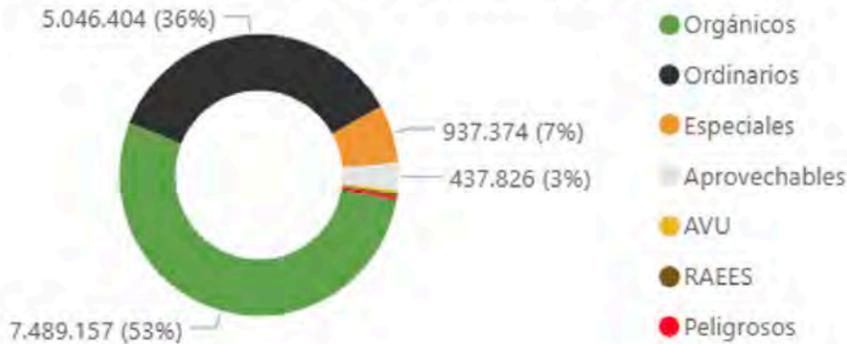
Generación de residuos por tipo [kg]



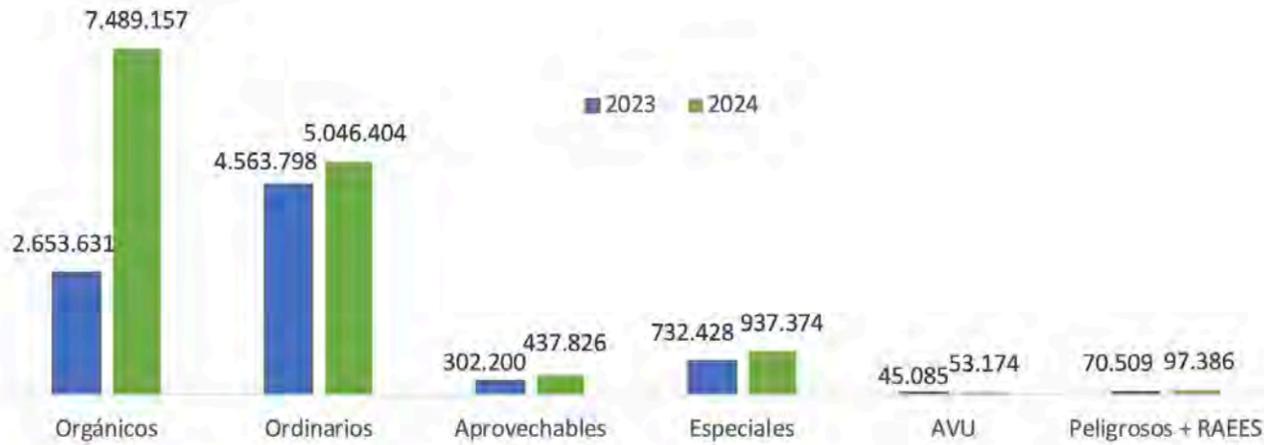
14.061.321,36
Generación de residuos [kg]

99,76 %
Hoteles

0,24 %
Sedes y Fundación



Comparativo 2023 VS 2024



Tipo	2023 Cantidad [kg]	2024 Cantidad [kg]	Variación	Explicación variación
Total	8.367.649,74	14.061.321,36	68%	El aumento de la generación global de residuos obedece a un mayor grado de la implementación del plan de gestión integral de residuos, logrando una mayor cuantificación de los residuos en la totalidad de nuestras operaciones hoteleras.
Orgánicos	2.653.630,67	7.489.156,54	182,2%	Para el ejercicio de reporte 2024 se realizaron estimación del porcentaje de residuos orgánicos que se estaban contabilizando como residuos ordinarios.
Ordinarios	4.563.797,60	5.046.403,82	10,57%	
AVU	45.084,96	53.174,23	17,9%	Durante el 2024 logramos convenios con nuevos gestores de residuos de aceite vegetal usado en Jamaica y México.
Aprovechables	302.200,30	437.826,35	44,9%	Durante el 2024 logramos convenios con nuevos gestores de residuos reciclables en las operaciones de San Andrés en Colombia, Panamá y El Pueblo en Perú.
Peligrosos	70.508,67	45.771,03	-35,1%	La disminución en la generación de residuos peligrosos corresponde al retiro de los residuos RAEES de esta categoría.
RAEES	No aplica	51.615,17	No aplica	Durante el año 2024 se realizó la separación de este tipo de residuos que de acorde a la normatividad de cada país puede ser considerado como un residuo peligroso o especial. Se realiza está distinción por el potencial de aprovechamiento de este tipo de residuos.
Especiales	732.427,54	937.374,22	28,0%	El aumento en la generación de residuos especiales corresponde a un mayor control de este tipo de residuos, incluyendo mayor seguimiento a los residuos procedentes de lodos PTAR y trampas de grasa.

Aprovechamiento

Reutilización

Promovemos la reutilización como una práctica para gestionar nuestros residuos, lo cual impulsamos también a través de nuestro programa de donaciones de activos dados de baja, de esta forma no solo reducimos la generación de residuos, sino que generamos impacto social a nuestros grupos de interés.

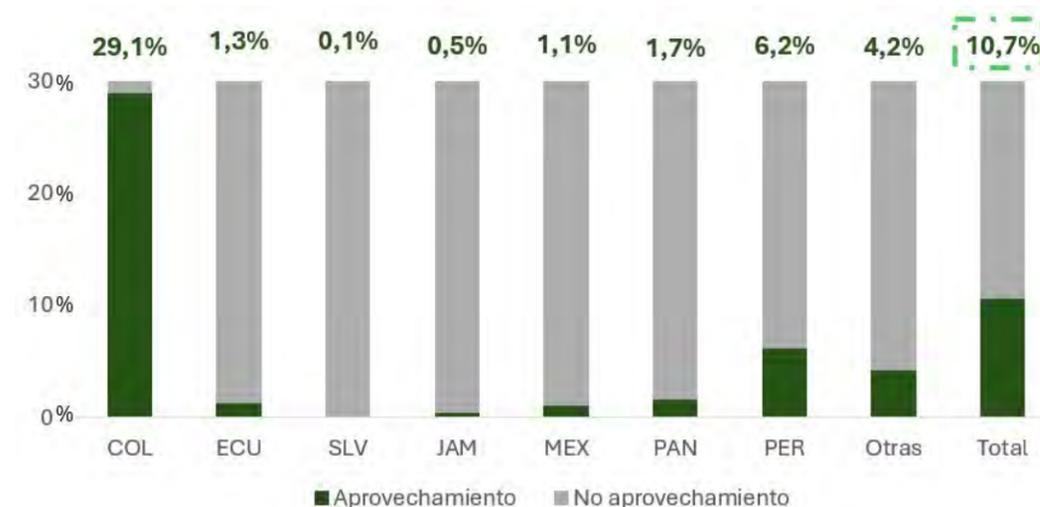
Reciclaje

Tratamos de potencializar el reciclaje de los diferentes tipos de residuos en nuestra organización, realizando entrega de residuos reciclables como papel, cartón, metal, vidrio, etc., residuos orgánicos, residuos de aceite vegetal usado y residuos de aparatos eléctricos y electrónicos a gestores autorizados para realizar procesos de recuperación de materiales, compostaje, generación de alimento para animales (en los países en donde es permitido) y biodiesel.

Para el año 2024 estimamos nuestro porcentaje de aprovechamiento en 10,70% el cual está compuesto de la siguiente forma

Tratamos de potencializar el reciclaje de los diferentes tipos de residuos en nuestra organización, realizando entrega de residuos reciclables como papel, cartón, metal, vidrio, etc.,

País	Operación	Tipo de residuo	Aprovechamiento
Colombia	Barú, Cartagena y Galeón	Orgánicos	Compostaje
	Todos	Aprovechables	Reciclaje
	Todos	AVU	Generación de biodiesel
	Todos	RAEES	Recuperación de elementos aprovechables
Ecuador	Todos	AVU	Generación de biodiesel
	Punta Centinela	RAEES	Recuperación de elementos aprovechables
El Salvador	Todos	AVU	Generación de biodiesel
Jamaica	Montego y Cornwall	AVU	Generación de biodiesel
México	Todos	Aprovechables	Reciclaje
		AVU	Generación de biodiesel
		RAEES	Recuperación de elementos aprovechables
Panamá	Todos	Aprovechables	Reciclaje
		AVU	Generación de biodiesel
		RAEES	Recuperación de elementos aprovechables
Perú	El Pueblo y Punta Sal	Aprovechables	Reciclaje
		AVU	Generación de biodiesel
		RAEES	Recuperación de elementos aprovechables
Otras unidades	Sedes administrativas y comerciales	RAEES	Recuperación de elementos aprovechables



Eliminación

Los residuos que actualmente no tenemos capacidad de aprovechar vía reutilización o reciclaje, son dispuestos acorde a sus condiciones de peligrosidad, por lo cual remitimos los residuos ordinarios o comunes a rellenos sanitarios aprobados por las autoridades ambientales correspondientes, mientras que los residuos peligrosos o especiales son dispuestos a través de gestores ambientales autorizados, quienes garantizan su destrucción segura a través de procesos de desactivación, incineración o almacenamiento en celdas de seguridad.

Finalmente, declaramos que en la prestación de nuestros servicios hoteleros no generamos residuos radiactivos.

Consumo de materias primas

(GRI 301-1) Somos una empresa prestadora de servicios hoteleros y vacacionales, y dentro de nuestro alcance no se encuentra la producción de bienes, sin embargo, somos conscientes de que requerimos de estos para garantizar nuestra actividad económica, así mismo reconocemos que somos unos grandes consumidores de materias primas y recursos como agua y energía, por lo cual estamos comprometidos con su consumo responsable.

La totalidad de nuestros hoteles y unidades administrativas cuentan con el Sistema NETSUITE (exceptuando Haití), el cual permite centralizar la totalidad de las compras, así como generar reportes de consumo como el que presentamos a continuación:



Categoría	2023	2024	Unidad	Var Nominal	Var %
Alimentos I: pollo, carnes de res y cerdo, pescados y mariscos entre los más importantes	9.347.063	11.495.212	Kg	2.148.148	23,0%
Alimentos II: huevos, leche, queso, aceite y arroz entre los más importantes	11.023.040	14.003.023	Und	2.979.983	27,0%
Bebidas: agua, licores, bebidas gaseosas, refrescos	5.906.809	6.670.689	Und	763.880	12,9%
Suministros: hielo, toalla de manos desechable, químicos de limpieza, amenities, mascarillas, gel anti bacterial, guantes, entre otros elementos de aseo	15.506.282	15.572.955	Und	66.673	0,4%
Mantenimiento I: alimentos para animales	589.943	651.174	Kg	61.232	10,4%
Mantenimiento II: cable, rejilla y viruta	21.990	29.231	Metros	7.241	32,9%
Mantenimiento III: cloro para piscina, pintura, gas refrigerante, madera y otros elementos de ferretería	2.661.066	2.476.008	Und	-185.057	-7,0%

Nota: Los incrementos en las variaciones corresponden a que para el año 2024 ya teníamos todas las unidades consolidadas en NETSUITE (se excluye el Hotel Indigo, Haití, dado que no operó durante todo el 2024), mientras que para el año 2023 el despliegue fue paulatino y por países

Para consultar los avances de nuestras metas de "Economía Circular" ver Anexo 2R.



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

Con el fin de controlar los indicadores y evaluar la ecoeficiencia de nuestras operaciones, continuamos monitoreando indicadores ambientales relacionados con el consumo de agua, energía, generación de residuos y huella de carbono.

Indicador	Unidad	2021	2022	2023	2024
Consumo de Agua	m3/Huésped X Noche	0,70	0,68	0,64	0,63
	m3/Habitación X Noche	2,11	1,58	1,48	1,49
Consumo de Energía	kwh/ Huésped X Noche	41,29	37,75	32,74	31,18
	kwh/ Habitación X Noche	86,91	87,35	75,65	73,55
Huella de Carbono (Alcance 1 y 2)	kgCO2/ Huésped X Noche	13,26	12,64	10,40	11,09
	kgCO2/ Habitación X Noche	27,91	29,24	24,02	26,16
Generación de Residuos	kg/ Huésped X Noche	1,82	2,34	2,64	3,26
	kg/ Habitación X Noche	3,84	5,52	6,22	7,69

Nota: Para las anteriores ratios de consumo de agua, energía y generación de huella de carbono se tiene en cuenta los promedios corporativos y consumos de todas las unidades de negocio, incluye hoteles, restaurantes, salas, agencias, oficinas corporativas, bodegas y Fundación Decameron, para las ratios de generación de residuos se tuvieron en cuenta la totalidad de los residuos acorde a la tabla de métodos de cuantificación (4 países cuantificados + 3 países estimaciones). El consumo de energía incluye eléctrica y de combustibles fósiles. Para la ratio de huella de carbono se tiene en cuenta las emisiones por el método market based. Huésped Noche es el número de pasajeros noches presentes en los hoteles durante todo el año. Habitación noches es el número de habitaciones noches ocupadas durante todo el año y de todos los hoteles del grupo.

Metas ambientales "Sostenibilidad Decameron 2030"

Hemos logrado un gran avance al establecer y socializar con el equipo directivo las metas del componente ambiental. Estas metas descritas anteriormente en la estrategia de sostenibilidad tienen una fecha de ejecución para el año 2030, por lo cual los próximos años estaremos enfocados en generar proyectos e iniciativas que permitan que nuestras operaciones alcancen dicho objetivo.

Biodiversidad

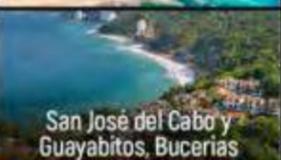
GRI	304-1
Ley 11/18	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad

La conservación de la biodiversidad en nuestros destinos es una prioridad para el Grupo Decameron. Nuestro sector turístico se beneficia de la variedad de paisajes y especies en los entornos naturales donde se ubican la mayoría de nuestros hoteles, especialmente en zonas costeras. Proteger estos ecosistemas marinos y terrestres es crucial para garantizar la atracción de turistas que valoran destinos con alta diversidad biológica.

(GRI 304-1) Número de instalaciones ubicadas cerca o en zonas protegidas

Para actualizar el inventario de áreas protegidas cercanas a nuestras instalaciones, realizamos un análisis en 32 operaciones (hoteles, restaurantes, oficinas corporativas) utilizando la base de datos mundial WDPA (World Data Protected Areas), esta herramienta utiliza las categorías de la Unión Internacional para la conservación de la naturaleza (UINC).

Consideramos como "área natural protegida" aquellas designadas por la ley de cada país donde operamos y que se encuentren reportadas en las entidades gubernamentales locales. Aunque ninguna de nuestras operaciones se encuentra dentro de una reserva natural o protegida, al cierre de 2024 contamos con un total de dieciséis (16) hoteles ubicados cerca de estas zonas, lo que equivale al 50% de las operaciones evaluadas. En estas ubicaciones, nuestro compromiso es el cuidado y la preservación de dichas áreas:

País	Ciudad / Municipio	Operación / Área protegida	Categoría (UICN) / Importancia
Colombia		Baru / Los Corales del Rosario y de San Bernardo	Parque Nacional / Alberga diferentes ecosistemas marinos y costeros lo que representa una productividad natural y diversidad biológica.
	 Cartagena y San Andrés	Delfines, Aquarium, Isleño, Maryland, Marazul, San Luis y Restaurante Islander / Reserva de la biosfera Seaflower	Área Protegida Manejada / Contiene ecosistemas representativos de las regiones tropicales insulares, en especial extensos arrecifes coralinos, praderas de pastos marinos, manglares, playas, mar abierto y bosques secos tropicales, los cuales albergan puntos de alto endemismo.
Jamaica	 Montego	Cornwall Beach y Montego Beach / Montego Bay Marine Park	Parque Nacional / Conservación de la vida marina diversa. Cuenta con arrecifes de coral, manglares y lechos de pastos marinos, que sirven como un rico hábitat para varias especies.
México		Los Cabos / Sistema Ripario de la Cuenca y Estero de San José del Cabo	Área Natural Protegida / Gran combinación ecológica que da como resultado una notable biodiversidad en el estero, es considerado uno de los más importantes y amenazados humedales del noroeste de México.
	 San José del Cabo y Guayabitos, Bucerías	La Marina, Isla Coral, Complex y Los Cocos / Sierra de Vallejo-Río Ameca	Área Protegida Manejada / Comprende diferentes ecosistemas y vegetación, esenciales para la captación de agua y recarga de mantos acuíferos que abastecen a las comunidades de Bahía de Banderas y Puerto Vallarta.
El Salvador	 Sonsónete	Salinitas / Complejo Los Cóbanos	Área Protegida Manejada / Es el único lugar del país, donde se presentan corales formadores de arrecife y corales abanico, gran variedad de invertebrados, peces, cetáceos, entre otros. El lugar presenta una alta importancia para la pesca debido a la presencia de especies de peces, crustáceos y moluscos de importancia alimenticia.
Ecuador	 Esmeraldas	Mompiche / Manglares Estuario del Río Muisne	Áreas de Manejo de Hábitats y Especies / Cuenta con una de las extensiones de manglar más importantes del país, incluye seis especies de mangles: mangle pava, mangle rojo, mangle blanco, mangle negro, mangle piñuelo, mangle botón y nato.

Nuestras operaciones están rodeadas de gran diversidad de fauna, actualmente identificamos las especies más comunes y aquellas de especial cuidado. En parte de nuestros hoteles ubicamos señalética en áreas públicas para que trabajadores y huéspedes conozcan información de su gran valor y las consideraciones de cuidado.

Adicional, en nuestros menús no se ofrecen especies en condición de vulnerabilidad, respetamos los periodos de vedas y tenemos en nuestra cadena de suministro proveedores que nos certifican que las especies que lo requieren y/o aplican provienen de criadero. En el próximo año continuaremos trabajando en fortalecer el bienestar animal de las especies presentes en nuestras instalaciones y zonas aledañas, a través de la segunda versión del concurso de biodiversidad.

Iniciativas que ejecutamos durante 2024 en pro de la biodiversidad:

Concurso de Biodiversidad



CONCURSO DE BIODIVERSIDAD 2024

Conservando la biodiversidad, protegemos *nuestro hogar*

En Hoteles Decameron, la biodiversidad no solo embellece nuestros destinos; es el corazón que da vida a nuestras experiencias vacacionales.

Desde las playas cristalinas hasta los bosques y manglares que rodean nuestros hoteles, la riqueza natural es un pilar esencial de lo que ofrecemos a nuestros huéspedes.

Por eso, preservar y restaurar estos ecosistemas no es solo una prioridad, sino un compromiso que asumimos con pasión y responsabilidad.

Para materializar esta misión, diseñamos el Concurso de Biodiversidad 2024, liderado por la Dirección Corporativa de Sostenibilidad y la VP de Operación Hotelera. Esta iniciativa busca inspirar y movilizar a nuestras operaciones hoteleras para contrarrestar los desafíos ambientales y sociales en materia de biodiversidad.

Cinco Categorías, Una Misión Común

Desde abril hasta diciembre, nuestros hoteles participaron en 17 proyectos que abarcaron las siguientes categorías:

- Monitoreo de biodiversidad
- Conservación de especies en peligro de extinción
- Cuidado de hábitats
- Educación y sensibilización ambiental
- Agricultura sostenible

Un Impacto que Inspira

Contamos con la participación de 21 de nuestros 28 hoteles, que dedicaron tiempo y esfuerzo para generar un impacto positivo. Gracias a estas iniciativas logramos:



Celebrando a Nuestros Ganadores

El 13 de diciembre, un jurado independiente conformado por representantes de Valorem, Fundación Santo Domingo y Deloitte, seleccionó a los proyectos ganadores:

- 1er lugar: El Huerto - Galeón, Colombia
- 2do lugar: Monos Aulladores - Mompiche, Ecuador
- 3er lugar: Planta un Árbol y Crea Conciencia - Punta Sal, Perú


COLOMBIA

OPERACIÓN
Galeón

Categoría: A (Agricultura sostenible)

Objetivo:
Establecer una huerta urbana sostenible en el hotel que permita fomentar la biodiversidad y reducir en un 10% la compra de alimentos externos durante el primer año de operación.

Valor agregado:
Replicar este proyecto con sus 3 principales ejes a todas las bases y en alianza con la fundación Decameron este objetivo es alcanzable y medible.

				
Voluntariado	Formación	Plantas	Áreas verdes	Especies beneficiadas
214	71	1.185	323	Especies comestibles
<small>HORAS</small>	<small>HORAS</small>	<small>UNIDADES</small>	<small>M2</small>	




ECUADOR

OPERACIÓN
Mompiche

Categoría: A (Cuidado de Hábitats)

Objetivo:
Promover la conservación del hábitat y de la especie (mono aullador) presentes en el establecimiento, mediante la reforestación y sensibilización.

Valor agregado:
Preservar y mejorar las condiciones actuales del hábitat de monos aulladores aumentando el número de especies arbóreas que son fuente de alimento y hogar.

			
Voluntariado	Formación	Arboles	Especies beneficiadas
258	88	77	Mono aullador
<small>HORAS</small>	<small>HORAS</small>	<small>UNIDADES</small>	





OPERACIÓN

Punta Sal

Categoría: A (Conservación de especies en peligro de extinción (flora))

Objetivo:
Aumentar la cobertura vegetal sembrando 500 plántulas de algarrobo en ambos extremos de la carretera de ingreso al hotel Decameron Punta Sal desde la tranquera hasta los bungalow antes de diciembre de 2024.

Valor agregado:
Reforestación de ambos lados de la carretera de ingreso al Hotel Decameron Punta Sal con 500 plántulas de algarrobo (Prosopis pallida).

 Voluntariado	 Formación	 Arboles	 Área de intervención	 Especies beneficiadas
1.676 HORAS	278 HORAS	500	7.500 M2	Algarrobo



Jornada de voluntariado y siembra en Parque Nacional Chingaza

En la oficina corporativa de Bogotá, se realizó una jornada para apoyar el proceso de restauración en el Parque Nacional Chingaza, realizamos actividades de viverismo, siembra de especies nativas de bosque alto andino, sensibilización en conservación de ecosistemas y resaltar el valor de este parque natural que es de gran valor por su contribución como regulador y proveedor de agua para más de diez millones de personas.



Jornadas de limpieza de playas

Participamos en más de 14 jornadas de limpieza de playas entre hoteles de Colombia, Ecuador, Jamaica, México y Panamá. En estas actividades se realiza recolección de residuos sólidos y sensibilizaciones sobre el cuidado de los ecosistemas marino-costeros.



Para consultar los avances de nuestras metas de "Biodiversidad" ver Anexo 2S

ANEXOS EINF 2024

ANEXO 1.	Principales resultados económicos 2024 y 2023 a nivel de Hoteles Decameron España S.L.U.
ANEXO 2.	Detalle de patrocinios
ANEXO 3.	Seguimiento metas EINF 2022
	Anexo 3A: Metas buen gobierno
	Anexo 3B: Metas Innovación y transformación digital
	Anexo 3C: Metas Seguridad de la información y ciberseguridad
	Anexo 3D: Metas Gestión de riesgo
	Anexo 3E: Metas Gestión de la cadena de abastecimiento
	Anexo 3F: Metas Compromiso y cultura organizacional
	Anexo 3G: Metas Atracción y retención
	Anexo 3H: Metas Desarrollo, desempeño y formación
	Anexo 3I: Metas Bienestar de nuestros trabajadores
	Anexo 3J: Metas Seguridad y salud en el trabajo
	Anexo 3K: Metas Salud y seguridad del cliente
	Anexo 3L: Metas Satisfacción del cliente
	Anexo 3M: Metas Creación de valor a la comunidad
	Anexo 3N: Metas Donaciones
	Anexo 3O: Metas Gestión ambiental
	Anexo 3P: Metas Ecoeficiencia operacional
	Anexo 3Q: Metas Cambio climático y contaminación
Anexo 3R Anexo 2Q: Metas Economía circular	
Anexo 3S: Metas Biodiversidad	
ANEXO 4.	Tabla de contenidos GRI
ANEXO 5.	Tabla de contenidos Información No Financiera y Diversidad Ley 11/2018

ANEXO 1.

Principales resultados económicos 2024 y 2023 a nivel de Hoteles Decameron España S.L.U (cifras en miles de euros)

Nombre de la subsidiaria	2024			
	País de constitución	Beneficios / pérdidas antes de impuestos	Provisión, impuesto de renta	Aportac. Fundación y entidades sin ánimo de lucro (*)
HOTELES DECAMERON ESPAÑA S.L.	España	-803	-	-
HOTELES DECAMERON COLOMBIA S.A.S	Colombia	-663	-1,513	-
SERVINCLUIDOS LTDA.	Colombia	-1,845	-988	283
DECAMERON CINCO HERRADURAS S.A.S	Colombia	-118	-1,295	-
APARTA HOTEL DON BLAS S. A.	Colombia	3,069	1,587	-
OPERACIONES DECAMERON SAI S.A.S.	Colombia	-2	-	-
DECAMERON ALL INCLUSIVE HOTELS AND RESORTS S.A.	Costa Rica	-28	9	-
HOTELES DECAMERON ECUADOR S.A.	Ecuador	-9,520	734	-
LORMA S.A.	Ecuador	-168	2	-
HOTELES DECAMERON EL SALVADOR S.A. DE C.V.	El Salvador	8,703	-151	-
SERVILABORALES S.A. DE C.V.	El Salvador	-73	55	-
CLUB DE PLAYAS SALINITAS S.A. DE C.V.	El Salvador	13,120	3,821	-
HOTELES DECAMERON GUATEMALA S.A.	Guatemala	-907	-164	-
HOTELES DECAMERON JAMAICA LIMITED	Jamaica	-3,251	-	-
HESCOV INVESTMENTS, LIMITED	Jamaica	-2,644	1,362	-
WATERFRONT INVESTMENTS LIMITED	Jamaica	-854	964	-
DECAMERON, S.A. DE C.V.	México	-24,435	-5,548	-
SERVINCLUIDOS S.A. DE C.V.	México	-71	34	-
LAS RAMBLAS S.A.	Panamá	-77	-	-
CPG PANAMÁ HOLDINGS, INC. (CONSOLIDADO)	Barbados	3,572	120	-
DECAMERON GLOBAL SERVICES S. DE R.L.	Panamá	4,833	-	-
MULTIVACACIONES PANAMA S.A.	Panamá	39	11	-
DECAMERON SERVICES S.A.	Panamá	223	-10	-
ATLANTIC MANAGEMENT & HOTELS INTERNATIONAL, S.A.	Panamá	-5	-	-
HOTELES DECAMERON HAITI S.A.	Haití	-2,716	-	-
ESDRAS ENTERPRISES INC.	Panamá	-1	-	-
OPERADORA DE TURISMO DE NATURALEZA S.A.S.	Colombia	-64	-	-
TOTAL		-14,686	-970	283

La pérdida antes de impuestos revelada en el Estado Financiero Consolidado de España para el cierre de 2024 es de (-23.718 miles de euros) y para el 2023 es de (18.811 miles de euros), así mismo el retorno de provisión por impuesto de renta para el año 2024 es de (1.235 miles de euros) y para el 2023 la se provisiona un importe de (- 7.082 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. Durante 2024 se recibieron Subvenciones en Colombia por 29.277 EUR y en Jamaica por 91.799 EUR.

2023				
Nombre de la subsidiaria	País de constitución	Beneficios / pérdidas antes de impuestos	Provisión, impuesto de renta	Aportac. Fundación y entidades sin ánimo de lucro (*)
HOTELES DECAMERON ESPAÑA S.L.	España	494	-	-
HOTELES DECAMERON COLOMBIA S.A.S	Colombia	34,073	- 3,345	-
SERVINCLUIDOS LTDA.	Colombia	- 911	392	322
DECAMERON CINCO HERRADURAS S.A.S	Colombia	751	12	-
APARTA HOTEL DON BLAS S. A.	Colombia	1,732	- 514	2
OPERACIONES DECAMERON SAI S.A.S.	Colombia	- 44	-	-
DECAMERON ALL INCLUSIVE HOTELS AND RESORTS S.A.	Costa Rica	259	-	-
HOTELES DECAMERON ECUADOR S.A.	Ecuador	- 2,154	312	-
LORMA S.A.	Ecuador	- 70	- 12	-
HOTELES DECAMERON EL SALVADOR S.A. DE C.V.	El Salvador	6,973	51	-
SERVILABORALES S.A. DE C.V.	El Salvador	- 93	- 8	-
CLUB DE PLAYAS SALINITAS S.A. DE C.V.	El Salvador	10,469	- 3,223	-
HOTELES DECAMERON GUATEMALA S.A.	Guatemala	417	- 147	-
HOTELES DECAMERON JAMAICA LIMITED	Jamaica	- 2,571	-	-
HESCOV INVESTMENTS, LIMITED	Jamaica	- 1,206	-	-
WATERFRONT INVESTMENTS LIMITED	Jamaica	- 635	557	-
DECAMERON, S.A. DE C.V.	México	5,699	- 4,190	-
SERVINCLUIDOS S.A. DE C.V.	México	- 282	17	-
LAS RAMBLAS S.A.	Panamá	- 61	-	-
CPG PANAMÁ HOLDINGS, INC. (CONSOLIDADO)	Barbados	- 2,412	- 26	-
DECAMERON GLOBAL SERVICES S. DE R.L.	Panamá	5,243	-	-
MULTIVACACIONES PANAMA S.A.	Panamá	- 15	-	-
DECAMERON SERVICES S.A.	Panamá	364	- 116	-
ATLANTIC MANAGEMENT & HOTELS INTERNATIONAL, S.A.	Panamá	- 10	-	-
HOTELES DECAMERON HAITI S.A.	Haití	- 1,358	-	-
	TOTAL	54,652	- 10,240	324

ANEXO 2.

Detalle de patrocinios

Hoteles Decameron

Evento	Detalle del evento	Lugar	Valor Patrocinio
Expoaviatur	Feria de Aviatur para marcas del sector turismo	Bogotá	\$ 32.544
Evento VCH	Feria de agencia de viajes VCH	Bogotá	\$ 528
ANATO 2024	Feria de turismo más importante del país	Bogotá	\$ 22.106
Pre anato Bquilla	Pre Anato Barranquilla	Barranquilla	\$ 209
Feria del Hogar	Participación dentro de la Feria del Hogar	Bogotá	\$ 6.288
PGA Américas	Participación de torneo de golf - 200 golfistas	Bogotá	\$ 2.947
Anato Cartagena	Participación Anato cartagena	Cartagena	\$ 2.825
Pre Anato segundo semestre	3 ciudades principales	Ciudades principales	\$ 958
Despegar travel fest	Viajes Falabella - presencia de marca	Bogotá	\$ 3.930
Torneo Golf Anda Asomedios	Participación de torneo de golf - 200 golfistas	Bogotá	\$ 1.965
Fenalco MICE	Participación dentro de la feria MICE	Bogotá	\$ 2.702
Workshop Ladevi	Workshop de relacionamiento entre agentes de viajes y marcas de turismo	ciudades principales	\$ 1.768
Torneo Golf ANATO	Participación de torneo de golf - 100 golfistas	Bogotá	\$ 491
Evento anato turismo receptivo eje cafetero	Participación eje cafetero	Eje cafetero	\$ 982
Campaña restaurantes Rosti en navidad & copa Airlines	Campaña de navidad con Rosti Pollos inversión por comercio Rosti usd35,000 despliegue en medios atl	Costa Rica	\$ 400
Aniversario Joselos Travel	Evento de aniversario de agencia de viajes con campaña en redes sociales	El Salvador	\$ 200
Evento FIESTATUR - evento coctel del sector turístico	Evento FIESTATUR - evento coctel del sector turístico	El Salvador	\$ 200
Patrocinio torneo de golf "Amigos de Guatemala "	Dirigido a empresarios colombianos en Guatemala, líderes de empresas privadas. + de 120 personas.	Guatemala	\$ 400
Evento patrocinado Skal México	Evento presentación +60 personas	Ciudad de México	\$1.365
Presentaciones Price Travel	Evento de capacitación para agentes de Price +110 personas	Ciudad de México	\$1.350

Evento	Detalle del evento	Lugar	Valor Patrocinio
Desayuno con medios especializados en turismo	Evento de presentación de novedades para +25 medios de comunicación	Ciudad de México	\$962
Encuentro turístico IMACOP	Evento de mayorista donde realizan visitas a diferentes hoteles en conjunto con más de 200 agentes de viajes	Bucerías, Nayarit	\$6.252
Eptur Ladevi	Feria de relacionamiento con agentes de viajes minoristas de México	Ciudad de México	\$1442
Evento AFEET	Desayuno presentación de más de 30 mujeres ejecutivas de empresas	Guadalajara	\$650
Gran Fondo Cerro Santa Cruz	Evento de Ciclismo, Sexta edición en Panamá, Participantes entre 20 y 60 años de edad Ventas(Reservas) US\$8,261	Panamá	\$4.376
Especial Evento agencias Eje Cafetero	Desayuno para agencias locales Promoción del Eje Cafetero	Panamá	\$ 300
Kermesse Colegio Corazones de Belen y Colegio FAP Jose Quiñones	Evento de fin de año de colegio	Lima	\$ 960
capacitación en AQP con TC Mayorista	Capacitacion para agentes de viaje	Arequipa	\$ 480
Outlet Nuevo Mundo	Dirigido a Publico directo	Lima	\$ 528
Aniversario Atipax	Aniversario agencia de viajes	Lima	\$ 528
Aniversario Dika	Aniversario agencia de viajes	Lima	\$ 1.008
Capacitacion Check In		Arequipa y Tacna	\$ 1.008
Outlet cierra puertas vidatur	Dirigido a publico directo para compra de paquetes	Lima	\$ 1.008

Fundación Decameron

Evento / Actividad	Detalle	Lugar	Valor patrocinio
Cumpliendo sueños con Make A Wish	Hospedaje, alimentación y recreación por 3 días y 2 noches para 3 niños con su acompañante en hoteles Decameron Galeón y Aquarium	San Andrés Santa Marta	\$1.391
Ruta 90 en Santa Ana	En alianza con Fundación Santo Domingo y Cine Colombia, se realizó el evento "Ruta 90" en la comunidad de Santa Ana, donde se llevó el cine a la comunidad. Se apoyó con Logística y refrigerios para el evento.	Santa Ana (Barú)	\$127
Hospedaje Campeonato Biccross Armenia	Hospedaje, alimentación y recreación durante 4 días y 5 noches a 1 niña y su acompañante para participar en Campeonato de Biccross realizado en la ciudad de Armenia	Hotel Decameron Panaca	\$729
Festival del Libro de San Andrés y Providencia – FILSAI 2024	Patrocinio de evento cultural abierto al público de San Andrés	San Andrés	\$1.228
Festival del Libro de San Andrés y Providencia – FILSAI 2024	Hospedaje y alimentación durante 4 días y 3 noches para 6 autores invitados del Festival 2024.	San Andrés	\$2.456
Revisar: tema COTELCO, REVISTA ITINERANTES	NOV 2024 Pagamos para una publicación de la revista y tuvimos una publicación de eje cafetero. Revisar si es pauta o patrocinio para revista	Eje Cafetero	\$1.719
Best Buddies	Apoyo para formar a los Amigos del Alma (organización Best Buddies) – 4 personas.		\$1.178



Anexo.3

Seguimiento Metas EINF 2022

Anexo 3A: Metas buen gobierno

Plazo	Metas 2022	Resultados (R), Pendiente (P) y nuevas metas (NM)
Corto	Profundizar el conocimiento, guía, políticas, seguimiento y vigilancia de los temas ESG en órganos de gobierno y directivos.	R: En 2024, continuamos con la divulgación y análisis de los temas ESG tanto en Comité de Presidencia, como en la Junta Directiva, impulsados por la creación del Comité interno de Sostenibilidad. Esta meta se entiende lograda y se da por cerrada.
	Aumentar la participación de mujeres en órganos de gobierno y directivos.	R: En proceso, se mantiene la meta.
	Tener espacios de comunicación y discusión de los temas de sostenibilidad en los Comités Internos y en los Comités de Junta Directiva.	R: Esta meta se entiende lograda y se da por cerrada.
	Lanzamiento del curso virtual completo del Código de Ética y Conducta.	R: En 2024 logramos capacitar a los empleados de la Organización con el lanzamiento del curso en los siguientes temas: Prevención al Lavado de Activos, Transparencia y Ética Empresarial y Protección de Datos Personales. Esta meta se entiende lograda y se da por cerrada.
Mediano	Crear espacios de diálogo sobre temas de equidad y diversidad	R: En 2024, la VP Talento Humano realizó diferentes capacitaciones en los ámbitos de bienestar incluyendo temas asociados a DEI en los cuales se seguirá profundizando en los próximos años.
Largo	Implementar programas de promoción de la equidad y diversidad	R: En proceso, se mantiene la meta.
	Implementar sistemas medición de cumplimiento de metas que incorporen el cumplimiento de metas de sostenibilidad	R: En proceso, se mantiene la meta.

ANEXO 3.

Seguimiento Metas EINF 2022

Anexo 3B: Innovación y transformación digital

Plazo	Metas 2022	Resultados (R), Pendiente (P) y nuevas metas (NM)
Corto	Pilar 1: Decameron en la era digital Iniciar el despliegue de PMS en los hoteles.	R: En proceso, se mantiene la meta.
	Finalizar implementación de Channel Manager	R: Meta cumplida.
	Pilar 2: Eficiencia Operativa Finalizar la implementación del proyecto ERP.	R: Meta cumplida
	Continuar con la implementación del plan de mejoramiento de ciberseguridad.	R: En proceso, se mantiene la meta.
	Pilar 3: Cultura digital, Innovación y Cambio Lanzamiento de la estrategia de cultura digital "Versión 2027", para todos nuestros grupos de interés.	R: En 2024 hemos continuado con la campaña de endomarketing de cultura digital "Versión 2027", para todos nuestros grupos de interés
	Continuar con nuevos modelos analíticos que permitan mejorar el conocimiento de nuestros clientes, mejorar su segmentación e implementar iniciativas de Inteligencia Artificial para mejorar la productividad de las áreas de la compañía.	R: En proceso, se mantiene la meta. Se mantiene la meta.
Mediano	Pilar 1: Decameron en la era digital Finalizar la implementación de los proyectos que componen el Programa CORE (PMS, RMS, CRM, Club Vacacional, Booking Engine, y modelos de analítica).	R: En proceso, se mantiene la meta.
	Continuar avanzando con la implementación de nuevos modelos de analíticos de las compañías.	R: En proceso, se mantiene la meta.
	Pilar 2: Eficiencia Operativa Medir los resultados del plan de mejoramiento de ciberseguridad.	R: En proceso, se mantiene la meta.
	Pilar 3: Cultura digital, Innovación y Cambio Continuar con el despliegue de la estrategia de cultura digital "Versión 2027", para todos nuestros grupos de interés.	R: En proceso, se mantiene la meta.
	Despliegue de nuevas capacidades digitales, como inteligencia artificial, internet de las cosas [IoT], Big Data, entre otros, para complementar y optimizar las soluciones digitales desplegadas.	R: En proceso, se mantiene la meta.

Plazo	Metas 2022	Resultados (R), Pendiente (P) y nuevas metas (NM)
Largo	Uso de inteligencia artificial para marketing y otras áreas de negocio.	R: En proceso, se mantiene la meta.
	Continuar con el despliegue de nuevas capacidades digitales, como inteligencia artificial, internet de las cosas (IoT), Big Data, entre otros, para complementar y optimizar las soluciones digitales desplegadas.	R: En proceso, se mantiene la meta.
	Continuar avanzando con la implementación de nuevos modelos de analíticos de las compañías	R: En proceso, se mantiene la meta.



ANEXO 3.

Seguimiento Metas EINF 2022

Anexo 3C: Seguridad de la información y ciberseguridad

Plazo	Metas 2024	Resultados (R), Pendiente (P) y nuevas metas (NM)
Corto	Actualizar el ciclo de Gestión de Riesgos Cibernéticos asociados a los procesos de negocio para mantenerlos dentro de los niveles de apetito definidos por la organización.	R: Cumplida, se mantiene. NM: Actualizar el ciclo.
	Actualizar mapa e indicador de riesgos cibernéticos a 30 de junio 2024.	R: Cumplida, se actualiza la meta. NM: Actualización anual.
	Para todos los riesgos identificados, definición del plan de gestión de mitigación y reporte mensual.	R: Cumplida, se ajusta la meta. P: Actualización del plan de gestión de mitigación y reporte trimestral.
	Mantener las prácticas de seguridad por diseño articuladas con metodologías ágiles y vinculadas al aseguramiento de calidad en las soluciones, propiciando la sostenibilidad confiabilidad hacia el negocio.	R: En proceso,
	Implementar un modelo de Resiliencia Cibernética, basado en el ciclo NIST para identificar, proteger, dar respuesta y recuperar frente a los riesgos cibernéticos; estableciendo las metas de madurez en capacidades relacionadas.	R: Cumplida. NM: Formalizar el programa de ciberseguridad 2025 a 2027.
	Guía de Resiliencia Cibernética actualizada en el Q3 de 2024	R: Cumplida, se actualiza la meta. NM: Reprogramada para 2025.
	Dos (2) ejercicios de simulacro de ciber-incidentes, ejecutados en el Q3 y Q4 del 2023, aplicando la Guía actualizada.	R: Cumplida y extendida. NM: Dos (2) ejercicios de simulacro de ciber-incidentes, ejecutados en el Q2 y Q4 del 2025.
	Modelo y metas de madurez en ciberseguridad, definidos en el Q3 del 2023.	R: Cumplida. NM: Realizar la medición anual de madurez (Auto-evaluación).
	Evaluar y mejorar los modelos de gestión y configuración de activos, incluyendo el monitoreo y cierre de vulnerabilidades en tiempos apropiados para la contención de los riesgos y amenazas asociados.	R: Cumplida.
	Mejorar los sistemas y mecanismos que permitan a Decameron recuperarse ante incidentes de ciberseguridad o desastres naturales.	R: Cumplida y actualizada NM: Monitorear el DRP - Plan de Recuperación ante desastres. Q4 2025.
	Actualización de la política de respaldo, antes de finalizar el Q2 del 2023.	R: Cumplida.
	Implementación de Azure Backup antes de finalizar el Q2 del 2023.	R: Cumplida.
	Finalización de la Documentación del plan de recuperación ante desastres de IT antes de finalizar el Q2 de 2024	R: Cumplida.
Implementación de un modelo de Recuperación ante Desastres de IT para los sistemas Core de negocio actuales, durante el Q4 del 2024.	P: Reprogramado para 2025.	
Ejecución del Plan de Recuperación ante Desastres de IT durante el Q4 del 2024.	P: Reprogramado para 2025.	

Plazo	Metas 2024	Resultados (R), Pendiente (P) y nuevas metas (NM)
Mediano	Identificar y proteger los Activos de Información, procesos y servicios Core. Activos identificados y 100% con medidas de protección definidas y seguimiento semestral	R: Cumplida y se mantiene.
	Fortalecer capacidades clave para llevar la Ciberseguridad a nivel 4. De acuerdo con el modelo de madurez seleccionado, con prioridad en las siguientes iniciativas: <ul style="list-style-type: none"> · SOC avanzado. · Gestión de identidad y accesos. · Gobierno, riesgo y cumplimiento. · Organización, gobierno y equipo de trabajo. · Cultura, comunicaciones y comportamientos seguros. · Identificación y protección de activos. · Atención de incidentes cibernéticos y continuidad. · Aseguramiento del ciclo de vida de los sistemas de información. · Gestión de cadena de suministro y terceros claves. 	R: Cumplida y se actualiza. NM: formalizar el programa de ciberseguridad incluyendo las iniciativas del Mapa de Ruta para Fortalecer capacidades clave para llevar la Ciberseguridad al nivel deseado. De acuerdo con el modelo de madurez seleccionado, con prioridad en las siguientes iniciativas: <ul style="list-style-type: none"> · SOC avanzado. · Gestión de identidad y accesos. · Gobierno, riesgo y cumplimiento. · Organización, gobierno y equipo de trabajo. · Cultura, comunicaciones y comportamientos seguros. · Identificación y protección de activos - DLP. · Atención de incidentes cibernéticos y continuidad. · Aseguramiento del ciclo de vida de los sistemas de información. · Gestión de cadena de suministro y terceros claves.
Largo	Aseguramiento de la mejora continua de los procesos y servicios de seguridad de la información y ciberseguridad, incluida la concientización de usuarios finales para minimizar el riesgo de ataques a nuestra infraestructura crítica. Incorporar de forma estable capacidades digitales tales como inteligencia artificial, analítica y automatización en procesos y servicios de seguridad de la información y ciberseguridad. Gestión de la Seguridad de la información y Ciberseguridad con estabilidad y nivel de desempeño óptimo que apalanque la Resiliencia Cibernética de la organización y la protección de los activos e intereses de los diferentes grupos de interés.	R: mantiene la meta.

ANEXO 3.

Seguimiento Metas EINF 2022

Anexo 3D: Gestión del riesgo

Plazo	Metas 2025	Resultados (R), Pendiente (P) y nuevas metas (NM)
Corto	Gestionar la identificación de riesgos en todas las líneas de negocio.	R: En 2024 se han identificado los riesgos para la operación hotelera. P: Se debe dar continuidad a este proceso en las demás unidades de negocio y actualizar el trabajo ya realizado (actualización del mapa de riesgos estratégicos) en el 2025
	Adoptar plan de continuidad de negocio a nivel misional.	R: En el 2024 se realizó el esquema del modelo preventivo. P: Pendiente aprobación del comité directivo en el 2025.
	Actualizar el mapa de riesgo asociado a cada unidad de negocio	P: Para el 2025 se espera terminar el proceso de actualización del mapa.
Mediano	Consolidar la integración en la cultura organizacional, fomentando un liderazgo de gestión proactiva de riesgos en todos los niveles de la organización. Lo anterior, acorde con la política corporativa de riesgos de la organización.	R: En el 2024 se realizó reforzamiento del plan asociado a cultura de riesgos. P: En el 2025, continuamos con el proceso de sensibilización de cultura del riesgo desde la dimensión correctiva asociado al PCN (Plan de continuidad de negocio).
Largo	Continuar con la mejora continua del modelo de gestión de riesgos, realizando revisiones regularmente e integrando las dimensiones preventiva y correctiva en relación con el plan de continuidad de negocio.	R: En proceso, se mantiene la meta.



ANEXO 3.

Seguimiento Metas EINF 2022

Anexo 3E: Gestión de la cadena de abastecimiento

Plazo	Metas 2025	Resultados (R), Pendiente (P) y nuevas metas (NM)
Corto	Finalizar la implementación de la herramienta de <i>Assessment</i> de Riesgos en la contratación en la totalidad de países y bases donde Decameron tiene operaciones.	P: A cierre de 2024 aún se encuentra pendiente la implementación de la herramienta para Jamaica por temas de mercado. En los demás países se cumple y se mantiene el proceso.
	Desarrollo e implementación de la herramienta digital Saturno- Gestión Capex para la gestión y seguimiento de los valores aprobados para la compra de activos fijos.	R: En el año 2024 se implementa al 100% en todas las operaciones, en el mes de septiembre se estabiliza la herramienta, generando sus primeros resultados. Para el 2025 se continua con su uso, creación de hábito operativo y generación de indicadores operativos.
	Consolidar el área de negociación estratégica para manejo de compras por categoría.	R: Se desarrollan categorías de compra para dar inicio al nuevo plan de compras. Se continua con el desarrollo por etapas.
	Definir e implementar el proceso de Desarrollo de Proveedores en la organización Largo plazo	R: En proceso, se mantiene la meta.
Mediano	Implementación del portal de creación y actualización de proveedores.	R: Se encuentra en proceso de planeación.
	Diseñar e implementar el proceso de evaluación y reevaluación de proveedores el cual deberá contemplar un capítulo de sostenibilidad como aspecto crítico a evaluar.	R: En proceso, se mantiene la meta.

ANEXO 3.

Seguimiento Metas EINF 2022

Anexo 3F: Compromiso y cultura organizacional

Plazo	Metas 2022	Resultados (R), Pendiente (P) y nuevas metas (NM)
Corto	Realizar la medición de clima y cultura.	R: En 2024 se implementó la encuesta de compromiso de GALLUP, la cual se aplicó al 100% de la población logrando una participación del 90%, se socializaron los resultados para generar los planes de acción.
	Establecer los principios y los atributos que definen a la cultura Decameron e implementar acciones alineadas.	R: seguimos en el proceso de fortalecimiento de los valores a través de capacitaciones a todos nuestros colaboradores. La meta se mantiene en el tiempo.
	Desarrollar una estrategia de liderazgo corporativa.	R: durante el 2024 se lanzó el programa de "Liderazgo con Propósito" el cual contiene talleres presenciales y virtuales dirigidos a los líderes de nuestra organización, el cual se ira activando gradualmente en el transcurso de dos años para capacitar al 100% de los líderes.
Mediano	Alinear los objetivos de la organización estratégicos con los comportamientos esperados de los trabajadores e implementar este modelo en las evaluaciones de desempeño.	R: Se implemento la metodología de los planes individuales de desempeño y desarrollo donde se deben definir los objetivos que están alineados al negocio.
Largo	Utilizar las evaluaciones 360 como fuente de información para planes de acción para los líderes enfocados a reforzar la cultura de la organización.	R: En proceso, se mantiene la meta.

ANEXO 3.

Seguimiento Metas EINF 2022

Anexo 3G: Atracción y retención

Plazo	Metas 2022	Resultados (R), Pendiente (P) y nuevas metas (NM)
Corto	Actualizar el proceso con mejores prácticas de mercado.	R: Se sigue trabajando en el proceso de selección ajustándolo acorde a las mejores prácticas en el mercado
	Minimizar operatividad en la documentación del proceso.	R: Se realizo una revisión global de los procesos de selección, depurando y actualizando formatos para optimizar el proceso.
	Reducir los tiempos de contratación y selección del personal.	R: Se están revisando los acuerdos de servicios para optimizar el proceso de contratación y selección.
Mediano	Implementar sistemas que permitan hacer seguimiento al proceso de manera eficiente.	R: Se ha diseñado una matriz que permite registrar la data del proceso de selección. Esta matriz permite consolidar un KPI que muestra el tiempo invertido en cada proceso de selección. Se ha realizado una prueba piloto de esta matriz con el equipo corporativo en Bogotá.
	Ser reconocidos por nuestra marca empleadora.	R: Estamos fortaleciendo la visibilidad de la compañía a través de paginas de empleo como LinkedIn para fortalecer nuestra marca empleadora, así mismo, se generó una estrategia de comunicación interna para reforzar el mensaje con nuestros colaboradores
	Identificar y trabajar en las brechas encontradas en el proceso de selección de personal y los requerimientos del cargo.	R: Se están generando planes de desarrollo, en cargos críticos para poder trabajar en las brechas identificadas en el proceso de selección.
Largo	Ser reconocidos por ser "El mejor lugar para trabajar" y de esta manera atraer el mejor talento.	R: Se está midiendo el ENPS a través de la encuesta de compromiso para identificar el nivel de recomendación de los empleados como un gran lugar para trabajar.



ANEXO 3.
Seguimiento Metas EINF 2022

Anexo 3H: Desarrollo, desempeño y formación

Plazo	Metas 2022	Resultados (R), Pendiente (P) y nuevas metas (NM)
Corto	Virtualizar módulos de temas comunes como producto Decameron y producto Multivacaciones.	R: Se completó la virtualización de los módulos. Se continúa con la actualización del material de acuerdo con las nuevas necesidades identificadas.
	Actualizar inducción corporativa.	R: La inducción corporativa fue actualizada y desplegada en los diferentes países y bases hoteleras. Asimismo, los módulos se virtualizaron completamente en la plataforma.
	Implementar evaluaciones de desempeño alineadas a la estrategia y comportamientos de la organización.	R: En 2024 se lanzó el Plan Individual de Desempeño y Desarrollo (PID), el cual inició su implementación gradual a partir de 2025.
Mediano	Planes de desarrollo incluido mapeos de talento.	R: En proceso, se mantiene la meta.
	Planes de sucesión y análisis de cargos y personas críticas.	R: En proceso, se mantiene la meta.
	Ruta de formación de líderes.	R: En 2024 se lanzó el programa de "liderazgo con propósito" los cuales continuarán en 2025 de forma gradual.
Largo	Gestión de altos potenciales.	R: En proceso, se mantiene la meta.
	Crear equipos interdisciplinarios para los niveles tácticos y estratégicos con el fin de construir agendas de capacitación que generen valor y proyección en el cargo a desempeñar.	R: En 2024 se fortaleció el trabajo interáreas, consolidando equipos multidisciplinarios que diseñaron e implementaron agendas formativas alineadas con las necesidades del negocio.

ANEXO 3.
Seguimiento Metas EINF 2022

Anexo 3I: Bienestar de nuestros trabajadores

Plazo	Metas 2022	Resultados (R), Pendiente (P) y nuevas metas (NM)
Corto	Crear un plan de reconocimiento basado en resultados individuales del trabajador en línea con los planes de la compañía.	R: Se está replanteando el programa de reconocimiento para fortalecerlo y que tenga alcance global. Hoy en día se realizar algunas acciones independientes en alguna de las bases.
	Estandarizar las prácticas de celebración de momentos especiales en los países y fomentar más espacios de este estilo.	R: Se han mantenido las celebraciones de fechas importantes en cada una de las culturas de Decameron. R: Se ha realizado un primer acercamiento para reconocer y entender las actividades representativas de las festividades decembrinas en cada país.
	Fomentar programas de bienestar mental de los trabajadores.	R: Se ha diseñado e implementado una estrategia de bienestar con cinco dimensiones, entre ellas la emocional, adicionalmente un programa de acompañamiento psicológico dirigido a los trabajadores
Mediano	Contar con una estrategia de bienestar a la medida para cada una de las bases y unidades de negocio.	R: Se ha diseñado e implementado una estrategia de bienestar con cinco dimensiones, entre ellas la emocional, adicionalmente un programa de acompañamiento psicológico dirigido a los trabajadores
	Ser reconocidos por ser el mejor lugar para trabajar.	R: se está midiendo el ENPS a través de la encuesta de compromiso para identificar el nivel de recomendación de los empleados como un gran lugar para trabajar.
	Alinear los planes de cultura con el bienestar de la organización.	R: se están alienando los planes con los resultados de la encuesta de compromiso, con el fortalecimiento de la cultura y el bienestar

ANEXO 3.
Seguimiento Metas EINF 2022

Anexo 3J: Seguridad y salud en el trabajo

Plazo	Metas 2022	Resultados (R), Pendiente (P) y nuevas metas (NM)
Corto	Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con Base en la Norma ISO 45001 de 2018 en México, El Salvador, Panamá, Colombia, Ecuador y Perú.	R: En 2024, se realiza Auditoría Interna al SG SST con base en norma ISO45001. Las No Conformidades son analizadas y con base en ellas se propone un Plan de Acción que permita mejorar el desempeño del Sistema por país
	Capacitar a las personas que conforman el Equipo Directo de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Norma ISO 45001	R: Durante 2024, se continua con la capacitación del equipo de SST. No se llega al 100% de cobertura dada la rotación de personal que se presenta.
	Ejecutar una auditoría externa al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con Base en la Norma ISO 45001 de 2018, que sirva como base de comparación para medir su mejora continua.	R: Durante 2024 se da continuidad al proceso de Auditoría del SG SST con base en la norma ISO 45001; este año se hace a nivel Interno y se amplía el alcance a El Salvador.
	Diseñar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con Base en la Norma ISO 45001 de 2018.	Con el apoyo del equipo de Asesores de la Administradora de Riesgos Laborales en Colombia, se ha iniciado con el proceso de implementación del sistema de gestión basado en la norma ISO 45001 de 2018.
	Reducir la frecuencia y severidad de accidentes de trabajo en un 10% vs el periodo anterior.	En 2024, hubo una Reducción de 36% en Tasa de Severidad de AT y del 2% en la Tasa de Frecuencia de AT al comparar estadísticas de 2024 Vs. 2023
Mediano	Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con Base en la Norma ISO 45001 de 2018 en Costa Rica, Haití y Jamaica.	En 2024, se cerró la operación en Haití. Durante 2024, se continuó con la implementación del Sistema de Gestión en los países donde opera Decameron, salvo en Jamaica, en donde por primera vez se contrata a un encargado de SST con quien se inicia el proceso de implementación.
	Fortalecer el Equipo de personas que hacen parte de Seguridad y Salud en el Trabajo para estar presentes en todos los países donde Decameron tiene operación, dando cobertura a todas las jornadas de trabajo.	Durante 2024, las personas del equipo de SST que inician a trabajar con Decameron se capacitaron en la Norma ISO 45001 Versión 2018.
	Lograr la participación consciente de los trabajadores y empleados de la compañía en cada una de las actividades que hacen parte del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con los Cronogramas de Trabajo y Formación.	Durante 2024, se da continuidad a la ejecución de actividades determinadas por la normativa legal en materia de SST
Largo	Alcanzar un nivel de madurez del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el cual se avance de básico y reactivo a uno en el cual se incorpore acciones de prevención y promoción.	R: En proceso, se mantiene la meta.
	Creación de una cultura de Seguridad y Salud en el Trabajo en la compañía en la cual prevalece un enfoque proactivo y participativo.	R: En proceso, se mantiene la meta.
Largo	Lograr que la Planeación, Implementación, Evaluación y Mejora continua en Seguridad y Salud en el Trabajo, sea incluida por los Líderes de cada Proceso Administrativo, Comercial y Operativo como pilar fundamental de la Gestión de sus áreas.	R: En proceso, se mantiene la meta.

ANEXO 3.
Seguimiento Metas EINF 2022

Anexo 3K: Salud y seguridad del cliente

Plazo	Metas 2022	Resultados (R), Pendiente (P) y nuevas metas (NM)
Corto	Certificaciones del programa HACCP para el 2023 con Bureau Veritas.	R: Cumplida y cerrada.
	Segunda verificación de la certificación para el 2024.	R: En 2023, se ha suspendido esta meta ya que todas las operaciones han obtenido más del 95% del score. Se ha considerado que no hay necesidad de una nueva revisión hasta el año 2025. Esta meta se entiende cumplida y se da por cerrada
	Congreso de capacitación y retroalimentación interno entre todo el Equipo HACCP.	R: Se tiene prevista la participación para septiembre 2025
Mediano	Actualización del Manual HACCP.	R: Se ha adquirido el manual de las normas ABTA, que es emitido cada dos años y fortalece conceptualmente al programa HACCP como actualización, el cual se está divulgando con las operaciones
	Participación en responsabilidad social capacitando a las comunidades cercanas junto con otros departamentos en temas relacionados a la higiene personal y de los alimentos.	R: En proceso, se mantiene la meta.
	Actualización del Corporativo en la norma que rija (ISO 22000 seguridad alimentaria) para la estandarización de todos los reportes y formatos.	R: En proceso, se mantiene la meta.
Largo	Disminuir el impacto de microorganismos patógenos al fomentar la seguridad alimentaria por medio de garantías en la inocuidad de los alimentos, siendo esta una prioridad en la prevención de enfermedades emergentes provenientes de alimentos propios de la región y externos de la misma.	R: En proceso, se mantiene la meta.
	-	NM: Adaptar conceptos básicos de higiene en alimentos a nuevas tendencias gastronómicas de mano con el área de compras y el Chef Corporativo.

ANEXO 3.
Seguimiento Metas EINF 2022

Anexo 2L Experiencia del cliente – satisfacción del cliente

Plazo	Metas 2023	Resultados (R), Pendiente (P) y nuevas metas (NM)
Corto	Alcanzar las metas trazadas en los indicadores de satisfacción establecidos como base de nuestro programa de experiencia de cliente: NPS, CSAT, IRO, estándares de experiencia.	R: se alcanzaron las metas para NPS e IRO, se continúa trabajando para alcanzar el CSAT.
	Generar sensibilización y cultura de servicio al interior de los equipos de trabajo.	R: En proceso, se mantiene la meta y se amplía el alcance a nivel corporativo con intervención de otras vicepresidencias para mejorar los estándares de servicios.
	Acompañamiento y asistencia técnica mediante capacitaciones y entrenamientos al comité directivo de los hoteles sobre experiencia de cliente buscando un mayor nivel de maduración de nuestra estrategia de Voz de Cliente.	R: se alcanzó la meta y se continúa trabajando para que sea objetivo continuo.
Mediano	Consolidar el manual operativo de servicios de la Cadena con altos estándares de excelencia operativa.	R: En proceso, se mantiene la meta.
	Brindar capacitación y entrenamiento técnico en experiencia de cliente a todos los niveles de la Operación Hotelera.	R: En proceso, se mantiene la meta y se abren canales y herramientas para mejorar la hospitalidad.
		NM: Cambiar el software de gestión de encuestas e indicadores de experiencia alineado con el cambio de PMS en las operaciones hoteleras.
		NM: Superar en base al histórico logrado, la consecución de metas de los indicadores de satisfacción del Grupo.
		NM: Integrarnos a través de un CRM con todos los canales de respuesta y atención de clientes de las otras unidades de negocio para lograr estrategias y procedimientos "omnicanal" en experiencia de cliente.
Largo	Trabajar juntamente con el área de sostenibilidad para incorporar criterios que generen mayor valor a la marca, recordación y una mejora en la experiencia de los clientes.	R: durante todo el 2024 se aplicaron de forma trimestral Check list de buenas prácticas de sostenibilidad a todos los hoteles, para reforzar los lineamientos ambientales y sociales logrando de esta forma que los clientes perciban nuestro compromiso con la sostenibilidad.
	Se mantiene un horizonte estratégico en la planeación y definición de metas a 5 años por lo cual se estará monitoreando y revaluando las metas propuestas culminado ese tiempo.	R: En proceso, se mantiene la meta.

ANEXO 3.
Seguimiento Metas EINF 2022

Anexo 3M: Creación de valor a la comunidad

Plazo	Metas 2022	Resultados (R), Pendiente (P) y nuevas metas (NM)
Corto	Avanzar en seguimiento de programas a partir de indicadores en plataforma MERO y monitorear progresivamente avances u oportunidades de mejora de los programas	R: Mantener reporte en MERO de indicadores cualitativos y continuar trabajando en diseño de indicadores cualitativos con Valorem.
	Se realizará evaluación de necesidades en San Andrés en el primer semestre de 2024 para iniciar programas que sean pertinentes. Se realizarán reuniones con países para priorizar alguna de las actividades que actualmente implementan para reforzar con programa de donaciones y actividades de voluntariado	Se realizó evaluación de necesidades en San Andrés y se implementaron proyectos en las 3 líneas de trabajo de la Fundación. Se realizó inventario de iniciativas sociales en operaciones de Colombia y países para identificar acciones en curso que se pueden fortalecer o potenciales proyectos que se puedan iniciar.
Mediano	Se iniciará diseño de actividades para promover el voluntariado corporativo. Se trabajará con Talento Humano los aspectos que se requieran para el logro de los objetivos en 2024.	Se ejecutaron 3 actividades de voluntariado corporativo, una en San Andrés y dos en Cartagena. Además, se diseñó y publicó lineamiento de voluntariado corporativo. Se planea lanzar en 2025 encuesta de intereses y mínimo dos actividades durante el año en alguna de las categorías: mentorías, jornadas y patrocinios.
		NM: Seguir ampliando cobertura e impacto en San Andrés, con los programas actuales y explorando la línea de Primera Infancia con aliados estratégicos en la isla.
		NM: Realizar evaluación de actividades sociales en Mompiche y El Salvador para determinar fortalecimiento o continuidad con levantamiento de línea base y proyección para medición de impacto.
		NM: Lanzamiento programa voluntariado corporativo.

ANEXO 3.
Seguimiento Metas EINF 2022

Anexo 3N: Donaciones

Plazo	Metas 2022	Resultados (R), Pendiente (P) y nuevas metas (NM)
Corto	Impactar a más grupos de interés con el programa de donaciones	R: En 2024, se han establecido acciones con operaciones para formar alianzas con organizaciones destinatarias de donaciones de elementos dados de baja. Además, se han evaluado procedimientos y políticas para optimizar los procesos y beneficiar a un mayor número de personas. P: Medir el impacto de los beneficios en nuestros colaboradores a partir del diseño de encuesta para medición de impacto del programa.
Mediano	Implementar proyectos de economía circular asociados a las donaciones que realizamos	P: Identificar organizaciones que puedan ayudar a impactar a más familias y personas con nuestro programa de donaciones, en otras áreas como alimentos o elementos de aseo. Se ha establecido contacto con organizaciones en Cartagena para implementar la iniciativa.

ANEXO 3.
Seguimiento Metas EINF 2022

Anexo 3O: Gestión ambiental

Plazo	Metas 2022	Resultados (R), Pendiente (P) y nuevas metas (NM)
Corto	Diseñar un programa de capacitación y sensibilización de sostenibilidad hacia colaboradores en todos los niveles de la organización y huéspedes, enfocados a disminuir los impactos ambientales derivados del desarrollo de nuestras operaciones.	R: En 2024 se cumplió la meta de realizar la inducción corporativa de sostenibilidad, contamos con la participación de más 78% colaboradores. La meta se entiende por cumplida y cerrada.
	Actualizar matriz de aspectos e impactos ambientales para todas nuestras operaciones.	R: Se realizó identificación de aspectos e impactos ambientales de nuestras operaciones, se incluyen aspectos a nivel de agua, energía, biodiversidad, suelo y aire. Se identificaron riesgos, oportunidades y controles existentes. Ver componente de Gestión ambiental del informe. La meta se entiende por cumplida y cerrada.
	Ejecutar auditorías ambientales en todas las operaciones y actualizar los requisitos legales ambientales.	R: En 2024 realizamos un total de 8 auditorías ambientales en operaciones de Colombia, en 2025 continuaremos avanzando con otras operaciones.
	Definir metodología para formulación de presupuestos e inversiones de sostenibilidad anuales	R: En 2024 la organización contrato una nueva posición en el área de Operaciones hoteleras de un Coordinador de proyectos de PMO con enfoque en sostenibilidad y en paralelo en la proyección de presupuestos se establecieron inversiones de capex que generan impacto en los indicadores de sostenibilidad.
Mediano	Alinear las prácticas de sostenibilidad a los requerimientos del mercado como a las de los canales internacionales (ej. OTAS y TTOs).	R: Se ha realizado la actualización anual de los cuestionarios de buenas prácticas de sostenibilidad. Además, se han priorizado acciones a ejecutar en nuestras operaciones. La meta se entiende por cumplida y cerrada.
	Comenzar el proceso de certificación con un sello ambiental y/o sostenible de nuestras operaciones.	R: Se encuentra en ejecución, se finalizó el proceso de revisión de sellos de certificación, la formalización de certificación se realizará en 2025.
Largo	Certificar el total de nuestras operaciones bajo un sello ambiental y/o sostenible	R: Esta meta se ejecutará después de que se escoja la certificación y/o sello a implementar. Se realizará la certificación en 2025.



ANEXO 3.
Seguimiento Metas EINF 2022

Anexo 3P: Ecoeficiencia operacional

Plazo	Metas 2022	Resultados (R), Pendiente (P) y nuevas metas (NM)
Corto	Implementar un software que permita consolidar y analizar de manera eficiente los indicadores ambientales de la organización.	R: En 2024 se continúa utilizando la plataforma Mero y se está trabajando constantemente en mejorar la calidad de los datos. NM: Automatizar los registros de datos validando aquellos que se puedan implementar a través de tecnologías IOT.
	Reactivar los sistemas de captación de aguas lluvias, con el fin de generar mayor eficiencias y aprovechamiento del recurso.	R: En 2024 se generó captación de aguas lluvias en las operaciones de Delfines, Maryland, Mar azul y San Luis, se continuará trabajando para cuantificar este consumo de agua.
	Realizar inventario de equipos con mayor consumo energético para evaluar su cambio.	R: El área de PMO realizó un análisis para identificar las áreas y equipos de mayor demanda de consumo energético de las operaciones.
Mediano	Contar con sistemas hidrosanitarios ahorradores de agua en todas las operaciones.	R: En proceso, se ha realizado recambio progresivo de quipos.
	Establecer protocolo para adquisición de equipos de lavandería encaminados al ahorro de agua.	R: En proceso, se ha realizado recambio progresivo de equipos y se están evaluando proyectos para reusó de agua en las lavanderías.
	Implementar proyectos de reuso de agua tratadas en las PTAR, para recircular	R: En proceso, se mantiene la meta.
	Adquirir productos químicos biodegradables en todas las operaciones	R: En proceso, actualmente las operaciones de México, Panamá, Ecuador, Perú y de Colombia con excepción de Ticuna, utilizan productos químicos biodegradables en las áreas de habitaciones y alimentos y bebidas.
Largo	Implementación de sensores y tecnologías automáticas que conlleven al ahorro de energía.	R: En ejecución, en 2024 se aprobó el presupuesto para ejecutar proyectos de domótica en aires acondicionados de habitaciones, esta inversión se estima realizar en 2025. Inicialmente se tiene proyectado para los hoteles de Barú, Aquarium, salinitas, Costa Blanca que son las bases priorizadas por consumo energético.



ANEXO 3.
Seguimiento Metas EINF 2022

Anexo 3Q: Cambio climático y contaminación

Plazo	Metas 2022	Resultados (R), Pendiente (P) y nuevas metas (NM)
Corto	Realizar auditoría a la medición de huella de carbono, alcances 1 y 2 que se miden actualmente.	Meta ya cumplida y cerrada.
	Extender los proyectos de huertas internas a operaciones que tengan la disponibilidad del terreno y amplias zonas verdes, con el fin de autoabastecerse y reducir los desperdicios alimentarios y las emisiones de fuentes móviles que provengan del transporte de alimentos.	R: Con la ejecución del concurso de biodiversidad en 2024 se logró implementar huertas en los hoteles de Galeón, Heliconias, Punta Centinela y Miraflores.
	Establecer una meta cuantitativa de reducción de emisiones de CO2.	Meta ya cumplida y cerrada.
	Diseñar y proponer iniciativa de compensación de huella de carbono como grupo Decameron.	R: Se encuentra en ejecución, nos encontramos en búsqueda de un proyecto de conservación y/o compensación.
	Aumentar el alcance de mediciones ambientales de ruido de nuestras operaciones hoteleras.	R: En ejecución, durante 2024 se realizó el inventario de requisitos legales asociados a controles ambientales de ruido de todas nuestras operaciones.
Mediano	Continuar con el recambio de flota de vehículos internos de las operaciones hoteleras, pasando de vehículos de combustión a vehículos eléctricos.	R: En proceso, se mantiene la meta.
	Incrementar el porcentaje de operaciones hoteleras que compran energía proveniente de fuentes renovables certificadas.	R: En el 2024 no se han tenido avances significativos frente esta meta, se continúa realizando validaciones e investigaciones de en qué países el mercado permite compra de energía renovable.
	Establecer estándares y políticas para adquisición de equipos, tecnologías e insumos que cuenten con sellos o certificaciones ambientalmente sostenibles	R: Mediano plazo por lo cual su gestión iniciará en 2026.
	Realizar la medición del "Alcance 3" para nuestra huella de carbono.	R: En 2024 se inició el proceso de cálculo de huella alcance 3, en el informe de sostenibilidad se detallan los resultados de este primer inventario. Meta cumplida.
	Identificar e incentivar la contratación de proveedores locales para disminuir la huella de carbono, con el fin de evitar emisiones de fuentes móviles en el transporte de recursos y alimentos en nuestras operaciones, fortaleciendo la cadena de valor y el crecimiento económico de las regiones.	R: En proceso, con los resultados de huella alcance 3 se definirá el plan de acción para mitigar las emisiones de nuestra cadena de valor.
	Alcanzar el 100% de iluminación led de todas nuestras instalaciones para reducir la contaminación luminica.	R: Se ha incrementado en un 2% la de iluminación LED frente al año 2023, alcanzando el 98,4% a cierre de 2024.
	Agilizar el proceso de recambio de equipos de aires acondicionados por tecnologías más eficientes y que consuman gases refrigerantes más amigables con el medio ambiente.	R: En implementación, en las nuevas adquisiciones se están comprando equipos más eficientes y con gases refrigerantes más limpios, este recambio es progresivo.
Largo	Implementar proyectos de generación de energía renovable, que puedan abastecer nuestras operaciones hoteleras.	R: En revisión de acuerdo con la disponibilidad de tecnologías en cada País.
	Contribuir a la reducción del cambio climático y huella de carbono acorde a directrices internacionales.	R: En proceso, se mantiene la meta.

ANEXO 3.
Seguimiento Metas EINF 2022

Anexo 3R: Economía circular

Plazo	Metas 2022	Resultados (R), Pendiente (P) y nuevas metas (NM)
Corto	Cuantificar la generación de residuos de toda la operación hotelera y comercial de la organización de manera estandarizada.	R: Se logro la cuantificación total de residuos en Panamá y El Salvador, se viene incrementando la separación de residuos en todas las operaciones, logrando optimizar procesos principalmente en Perú y comenzando la separación en México y Jamaica.
	Generar alianzas con entidades y fundaciones como bancos de alimentos, para evitar el desperdicio.	R: Durante el 2024 logramos un convenio con la Fundación Alimentar para donar remanentes de alimentos en buen estado desde nuestro Hotel Cartagena. Durante el 2025 buscaremos más aliados para continuar esta práctica generadora de impacto social y ambiental.
	Replicar para todas las operaciones hoteleras el proyecto de eliminación y sustitución de plásticos de un solo uso, como vasos, pitillos, mezcladores y <i>amenities</i> .	R: La totalidad de los hoteles en Colombia y Ecuador transitaron al proyecto de sustitución de <i>amenities</i> . personales por dispensadores, así mismo, se están realizando pilotos en México, se han dado instrucciones a todas las operaciones para sustituir y eliminar los plásticos de un solo uso por elementos reutilizables o de otro tipo de materiales más amigables con el medio ambiente.
Mediano	En las operaciones diferentes a Colombia lograr alianzas con gestores para el aprovechamiento de residuos o alianzas interinstitucionales para lograr una buena gestión de estos.	R: En proceso, se mantiene la meta.
	Establecer programas de aprovechamiento y transformación de residuos con impacto social.	R: En proceso, se mantiene la meta.

ANEXO 3.
Seguimiento Metas EINF 2022

Anexo 3S: Biodiversidad

Plazo	Metas 2022	Resultados (R), Pendiente (P) y nuevas metas (NM)
Corto	Identificar y actualizar inventarios de especies de fauna y flora presentes en todas nuestras operaciones.	R: En ejecución.
	Fortalecer alianzas con terceros que permitan ejecutar actividades para conservación de ecosistemas marino-costeros	R: Implementamos el concurso de biodiversidad que permitió en algunas sedes generar alianzas con terceros para tener un mayor impacto.
Mediano	Participar en proyectos de restauración de ecosistemas marino-costeros.	R: Continuamos trabajando en establecer una estrategia de restauración con mayor impacto.
	Diseñar programa de voluntariado para conservaciones ambientales	R: esta meta se trasladó a generación de valor a la comunidad
Largo	Diseñar una estrategia de conservación de biodiversidad que este alineada con los objetivos y metas del ODS14 y ODS15	P: Se encuentra en proceso, se iniciará en 2025.

Anexo 4.
Tabla de contenidos GRI

Declaración de uso	Decameron All Inclusive Hotels & Resorts ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024 utilizando como referencia los Estándares GRI.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021

Código GRI	GRI	Página	Comentarios																																																																																							
GRI 2: Contenidos generales																																																																																										
2-1	Detalles organizacionales	3	Nombre de la compañía: Hoteles Decameron España S.L.U Nombre de la casa matriz: Organización Decameron S.R.L (Panamá) Nombre comercial del Grupo: Decameron All Inclusive Hotels & Resorts																																																																																							
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	3	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre de la entidad</th> <th>Tipo de negocio</th> <th>País de constitución</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Organización Decameron S.R.L.</td><td>Holding</td><td>Panamá</td></tr> <tr><td>Blue Marlin Beach Club S.A.</td><td>Hotelería</td><td>Perú</td></tr> <tr><td>Inmobiliaria El Pueblo SAC</td><td>Hotelería</td><td>Perú</td></tr> <tr><td>Hoteles Decameron España S.L.</td><td>Vehículo de inversión</td><td>España</td></tr> <tr><td>Hoteles Decameron Colombia S.A.S</td><td>Hotelería. Multivacaciones, oficinas centrales, vehículo de inversión</td><td>Colombia</td></tr> <tr><td>Servincludidos Ltda.</td><td>Hotelería. agencia comercial. Restaurantes</td><td>Colombia</td></tr> <tr><td>Decameron Cinco Herraduras S.A.S</td><td>Hotelería</td><td>Colombia</td></tr> <tr><td>Aparta Hotel Don Blas S. A.</td><td>Hotelería</td><td>Colombia</td></tr> <tr><td>Operaciones Decameron SAI S.A.S.</td><td>Comercializador</td><td>Colombia</td></tr> <tr><td>Decameron All Inclusive Hotels and Resorts S.A.</td><td>Agencia</td><td>Costa Rica</td></tr> <tr><td>Hoteles Decameron Ecuador S.A.</td><td>Hotelería. Multivacaciones, vehículo de inversión, agencia comercial y restaurantes</td><td>Ecuador</td></tr> <tr><td>Lorma S.A.</td><td>Hotelería</td><td>Ecuador</td></tr> <tr><td>Hoteles Decameron El Salvador S.A. de C.V.</td><td>Vehículo de inversión</td><td>El Salvador</td></tr> <tr><td>Servilaborales S.A. de C.V.</td><td>Suministro de personal</td><td>El Salvador</td></tr> <tr><td>Club de Playas Salinitas S.A. de C.V.</td><td>Hotelería. Multivacaciones</td><td>El Salvador</td></tr> <tr><td>Hoteles Decameron Guatemala S.A.</td><td>Multivacaciones</td><td>Guatemala</td></tr> <tr><td>Hoteles Decameron Jamaica Limited</td><td>Hotelería</td><td>Jamaica</td></tr> <tr><td>Hescov Investments, Limited</td><td>Hotelería</td><td>Jamaica</td></tr> <tr><td>Waterfront Investments Limited</td><td>Hotelería</td><td>Jamaica</td></tr> <tr><td>Decameron, S.A. de C.V.</td><td>Hotelería</td><td>México</td></tr> <tr><td>Servincludidos S.A. de C.V.</td><td>Suministro de personal</td><td>México</td></tr> <tr><td>Las Ramblas S.A.</td><td>Agencia Comercial</td><td>Panamá</td></tr> <tr><td>CPG Panamá Holdings, Inc. (consolidado)</td><td>Hotelería, Agencia comercial, vehículo de inversión</td><td>Barbados</td></tr> <tr><td>Decameron Global Services S. de R.L.</td><td>Agencia Comercial</td><td>Panamá</td></tr> <tr><td>Multivacaciones Panama S.A.</td><td>Multivacaciones</td><td>Panamá</td></tr> <tr><td>Decameron Services S.A.</td><td>Asesoría</td><td>Panamá</td></tr> <tr><td>Atlantic Management & Hotels International, S.A.</td><td>Agencia Comercial</td><td>Panamá</td></tr> <tr><td>Hoteles Decameron Haiti S.A.</td><td>Hotelería</td><td>Haití</td></tr> </tbody> </table>	Nombre de la entidad	Tipo de negocio	País de constitución	Organización Decameron S.R.L.	Holding	Panamá	Blue Marlin Beach Club S.A.	Hotelería	Perú	Inmobiliaria El Pueblo SAC	Hotelería	Perú	Hoteles Decameron España S.L.	Vehículo de inversión	España	Hoteles Decameron Colombia S.A.S	Hotelería. Multivacaciones, oficinas centrales, vehículo de inversión	Colombia	Servincludidos Ltda.	Hotelería. agencia comercial. Restaurantes	Colombia	Decameron Cinco Herraduras S.A.S	Hotelería	Colombia	Aparta Hotel Don Blas S. A.	Hotelería	Colombia	Operaciones Decameron SAI S.A.S.	Comercializador	Colombia	Decameron All Inclusive Hotels and Resorts S.A.	Agencia	Costa Rica	Hoteles Decameron Ecuador S.A.	Hotelería. Multivacaciones, vehículo de inversión, agencia comercial y restaurantes	Ecuador	Lorma S.A.	Hotelería	Ecuador	Hoteles Decameron El Salvador S.A. de C.V.	Vehículo de inversión	El Salvador	Servilaborales S.A. de C.V.	Suministro de personal	El Salvador	Club de Playas Salinitas S.A. de C.V.	Hotelería. Multivacaciones	El Salvador	Hoteles Decameron Guatemala S.A.	Multivacaciones	Guatemala	Hoteles Decameron Jamaica Limited	Hotelería	Jamaica	Hescov Investments, Limited	Hotelería	Jamaica	Waterfront Investments Limited	Hotelería	Jamaica	Decameron, S.A. de C.V.	Hotelería	México	Servincludidos S.A. de C.V.	Suministro de personal	México	Las Ramblas S.A.	Agencia Comercial	Panamá	CPG Panamá Holdings, Inc. (consolidado)	Hotelería, Agencia comercial, vehículo de inversión	Barbados	Decameron Global Services S. de R.L.	Agencia Comercial	Panamá	Multivacaciones Panama S.A.	Multivacaciones	Panamá	Decameron Services S.A.	Asesoría	Panamá	Atlantic Management & Hotels International, S.A.	Agencia Comercial	Panamá	Hoteles Decameron Haiti S.A.	Hotelería	Haití
			Nombre de la entidad	Tipo de negocio	País de constitución																																																																																					
			Organización Decameron S.R.L.	Holding	Panamá																																																																																					
			Blue Marlin Beach Club S.A.	Hotelería	Perú																																																																																					
			Inmobiliaria El Pueblo SAC	Hotelería	Perú																																																																																					
			Hoteles Decameron España S.L.	Vehículo de inversión	España																																																																																					
			Hoteles Decameron Colombia S.A.S	Hotelería. Multivacaciones, oficinas centrales, vehículo de inversión	Colombia																																																																																					
			Servincludidos Ltda.	Hotelería. agencia comercial. Restaurantes	Colombia																																																																																					
			Decameron Cinco Herraduras S.A.S	Hotelería	Colombia																																																																																					
			Aparta Hotel Don Blas S. A.	Hotelería	Colombia																																																																																					
			Operaciones Decameron SAI S.A.S.	Comercializador	Colombia																																																																																					
			Decameron All Inclusive Hotels and Resorts S.A.	Agencia	Costa Rica																																																																																					
			Hoteles Decameron Ecuador S.A.	Hotelería. Multivacaciones, vehículo de inversión, agencia comercial y restaurantes	Ecuador																																																																																					
			Lorma S.A.	Hotelería	Ecuador																																																																																					
			Hoteles Decameron El Salvador S.A. de C.V.	Vehículo de inversión	El Salvador																																																																																					
			Servilaborales S.A. de C.V.	Suministro de personal	El Salvador																																																																																					
			Club de Playas Salinitas S.A. de C.V.	Hotelería. Multivacaciones	El Salvador																																																																																					
			Hoteles Decameron Guatemala S.A.	Multivacaciones	Guatemala																																																																																					
			Hoteles Decameron Jamaica Limited	Hotelería	Jamaica																																																																																					
			Hescov Investments, Limited	Hotelería	Jamaica																																																																																					
Waterfront Investments Limited	Hotelería	Jamaica																																																																																								
Decameron, S.A. de C.V.	Hotelería	México																																																																																								
Servincludidos S.A. de C.V.	Suministro de personal	México																																																																																								
Las Ramblas S.A.	Agencia Comercial	Panamá																																																																																								
CPG Panamá Holdings, Inc. (consolidado)	Hotelería, Agencia comercial, vehículo de inversión	Barbados																																																																																								
Decameron Global Services S. de R.L.	Agencia Comercial	Panamá																																																																																								
Multivacaciones Panama S.A.	Multivacaciones	Panamá																																																																																								
Decameron Services S.A.	Asesoría	Panamá																																																																																								
Atlantic Management & Hotels International, S.A.	Agencia Comercial	Panamá																																																																																								
Hoteles Decameron Haiti S.A.	Hotelería	Haití																																																																																								

Código GRI	GRI	Página	Comentarios
GRI 2: Contenidos generales			
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	3	Acerca de este reporte
2-4	Actualización de información	3	Acerca de este reporte
2-5	Verificación externa	4	Acerca de este reporte
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	12	Acerca de Decameron Gestión de la cadena de abastecimiento
2-7	Empleados	80	Compromiso y cultura organizacional
2-9	Estructura de gobernanza y composición	51	Ética empresarial y gobierno corporativo
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	51	Ética empresarial y gobierno corporativo
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	51	Ética empresarial y gobierno corporativo
2-15	Conflictos de interés	50	Ética empresarial y gobierno corporativo
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	41	Ética empresarial y gobierno corporativo
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	5	Carta del presidente
2-23	Compromisos y políticas	33	Estrategia de sostenibilidad Compromiso y cultura organizacional - Protección de los Derechos Humanos en Grupo Decameron
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	36	Estrategia de sostenibilidad
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	41	Ética empresarial y gobierno corporativo
2-27	Cumplimiento de la legislación y normativas	41	Ética empresarial y gobierno corporativo
2-28	Afiliación de asociaciones	18	Asociaciones
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	30	Estrategia de sostenibilidad
2-30	Convenios de negociación colectiva	109	Bienestar de nuestros trabajadores
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	21	Estrategia de sostenibilidad
3-2	Lista de temas materiales	25	Estrategia de sostenibilidad
3-3	Gestión de los temas materiales	40 54 168 78 124 134	Ética empresarial y gobierno corporativo Modelo de negocio Cambio climático y ecoeficiencia Gestión del Talento Gestión del Cliente Creación de Valor a la Comunidad

Código GRI	GRI	Página	Comentarios
GRI 2: Contenidos generales			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	56 137	Modelo de negocio Fundación Decameron
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	58 137	Modelo de negocio Fundación Decameron
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	100	Atracción y retención de talento
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	58 168	Modelo de negocio Gestión ambiental
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	54	Modelo de negocio
205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	40	Ética empresarial y gobierno corporativo
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	45	Ética empresarial y gobierno corporativo
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	49	Ética empresarial y gobierno corporativo
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	40	Ética empresarial y gobierno corporativo
301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	195	Economía circular
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	172	Ecoeficiencia
302-3	Intensidad energética	172	Ecoeficiencia
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	172	Ecoeficiencia
303-3	Extracción de agua	172	Ecoeficiencia
303-5	Consumo de agua	172	Ecoeficiencia
Propio	Intensidad de agua	172	Ecoeficiencia
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	197	Biodiversidad

Código GRI	GRI	Página	Comentarios
GRI 2: Contenidos generales			
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	181	Cambio climático y contaminación
305-2	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 2)	180	Cambio climático y contaminación
305-3	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	184	Cambio climático y contaminación
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	197	Cambio climático y contaminación
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	186	Economía circular
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	186	Economía circular
306-3	Residuos generados	190	Economía circular
306-4	Residuos no destinados a eliminación	190	Economía circular
306-5	Residuos destinados a eliminación	190	Economía circular
Propio	Ratios generación de residuos	172	Ecoeficiencia
401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	96	Atracción y retención de talento
401-3	Permiso parental	101	Atracción y retención de talento
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	112	Salud y seguridad en el trabajo
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	113	Salud y seguridad en el trabajo
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	115	Salud y seguridad en el trabajo
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	116	Salud y seguridad en el trabajo
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	117	Salud y seguridad en el trabajo

Código GRI	GRI	Página	Comentarios
GRI 2: Contenidos generales			
403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	117	Salud y seguridad en el trabajo
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	117	Salud y seguridad en el trabajo
403-9	Lesiones por accidente laboral	118	Salud y seguridad en el trabajo
403-10	Las dolencias y enfermedades laborales	123	Salud y seguridad en el trabajo
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	105	Desarrollo, desempeño y formación
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	106	Desarrollo, desempeño y formación
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	84	Compromiso y cultura organizacional
405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	88	Compromiso y cultura organizacional
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	40	Ética empresarial
407-1	Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	109	Bienestar de nuestros trabajadores
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	90	Compromiso y cultura organizacional
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	90	Compromiso y cultura organizacional
413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	140	Impacto en la sociedad y desarrollo local a través de iniciativas

Código GRI	GRI	Página	Comentarios
GRI 2: Contenidos generales			
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales– en las comunidades locales	164	Impacto en la sociedad y desarrollo local a través de iniciativas
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	71	Gestión de la cadena de abastecimiento
416-1	Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	125	Salud y seguridad del cliente
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	125	Salud y seguridad del cliente
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	125	Salud y seguridad del cliente
Propio	NPS – Net Promoter Score	128	Experiencia del cliente - Satisfacción del Cliente
Propio	CSAT - Customer Satisfaction Score	128	Experiencia del cliente - Satisfacción del Cliente
Propio	IRO - Índice de Reputación Online	128	Experiencia del cliente - Satisfacción del Cliente



Anexo 5.

Tabla de contenidos Información No Financiera y Diversidad Ley 11/2018

Contenidos Ley 11/2018	GRI asociados	Página	Apartados del informe
Asuntos Generales			
Modelo de negocio			
Breve descripción del modelo de negocio del grupo que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura.	GRI 2-1 GRI 2-2 GRI 2-6 GRI 2-9	12	Acerca de Decameron
Mercados en los que opera.	GRI 2-1 GRI 2-6	12	Acerca de Decameron
Objetivos y estrategias	GRI 2-23	54	Modelo de Negocio
Principales factores y tendencias que pueden afectar	GRI 3-3	40	Ética empresarial y gobierno corporativo
Perfil del Estado de Información no Financiera			
Marco de reporting utilizado	GRI 2-3 GRI 2-5	3	Acerca de este reporte
Análisis de Materialidad	GRI 3-1 GRI 3-2	25	Estrategia de sostenibilidad
Enfoque de Gestión			
Descripción de las políticas que aplican y resultados de las mismas.		78 92 101 108 111 124 126 137	Compromiso y cultura organizacional Compromiso y cultura organizacional Atracción y retención del talento Desarrollo, desempeño y formación Bienestar de nuestros trabajadores Salud y seguridad en el trabajo Salud y seguridad del cliente Experiencia del cliente – satisfacción del cliente
Principales riesgos identificados	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-24	165 168 172 180 186 197	Fundación Decameron Donaciones Gestión ambiental Ecoeficiencia operacional Cambio climático y contaminación Economía circular Biodiversidad

Contenidos Ley 11/2018	GRI asociados	Página	Apartados del informe
Cuestiones Medioambientales			
Gestión medioambiental			
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad.	GRI 3-3	168	Gestión ambiental
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	GRI 3-3		
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	GRI 3-3		
Aplicación del Principio de Precaución	GRI 2-23		
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	GRI 3-3		
Contaminación			
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	GRI 3-3	180	Cambio climático y contaminación
Economía circular y prevención y gestión de residuos			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	GRI 3-3 GRI 306-2	190	Economía circular
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	GRI 3-3		
Uso sostenible de los recursos			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	GRI 3-3 GRI 303-3 GRI 303-5	172	Ecoeficiencia
Consumo de materias primas.	GRI 3-3 GRI 301-1	195	Economía circular
Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1	178	Ecoeficiencia

Contenidos Ley 11/2018	GRI asociados	Página	Apartados del informe
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 3-3	178	
Uso de energías renovables	GRI 302-1	180	Cambio Climático y Contaminación
Cambio climático			
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce.	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3	168	Cambio climático y contaminación
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático.	GRI 3-3	168	
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin.	GRI 3-3	168	
Protección de la biodiversidad			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	GRI 3-3 GRI 304-1	197	Biodiversidad
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	GRI 3-3 GRI 304-1		
Cuestiones Sociales y Relativas al personal			
Empleo			
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 2-7 GRI 405-1	83	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 2-7	83	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 2-7	85	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1	98	Gestión del Talento – Atracción y Retención del Talento
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 405-2	88	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional

Contenidos Ley 11/2018	GRI asociados	Página	Apartados del informe
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Criterio interno:(Promedio de remuneración de hombres - Promedio de remuneración de mujeres) / Promedio de remuneración de hombres	88	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional
La remuneración media de los consejeros y directivos	GRI 405-2	89	Gestión del Talento – Bienestar de Nuestros Colaboradores
Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 3-3	110	Gestión del Talento – Bienestar de Nuestros Colaboradores
Empleados con discapacidad	GRI 405-1	91	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional
Organización del trabajo			
Organización del tiempo de trabajo	GRI 3-3	110	Gestión del Talento – Bienestar de Nuestros Colaboradores
Número de horas de absentismo	Criterio de reporte interno	122	Gestión del Talento – Salud y Seguridad en el Trabajo
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 401-3	108	Gestión del Talento – Atracción y Retención del Talento
Salud y Seguridad			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1	111	Gestión del Talento – Salud y Seguridad en el Trabajo
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad por sexo	GRI 403-9	119	Gestión del Talento – Salud y Seguridad en el Trabajo
Enfermedades profesionales, desagregado por sexo	GRI 403-10	123	Gestión del Talento – Salud y Seguridad en el Trabajo
Relaciones Sociales			
Organización del diálogo social	GRI 3-3	30	Gestión de Nuestro Talento – Bienestar de Nuestros Trabajadores. Gestión del Talento – Salud y Seguridad en el Trabajo
	GRI 402-1	93	
	GRI 403-4	108	
		115	

Contenidos Ley 11/2018	GRI asociados	Página	Apartados del informe
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 2-30	109	Gestión del Talento – Bienestar de Nuestros Trabajadores.
El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 403-4	115	Gestión del Talento – Salud y Seguridad en el Trabajo
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación.	GRI 3-3 GRI 2-29	40	Dimensión económica - Ética empresarial y gobierno corporativo
Formación			
Políticas de formación implementadas	GRI 404-2	101	Gestión del Talento – Desarrollo, Desempeño y Formación
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1	103	Gestión del Talento – Desarrollo, Desempeño y Formación
Accesibilidad Universal			
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	91	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional
Igualdad			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 3-3 GRI 405-1 GRI 406-1	84	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 3-3 GRI 2-23	88	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional
Integración universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	91	Gestión del Talento Compromiso y Cultura Organizacional
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 3-3 GRI 2-23	107	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional

Contenidos Ley 11/2018	GRI asociados	Página	Apartados del informe
Derechos Humanos			
Aplicación de procedimientos de debida diligencia en materia de derechos humanos	GRI 3-3 GRI 2-26	40	Ética empresarial y gobierno corporativo.
		41	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional
Prevención de los de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-26	89	Gestión del Talento – Bienestar de los Trabajadores.
		41	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional
Denuncias por casos de vulneración de los derechos humanos	Criterio interno	41	Ética empresarial y gobierno corporativo
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-30	109	Gestión del Talento – Bienestar de nuestros trabajadores
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	GRI 406-1	40	Ética empresarial y gobierno corporativo
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.	GRI 409-1	90	Compromiso y cultura organizacional
Corrupción y soborno			
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	GRI 205-2	44	Ética empresarial y gobierno corporativo
Medidas para el blanqueo de capitales.	GRI 205-2	44	Ética empresarial y gobierno corporativo
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 2-28 GRI 201-1	137	Asociaciones Fundación Decameron
Sociedad			
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 3-3	54	Modelo de negocio
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 3-3	137	Fundación Decameron
		165	Donaciones

Contenidos Ley 11/2018	GRI asociados	Página	Apartados del informe
Fundación Decameron	GRI 2-29 GRI 413-1 GRI 413-2	30	Estrategia de sostenibilidad
		140	Fundación Decameron
Las acciones de asociación o patrocinio	GRI 2-28	18	Reconocimientos, iniciativas y adhesiones
Subcontratación y Proveedores			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 2-6 GRI 2-24	37	Gestión de la cadena de abastecimiento
Consideraciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 2-6 GRI 2-24	36	Gestión de la cadena de abastecimiento
Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de estas	GRI 3-3	71	Gestión de la cadena de abastecimiento
Consumidores			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 3-3 GRI 416-1	124	Salud y seguridad del cliente
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas	GRI 2-16 GRI 2-25	43	Ética empresarial y gobierno corporativo
		124	Salud y seguridad del cliente
Información Fiscal			
Beneficios obtenidos por país	GRI 207-4	54	Modelo de negocio Fundación Decameron
Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 207-4	57	Modelo de negocio Fundación Decameron
Subvenciones públicas recibidas	GRI 207-4	54	Modelo de negocio Fundación Decameron




DECAMERON
All Inclusive Hotels & Resorts