

A high-angle aerial photograph of a tropical island. The island is covered in dense green vegetation and features a sandy beach along its coastline. The surrounding water is a vibrant turquoise color, with darker blue areas further out. The image serves as the background for the entire page.

● Informe de sostenibilidad 2023



Tabla de contenidos

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023

1. Acerca de este reporte	3
2. Carta del Presidente	5
3. Principales Cifras	7
4. Hitos 2023	8
5. Acerca de Decameron	10
6. Reconocimientos, iniciativas, adhesiones y patrocinios	14
7. Estrategia de sostenibilidad	19
8. Dimensión económica	28
A. Ética empresarial	28
B. Modelo de negocio	37
I. Innovación y transformación digital	41
II. Seguridad de la información y ciberseguridad	43
III. Gestión de riesgo	48
IV. Gestión de la cadena de abastecimiento	52
9. Dimensión social	57
A. Gestión del Talento	58
I. Compromiso y cultura organizacional	58
II. Atracción y retención del talento	72
III. Desarrollo, desempeño y formación	78
IV. Bienestar de nuestros trabajadores	83
V. Salud y seguridad en el trabajo	85
10. Dimensión ambiental	124
A. Gestión del cambio climático y ecoeficiencia	125
I. Gestión ambiental	126
II. Ecoeficiencia operacional	131
III. Cambio climático y contaminación	137
IV. Economía circular	143
V. Biodiversidad	150
11. Requerimientos GRI	157
12. Requerimientos de Información No Financiera y de Diversidad Ley 11 /2028	157
13. Anexos	158



● 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 2023 y forma parte del Informe de Gestión Consolidado de la sociedad Hoteles Decameron España S.L.U. Los informes de sostenibilidad los presentamos de forma anual desde el 2018, siendo este nuestro sexto 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 2023. 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) y la operación de los hoteles Aloft (Bogotá y Costa Rica) para este último caso únicamente de enero a junio de 2023, 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.

La fecha de publicación de este Informe es septiembre 2024.

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 venta que hicimos de 2 de nuestras propiedades: Aloft Bogotá y Aloft Costa Rica, razón por la cual la información relativa a dichos hoteles sólo se presentará de enero a junio de 2023, fecha en la cual dejaron de hacer parte de nuestro portafolio.

Adicionalmente, partiendo de la definición de nuestra estrategia de sostenibilidad en el 2022 ("Estrategia de Sostenibilidad"), durante el 2023 pudimos definir las metas del Grupo a 2030, así como el plan de trabajo a 2024 - 2025 que nos permitirá comenzar a avanzar en el camino para alcanzar las metas a 2030 ("Plan de Sostenibilidad 2030").

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

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.

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.

A continuación, se relaciona la Tasa Representativa del Mercado (TRM) 2023 a dólares estadounidenses (USD) y euros (EUR) usada para la elaboración de este informe. Todos los valores económicos reportados en el informe se reportan en dólares con tasa promedio anual. Excepto los resultados financieros e información de donaciones que se consolidan en euros utilizando la tasa de cierre.

TRM USD por País	Moneda	Promedio Tasa año 2023 USD	Tasa de cierre año 2023 EUR
Colombia	COP	4.327,55	4.223,26
Costa Rica	CRC	547,36	582,19
Ecuador	USD	1,00	1,10
El Salvador	USD	1,00	1,10
Guatemala	GTQ	7,83	8,65
Haití	HTG	140,77	145,61
Jamaica	JMD	155,02	171,36
México	MXN	17,75	18,67
Panamá	USD	1,00	1,10
Perú	PEN	3,75	4,05
-	USD	1,00	1,10

Carta del presidente

Para Decameron, 2023 fue un año lleno de oportunidades y desafíos. A lo largo del año, seguimos adaptándonos con éxito a un entorno cambiante en términos de mercados, operaciones y competencia.

GRI 2-22
Ley 11/18 Otra información significativa

Para Decameron, 2023 fue un año lleno de oportunidades y desafíos. A lo largo del año, seguimos adaptándonos con éxito a un entorno cambiante en términos de mercados, operaciones y competencia. Aunque enfrentamos condiciones económicas exigentes en la región, como altos niveles de inflación y la volatilidad en las tasas de cambio en algunos de nuestros países, además de tasas de interés elevadas y desafíos climáticos, hemos mantenido firmemente nuestro compromiso de superar estas dificultades.

Después de un primer semestre muy positivo, en el que parecía posible alcanzar los resultados que teníamos antes de la pandemia, el segundo semestre de 2023 trajo nuevos retos que dificultaron este objetivo. A pesar de nuestros esfuerzos y dedicación, no logramos alcanzar las cifras de cierre que habíamos previsto.

No obstante lo anterior, como Compañía continuamos implementando estrictos procesos de control de gastos y rigurosidad financiera, complementados con avances en la modernización de nuestras herramientas



tecnológicas. Esto nos permitió culminar con total éxito el Proyecto ERP (Enterprise Resource Planning) en todas las operaciones de Decameron. Además, avanzamos en la definición y el despliegue de la estrategia de ciberseguridad de la Compañía para los próximos tres (3) años.

En cuanto a nuestro talento, logramos incrementar en aproximadamente un 3% el promedio de colaboradores en comparación con el año 2022. También lanzamos el programa de Formación D a través de Decatrainning, una herramienta digital que permite acceder a una amplia variedad de capacitaciones. Gracias a esta iniciativa,

Finalmente, a pesar de haber sido un año de grandes retos, también hemos logrado importantes avances. Esto no hubiera sido posible sin el esfuerzo y la dedicación de nuestra gente, quienes día a día demuestran su pasión por servir.

logramos capacitar a aproximadamente 2.000 colaboradores en 2023, consolidando nuestro compromiso con su aprendizaje continuo y formación integral.

En cuanto a nuestro compromiso de mejora continua en la experiencia de nuestros clientes, desplegamos un ambicioso programa de optimización de nuestras operaciones, invirtiendo aproximadamente USD\$20.6MM durante el año 2023. Además, nos convertimos en la primera y única cadena hotelera en Latinoamérica en obtener una certificación HACCP para estándares globales en alimentos, agua y seguridad general en hoteles, alcanzando este año el Platinum Seal en todas nuestras operaciones.

Seguimos ejecutando nuestra estrategia y plan de trabajo en sostenibilidad. Como parte de nuestro compromiso con la transparencia, en el año 2023 unificamos todos los datos sobre consumo de agua, energía, generación de residuos y cálculo de huella de carbono en "MERO", una nueva plataforma para todas nuestras operaciones. Esta herramienta permite un control más eficiente de nuestros datos, identificando alertas que nos ayudan a actuar a tiempo y tomar medidas correctivas.

Además, con base en la información consolidada y la alineación de nuestra estrategia con los Objetivos de Desarrollo

Sostenible (ODS), definimos nuestras metas ambientales para 2030, enfocadas en la reducción del consumo energético e hídrico, así como en la disminución de residuos y de la huella de carbono de la Compañía. Durante este año, logramos reducir nuestra huella de carbono en 7.740 toneladas de CO₂e en comparación con el año 2022 (alcances 1 y 2).

Desde el frente social, seguimos comprometidos con las comunidades en nuestras zonas de influencia. Durante el año 2023, realizamos una evaluación detallada de los programas sociales de la Fundación Decameron, lo que nos permitió redefinir sus enfoques de intervención en tres ejes: Educación (con énfasis en primera infancia y niñez), Bienestar Social y Desarrollo Sostenible. Nuestro objetivo es focalizar los esfuerzos en proyectos que generen el mayor impacto para nuestros grupos de interés.

Finalmente, a pesar de haber sido un año de grandes retos, también hemos logrado importantes avances. Esto no hubiera sido posible sin el esfuerzo y la dedicación de nuestra gente, quienes día a día demuestran su pasión por servir, su compromiso y su capacidad de trabajo en equipo para enfrentar todos y cada uno de los desafíos que se nos presentan y se presentarán en el futuro. ¡Mis agradecimientos y reconocimientos a todos!

Principales cifras



Dimensión económica y gobierno	Dimensión social	Dimensión ambiental
Total ingresos consolidados \$331.772.000 USD <small>*Consolidado Organización Decameron SRL</small>	Promedio de trabajadores 10.136 Porcentaje de mujeres 45,5%	Huella de carbono (huésped noche) 10,40 kgCO₂ <small>*Método Market Based</small>
EBITDA ajustado recurrente \$72.471.470 USD <small>*Consolidado Organización Decameron SRL</small>	Trabajadores en convención colectiva 26,5%	Consumo de energía renovable 30,6%
Países 8 Hoteles 30 <small>*Número de habitaciones</small>	Llaves 7.110 <small>*Número de habitaciones</small>	Promedio horas de formación x trabajador 78,3%
Huéspedes por noche (PAX) 4.073.650 <small>*Incluye Comensales</small>	Noches Ocupadas (RN) 1.763.137 <small>*Sin in itinere</small>	Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo 21,02 <small>*Sin in itinere</small>
Afiliados Multivacaciones 180.924	Índice de Gravedad de Accidentes de Trabajo 0,21 <small>*Sin in itinere</small>	Consumo agua (huésped noche) 0,64 m³ <small>*Eléctrica + combustibles</small>
Ventas Agencias \$29.954.000 USD	Número de Proveedores 3.898 <small>Proveedores informados con Políticas y Código de Ética</small> 52%	Operaciones hoteleras en cercanías a zonas protegidas 13 (43%)
Traslados Explorer 232.790	Donaciones realizadas \$356.400 USD	Inversiones ambientales \$3.441.272 USD
Miembros de la Junta Directiva 10 <small>(5 principales y 5 suplentes)</small>	Numero de activos donados 53.245	

Hitos 2023

ECONÓMICA Y GOBIERNO

- Transparencia y reporte:** Como parte de nuestro compromiso con la transparencia y nuestro objetivo de mejorar los procesos de reporte, durante el 2023 logramos implementación de la plataforma "MERO" en todas nuestras operaciones. Esta herramienta, desde su componente ambiental, permite unificar todos los datos de consumos de agua, energía, generación de residuos y cálculo de huella de carbono. La plataforma facilita un control más frecuente, identificando alertas de consumos mayores o menores, lo que nos permite actuar a tiempo y tomar correctivos. Adicionalmente, también consolidamos los indicadores sociales base de este reporte.
- Innovación:** Cumplimos con el hito más importante del proyecto ERP-(Enterprise Resource Planning), el cual fue cerrar con total éxito el Proyecto y el despliegue de los procesos financieros y de abastecimiento en todas las operaciones de Decameron (Colombia, Costa Rica, El Salvador, México, Panamá, Ecuador, Jamaica y Perú), capacitando y soportando +1400 usuarios.
- Seguridad de la Información y ciberseguridad:** Continuamos con el despliegue de la estrategia de ciberseguridad del Grupo contratando una consultoría especializada para su definición para los próximos tres años, reforzando el equipo interno de Ciberseguridad de la compañía y contratando servicios especializados para la prevención y contención de ataques.
- Prevención de riesgo de lavado de activos:** Evaluamos 204.027 operaciones, es decir el 100% de nuestras vinculaciones, transacciones y/o contrataciones como parte de nuestro compromiso de prevención de riesgos de lavado de activos, financiación al terrorismo y corrupción

SOCIAL

- Formación de nuestro talento:** En el marco de la evolución del programa Formación D, en el 2023 lanzamos una innovadora herramienta digital 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. En este primer año de lanzamiento, se lograron capacitar aproximadamente 2.000 colaboradores a través de la herramienta.
- Seguridad e Higiene:** Somos la primera y única cadena hotelera en Latinoamérica en contar con una certificación HACCP para estándares globales de hoteles en alimentos, agua y seguridad general, logrando durante este año el estándar *Platinum Seal* para todas nuestras operaciones.
- Bienestar social:** Se realizó una evaluación detallada de todos los programas sociales que se han gestionado durante los 17 años de existencia de Fundación Decameron logrando redefinir sus enfoques de intervención en 3 ejes: Educación (énfasis en primera infancia y niñez), Bienestar Social, y Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, con el objetivo de focalizar nuestros esfuerzos en los proyectos que generan mayor impacto a nuestros grupos de interés.
- Bienestar social:** Logramos impactar aproximadamente a 26.000 personas con nuestro programa de donaciones a través de la entrega de aproximadamente 53.245 activos.

AMBIENTAL

- Gestión de temas de Sostenibilidad:** Con el objetivo de lograr que los temas de sostenibilidad sean analizados interdisciplinariamente y que los mismos sean conocidos y aprobados por los órganos de gobierno de la Compañía, se conformó el Comité de Sostenibilidad a través del cual 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.
- Metas Ambientales a 2030:** Con base en la información que la Compañía ha podido analizar durante estos años de reporte y la consolidación que hemos logrado tener de dicha información a través de MERO, pudimos definir en Comité de Sostenibilidad las metas ambientales de reducción de consumos energético e hídrico, así como de reducción de residuos y huella de carbono de la Compañía para 2030.
- Reducción de nuestra huella de carbono:** En 2023 hemos logrado reducir nuestra huella de carbono en 7.740 toneladas de CO₂e según el método Market Based, y en 8.751 toneladas de CO₂e según el método Location Based, en comparación con el año 2022.
- Formación ambiental:** Impartimos más de 440 horas de formación específica en lineamientos ambientales a los Coordinadores de Sostenibilidad en cada una de nuestras operaciones.

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



COLOMBIA	ECUADOR	JAMAICA
Decameron Barú	Decameron Mompiche	Decameron Club Caribbean
Decameron Aquarium	Decameron Punta Carú	Decameron Cornwall Beach
Decameron Don Blas		Decameron Montego Bay
Decameron El Isleño		
Decameron San Luis	Decameron Galéon	
Decameron El Isla	Decameron Panaca	
Decameron Marazul	Decameron Marazul	
Decameron Heliconias	Decameron Heliconias	
Decameron Maryland	Decameron Maryland	
Decameron Los Delfines	Decameron Los Delfines	
Decalodiga Tíuna	Decalodiga Tíuna	
Decameron Casa San Pedro	Decameron Casa San Pedro	
PERU		
Decameron Punta Sal	Decameron Complex	
El Pueblo Resort & CC	Decameron Los Cocos	
Radisson Miraflores	Decameron Los Cabos	
Radisson & Suites San Isidro	Decameron La Marina	
	Decameron Isla Coral	

No se incluyen en estas gráficas los hoteles Aloft, dado que sólo estuvieron dentro de nuestro portafolio el primer semestre de 2023.



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

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

Presencia geográfica



1. Colombia
2. Ecuador
3. El Salvador
4. Guatemala
5. Ciudad de Panamá
6. Panamá
7. Perú



AGENCIAS

Datos Clave 2023



La fuerza comercial de Decameron está respaldada por agencias internas y canales aliados, que incluyen agencias de tercero, más de 65 operadores turísticos y 13 OTAs.

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

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



(1) Incluye ORNs 2023 de agencias B2B, web y otros.



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

Presencia geográfica

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



Datos Clave 2023

232,790	US\$ 9.6MM
Traslados	Ingresos

153,070
Tours



(GRI 2-6)

Nos enfocamos en brindar una experiencia excepcional 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.



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 Planning - 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.

Para el 2023, la implementación del nuevo ERP en la totalidad de La Organización ha contribuido a tener información consolidada, de calidad y en línea para medir los procesos de abastecimiento, homologar el lenguaje entre las áreas y definir metas de trabajo conjuntas como alinear la planeación de la demanda con el abastecimiento.



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

En total hay 52 grupos de compras, cinco de ellos representan el 60% los cuales se ven en la siguiente tabla en donde se comparan los períodos 2022 y 2023. Los otros 47 grupos equivalen al 40% restante, entre ellos se encuentran servicios operativos, activos de operación, servicios de tecnología y otros.

Grupo	Participación 2022	Participación 2023
Alimentos	29.03%	31.76%
Suministros inventariables	8.60%	8.56%
Bebidas	6.70%	7.46%
Servicios de mantenimiento	6.84%	6.04%
Servicios de transporte y logística	5.25%	6.63%
Otros 47 grupos	43.58%	39.55%

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 2023:

Premios hoteles:



DECAMERON ISLA CORAL
DECAMERON LA MARINA
ROYAL DECAMERON LOS CABOS



DECAMERON DECALÓDGE TICUNA
DECAMERON PANACA
DECAMERON LAS HELICÓNIAS
DECAMERON LOS DÍLFINES



DECAMERON PANACA
HOTEL COSTAVERDE

Premios Corporativos:



MYHOTEL
2023
TOP 10
HOTELES CON
MEJOR IRO

ROYAL DECAMERON PANAMÁ



ROYAL DECAMERON PUNTA SAL



DECAMERON ISLA CORAL



DECAMERON PUNTA CENTINELA



Iniciativas y adhesiones

(GRI 2-28) Durante el año 2023 continuamos siendo miembros de los gremios que se indican a continuación y realizamos una afiliación nueva con ACOTUR, 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 2023 patrocinamos las siguientes actividades deportivas y sociales:



Evento	Detalle del evento	Lugar	Valor patrocinio
Torneo de Golf PGA Latinoamérica	Evento de golf 144 jugadores. + 1.800 personas.	Cajicá, Colombia	2.773 USD - 2 cartas premio Royal Decameron Panamá 3D2N 693USD
Torneo de Golf Anda Asomedios	Evento de golf 132 jugadores.	Cajicá, Colombia	1.386USD - 1 carta premio a Royal Decameron Panamá 3D2N 693USD
Torneo Golf Inalde	Evento de golf 144 jugadores.	Cajicá, Colombia	1.386USD - 1 carta premio a Royal Decameron Panamá 3D2N 693USD
Patrocinio Rasta Man San Andrés Xseries	Evento deportivo enfocado al atletismo	San Andrés, Colombia	5.777USD
Patrocinio Iron Man - Morgan Challenge San Andrés Xseries	Evento deportivo más importante de la isla, atletismo, natación y bicicleta	San Andrés, Colombia	5.777USD
Patrocinio Ocean Man San Andrés	Evento deportivo enfocado a natación en el mar en 10k -5k -2k - Ocean Kids	San Andrés, Colombia	5.777USD

Participaciones PROCOLOMBIA

Durante el año 2023 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 2023	Enero	Madrid, España
FERIA INTERNACIONAL DE TURISMO ITB BERLIN	Marzo	Berlín, Alemania
FERIA INTERNACIONAL DE TURISMO WTL LATAM	Abril	Sao Pablo, Brasil
RUEDA DE NEGOCIOS DEL WORKSHOP ARGENTINA PARAGUAY Y URUGUAY	Mayo	Cali, Colombia
RUEDA DE NEGOCIOS GIRA EUROPA EN COLOMBIA	Junio	Santa Marta, Colombia
ROADSHOW DE COLOMBIA EN ECUADOR	Julio	Guayaquil y Quito, Ecuador
CONVOCATORIA WORKSHOP CHILE, PERÚ Y BOLIVIA	Agosto	Santiago, Chile / Lima, Perú
FERIA IBTM AMERICAS	Septiembre	CDMX, México
FIT ARGENTINA	Octubre	Buenos Aires, Argentina
WORKSHOP MEXICO	Octubre	CDMX, México
WTM LONDRES	Noviembre	Londres, Inglaterra
GIRA ESTADOS UNIDOS	Noviembre	San Andrés, Colombia



● Estrategia de sostenibilidad

(GRI 3-1) Durante el año 2023 pudimos terminar de estructurar la estrategia de sostenibilidad del Grupo la cual se compone de 3 ejes de trabajo, cada uno con 5 frentes de acción, los cuales definimos en función del análisis de nuestros temas materiales:



[GRI 3-2] Nuestros temas materiales son:



- Creación de valor a la comunidad:** Construir relaciones de confianza con las comunidades en donde operamos, generar empleo local y gestionar de la mano de las comunidades y de otros aliados iniciativas que generen valor conjunto e impacto social y/o que mitiguen riesgos.
- Cambio climático y ecoeficiencia:** Desarrollar iniciativas que aseguren el uso adecuado de los recursos naturales y la gestión adecuada de nuestros residuos, siendo nuestros destinos uno de nuestros principales activos, y desarrollar proyectos que tengan por objetivo mitigar los riesgos asociados al cambio climático que permitan reducir nuestra huella de carbono.
- Gestión del Talento:** Tener una oferta de valor que contribuya con el crecimiento personal y profesional de las personas y

que sea competitiva para atraer, retener y potenciar el mejor talento, con el propósito de contribuir con el bienestar y crecimiento de las personas atendiendo las tendencias del mercado laboral.

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

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

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

Grupos de interés

[GRI 2-29] Durante el año 2023 realizamos el ejercicio interno de priorización de nuestros grupos de interés, el cual arrojó el siguiente resultado:



De acuerdo con la nueva directiva europea (CSRD), durante el 2024 tenemos como objetivo realizar el análisis de doble materialidad (de impacto y financiera) la cual seguramente conllevará ajustes en nuestros temas materiales y marcará la hoja de ruta para definir el plan de relacionamiento con cada uno de los grupos de interés priorizados.

Adicionalmente, durante el año 2023 pudimos conformar el Comité de Sostenibilidad de la Compañía, el cual tiene dos instancias: una primera de deliberación y una segunda de aprobación. En la primera instancia se presentan los proyectos y acciones en materia de sostenibilidad para revisión de equipos interdisciplinarios; y en una segunda instancia se presentan para aprobación del vicepresidente de operación hotelera y del presidente de la Compañía los proyectos que fueron discutidos y concertados por los equipos antes mencionados.

Como resultado de ese ejercicio, pudimos definir el Plan de Sostenibilidad Decameron 2030 que nos permitirá comenzar el camino para alcanzar las metas propuestas. 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.

Durante el 2023, también realizamos grandes cambios en la estructura y proyectos de Fundación Organización Decameron, vehículo a través del cual se ejecutan la mayor cantidad de programas sociales del Grupo.

Compromisos y políticas

Contamos con diferentes políticas y procedimientos que conforman el marco de nuestro actuar y compromiso empresarial responsable.

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

1. Términos y condiciones de nuestros bienes y servicios: en nuestro compromiso con la transparencia, claridad y seguridad de la información proporcionada para la oferta de nuestros bienes y servicios comunicamos de forma pública cuáles son los términos y condiciones de los mismos para que nuestros clientes tomen decisiones informadas y completas respecto de la compra de bienes y servicios, conozcan el alcance de la responsabilidad del Grupo, las condiciones de los planes ofrecidos, las restricciones y excepciones aplicables, las penalidades por modificaciones y/o cancelaciones de sus reservas, entre otros.

2. Política estratégica para la protección de datos personales:

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

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

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

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



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.

6. Canal Ético: en Decameron hemos dispuesto un canal ético habilitado las 24 horas y los siete días de la semana a través de la página web y de las líneas telefónicas de atención gratuita. Este canal permite interponer de manera anónima o directa denuncias frente al incumplimiento de políticas corporativas, actos delictivos, vulneración a derechos humanos, discriminación, acoso laboral, acoso sexual, entre otros. Las denuncias son evaluadas y analizadas por un equipo interdisciplinario compuesto por las áreas de Talento Humano, Cumplimiento y Control Interno y Jurídica, quienes participan en la toma de decisiones.

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

Para ello, desde el 2019 contamos con una política de turismo sostenible aplicable para Colombia que para el cierre de 2023 continúa vigente, con el objetivo de replicarla posteriormente a los demás países de la operación.

Los principales compromisos de la política son:

- a. Motivar y capacitar al personal con acciones formativas y de concientización sobre los principios del turismo sostenible.
- b. Promover la prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes "ESCNNA" y difundirlo entre nuestros clientes y proveedores.
- c. Proteger a la flora y fauna en los destinos.
- d. 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.
- e. Asegurar el cumplimiento de estas políticas mediante procedimientos de medición, seguimiento y monitoreo, de mejora, programas de sensibilización al huésped y capacitación al empleado.
- f. Rechazar y prevenir el trabajo infantil de acuerdo con la normatividad legal vigente.

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.



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



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:



Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos

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



Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas

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

5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisarios en la vida política, económica y pública



Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos

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

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



Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles

12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales

12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización

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



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos

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



Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos

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 económicas y públicas



Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas

16.2 Poner fin al maltrato, la explotación, la trata y todas las formas de violencia y tortura contra los niños

16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas



Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

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



● 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.

La estrategia corporativa trazada hasta el año 2027, fue definida teniendo en cuenta, entre otros factores, los lineamientos internos vigentes en materia de ética empresarial y gobierno corporativo. Estos constituyen el marco que guía 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.

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

Propendemos por la generación de una cultura ética entorno a los procesos y las relaciones desarrolladas por la Organización. Garantizando el trato justo y previendo cualquier vulneración a los derechos humanos. 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 todos los empleados vinculados a la Organización en los procesos de inducción corporativa y se encuentra publicado en nuestra página web <https://www.decameron.com/images/documentos/2021/canal-etico/codigo-de-etica-espanol.pdf>.

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.

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> y el correo del comité de ética: comitedeetica@decameron.com.

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.



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 2023 se recibieron 105 reportes recibidos a través de los canales habilitados para el reporte de conductas no deseadas o transgresiones a los lineamientos internos vigentes en la Organización. Estos fueron reportados de forma trimestral al Comité de Auditoría. Cabe resaltar que, de estos casos recibidos, 52 fueron tipificados en la herramienta como acoso y discriminación; los cuales estaban orientados al clima laboral y estilos de liderazgo, sin embargo, tras su investigación se concluyó finalmente que no hubo vulneración de derechos humanos.

Reportes tipificados en la Herramienta como Acoso y Discriminación	
2022	2023
45	52

Durante 2021, 2022 y 2023 no se han recibido denuncias asociadas a conductas relacionadas con la explotación infantil, trabajo forzoso u obligatorio, ni asociación sindical, ni tampoco de vulneración de DDHH.

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

Durante 2021, 2022 y 2023 no se han recibido denuncias asociadas a conductas relacionadas con la explotación infantil, trabajo forzoso u obligatorio, ni asociación sindical, ni tampoco de vulneración de DDHH.

(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.

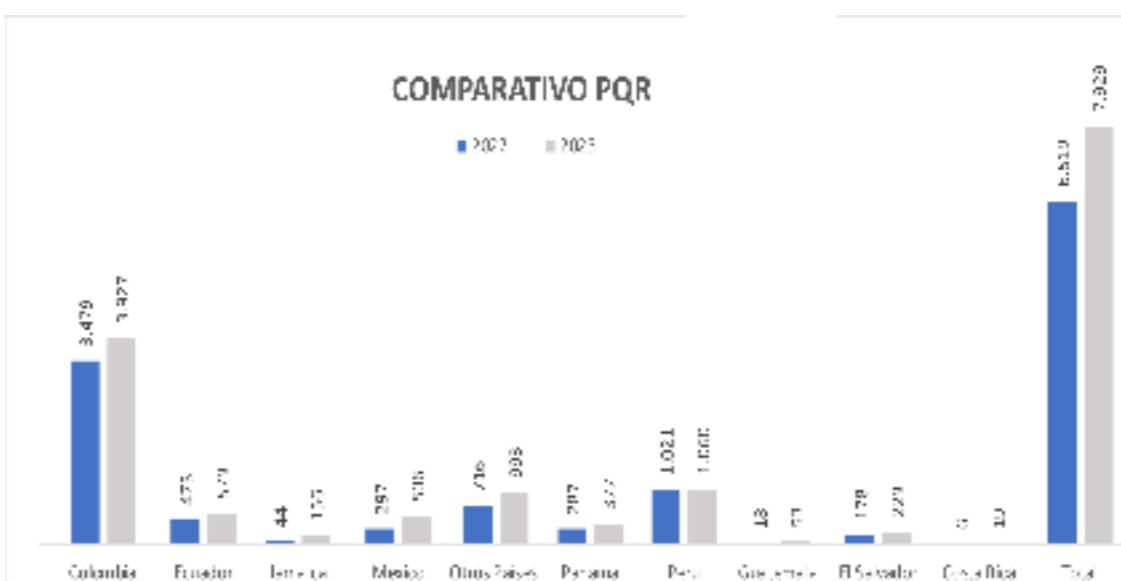
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas PQRS

En 2022 y 2023 todos los PQR recibieron respuesta a través de los canales de comunicación establecidos para dicho fin y se distribuyeron de la siguiente manera.

PROMEDIOS DE TIEMPOS DE RESPUESTA (días)													
Año	Tipo	Colombia	Costa Rica	Ecuador	El Salvador	Guatemala	Jamaica	México	Otros Países	Panamá	Perú	Promedio total	
2022	Reclamo	7	0	6	9	7	10	20	8	6	15	10	
	Queja	6	21	5	11	4	11	15	8	5	16	9	
	Denuncia	6	0	6	3	0	1	22	8	9	15	8	
	Petición	5	4	5	6	3	15	12	4	5	15	6	
	Solicitud	4	5	4	2	4	9	7	4	5	16	5	
	Retracto	3	0	2	2	3	0	7	9	0	24	4	
	Desistimiento	3	0	3	1	1	0	0	0	0	7	3	
2023	Reclamo	9	9	18	14	13	8	26	15	13	5	13	
	Queja	9	8	19	12	15	7	27	16	11	9	13	
	Denuncia	9	4	0	0	4	3	35	0	1	0	6	
	Petición	6	6	10	6	7	8	19	5	4	4	8	
	Solicitud	5	6	5	7	6	7	25	10	7	2	8	
	Retracto	4	3	0	0	0	86	14	0	6	0	11	
	Desistimiento	6	3	0	0	0	0	23	0	1	0	3	

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

A continuación, presentamos el comparativo de los PQR del 2022 y 2023 correspondiente a los hoteles y agencias comerciales de Colombia, El Salvador, México, Panamá, Guatemala, Ecuador, Perú, Jamaica y otros países. En comparación con el año 2022, se presentó un 22% de incremento, ocasionado por problemas de orden público en Panamá, Ecuador y el Salvador, en México se presentó una emergencia sanitaria relacionada con Eda en Guayabitos. De igual manera, el aumento en los tiempos de respuesta es derivado a la cantidad de solicitudes que se radicaron.



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

Para 2023 se incluyen todos los países en los cuales tenemos operación.

Anticorrupción y soborno

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

Miembros del máximo órgano de gobierno informados y capacitados en materia anticorrupción	Decameron	
	No.	%
Número total de miembros Junta Directiva Organización Decameron SRL (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	Decameron				
	Población Objetivo	Empleados informados		Empleados capacitados	
		No.	%	No.	%
Alta gerencia	9	9	100%	9	100%
Gerencia media	181	176	97%	176	97%
Jefes/ Coordinadores	928	885	95%	885	95%
Analistas	263	247	94%	247	94%
Auxiliares	1616	1446	89%	1446	89%
Total	2997	2763	92%	2763	92%

Finalmente, hemos informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción a 2019 de 3898 de nuestros contratistas y proveedores. Para cubrir los contratistas y proveedores faltantes el despliegue de las políticas y procedimientos vigentes se realiza a través de comunicaciones en las cuales se da conocimiento a los proveedores acerca de los lineamientos internos vigentes aplicables a la relación contractual establecida.

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

Durante 2023, a través de los controles establecidos para el conocimiento de las terceras partes, se identificaron 19 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,

Hemos informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción a 2019 de 3898 de nuestros contratistas y proveedores.

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 2023, evaluamos 204.027 operaciones con relación a 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.
- 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 dadivas para favorecer intereses propios o en beneficio personal o de la Organización
- Corrupción privada con proveedores de servicios y actividades.
- Entrega de dadivas 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

(GRI 205-3) En línea con lo anterior, logramos terminar 2023 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

Al momento de su vinculación los empleados deben revelar los posibles conflictos de interés que puedan surgir por medio de esta.





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

Respecto a declaraciones de posibles Casos de conflicto de interés se recibieron a través de la jornada anual de revelación, 28 revelaciones recibidas, 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. El 96% del total de colaboradores diligenciaron la declaración del conflicto de interés.

Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales:

En la organización 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 lícito de fondo para transacciones en efectivo superiores a 3000 USD

Durante 2023 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.

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.



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.

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

Los comités de seguridad y salud en el trabajo se conforman por una misma cantidad de representantes por parte de los trabajadores (por voto popular) y el empleador (designación), en un número otorgado según legislación del país y sus reuniones son mensuales. Para el caso específico de Colombia, se conforma un comité por cada razón social y un comité local para cada una de las bases hoteleras. **Composición del máximo órgano de administración (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 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 ocho (8) países diferentes a través de 29 hoteles, atendiendo cerca de 4 millones de pasajeros noche por año.

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



Importancia del tema material

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.

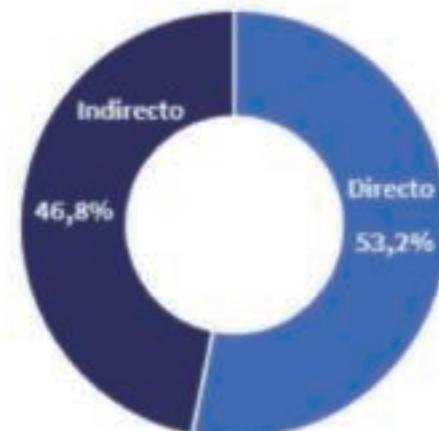


La red de distribución y los fuertes canales propios garantizan el acceso directo al 53.2% de la base de clientes, aumentando los niveles de ocupación y mejorando la lealtad del cliente

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

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

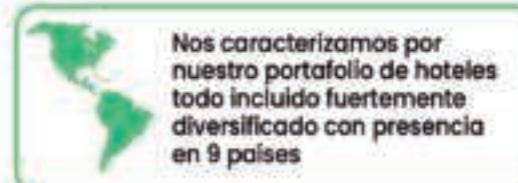
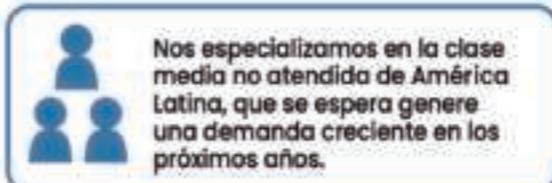
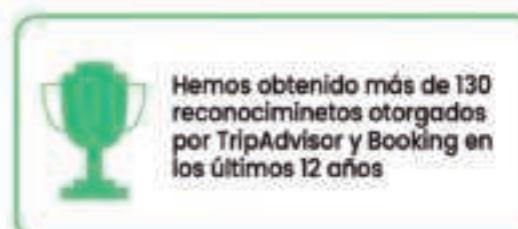
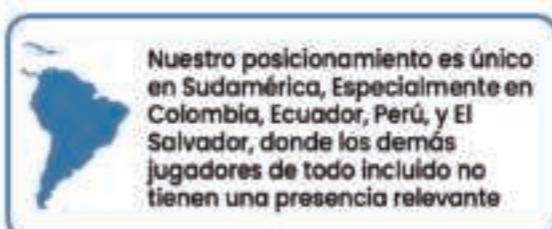
La participación de las habitaciones noche en el sitio web interno de Decameron sobre el total de las reservas todo incluido (ORN) ha aumentado aproximadamente un 1.0% anual desde 2019



Turooperadores
Indirect OTAs
Agencias

Agencias
Direct Multivacaciones
Web

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



NUESTRA GESTIÓN

[GRI 3-3; 201-1; 201-4; 203-1; 203-2]

Crecimiento y evolución futura

Nuestra presencia ha sido respaldada por una estrategia impulsada por el crecimiento en el segmento "todo incluido" en los destinos de sol, playa y arena. Lo anterior, ha resultado en un aumento promedio de aproximadamente 240 llaves (nuevos proyectos) por año desde 2009. Nuestra estrategia de crecimiento futuro en el corto, mediano y largo plazo está en continuar con la búsqueda de oportunidades para el crecimiento de la compañía, enfocados en el mercado latinoamericano y del caribe con el negocio de hoteles vacacionales de playa en el segmento "todo incluido".

En 2023, continuamos con nuestro compromiso de generar valor compartido. A continuación, se presentan las principales cifras del valor económico directo generado y distribuido en cada uno de los países donde tenemos presencia.

[GRI 201-1]

Desempeño económico

En 2023, 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):

Estamos enfocados en el mercado latinoamericano y del caribe con el negocio de hoteles vacacionales de playa en el segmento "Todo Incluido"

Resultados económicos	Beneficios / pérdidas antes de impuestos	Provisión, impuesto de renta	Aportaciones Fundaciones y entidades sin ánimo de lucro
Año 2023	54,652	- 10,240	324
Año 2022	36,780	4,785	270

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

Las donaciones a entidades sin ánimo de lucro para el año 2023 es de 324 miles de euros.

La utilidad antes de impuestos revelada en el Estado Financiero Consolidado de España para el cierre de 2023 es de (18.811 miles de euros) y para el 2022 es de (35.922 miles de euros), así mismo el retorno de provisión por impuesto de renta para el año 2023 es de (- 7.082 miles de euros) y para el 2022 se provisiona un importe de (4.872 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.

El importe revelado en el rubro de donaciones a entidades sin ánimo de lucro para el año 2023 es de 324 miles de euros y no contiene las donaciones que el grupo realizó a los empleados, por lo que difiere de lo reportado en el Estado Financiero Consolidado de España el cual reporta las donaciones a empleados y además las destinadas a entidades sin ánimo de lucro. El importe revelado en el rubro de donaciones a entidades sin ánimo de lucro para el año 2022 es de 270 miles de euros que al igual que el 2023 no se destinaron íntegramente a la Fundación Decameron.

(GRI 201-4) Durante 2023 se recibieron Subvenciones en Colombia por 112.112 EUR y en Jamaica por 108.641 EUR.

Inversiones en infraestructura y servicios apoyados

(GRI 203-1)

En nuestra operación de Punta Centinela reconformamos los enrocados que sirven de protección a la playa del Hotel, mitigando el riesgo de pérdida de arena con el cambio de marea o por efecto de la variabilidad de los vientos. La inversión realizada en el 2023 fue de USD 287.000.



I. 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.

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

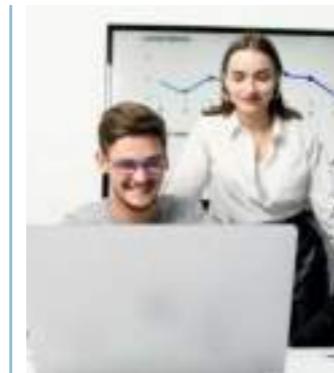
1. Programa CORE, que es uno de los pilares del proceso de transformación digital.
2. Conocimiento del cliente, gestión y programa de lealtad.
3. Implementación Proyecto ERP.

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.

• **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.

2. 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	EFICIENCIA OPERACIONAL	CULTURA DIGITAL INNOVACIÓN Y CAMBIO
DIGITAL CUSTOMER JOURNEY	MEJOR DESEMPEÑO Y MAYOR CONTROL	CONECTAR CON NUESTRO NUEVO AND DIGITAL

Nuestra gestión

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

Nuestros resultados, aprendizajes e impactos

El impacto de nuestra gestión puede verse reflejado tanto en el incremento en nuestras ventas como en mejoras en las experiencias de viajes de nuestros huéspedes

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.

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

El 2023 fue un año de grandes avances y resultados en la materia. Entre los principales resultados a resaltar está la continuidad del despliegue de la estrategia de ciberseguridad del Grupo, reforzando el equipo interno de Ciberseguridad de la compañía, 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.

II. Seguridad de la información y ciberseguridad

La Ciberseguridad se mantiene como un frente de gobierno y gestión necesario para el debido tratamiento de los riesgos cibernéticos en las operaciones de la Organización. Aseguramos la sostenibilidad y mejora continua de la protección en las personas, procesos y tecnologías. Mantenemos capacidades para la atención, respuesta y eventual recuperación ante la evidencia de incidentes asociados a estos riesgos.

La Ciberseguridad es un objetivo estratégico del Grupo y se gestiona cubriendo las soluciones que se implementan mediante el portafolio de Transformación Digital en los procesos de la organización, apalancando la confiabilidad de la información soporte para la toma de decisiones.

La Ciberseguridad es un objetivo estratégico del Grupo y se gestiona cubriendo las soluciones que se implementan mediante el portafolio de Transformación Digital



Nuestra gestión

Los asuntos relacionados con los riesgos de seguridad y privacidad de la información, así como la Ciberseguridad y las acciones realizadas para mitigar estos riesgos, son comunicados periódicamente en las instancias de gobierno tales como Junta Directiva, Comité Ejecutivo y el 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.

Como continuidad en las medidas de prevención frente a los riesgos cibernéticos, hemos mantenido y reforzado acciones tales como:

- Programa de comunicaciones y cultura enfocado a la sensibilización y concientización del riesgo y adopción de comportamientos seguros en los usuarios de los sistemas e información del Grupo.

VERSIÓN 2027

Programa de comunicaciones y cultura Ciberseguridad



OBJETIVO:

Generar una cultura de **seguridad** de datos, empoderando a los empleados de Decameron a través del entendimiento de políticas y procedimientos de seguridad digital.

Nuestra estrategia se basa en 3 pilares principales:

Navegación segura

OBJETIVO: Introducir a los empleados en el **significado de ciberseguridad** a partir de conceptos de información clave y su confidencialidad.

En la jugada

OBJETIVO: Informar y concientizar a los empleados sobre los **riesgos cibernéticos reales** a los que está expuesta la organización.

Decameron Ciberguardianes

OBJETIVO: Empoderar y concientizar a los colaboradores sobre los riesgos cibernéticos de su rol a través de sesiones de comunicación con líderes de cada vicepresidencia.

Realizamos actividades de Sensibilización

- **Mes de la Ciberseguridad - "Octubre Ciberseguro"**

Webinar: Cuidados esenciales - 280 personas conectadas, superando el récord del último webinar de 210 personas conectadas.

Desafío #EnLaJugada 1: La Gran Ruleta - Con la ayuda de los ciber guardianes, afianzamos conceptos clave en **6 países** en simultáneo.

Los mejores "Ciberchismes" - Compartimos la primera galería de eventos del mes visualizada por **más de 220 personas**.

Desafío #EnLaJugada 2: Cibertrivia - Logramos que un total de **210 personas** participaran virtualmente.

Ciberguardianes #EnLaJugada - Compartimos la información de los ciberguardianes por base.

Desafío #EnLaJugada 3: Amazing race - Con una carrera por equipos, recordamos la importancia de cuidar nuestros activos.

Webinar: Hacker ético ¿Qué es eso? - **Más de 260 personas** conectadas y un invitado especial de Microsoft.



- Aseguramos Controles en los procesos, tales como segregación de funciones, gestión de roles y privilegios para el acceso a los sistemas de información.



- Herramientas tecnológicas para seguridad de la información, tales como: antivirus y antimalware, protección del correo electrónico, protección del directorio activo, seguridad en redes, gestión de vulnerabilidades, protección de servicios en nube, respaldo y recuperación.



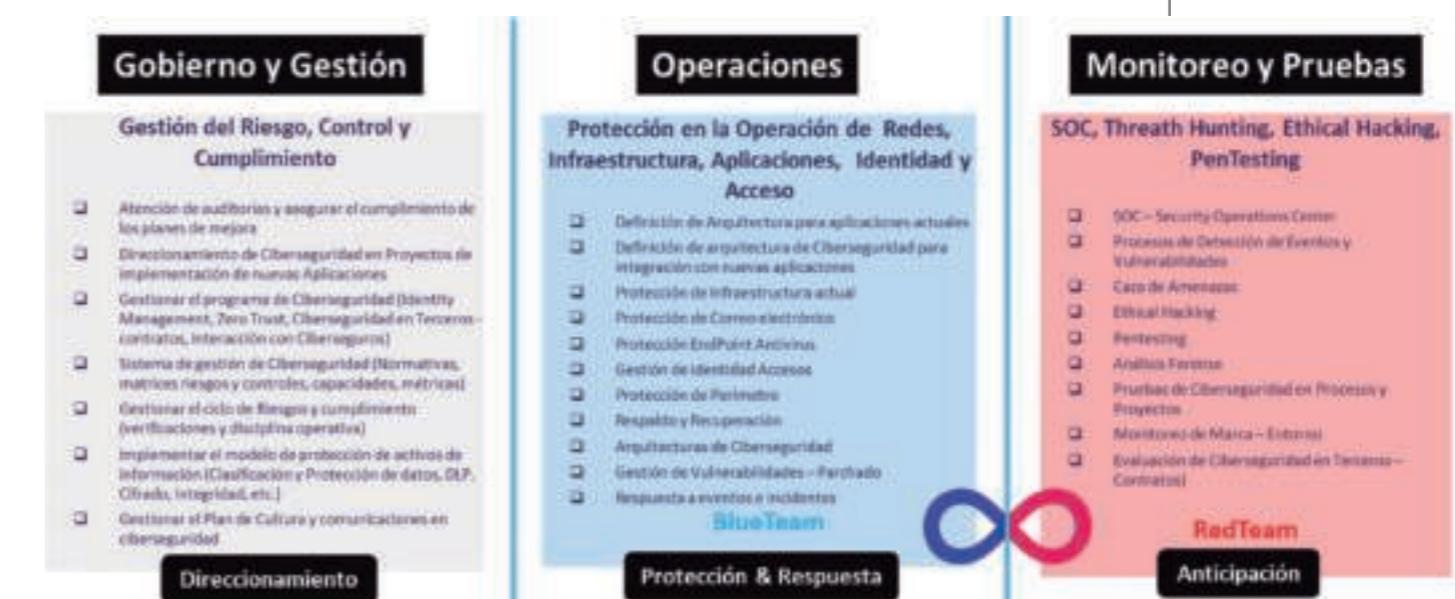
- » 12.600 solicitudes tramitadas en gestión de accesos a los sistemas de información.
- » 100% de cumplimiento de planes de mejora establecidos.
- » 11 plataformas de seguridad operativas (por ejemplo, la plataforma de Firewalls cuenta con 72 dispositivos).

- » 2 campañas de correo phishing para poblaciones de usuarios clave.
- » Activación del Factor de Autenticación múltiple en el 100% de los usuarios.

- Consultoría Externa (*SOC: Security Operation Center y Monitoreo de Marca*) para la identificación temprana y gestión de amenazas, incidentes y eventos informáticos, incluyendo alertas tempranas para el análisis y remediación de amenazas ciberneticas.
- Plan de auditorías internas en Ciberseguridad y desarrollo 100% de los planes de mejora y remediación derivados de las auditorías.

Nuestros resultados, aprendizajes e impactos

El modelo operativo de la Ciberseguridad se definió considerando los mejores estándares y prácticas de la industria y compone las funciones de Gobierno, Operación y Monitoreo, tal como se aprecia en la gráfica:



Durante el 2023, materializamos los aprendizajes de años anteriores, entre los que destacamos:

- Alineamos la ciberseguridad con la estrategia de la Compañía y su proceso de transformación digital.
- Iniciamos el establecimiento del programa de Ciberseguridad para incorporar las capacidades que nos permitan reforzar la protección de los activos de la Compañía frente al entorno cada vez más demandante de riesgos informáticos.



- Reforzamos la incorporación de la ciberseguridad a los procesos, operaciones y proyectos de la Organización, con el fin de que la identificación y tratamiento de los riesgos esté incluida en el ADN digital.

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

III. Gestión de riesgo

Durante 2023, se llevó a cabo un proceso de identificación de riesgos detallado por unidad de negocio, de acuerdo con el modelo de gestión de riesgos corporativo. Se priorizó a la operación hotelera, específicamente la identificación de los riesgos catastróficos para lo cual se establecieron planes de acción centrados en la materialización de un modelo de gestión de riesgos preventivo. Basándonos en los riesgos estratégicos como punto de partida, a continuación, detallamos los pasos desarrollados en esta iniciativa:

Parte 1: Se definió la metodología para la identificación de riesgos estratégicos de la organización a través de un método inductivo (Partiendo de lo general a lo particular basado en el modelo COSO):

Contamos con 23 riesgos Estratégicos

 Restricción de acceso a fuentes de financiación	 Incumplimiento de los objetivos comerciales	 Inadecuado acceso al mejor talento (atracción y/o retención)	 Cambios en el entorno competitivo (guerra de precios, nuevos competidores, etc.)
 Eventos catastróficos asociados a una crisis de salud	 Eventos Catastróficos naturales que afectan la operación	 Conflictos laborales	 Inadaptación a las nuevas tendencias del mercado del turismo
 Descafe de flujos de Multivocaciones (ventas nuevas vs. uso de ventas pasadas)	 Riesgo País	 Ausencia de una cultura corporativa adecuada que permita cumplir los objetivos estratégicos	 Nuevas regulaciones que afectan el modelo de Negocio
 Movimientos fuertes de variables macroeconómicas (tasa de interés, inflación, devaluación,...)	 Deterioro de los activos que afecta el servicio / marca	 Nuevas regulaciones que afectan el modelo de Negocio	 Control Inadecuado de costos
 Imposibilidad de aprovechar escala de grupo para optimizar negociaciones de compra	 Riesgo reputacional	 Incumplimiento regulatorio	 Incapacidad para controlar proyectos estratégicos desde el punto visto financiero
 Riesgos Tecnológicos	 Ciberseguridad	 Eventos Catastróficos sociales que afectan la operación	



Parte 2: Mediante la identificación de 23 riesgos estratégicos de la organización, se dio inicio al proceso de valoración de riesgos vinculados a la operación hotelera, esto se llevó a cabo a través de un taller en el que participaron los líderes de los procesos de operaciones hoteleras, incluyendo a los gerentes de hoteles y al vicepresidente de operaciones. Durante el taller, se identificaron los principales riesgos en nuestras ubicaciones, agrupándolos en categorías que se describen a continuación:

Clasificación de riesgos	
Grupo	1 Riesgos que paralizan la operación hotelera
	2 Riesgos asociados al cierre de la operación hotelera
	3 Riesgos que bloquean a nuestra operación por decisiones críticas
	4 Riesgos reputacionales asociados a fraudes y/o actuaciones que afectan la marca y/o la imagen del hotel
	5 Riesgos de sanciones y/o multas
	6 Riesgos que afectan materialmente los resultados del hotel
	7 Riesgos que impactan nuevas inversiones y/o proyectos

Se llevó a cabo una revisión detallada de cada uno de los siete grupos, evaluando un total de 53 riesgos, de los cuales se priorizaron 15, tal y como se explica en la Parte 3.

Parte 3: Se priorizaron los riesgos identificados en la operación hotelera para establecer planes de acción con un enfoque transversal en toda la operación desde el modelo de riesgos:

Hemos identificado más de 53 riesgos en Operaciones Hoteleras / 15 Altos o Medios

 Eventos catastróficos naturales que afectan la operación	 Ausentismo laboral que no permite prestar el servicio	 Cancelación de contratos de arrendamiento
 Fuego	 Desaprovistamiento de combustible	 Conflictos laborales
 Evento Terrorista / Secuestros / Asesinatos	 Deterioro de propiedades que afecta el servicio/marca	 Perdidas por fraude
 Huelga	 Desaprovistamiento de alimentos y bebidas	
 Bloqueo de vías de acceso	 Incumplimiento de permisos o licencias	
	 Contaminación ambiental	

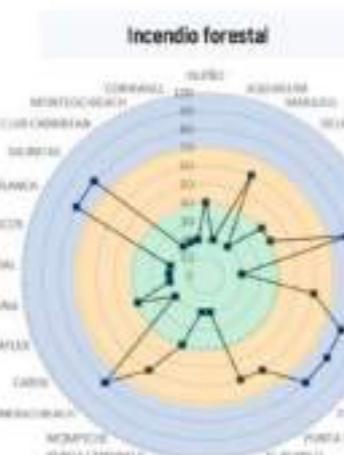
Frente a la identificación de riesgos por desastres naturales, se realizaron las siguientes acciones adicionales:

Identificar los riesgos tomando como referencia la información de los sistemas de prevención de riesgos de cada localidad

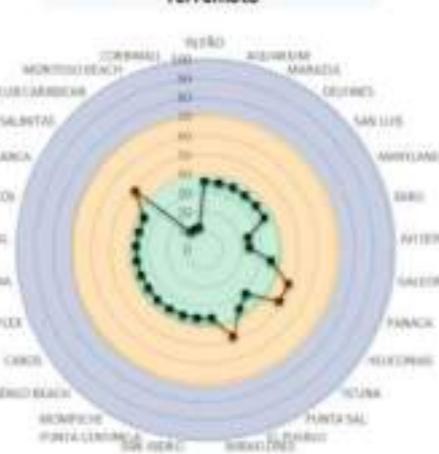
Realizar taller de identificación de riesgos con los directivos del hotel

Construir mapas de riesgos en función de la probabilidad de ocurrencia y el impacto esperado

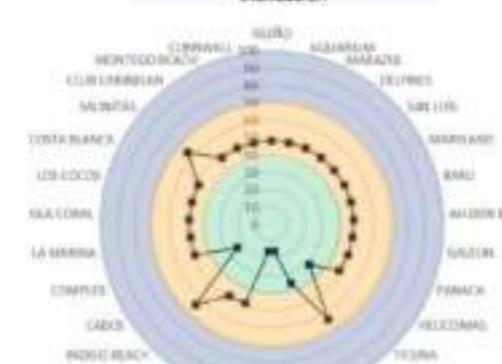
Relacionamos algunos mapas de riesgos:



Terremoto



Inundación



Desde una perspectiva global de gestión de riesgos, continuamos consolidando nuestro modelo de riesgos con el objetivo de encontrar un equilibrio entre el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización y la mitigación de los riesgos en el entorno

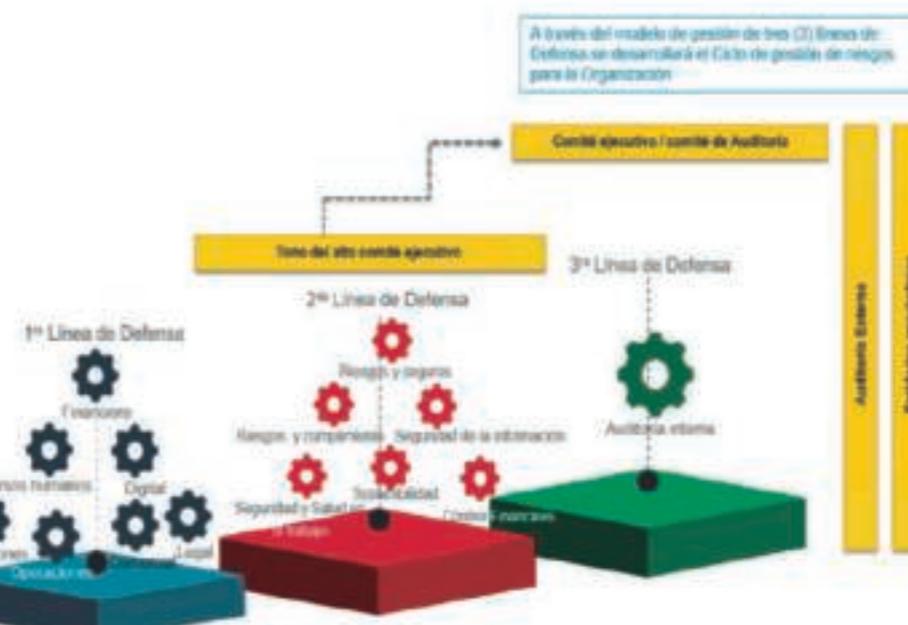
donde operan nuestras unidades de negocio. Este enfoque nos permite establecer medidas equilibradas que satisfacen las necesidades tanto de nuestros principales grupos de interés internos como externos, contribuyendo así al éxito sostenible de Decameron.

	Eventos catastróficos naturales que afectan la operación
	Fuego
	Evento Terrorista / Secuestros / Asesinatos
	Huelga
	Bloqueo de vías de acceso
	Problemas de orden público

Principales acciones para mitigar los riesgos de las operaciones hoteleras

- Fortalecimiento del plan de continuidad del negocio
- Inversión en mejora estructural
- Proyecto de sistemas de protección contra incendios.
- Adopción e implementación de proyectos y plan de trabajo de la estrategia de sostenibilidad

Seguimos fortaleciendo el modelo de riesgos de la compañía, sentando así las bases de la política de riesgos organizacionales. El objetivo es alinear todas las áreas de interés con el apetito de riesgos de nuestra empresa, abarcando aspectos como Seguridad y Salud en el Trabajo, ESG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo), Riesgos y Seguros, Digital, entre otros. Este enfoque se ajusta al modelo de tres líneas de defensa implementado en nuestra organización:



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

IV. Gestión de la cadena de abastecimiento

Gestión de la cadena de abastecimiento

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

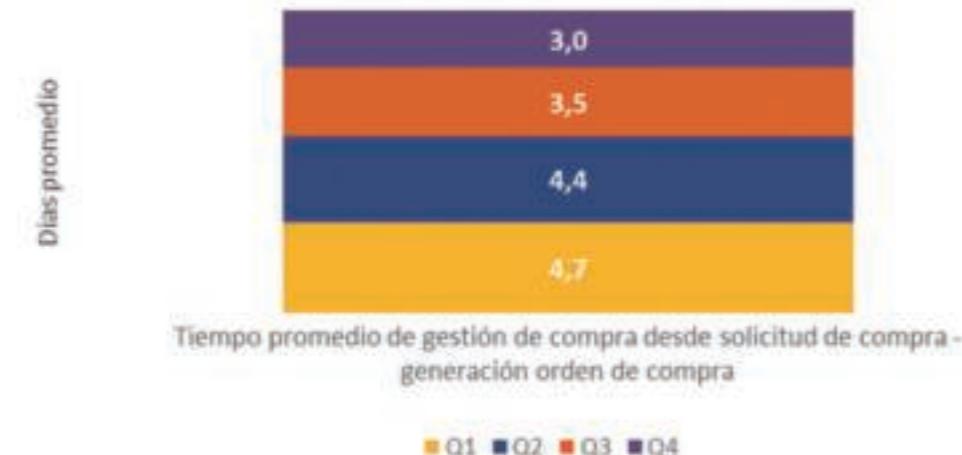
[GRI 2-6; 414-1] Reconocemos la importancia de gestionar adecuadamente nuestra cadena de suministro, ofreciendo de esta forma las mejores condiciones a nuestros huéspedes, reconociendo los impactos que se desprenden de la adquisición de bienes y servicios requeridos para el desarrollo de nuestra operación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

Los principales grupos de interés que tiene un primer beneficio de esta gestión son los clientes internos, quienes hoy en día tienen que esperar en menor tiempo para tener el suministro de sus bienes o servicios (13% menos entre el Q1 y el Q4 del 2023).

En el 2023 logramos transformar la información suministrada por el ERP en indicadores que permitieron calcular los tiempos de gestión del ciclo del abastecimiento

Tendencia tiempo de gestión de compra por Q 2023



Uno de los desafíos fundamentales que enfrentamos es la rotación y capacitación del talento humano en el departamento de compras. Desde la Jefatura de Proveedores y Mejora Continua, se ha elaborado un plan de formación integral que abarca una amplia gama de temas relevantes para el área, que van desde el dominio de herramientas ofimáticas hasta el

fortalecimiento de los procesos de compra. Durante el año 2023, se llevó a cabo la formación de 87 colaboradores, de una población objetivo de 103, alcanzando así una cobertura del 84%.

En el 2023 logramos transformar 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 recibo de mercancía), brindando un primer diagnóstico de este proceso, identificando cuellos de botella y definiendo los primeros objetivos operacionales en el proceso de compras.

Entre los principales resultados que alcanzamos en 2023 destacamos:

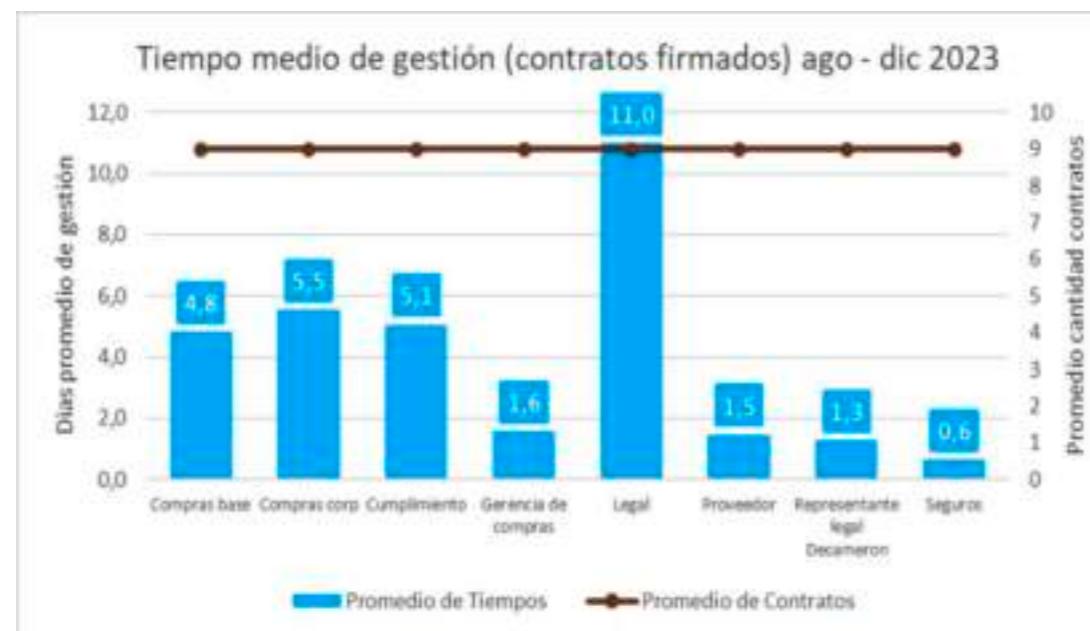
- Para el año 2023 desarrollamos un plan de acción que permitió establecer la meta del 90% en los niveles de servicio en las compras de las principales categorías de alto impacto.



Nota: El porcentaje de cumplimiento del nivel de servicio, se mide cuantificando el número de requerimientos entregados a tiempo sobre el total de requerimientos recibidos.



- Logramos desarrollar e implementar la herramienta Workflow de contratos, que permite hacer seguimiento al proceso de creación de contrato midiendo el tiempo de gestión en cada etapa de este.



[308-1] Filtros de selección de proveedores de acuerdo con criterios ambientales

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.

Paso 5 - Sostenibilidad

¿Su empresa cuenta con una política de sostenibilidad y/o objetivos sociales y medioambientales?	¿Su empresa tiene vigente alguna(s) de las siguientes certificaciones o iniciativas ambientales y/o sociales?
<input type="checkbox"/> Seleccione...	<input type="checkbox"/> Índice de sostenibilidad Dow Jones
<input type="checkbox"/> Seleccione...	<input type="checkbox"/> Empresa B o BIC
<input type="checkbox"/> Seleccione...	<input type="checkbox"/> Task Force on Climate-related financial disclosures TCFD
<input type="checkbox"/> Adjuntar enlace o informe	<input type="checkbox"/> Pacto Global
<input type="checkbox"/> Cuenta con otro tipo de certificación?	<input type="checkbox"/> Certificación LEED, EDOE, o similares
<input type="checkbox"/> Otra?	<input type="checkbox"/> Certificación Rainforest Alliance, travelfair, greenkey, similar

Además, durante 2023, llevamos a cabo una encuesta voluntaria que nos permitió evaluar el progreso y la implementación de temas ESG (ambientales, sociales y de gobernanza) en nuestros proveedores, brindándonos así una visión inicial del nivel de desarrollo de estos.

Objetivo: Identificar las prácticas e iniciativas que nuestros proveedores implementan frente aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno.

Fecha de aplicación: 16/11/2023 - 31/12/2023

Metodología: Encuesta virtual, enviada por correo electrónico a nivel corporativo desde el equipo de compras, participación voluntaria de todos los países.

Resultados de participación:

- Resuestas totales: 260
- Resuestas efectivas: 215
- No autorización de datos: 24
- Resuestas repetidas: 21
- Proveedores activos: 3.500
- % de Muestra: 6,1%



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 períodos 2022 - 2023

País	Porcentaje creación proveedores 2022	Porcentaje creación proveedores 2023
Colombia	60,54%	29,2%
Costa Rica	1,78%	0,0%
Ecuador	11,74%	17,4%
El Salvador	5,15%	5,3%
Jamaica	NR	7,6%
México	7,89%	5,3%
Panamá	7,07%	7,4%
Perú	5,72%	27,8%

NR: No registro, para el año 2022 no se contaba con información de Jamaica.

SISTEMAS DE SUPERVISIÓN Y AUDITORÍAS A PROVEEDORES

Verificación SARGLAFT: Durante el mes de junio de 2023, se realizó por parte del área de Cumplimiento la verificación de los controles implementados al proceso de vinculación de proveedores a nivel corporativo. A través de una muestra de 110 de los 8.667 proveedores vinculados entre los meses de enero a 31 de mayo de 2023, se encontró que el 56% de los proveedores tenían oportunidades de mejora frente el diligenciamiento de formato de vinculación. En 2022 se realizaron los controles a una muestra 80 de los 1289 proveedores vinculados entre los meses de enero y septiembre.

Verificación Seguridad e Higiene - HACCP: Durante el año 2023, incrementamos significativamente el número de visitas a proveedores, realizando un total de 326, en comparación con las 69 realizadas en 2022. Estas auditorías se llevan a cabo cada dos años para proveedores existentes, mientras que para los nuevos proveedores se realizan previamente a la negociación. En cuanto a los resultados de las visitas realizadas en 2023, se evidenció que el 100% de los proveedores cumplen con los criterios establecidos por el programa.

En los resultados para los grupos de alimentos de alto riesgo como Lácteos y embutidos, Carnes, Aves, pescados y mariscos, agua y/o hielo, entre otros alimentos congelados, son satisfactorios ya que el margen de cumplimiento fue de más del 70% para alimentos y más del 80% para agua y hielo, lo que permite determinar que al realizar esta actividad con socios estratégicos (proveedores) se ven motivados a ajustar sus procesos para garantizar la inocuidad de las materias primas suministradas a los hoteles.

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.

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

Esto ha permitido evaluar y mitigar impactos, implementar mejores prácticas desde el desarrollo de las funciones y actividades diarias, controlar ciclos PHVA (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 que ha ganado el tema de compromiso y cultura en las organizaciones y 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, la forma como se abordan los proyectos y planes futuros. A través del compromiso, el sentido de pertenencia y empoderamiento de nuestros trabajadores con las herramientas requeridas para realizar sus funciones, hemos visto grandes transformaciones en este frente lo cual es fundamental dentro de este proceso.

Durante el 2023 nos enfocamos en planear la consolidación del modelo de cultura, integrando atributos dirigidos al talento en la estrategia Corporativa, consiguiendo que estos fueran tangibles y claros en los procesos de nuestra organización, así como para todos nuestros



trabajadores; respetando las particularidades culturales de cada geografía donde como Decameron nos encontramos presentes guiados por la misión, visión y valores corporativos.

- **Visión:** Ser líderes en el turismo todo incluido y en los servicios de club vacacional en América Latina y el Caribe. Ser la organización donde todos queremos estar y permanecer.
- **Misión:** Servir con pasión para hacer felices a nuestros clientes, creando experiencias vacacionales inolvidables, accesibles y sostenibles.
- **Valores Corporativos:** Pasión por servir, Integridad, Trabajo en Equipo, Calidad y Eficiencia, Respeto, Diversidad y Trato Justo.

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.

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.

Teniendo en cuenta que la consolidación del modelo de cultura fue el resultado de un ejercicio de planeación realizado durante el 2023, durante el 2024 realizaremos la medición de la encuesta de compromiso en toda la organización a nivel global lo cual permitirá focalizarnos en planes de acción que fortalezcan el compromiso y la cultura de nuestra empresa.

(2-7) Describa la metodología utilizada para recolección de información demográfica en los colaboradores de su compañía.

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.



Reconocemos y reforzamos nuestra multiculturalidad, siendo una empresa diversa e incluyente

A continuación, presentamos la información de trabajadores con corte 31 de diciembre de 2023:

1. Número total de trabajadores por género y región

País	Nº Hombres	Nº Mujeres	Nº Trabajadores
Colombia	2.137	1.870	4.007
Costa Rica	2	1	3
Ecuador	661	417	1.078
El Salvador	363	364	727
Guatemala	4	7	11
Haití	62	15	77
Jamaica	308	324	632
México	585	606	1.191
Panamá	639	444	1.083
Perú	689	505	1.194
Total	5.450	4.553	10.003

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

País	Contrato indefinido*			Contrato temporal**			Total trabajadores tiempo completo
	Nº Hombres	Nº Mujeres	Nº Total contrato Indefinido*	Nº Hombres	Nº Mujeres	Nº Total contrato temporal*	
Colombia	1.055	780	1.835	1.082	1.090	2.172	4.007
Costa Rica	2	1	3	0	0	0	3
Ecuador	642	400	1.042	19	17	36	1.078
El Salvador	203	213	416	160	151	311	727
Guatemala	4	7	11	0	0	0	11
Haití	21	5	26	41	10	51	77
Jamaica	308	324	632	0	0	0	632
México	251	223	474	334	383	717	1.191
Panamá	442	324	766	197	120	317	1.083
Perú	181	140	321	502	359	861	1.182
Total	3109	2417	5.526	2.335	2.130	4.465	9.991

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

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

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

País	Contrato indefinido*			Contrato temporal**			Total trabajadores tiempo parcial
	Nº Hombres	Nº Mujeres	Nº Total contrato Indefinido*	Nº Hombres	Nº Mujeres	Nº 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
México	0	0	0	0	0	0	0
Panamá	0	0	0	0	0	0	0
Perú	0	0	0	6	6	12	12
Total	0	0	0	6	6	12	12

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 2022 y cierre de 2023.

1. Número total de trabajadores por tipo de contrato

Tipo de contrato	2022		2023	
	Nº Trabajadores	%	Nº Trabajadores	%
Indefinido	5.528	54,3%	5.526	55,2%
Temporal	4.668	45,7%	4.477	44,8%
Total	10.196		10.003	

2. Número total de trabajadores por tipo de jornada

Tipo de jornada	2022		2023	
	Nº Trabajadores	%	Nº Trabajadores	%
Tiempo completo	10.179	99,8%	9.991	99,9%
Tiempo parcial	17	0,2%	12	0,1%
Total	10.196		10.003	

3. Número de trabajadores por género

Genero	2022		2023	
	Nº Trabajadores	%	Nº Trabajadores	%
Hombres	5.574	54,7%	5.450	54,5%
Mujeres	4.622	45,3%	4.553	45,5%
Total	10.196		10.003	

4. Número de trabajadores por edad

Rango de edad	2022		2023	
	Nº Trabajadores	%	Nº Trabajadores	%
< 30 años	3.180	31,2%	3.466	34,6%
30 a 50 años	5.578	54,7%	5.289	52,9%
> 50 años	1.438	14,1%	1.248	12,5%
Total	10.196		10.003	



5. Número de trabajadores por clasificación profesional

Categoría laboral	2022		2023	
	Nº Trabajadores	%	Nº Trabajadores	%
Categoría 1. Ejecutivos (presidente y vicepresidentes)	9	0,1%	9	0,1%
Categoría 2. Directores	36	0,4%	36	0,4%
Categoría 3. Gerentes	107	1,0%	106	1,0%
Categoría 4. Especialistas (jefes, coordinadores, especialistas y analistas)	2.061	20,2%	1.981	19,8%
Categoría 5. Otros niveles (personal operativo y auxiliares)	7.983	78,3%	7.871	78,7%
Total	10.196		10.003	

6. Número de trabajadores por país

País	2022		2023	
	Nº Trabajadores	%	Nº Trabajadores	%
Colombia	4.072	39,94%	4.007	40,05%
Costa Rica	55	0,54%	3	0,03%
Ecuador	1.074	10,53%	1.078	10,78%
El Salvador	692	6,79%	727	7,27%
Guatemala	12	0,12%	11	0,11%
Haití	83	0,81%	77	0,77%
Jamaica	675	6,62%	632	6,32%
México	1.263	12,39%	1.191	11,91%
Panamá	1.067	10,46%	1.083	10,83%
Perú	1.203	11,80%	1.194	11,93%
Total	10.196		10.003	

Nota: la reducción en el número de empleados en Costa Rica entre el 2022 y 2023 obedece a la venta del Hotel Aloft San José en el primer semestre de 2023.

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	2022		2023	
	Hombres		Mujeres	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
< 30 años	0	0%	0	0%
30 a 50 años	5	50%	0	0%
> 50 años	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 2023. Esta información se pide tanto por GRI 2-7 como por Ley 11 de 2018:

	2022	2023
Total trabajadores	9.858	10.136
Tipo de contrato		
Indefinido	5.170	5.521
Temporal	4.688	4.615
Tipo de jornada		
Tiempo completo	9.844	10.120
Tiempo parcial	14	16

(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 2022 y el 2023:

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

Género	2022				2023			
	Indefinido	Temporal	Tiempo Completo	Tiempo parcial	Indefinido	Temporal	Tiempo Completo	Tiempo parcial
Hombres	2.990	2.459	5.444	4	3.119	2.410	5.523	6
Mujeres	2.180	2.229	4.400	10	2.402	2.205	4.597	10
Total	5.170	4.688	9.844	14	5.521	4.615	10.120	16

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

Rango de edad	2022				2023			
	Indefinido	Temporal	Tiempo Completo	Tiempo parcial	Indefinido	Temporal	Tiempo Completo	Tiempo parcial
< 30 años	979	1.910	2.883	7	1.216	2.187	3.392	11
30 a 50 años	3.317	2.367	5.678	6	3.326	2.100	5.422	4
> 50 años	874	411	1.283	1	979	328	1.306	1
Total	5.170	4.688	9.844	14	5.521	4.615	10.120	16

Desde talento humano se está priorizando la contratación a término indefinido sobre la contratación a término temporal, como medio de controlar la rotación de personal, así mismo se prioriza la contratación a tiempo completo.

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

Categoría laboral	2022				2023			
	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	33	1	34	0	32	1	33	0
Categoría 3. Gerentes	93	9	102	0	101	12	113	0
Categoría 4. Especialistas (jefes, coordinadores, especialistas y analistas)	1.464	521	1.985	0	1.459	514	1.973	0
Categoría 5. Otros niveles (personal operativo y auxiliares)	3.571	4.157	7.714	14	3.920	4.088	7.992	16
Total	5.170	4.688	9.844	14	5.521	4.615	10.120	16

4. Promedio de trabajadores por tipo de contrato y país

País	2022				2023			
	Indefinido	Temporal	Tiempo Completo	Tiempo parcial	Indefinido	Temporal	Tiempo Completo	Tiempo parcial
Colombia	1.773	2.139	3.912	0	1.826	2.250	4.076	0
Costa Rica	45	3	48	0	41	0	41	0
Ecuador	947	66	1.013	0	1.029	53	1.082	0
El Salvador	416	238	654	0	418	243	661	0
Guatemala	11	0	11	0	12	0	12	0
Haití	57	199	256	0	26	55	81	0
Jamaica	310	304	614	0	606	57	663	0
México	420	777	1.197	0	441	810	1.251	0
Panamá	829	166	995	0	791	253	1.044	0
Perú	362	796	1.144	14	331	894	1.209	16
Total	5.170	4.688	9.844	14	5.521	4.615	10.120	16

5. Número promedio de trabajadores por categoría laboral y género

Categoría laboral	2022				2023			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
Categoría 1. Ejecutivos (presidente y vicepresidentes)	8	88,9%	1	11,1%	8	88,9%	1	11,1%
Categoría 2. Directores	22	64,8%	12	35,2%	18	54,5%	15	45,5%
Categoría 3. Gerentes	61	60,0%	41	40,0%	73	64,6%	40	35,4%
Categoría 4. Especialistas (jefes, coordinadores, especialistas y analistas)	1.098	55,3%	886	44,7%	1.104	56,0%	869	44,0%
Categoría 5. Otros niveles (personal operativo y auxiliares)	4.259	55,1%	3.470	44,9%	4.326	54,0%	3.682	46,0%
Total	5.448		4.410		5.529		4.607	

6. Número promedio de trabajadores por categoría laboral y edad

Categoría laboral	2022				2023			
	< 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%	4	45,3%	5	54,7%	0	0,0%
Categoría 2. Directores	1	1,5%	25	71,4%	9	27,2%	0	0,0%
Categoría 3. Gerentes	4	3,5%	77	75,6%	21	20,9%	4	3,5%
Categoría 4. Especialistas (jefes, coordinadores, especialistas y analistas)	346	17,4%	1.354	68,3%	284	14,3%	424	21,5%
Categoría 5. Otros niveles (personal operativo y auxiliares)	2.538	32,8%	4.225	54,7%	965	12,5%	2.975	37,2%
Total	2.889		5.685		1.284		3.403	
							5.426	
								1.307

Remuneración media 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 2023 se tuvo en consideración la remuneración mensual promedio real percibida, la cual se constituye por base salarial, auxilios desalarizados, bono por mera liberalidad y beneficios convencionales (solo trabajadores convencionados en cada categoría).

Durante el año 2023 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 1,08 euros (€) a fecha 31/12/2023 y a 0,94 euros (€) a fecha 31/12/2022.



Género	2022	2023
Promedio remuneración Hombres (USD)	6.290	7.203
Promedio remuneración Mujeres (USD)	5.602	6.455
Promedio remuneración general (USD)	5.982	6.863
Brecha salarial	10,9%	10,4%

$$\text{Brecha Salarial} = \frac{(\text{Promedio remuneración hombres} - \text{Promedio remuneración mujeres})}{(\text{Promedio remuneración hombres})}$$

2. Remuneración media por edad y género

Edad y Género	2022			2023		
	a < 30 años	30 a 50 años	> 50 años	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años
Hombres (USD)	4.887	6.652	7.731	5.198	7.739	9.956
Mujeres (USD)	4.791	5.946	5.917	5.261	7.052	7.113
Promedio general (USD)	4.843	6.330	6.995	5.226	7.418	8.821*
Brecha salarial	2,0%	10,6%	23,5%	-1,2%	8,9%	28,6%

*Las remuneraciones de 2023 en comparación con 2022 han aumentado, evidenciándose una mayor variación en el rango de edad "mayores de 50 años", debido al paso de diez directivos del rango de edad de "30 a 50 años" al siguiente rango.



3. Remuneración media por categoría laboral y género

Categoría laboral y género	2022					2023				
	Categ. 1	Categ. 2	Categ. 3	Categ. 4	Categ. 5	Categ. 1	Categ. 2	Categ. 3	Categ. 4	Categ. 5
Hombres (USD)	180.478	60.598	41.274	9.688	4.336	221.014	67.594	46.636	11.504	4.829
Mujeres (USD)	150.432	49.411	32.117	8.943	4.209	172.191	62.701	35.519	10.904	4.790
Promedio general (USD)	174.566	56.609	37.603	9.355	4.278	212.758	65.387	42.708	11.240	4.811
Brecha salarial	16,6%	18,5%	22,2%	7,7%	3,0%	22,1%	7,2%	23,8%	5,2%	0,8%

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	2022	2023
Hombres (USD)	326.136	221.014
Mujeres (USD)	298.828	172.191

Se evidencia una disminución en la remuneración de directivos del año 2023 comparado el año 2022, lo cual se debe a que en el año 2023 la compañía no pago bonos de (remuneración variable paga por mera liberalidad), dado que los requisitos para su reconocimiento no se cumplieron (ejemplo: cumplimiento del presupuesto).

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.



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.

- 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.

Además, también tenemos procedimientos para identificar posibles vulneraciones a DDHH en nuestras operaciones y en nuestra cadena de valor y acciones ligados al cumplimiento de los parámetros, estos son: Código de Ética y Conducta - Régimen Sancionatorio, Política Estratégica de Compras, Canales de denuncia, Comité de ética: Subproceso Aseguramiento del Gobierno Ético - Estatuto del Comité de Ética, Área de talento humano, velando siempre por un estilo de dirección que fortalezca la relación con nuestros colaboradores, facilitando el diálogo permanente, el bienestar, la paz laboral, el trato igualitario, el derecho a la diversidad, el éxito de los acuerdos colectivos, y en general el cumplimiento de las leyes laborales de cada país; incluyendo las normas y fundamentos establecidos por la Organización Internacional del Trabajo y demás organizaciones que determinen normas de carácter laboral.

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 2023, 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 2022 y 2023 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.

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

Nuestras operaciones hoteleras cuentan con elementos que facilitan el desplazamiento de personas con movilidad reducida.



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

Talento humano desarrolla continuamente estrategias de atracción del talento y promueve procesos equitativos y justos en las diferentes áreas y países en los que como Grupo Decameron tenemos presencia, fortaleciendo cada vez más el proceso de atraer del talento idóneo para desempeñar su rol de forma efectiva y eficiente.

A través de procesos de selección enfocados en identificar y medir competencias, habilidades alineadas a los requerimientos del perfil del cargo y de la cultura Decameron, se genera la selección de talento idóneo para el rol, a fin de asumir los retos y objetivos de la organización y construir una relación a largo plazo donde el colaborador tenga la posibilidad de desarrollarse de forma integral afianzando su fidelización.

Movilizamos y promovemos espacios de atracción de talento basado en el respeto y la igualdad de oportunidades en donde la evidencia de habilidades y requerimientos básicos son clave para ser elegibles en el cargo y desempeño del rol en la compañía.

Los impactos más destacados de nuestra gestión se centran en:

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

Hemos avanzado en la revisión e implementación de lineamientos claros que nos ha permitido generar de forma transversal mejora continua en la elección de talento con potencial para crecer al interior de la compañía, generar oportunidades de desarrollo interno ha sido un factor de fidelización del talento que se ha enfocado en avanzar con la organización, quienes han empezado a tomar los valores corporativos como propios, generando impacto positivo en la interacción con clientes, con el mercado laboral y con familias de colaboradores, hemos empezado un camino de posicionamiento de marca empleadora, seguros de que somos una compañía que ofrece un trabajo justo, garantizando condiciones de empleabilidad vitales y en cumplimiento legal del país.

Contratación nuevos empleados

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

La totalidad del promedio de las contrataciones para 2023 en Grupo Decameron, desagregadas por género, edad y por país puede ser observada de la siguiente manera

Promedio contratación nuevos trabajadores		
	Nº Ingresos 2022	Nº Ingresos 2023
Total	2.242	4.227*
Promedio contratación nuevos trabajadores por género		
Hombres	1.149	2.217
Mujeres	1.093	2.010
Promedio contratación nuevos trabajadores por edad		
< 30 años	947	2.564
30 a 50 años	1.092	1.481
> 50 años	203	182
Promedio contratación nuevos trabajadores por categoría laboral		
Categoría 1. Ejecutivos (presidente y vicepresidentes)	0	1
Categoría 2. Directores	3	8
Categoría 3. Gerentes	7	15
Categoría 4. Especialistas (jefes, coordinadores, especialistas y analistas)	238	363
Categoría 5. Otros niveles (personal operativo y auxiliares)	1.994	3.840

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

Promedio contratación nuevos trabajadores por región		
Colombia	702	1.401
Costa Rica	16	51
Ecuador	70	186
El Salvador	229	234
Guatemala	1	4
Haití	7	0
Jamaica	167	391
México	647	1.113
Panamá	99	272
Perú	306	575

*Dado que los datos reportados corresponden a promedios de contratación se evidencia un aumento significativo en los ingresos del año 2023 en comparación al año 2022, lo anterior obedece a que los primeros meses del 2022 los hoteles no estaban operando al 100% de su capacidad por las restricciones postpandemia.

Rotación del personal

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

Total corporativo Decameron	2022	2023
Total de retiros (por cualquier causa)	5.214	5.514
Tasa de rotación (por cualquier causa)	52,9%	54,4%
Total de retiros por despido	713	960
Tasa de rotación por despido	7,2%	9,5%
Total de retiros por renuncia voluntaria	3.080	2.839
Tasa de rotación por renuncia voluntaria	31,2%	28,0%

Formula tasa de rotación= (total número retiros / Promedio trabajadores 2023)

A continuación, presentamos el número de despidos para 2023 en Decameron, desagregados acorde a la Ley 11/2018 por género, grupos de edad y por país, comparado contra los datos del 2022.

Despidos por genero		
Genero	2022	2023
Hombres	402	564
Mujeres	311	396
Total	713	960
Despidos por edad		
Rango de edad	2022	2023
< 30 años	151	469
30 a 50 años	531	421
> 50 años	31	70
Total	713	960
Despidos por categoría laboral		
Categoría laboral	2022	2023
Categoría 1. Ejecutivos (presidente y vicepresidentes)	0	0
Categoría 2. Directores	1	2
Categoría 3. Gerentes	2	1
Categoría 4. Especialistas (jefes, coordinadores, especialistas y analistas)	50	73
Categoría 5. Otros niveles (personal operativo y auxiliares)	660	884
Total	713	960
Despidos por región		
País	2022	2023
Colombia	108	175
Costa Rica	9	19
Ecuador	69	68
El Salvador	22	38
Guatemala	0	1
Haití	6	1
Jamaica	No determinado	10
México	397	540
Panamá	92	58
Perú	10	50
Total	713	960

El aumento en el número de despidos 2023 vs 2022 obedece a que en México se dieron 123 despidos por "Abandono de cargo o ausentismo" en las bases de Isla Coral y la Marina, así mismo en Colombia incrementaron en 66 casos los despidos por "terminación en periodo de prueba" y en Perú aumentaron los despidos en 40 personas explicado principalmente por Ausentismo.

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 despidos.

Detalle de los retiros

Año	2022					2023					
	Retiros	Retiro voluntario	Mutuo acuerdo	Terminación contrato	Jubilados	Fallecidos	Retiro voluntario	Mutuo acuerdo*	Terminación contrato	Jubilados	Fallecidos
	3.080	76	850	9	10		2.839	246	1.437	25	7
Retiros por genero											
Hombres	1.654	52	386	5	7	1.428	139	766	14	7	
Mujeres	1.426	24	464	4	3	1.411	107	671	11	0	
Retiros por edad											
< 30 años	725	1	275	0	1	1.551	115	769	1	3	
30 a 50 años	2.205	71	538	5	8	1.129	119	596	1	3	
> 50 años	150	4	37	4	1	159	12	72	23	1	
Retiros por país											
Colombia	1.064	16	288	5	3	947	93	550	19	3	
Costa Rica	25	0	2	0	0	14	8	72	1	0	
Ecuador	40	10	8	0	0	72	29	22	0	2	
El Salvador	46	2	11	0	0	89	0	353	0	0	
Guatemala	0	0	0	0	0	4	0	1	0	0	
Haití	5	0	0	0	1	29	1	1	0	0	
Jamaica	No determinado					256	0	10	0	0	
México	1.350	26	222	3	3	887	39	67	3	1	
Panamá	113	12	54	0	1	164	11	100	0	0	
Perú	437	10	265	1	2	377	65	261	2	1	

*Para este año se realiza inclusión de los retiros por "traslado entre empresas" en la categoría de "mutuo acuerdo".

[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	2022			2023		
	Promedio salario categoría inicial (USD)	Salario mínimo legal vigente (USD)	Porcentaje promedio salario categoría inicial vs. Salario mínimo legal	Promedio salario categoría inicial (USD)	Salario mínimo legal vigente (USD)	Porcentaje promedio salario categoría inicial vs. Salario mínimo legal
Colombia	282,14	234,99	16,7%	268,05	268,05	0,0%
Costa Rica	605,30	498,75	17,6%	1.114	643,38	42,2%
Ecuador	451,46	425,00	5,9%	450	450	0,0%
El Salvador	404,41	365,00	9,7%	365	365	0,0%
Guatemala	593,12	414,10	30,2%	465	404,34	13,0%
Haití	261,74	153,89	41,2%	133,55	133,55	0,0%
Jamaica	304,63	252,82	17,0%	335,44	335,44	0,0%
México	339,05	261,18	23,0%	355,49	355,49	0,0%
Panamá	640,01	599,04	6,4%	609	609	0,0%
Perú	279,65	266,93	4,5%	273,33	273,33	0,0%

La fórmula utilizada es: (Promedio salario categoría inicial-Salario mínimo legal vigente) / Promedio salario categoría inicial

Permiso parental

[GRI 401-3] Bajo el compromiso de brindar todas las oportunidades de bienestar a nuestros empleados y de cumplir con lo estipulado por la normativa de cada uno de los países donde operamos, relacionamos los empleados que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad gozaron de la misma durante el año 2023.

	Mujeres	Hombres
Nº Trabajadores que disfrutaron de licencia parental	83	78
Nº Trabajadores que se reincorporaron después de finalizar la licencia parental	72	77
Tasa de regreso de trabajadores con licencia parental	86,75%	98,72%

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

III. Desarrollo, desempeño y formación



La estrategia de "Formación D" está conformada por diferentes frentes de entrenamiento que impulsan el desarrollo de habilidades organizacionales,

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.



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, mediante la implementación de programas de formación personalizados que aborden las necesidades identificadas en cada unidad de negocio.

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

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.

La sinergia entre estos cuatro factores permite a Decameron:

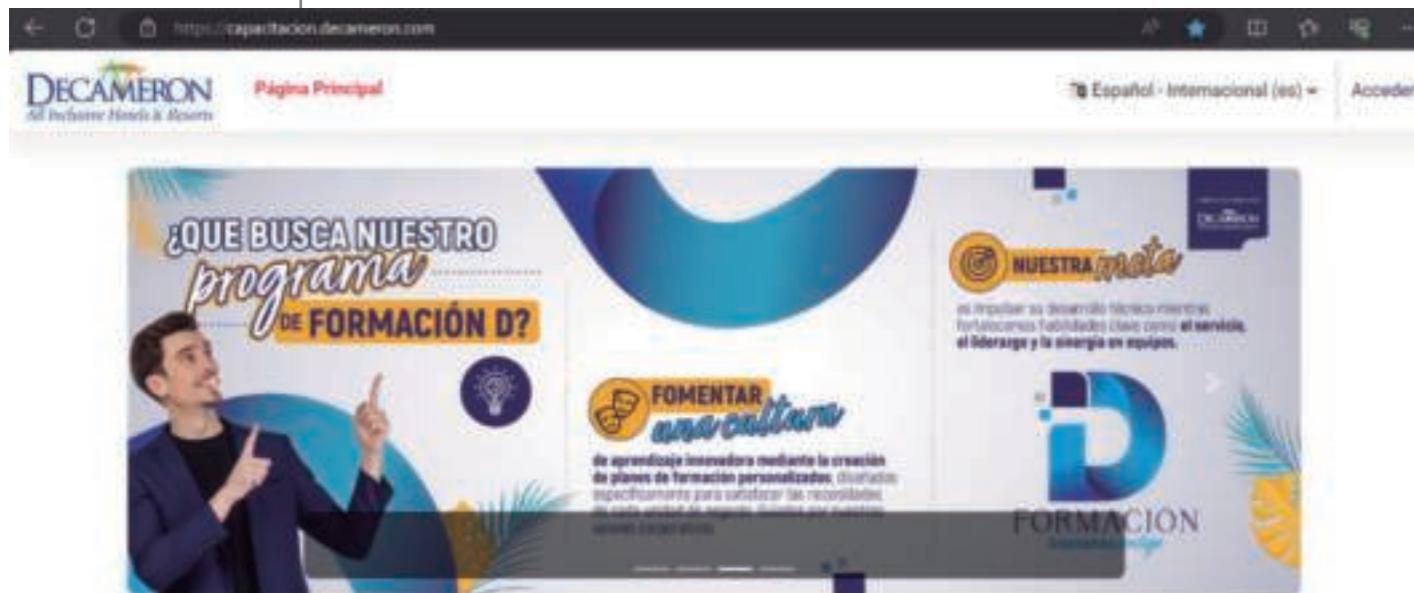
- Liderar el mercado turístico
- Promover el desarrollo del talento humano

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 a la diversidad y trato justo".

- En el marco de la evolución del programa Formación D, en el 2023 lanzamos una innovadora herramienta digital 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.



- Decameron está convencido de que la formación continua es la clave del éxito, tanto para los colaboradores como para la organización es por ellos que, en el año 2023, logramos capacitar a más de 2.000 colaboradores a través de nuestro plan de formación. Este plan se desarrolló en alianza con entidades estratégicas como el SENA, COLSUBSIDIO y CAFAM.



Las capacitaciones abarcaron una amplia gama de temas, incluyendo:

- Herramientas tecnológicas:** Power BI, Excel avanzado y fundamentos de Power BI, Excel intermedio.
- Metodologías de trabajo:** SCRUM.
- Idiomas:** inglés básico.
- Habilidades blandas:** Servicio al cliente y desarrollo de capacidades analíticas.

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



Nota: El cálculo de promedio de horas de formación se realiza sobre el número de trabajadores promedio de todo el año 2023.

En el año 2022, nuestro total de horas de formación alcanzó las 1,095,978 horas, sin embargo, en el año 2023, esta cifra disminuyó a 794,111 horas. Esta reducción se debe principalmente a la eliminación del curso sobre COVID-19, así mismo, en el marco de la evolución de nuestra cultura organizacional, hemos actualizado la inducción corporativa a un formato más dinámico y flexible.

Horas de formación por categoría laboral



Horas de formación por género



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

Horas de formación por región



Nota: no se reportan horas de formación para las operaciones en Haití y Costa Rica, lo anterior dado el cierre temporal de la operación de Haití y la transacción de venta de los Hoteles Aloft.

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.

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

En Hoteles Decameron, valoramos el talento de nuestro equipo y nos comprometemos a promover un ambiente laboral seguro, respetuoso y ético.

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.

Para consultar los avances de nuestras metas de "Desarrollo, desempeño y formación" ver Anexo 2H.

IV. Bienestar de nuestros trabajadores

Fomentamos el bienestar ya que influye directamente en la productividad, la fidelización del talento y la reputación de la empresa. Cuando los colaboradores se sienten valorados y cuidados, están más comprometidos, motivados y saludables, esto reflejado en un mejor desempeño laboral y en una mayor lealtad hacia la compañía. Esta cultura de bienestar también puede atraer a nuevos talentos impactando en la imagen de la empresa de cara a clientes y socios comerciales, y esto puede apalancar y fortalecer la estrategia de la compañía. Por lo que se puede concluir que el bienestar de los colaboradores no solo impacta en su calidad de vida, sino también en el éxito y la sostenibilidad a largo plazo de la organización.

Estamos generando espacios donde promover el bienestar:

- » Mejora las condiciones laborales y la salud de los empleados.
- » Fomentar un entorno inclusivo reduce la discriminación.
- » Eleva la calidad de vida de los empleados y sus familias.

El bienestar físico y mental de nuestros colaboradores es fundamental para su desempeño laboral y su calidad de vida por esto se promueven espacios dedicados al cuidado de la salud, que incluyen actividades físicas. Estas iniciativas buscan mejorar la salud de los colaboradores y aumentar su productividad y compromiso con la empresa, y se fomenta una cultura organizacional centrada en el cuidado integral de sus miembros.

La compañía está comprometida a proporcionar un entorno laboral donde la integración, el reconocimiento y el bienestar de los colaboradores sean prioridades fundamentales. A través de actividades que promueven la unión entre los equipos y el cuidado de la salud física y mental, se busca crear un ambiente de trabajo saludable, productivo y comprometido con el éxito individual y colectivo de todos los que hacemos parte de la organización.

Fomentamos el bienestar ya que influye directamente en la productividad, la fidelización del talento y la reputación de la empresa.

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 estandarizo 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 2023, aplicando la siguiente formula:

% Convencionados a cierre de año 2023 = No. Empleados Convencionados / No. Total de empleados

País	2022			2023		
	Empleados	Convencionados	%	Empleados	Convencionados	%
Colombia	3.911	1.707	43,6%	4.007	1.765	44,0%
Costa Rica	48	0	0%	3	0	0%
Ecuador	1.014	0	0%	1.078	0	0%
El Salvador	654	0	0%	727	0	0%
Guatemala	12	0	0%	11	0	0%
Haití	256	0	0%	77	0	0%
Jamaica	614	551	89,7%	632	204*	32,3%
México	1.197	550	45,9%	1.191	680	57,1%
Panamá	995	0	0%	1.083	0	0%
Perú	1.157	0	0%	1.194	0	0%
Total	9.858	2.808	28,5%**	10.003	2.649	26,5%

*El número de trabajadores convencionados de Jamaica disminuyó con respecto al 2022, dado que el personal nuevo que ingresó durante el 2023 no se ha inscrito dentro de la convención.

**La variación respecto al porcentaje de convencionados del año 2022 y 2023 obedece al cambio en la metodología de reporte, dado que en el año 2022 se reportaron el promedio anual de trabajadores vs el corte a 31/12/22 de empleados convencionados.

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

[GRI 407-1] Durante el 2023, 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 2023 se alcanzaron acuerdos directos con los distintos sindicatos, garantizando las condiciones laborales de nuestros trabajadores.

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.

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

	47,5 horas a la semana*		40 horas a la semana
	48 horas a la semana		40 horas a la semana
	48 horas a la semana		45 horas a la semana (Jornada mixta)
	44 horas a la semana		45 horas a la semana (Jornada mixta)
	44 horas a la semana (Jornada diurna)		42 horas a la semana (Jornada mixta)

*Desde el 01 Julio 2023 la jornada pasa de 48 horas a 47 horas a la semana.

Para consultar los avances de nuestras metas de "Bienestar de nuestros trabajadores" ver Anexo 2I.

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, 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

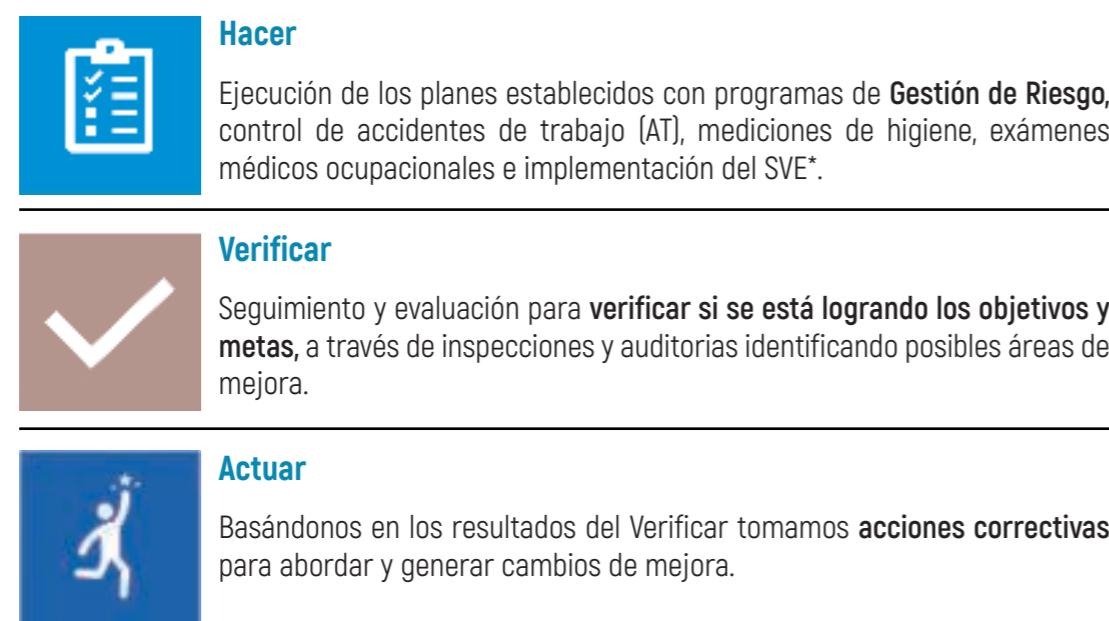
(GRI 403-1) La compañía ha adoptado estándares de seguridad laboral basados en la Resolución 1072 del 2015, La Resolución 0312 del 2019 (Estándar colombiano) y en la norma ISO 45001 del 2018. Estos estándares se basan en el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA), el cual garantiza la implementación 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 su estructura la réplica en cada uno de los países basándose en las siguientes premisas:



Planear

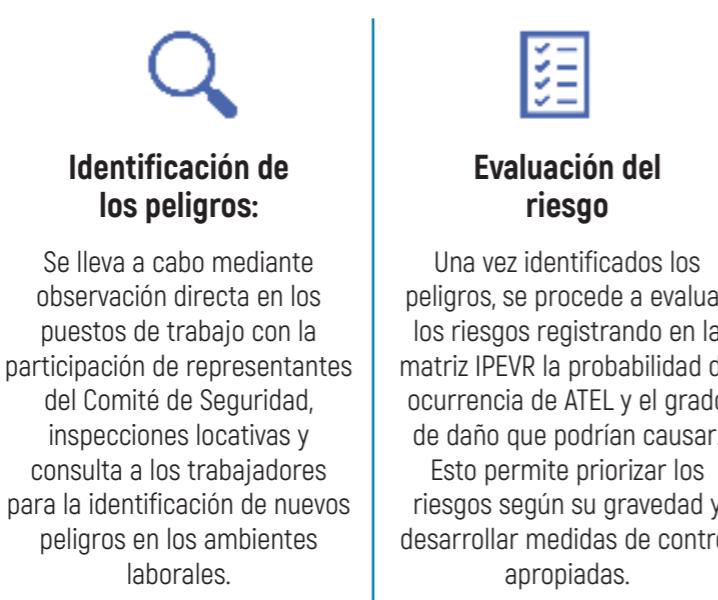
Definición de **objetivos y metas de SST**, Identificación de peligros, valoración y evaluación de riesgos, descripción plan de trabajo y capacitación de acuerdo a normatividad.



El desarrollo del ciclo garantiza la seguridad y la salud de los trabajadores, al tiempo que aumenta la eficiencia y productividad de la compañía. El cumplimiento de estos estándares adicionalmente 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:



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 2023, en Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Panamá, 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.

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.

COMITÉS DE SEGURIDAD

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

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.

- » 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, Panamá, 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 y cargos. A continuación, describimos la forma en la cual ha sido estructurada nuestro plan:

Actividad	Personas capacitadas	Horas formación
Inducción y reinducción de seguridad y salud en el trabajo	12.173	48.692
Prevención en riesgos laborales	11.937	71.622
Capacitación a las brigadas de emergencia	4.555	182.655
Promoción y prevención de salud	18.086	180.860
Curso de gestión de riesgos laborales (curso de trabajo seguro en alturas)	57	1.140



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 a 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 2023:

- 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.



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:

- Se contabilizan accidentes que hayan generado desde un (1) día de incapacidad.
- Los accidentes de grandes consecuencias son aquellos que de acuerdo con la normativa local son categorizados como eventos graves.
- Los accidentes registrables son todos aquellos que no generaron grandes consecuencias, pero que si generaron desde un (1) día de incapacidad.
- Los días perdidos se extraen del reporte de las horas de absentismo por accidente de trabajo.
- Las horas trabajadas durante el 2023 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= $[(\text{Accidente de trabajo con baja}) / (\text{Número de horas trabajadas})] \times 106$
- Índice de Gravedad= $[(\text{Días perdidos por accidente}) / (\text{Número de horas trabajadas})] \times 103$

Número total de accidentes de trabajo por género y lugar

Lugar del accidente	2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Dentro de la empresa	208	203	411	215	258	473
Fuera de la empresa	12*	16	28	15	16	31
Total	220	219	439	230	274	504**

*El dato reportado de AT reportados fuera de la empresa de hombres fue 14, en lugar de 12, por un error de transcripción.

** Se evidencia un aumento en el número de AT reportados en el año 2023 vs 2022, dado que en Colombia se están realizando actividades deportivas como futbol, en las cuales se han presentado lesiones en los trabajadores participantes, por otro lado, el aumento de los AT en México y El Salvador obedece a un mayor grado de implementación del SG-SST, lo que ha permitido identificar y reportar AT registrables y realizar su respectivo seguimiento.

Número total de accidentes de trabajo por país



Nota: Incluye accidentes dentro y fuera de la empresa.

Número de accidentes de trabajo por clasificación



Nota: Incluye accidentes dentro y fuera de la empresa.

Índice de frecuencia de accidente por país

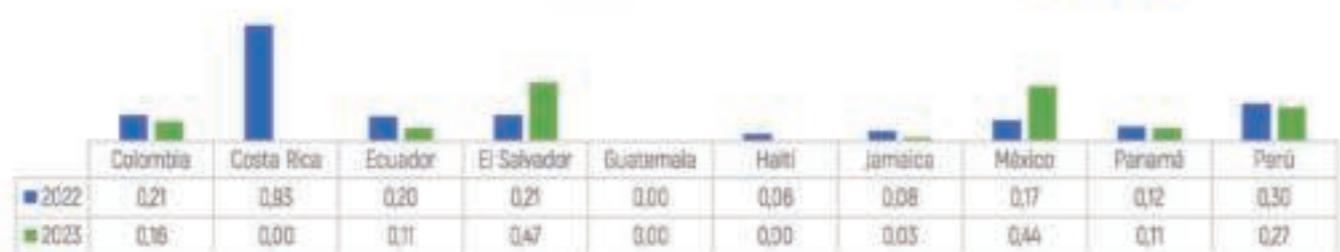


El índice de frecuencia es calculado contabilizando solo los eventos que ocurren dentro de la empresa.

El índice de frecuencia global del año 2023 es de 21,02.

Índice de gravedad de accidente por país

2022 2023



El índice de gravedad es calculado contabilizando solo los eventos que ocurren dentro de la empresa.

El índice de gravedad global año 2023 es de 0,21.

Accidentes dentro de la empresa 2023 vs 2022 y los respectivos índices de frecuencia y gravedad por género

A. Hombres

País	2022				2023			
	A.T	Días Perdidos	Índice de frecuencia	Índice de gravedad	A.T	Días perdidos	Índice de frecuencia	Índice de gravedad
Colombia	122	984	28,77	0,23	134	874	30,02	0,20
Costa Rica	4	73	88,33	1,61	0	0	0,00	0,00
Ecuador	15	306	20,49	0,42	11	139	13,47	0,17
El Salvador	7	48	10,42	0,07	10	168	14,30	0,24
Guatemala	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00
Haití	1	15	5,26	0,08	0	0	0,00	0,00
Jamaica	5	71	7,95	0,11	1	12	1,55	0,02
México	10	301	7,61	0,23	19	452	13,98	0,33
Panamá	12	92	13,61	0,10	22	104	23,45	0,11
Perú	32	430	28,61	0,38	18	330	14,28	0,26
Total	208	2.320	21,13	0,24	215	2.079	20,91	0,20

B. Mujeres

País	2022				2023			
	A.T	Días perdidos	Índice de frecuencia	Índice de gravedad	A.T	Días perdidos	Índice de frecuencia	Índice de gravedad
Colombia	120	952	24,77	0,20	133	678	26,72	0,14
Costa Rica	4	18	76,20	0,34	0	0	0,00	0,00
Ecuador	7	85	5,65	0,07	10	103	7,68	0,08
El Salvador	13	239	18,12	0,33	42	493	58,86	0,69
Guatemala	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00
Haití	2	19	4,77	0,05	0	0	0,00	0,00
Jamaica	3	23	5,18	0,04	5	21	7,69	0,03
México	19	143	14,27	0,11	35	762	25,21	0,55
Panamá	18	168	13,72	0,13	23	141	16,94	0,10
Perú	17	370	10,68	0,23	10	455	6,15	0,28
Total	203	2.017	16,78	0,17	258	2.653	21,11	0,22

Para el 2023 se observó un aumento en el índice de frecuencia, lo que indica una mayor incidencia de accidentes en relación con la exposición laboral. A pesar de este incremento en la frecuencia se presentó una reducción del 9% en los días perdidos, lo que sugiere que los accidentes tuvieron un menor impacto en la salud de los trabajadores.

El Salvador y México presentaron un aumento significativo en los índices de frecuencia y gravedad, especialmente en mujeres, dado que hubo un mayor seguimiento y registro de AT presentados en área de cocina y amas de llaves, donde el equipo de trabajo está conformado mayormente por mujeres. Por esta razón, se están trabajando en medidas de prevención más efectivas para mejorar la gestión de los accidentes laborales para proteger la salud y seguridad de los trabajadores.

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

En Haití no se registró accidentalidad durante el 2023 debido al cierre de la operación por razones de orden público.

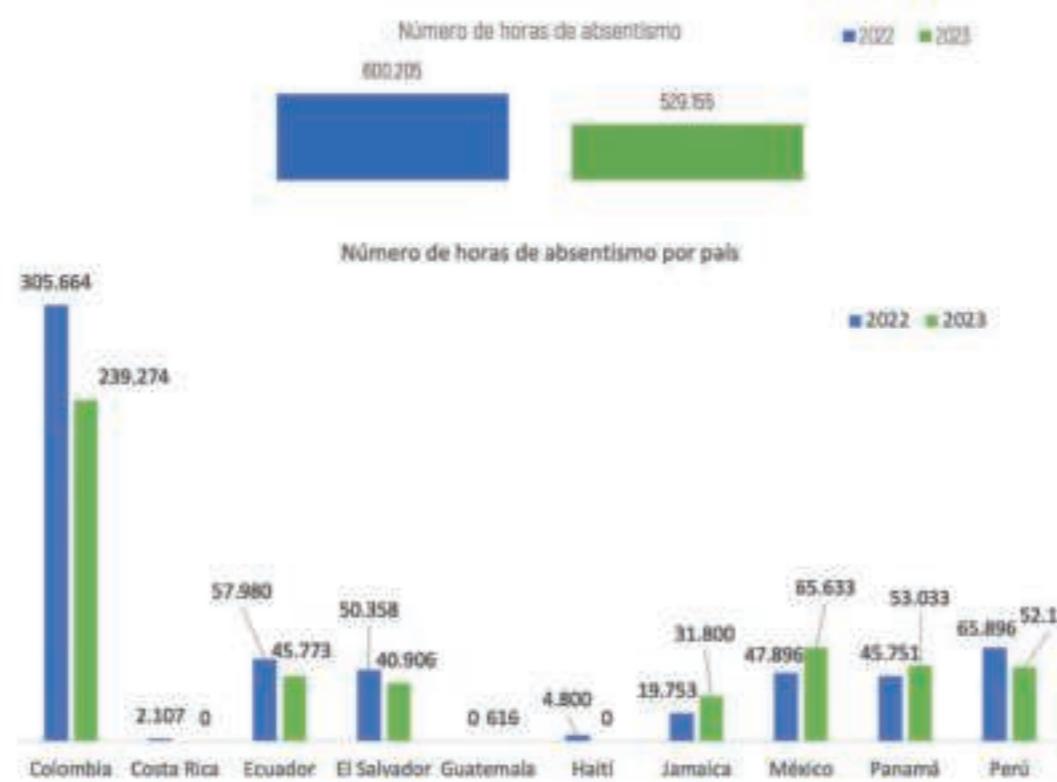


Absentismo en horas

País	2022			2023		
	Masculino	Femenino	Total	Masculino	Femenino	Total
Colombia	116.160	189.504	305.664	86.395	152.879	239.274
Costa Rica	980	1.127	2.107	0	0	0
Ecuador	26.813	31.167	57.980	21.093	24.680	45.773
El Salvador	19.785	30.573	50.358	13.699	27.207	40.906
Guatemala	0	0	0	0	616	616
Haití	2.984	1.816	4.800	0	0	0
Jamaica	8.633	11.120	19.753	13.893	17.907	31.800
México	19.163	28.733	47.896	21.203	44.430	65.633
Panamá	19.043	26.708	45.751	22.590	30.443	53.033
Perú	34.000	31.896	65.896	19.544	32.576	52.120
Total	247.561	352.644	600.205	198.417	330.738	529.155

Nota: se realiza ajuste al número de horas de absentismo femenino en México y Panamá, así como número de horas totales de absentismo femenino y número de horas total de absentismo 2022, por revalidación de data.

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 2023 se multiplicó el número de días por el número de horas de la jornada laboral diaria de cada 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	2022			2023		
	Masculino	Femenino	Total	Masculino	Femenino	Total
Colombia	2	22	24	4	26	30
Otros países	0	0	0	0	0	0
Total	2	22	24	4	26	30

Durante el año 2023 se calificaron diez 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 y epicondilitis 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.

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

Nota 2: se presenta la disminución de cuatro casos de enfermedad laboral antiguos, debido a la jubilación de dos colaboradores por enfermedad laboral y la revalidación de dos casos asociados a COVID-19.

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) Estamos comprometidos con la seguridad e higiene de nuestros huéspedes y colaboradores, por eso trabajamos con los más altos estándares de higiene, logrando la seguridad alimentaria, garantizando de esta forma alimentos inocuos "libres de contaminación".



Acorde a nuestro compromiso, la organización se trazó el objetivo de obtener nuevamente la certificación Bureau Veritas del programa HACCP para cada una de nuestras operaciones hoteleras. En el proceso de verificación realizado por el ente certificador se entrevistan al personal, se revisa documentación y se toma de evidencia para validar que el programa realice internamente sus procesos cumpliendo con las normas nacionales e internacionales vigentes.

Los resultados obtenidos de las auditorías de certificación se encuentran dentro de la categoría PLATINUM SEAL la más alta referida por la empresa certificadora BUREAU VERITAS, alcanzando así uno de los objetivos estratégicos planteados como método de aprendizaje para el año 2023 en todos los hoteles de la organización.

Puntaje obtenido	No. Hoteles	Hoteles
100%	11	El Isleño, Maryland, Heliconia, Mompiche, Punta Centinela, La Marina, Isla Coral, Costa Blanca, El Pueblo, Miraflores y Punta Sal.
99%	14	Aquarium, Barú, Delfines, Galeón, Marazul, Panaca, Ticuna, Salinitas, Club Caribbean, Cornwall, Montego Bay, Complex, Los Cabos y Cocos.
98%	2	Don Blas y San Luis

NOTA: Todos los hoteles Certificados durante el año 2023

Nos sentimos orgullosos de ser promotores de las buenas prácticas de manufactura, del cuidado y prevención de las enfermedades transmitidas en alimentos, aguas recreativas y prevención de los riesgos relacionados en seguridad física, y nuestro compromiso con la seguridad y salud de nuestros colaboradores y clientes se mantiene.

Los resultados de las certificaciones fueron comunicados a todos los colaboradores a través de las herramientas de comunicación interna de la compañía, permitiendo que la información llegue al personal base y generando un reconocimiento a todos aquellos que en su día a día realizan labores dirigidas a la prevención de la contaminación de los alimentos



Somos la primera y única cadena hotelera en Latinoamérica en contar con una certificación HACCP.

Así mismo, nos enorgullece informar que al igual que en el año 2022, 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 (Certificación HACCP).
- » [GRI 416-2] Registrar CERO casos de incumplimiento relacionados con incumplimientos en el cuidado de la salud y seguridad de nuestros clientes.

Somos la primera y única cadena hotelera en Latinoamérica en contar con una certificación HACCP.

» [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 del cliente – satisfacción del cliente



La satisfacción de nuestros huéspedes no solo es parte esencial de nuestra misión, sino que es uno de los objetivos estratégicos para el Grupo, buscando que el servicio trascienda a experiencias inolvidables

La satisfacción de nuestros huéspedes no solo es parte esencial de nuestra misión, sino que es uno de los objetivos estratégicos para el Grupo, buscando que el servicio trascienda a experiencias inolvidables para los clientes que se alojan en nuestros hoteles. Sabemos que sus necesidades y sugerencias son fuente primordial de nuestros sistemas de mejora continua del modelo de servicio y finalmente habilitadores para nuestra permanencia en el mercado.

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.

El área continúa trabajando en cada una de sus acciones, alineada con los valores corporativos de la marca, enfocándose 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 la cadena de valor 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 y lealtad de 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 de 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.

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 y reputación por operación.
- Analítica de comentarios y reseñas por temas de servicio de nuestras operaciones.
- Comparativos de industria en reputación online por operación.

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 de estadística para todos nuestros hoteles.

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 en general la satisfacción de nuestros huéspedes como eje transversal a todos los lineamientos operativos nos permiten consolidarnos en nuestros resultados.

Tenemos incrementos positivos en nuestros 4 indicadores principales y buenos resultados sobre comparativos de industria en el último año en los países donde operamos. Incorporamos

hacia finales de 2023, la medición de satisfacción de los restaurantes Islander y Café San Pedro logrando grandes resultados en el periodo evaluado.

Indicadores de experiencia y satisfacción del cliente



	NPS	CSAT	ORI
2023	22,03%	2,49%	0,44%
2022	31,11%	2,32%	1,12%
2021	2,27%	-0,69%	1,14%

Se muestran los incrementos anuales que han venido presentando los indicadores en los últimos 4 años. Con respecto al 2022 el crecimiento más grande lo tuvo el indicador de recomendación, sin embargo, los otros indicadores también presentaron una cifra positiva.

1. NPS - Net Promoter Score

Este indicador, ha tenido una tendencia incremental, alcanzando una cifra superior incluso a tiempos prepandemia. El grupo se encuentra en la valoración promedio de la industria hotelera.

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



2023	79%
2022	70%
2021	61%

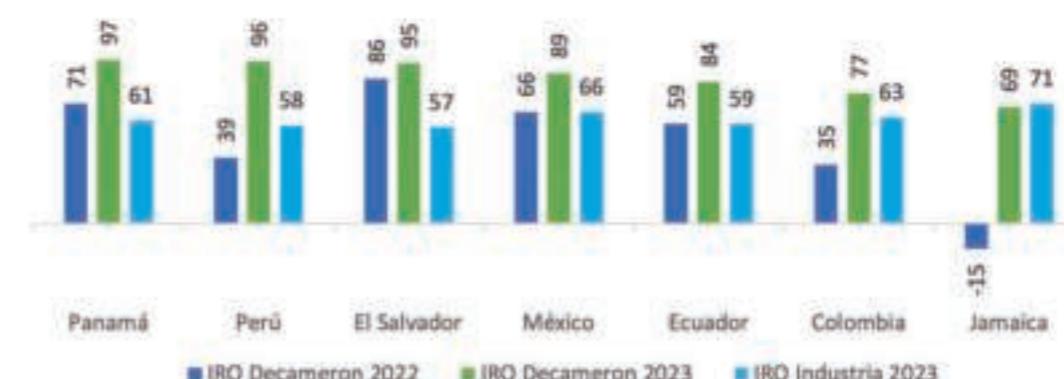
2. CSAT - Customer Satisfaction Score

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 en 4, obteniendo un puntaje global de 4,52. En comparación con el año anterior, (global 4,41) se obtuvo un incremento de 11 puntos en nuestra gestión, lo que representa un 2,49% sobre la valoración de 2022.



3. IRO - Índice de Reputación Online

Es la sumatoria de las calificaciones de las reseñas en OTAS, la cantidad de reseñas obtenidas por esa propiedad en un segmento de hoteles del mismo tamaño y la cobertura de respuesta a comentarios de huéspedes. Obtuvo un puntaje destacado a nivel corporativo en comparación con métricas y parámetros de la industria en donde el máximo de calificación es 100.



Fuente: Estudio MyHotel 25 Países A.L Año 2023

Nota: se presenta variación en la formación de medición del IRO respecto al 2022 debido a cambios en la fórmula de medición en el software utilizado para la medición, pasando de medición de 0 a 5 a medición del 0 al 100%.

Otros indicadores:

- Porcentaje de Cumplimiento sobre Estándares de Servicio: En el cumplimiento de estándares de servicio nos mantenemos con resultados positivos por encima del 80%, aumentando para el 2023, 3 puntos frente al año inmediatamente anterior.

- **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
2023	45%	59%
2022	28%	39%
2021	17%	25%

MyHotel Awards
en donde fuimos
nominados con
Decameron Centinela
como el sexto mejor
hotel de Latinoamérica
con mejor satisfacción
general entre la
categoría de 151
habitaciones



- Respuesta a comentarios y reseñas a huéspedes promotores, pasivos y detractores con una meta de cumplimiento del 100%. El cual empezó monitoreo a mediados del 2023 por lo cual no se presentan datos consolidados del año.

El logro de las metas propuestas a nivel corporativo nos ha permitido recibir algunos reconocimientos de orden regional como el **de MyHotel Awards en donde fuimos nominados con Decameron Centinela como el sexto mejor hotel de Latinoamérica con mejor satisfacción general entre la categoría de 151 habitaciones** y más entre un grupo de más de 4 millones de respuestas de alrededor de 25 países de la región.



Top 10 best CSAT in hotels with 151 rooms or more in LATAM.

Se inició a finales de 2023, en relación con los enfoques estratégicos de la Vicepresidencia de Operaciones; el proyecto de actualización y estandarización del modelo de servicio en todos los países que define todos los procesos y protocolos en cada área de servicio con guías y lineamientos transversales que nos lleven a asegurar una misma experiencia a nuestros clientes en los hoteles. Seguimos trabajando en estandarizaciones más eficientes buscando mejorar la experiencia de los huéspedes en cada etapa de su viaje por el hotel y con criterios de sostenibilidad que permitan reducir el impacto en los destinos donde nos ubicamos.



DECAMERON
All inclusive Hotels & Resorts

IZO

En 2023 iniciamos una campaña de formación en la socialización de los principales conceptos, métricas e importancia de nuestros indicadores de experiencia de cliente, a través de podcasts y cápsulas de formación en todos los países en búsqueda de una mayor cohesión de todos los colaboradores con la misión de la compañía enfocándonos en lograr a través de cada uno de nuestros roles, experiencias memorables para nuestros huéspedes.



A continuación, presentamos nuestras metas 2023 de experiencia al cliente.

Plazo	Metas
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 servicio.
Corto	Generar sensibilización y cultura de servicio al interior de los equipos de trabajo.
Corto	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.
Mediano	Superar en base al histórico logrado, la consecución de metas de los indicadores de satisfacción del Grupo.
Plazo	Metas
Mediano	Consolidar el manual operativo de servicios de la Cadena con altos estándares de excelencia operativa.
Mediano	Brindar capacitación y entrenamiento técnico en experiencia de cliente a todos los niveles de la Operación Hotelera.
Mediano	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.
Largo	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.

C. Creación de valor a la comunidad

Importancia del tema material

[GRI 3-3] Para Decameron, las personas y comunidades de los destinos donde se encuentran nuestras operaciones son importantes para el desarrollo de nuestro modelo de negocio, en la medida en que podemos incidir positivamente en los aspectos económicos, sociales, culturales, a través de la generación de empleo, oportunidades de fortalecimiento de competencias, fortalecimiento de su riqueza natural, cultural, tradiciones, y cuidado de la biodiversidad.

La creación de valor a la comunidad está definida como uno de nuestros asuntos materiales y continuamos trabajando en diseñar y ejecutar acciones e iniciativas que generen impacto positivo en las comunidades, promoviendo transformaciones a partir de la creación de oportunidades y el fortalecimiento de alianzas.

Nuestra gestión

[GRI 3-3] Hemos avanzado en acciones orientadas a seguir fortaleciendo nuestras intervenciones desde diferentes componentes, haciendo especial énfasis en la evaluación de nuestros programas sociales tanto los gestionados a través de Fundación como los que gestionamos desde la operación hotelera, su medición, pertinencia y alineación con los objetivos estratégicos de la compañía.



I. FUNDACIÓN DECAMERON

Importancia del tema material

[GRI 3-3] La Fundación Decameron, es una entidad sin ánimo de lucro, creada en el 2006 que tiene como objetivo principal trabajar en el mejoramiento de las condiciones socioeconómicas de comunidades vulnerables especialmente en Cartagena, Barú y Santa Marta (costa norte de Colombia) y apoya actividades desde el programa de donaciones corporativo.

Durante el año 2023, los programas de la Fundación fueron reevaluados con el fin de determinar acciones para fortalecerlos, de manera que podamos asegurar inversiones que impacten positivamente a las comunidades.

En 2023 se ejecutaron programas enfocados en brindar servicios de nutrición, educación, recreación, educación ambiental, atención a la primera infancia y desarrollo de turismo comunitario, como se describe a continuación:



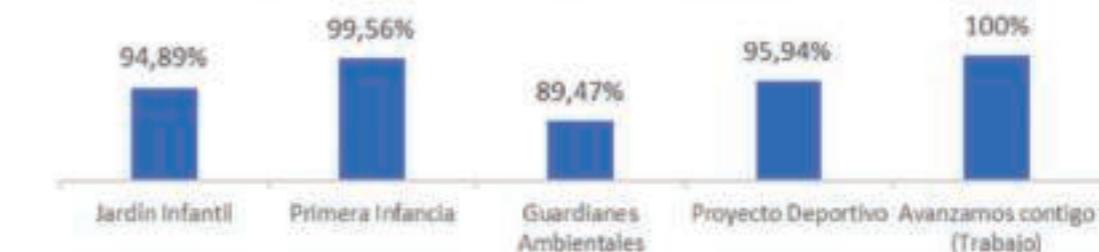
Teniendo en cuenta la importancia de las comunidades en nuestra estrategia, hemos trabajado en revisar cada programa y rediseñar los ejes de trabajo, metas, e indicadores de cada uno. Como resultado de dicho ejercicio, se redefinieron las líneas de trabajo en 3 que se empezarán a fortalecer en 2024, siendo éstas: Educación, Bienestar Social, y Medio ambiente y Desarrollo Sostenible, las cuales agruparán todas nuestras intervenciones para seguir generando desarrollo y valor compartido a partir de inversiones de impacto, tal como se describen a continuación:



Nuestra gestión, resultados e impactos

A continuación, se relaciona el porcentaje del cumplimiento de los programas sociales 2023. En cada uno de los programas se detallan las actividades planeadas vs ejecutadas que permiten evaluar el grado de cumplimiento de estos.

Porcentaje de cumplimiento programas sociales



[GRI 3-3] [GRI 413-1]

Líneas de intervención

1. Educación (énfasis en niñez y primera infancia)



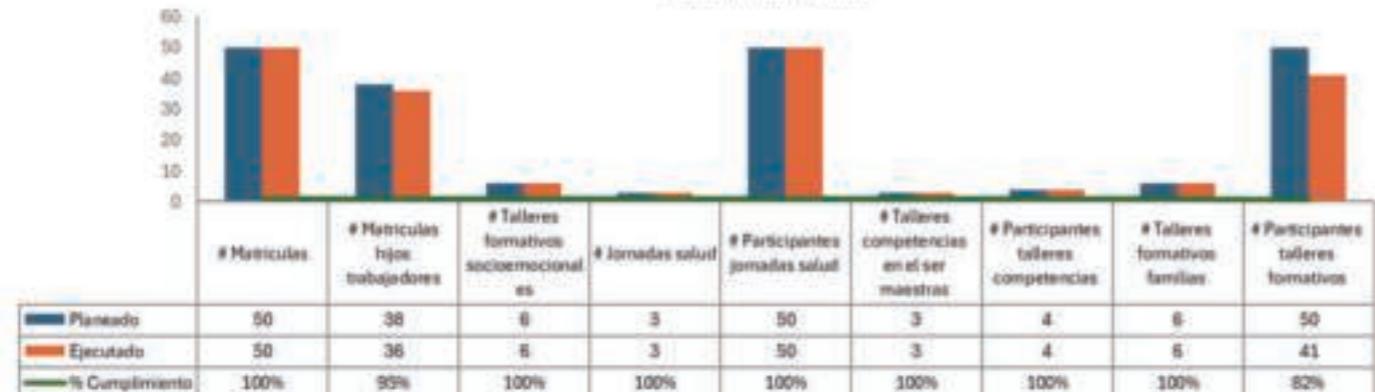
1.1. Hogar empresarial Barú (jardín infantil):

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	Caja de compensación familiar Comfenalco



Jardín Infantil Barú



1.2. Madres Decameron - Barú, Cartagena:

Objetivo	Brindar complemento pedagógico y nutricional a familias que no cuentan con cupos en Hogar empresarial u hogares comunitarios en Santa Ana.
Beneficiarios	20 niños, en su mayoría hijos de colaboradores del Hotel Decameron Barú
Actividades	Encuentros 1 vez al mes para desarrollar actividades pedagógicas, de desarrollo físico, cognitivo, talleres a familias. Entrega de cartillas para trabajo en casa con los niños, entrega de 1 mercado mensual.



Madres Decameron Barú



1.3. Atención a Primera Infancia UDS - 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	65 madres gestantes, lactantes y niños de 2 a 5 años. Comunidad de Don Jaca (Santa Marta)
Actividades	Encuentros 1 vez al mes para desarrollar actividades pedagógicas, de desarrollo físico, cognitivo, talleres a familias. Entrega de cartillas para trabajo en casa con los niños, entrega de 1 mercado mensual.
Aliados	Fundación Antonio Nariño, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)



Atención Primera Infancia Don Jaca



14. Comedor infantil - La Boquilla:

Objetivo	Brindar desayunos y almuerzos a niños de la comunidad para que puedan asistir a la escuela, reforzando el componente nutricional requerido
Beneficiarios	160 niños entre 7 y 11 años de la comunidad de la Boquilla
Actividades	Talleres con niños en temas como profesiones y oficios, valores, habilidades y proyecto de vida. Encuentros con padres de familia sobre el sano aprovechamiento del tiempo libre y sus compromisos con el programa de Fundación Decameron.

Comedor infantil Boquilla



Atención a Primera Infancia UDS - Boquilla:

Objetivo	Brindar atención integral en los componentes pedagógicos, nutricional y recreativo a niños de la comunidad de Don Jaca (Santa Marta)
Beneficiarios	98 madres gestantes, lactantes y niños de 2 a 5 años. Comunidad de Boquilla (Cartagena)
Actividades	Encuentros 1 vez al mes para desarrollar actividades pedagógicas, de desarrollo físico, cognitivo, talleres a familias. Entrega de cartillas para trabajo en casa con los niños, entrega de 1 mercado mensual.
Aliados	Corporación Gran Colombia, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)



2. Bienestar Social



2.1. Proyecto deportivo Real Star - Barú:

Objetivo	Desarrollar habilidades para la vida y hábitos de vida saludable a través de espacios de formación pedagógica, deportiva y talleres de formación en valores, bienestar, pautas de crianza.
Beneficiarios	240 niños y 90 familias de Santa Ana, Ararca y Barú poblado (Isla de Barú)
Actividades	Encuentros 1 vez 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



2.2. Apoyo a deportistas:

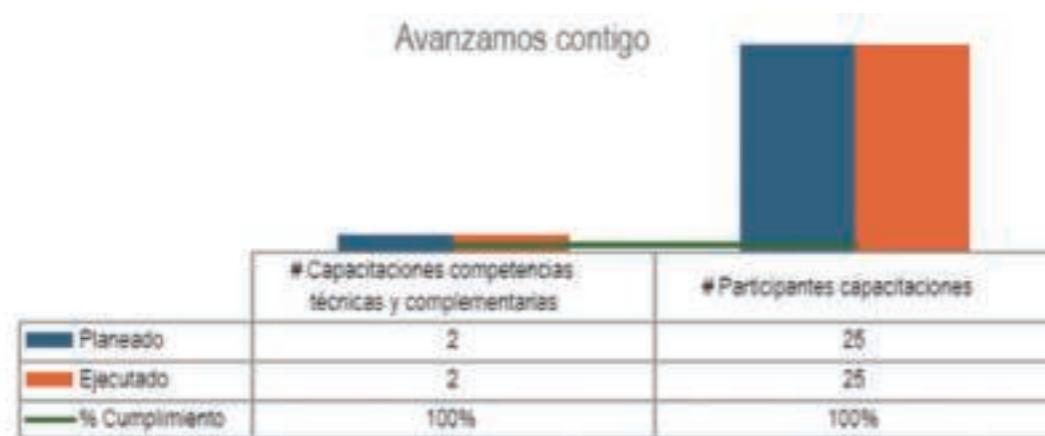
Apoyamos el talento de nuestros colaboradores y sus familias. Tuvimos la oportunidad de apoyar el viaje a Ecuador de la niña Sara Galeano, hija de uno de nuestros colaboradores, para representar a Colombia y su región en el Campeonato Mundial de Bicicross BMX donde obtuvo un excelente desempeño.



2.3. 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	25 personas de las comunidades de la isla de Barú
Actividades	Encuentros formativos para curso complementario de Electricidad
Aliados	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Sociedad Portuaria Puerto El Cayao





2.4. 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 través de la entrega de regalos, reconocimientos y actividades recreativas.
Actividades	Entrega de regalos a niños y jóvenes de programas de la Fundación Apoyo con actividades recreativas y animación en "Toma Navideña" organizada por fundaciones aliadas en la comunidad de Barú Llevamos a 200 niños a proyección de película "Wish" en salas de Cine Colombia
Aliados	Fundación Santo Domingo, Grupo Argos, Fundación Puerto Bahía, Fundación Hernán Echavarría Cine Colombia

AREA INFLUENCIA	ENTREGA DE REGALOS	BENEFICIADOS
Cartagena-Barú	Hogar Empresarial	50
	Madres Decameron	20
	Programa Guardianes Ambientales	218
	Donación gremios (Consejos comunitario Playa Blanca)	150
Cartagena-Boquilla	Primera infancia Boquilla	98
	Comedor Infantil Boquilla	159
Santa Marta	Primera Infancia Don Jaca	45
	Donación gremios (Juntas acción comunal Santa Marta)	311
Total		1.051



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 el cuidado del medio ambiente y la biodiversidad con talleres formativos y jornadas ambientales.
Beneficiarios	200 niños y jóvenes de Santa Ana, Ararca y Barú Poblado (Isla de Barú)
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.



3.2. Jornadas de Educación Ambiental:

Objetivo	Promover el cuidado del medio ambiente y las buenas prácticas en comunidades y colaboradores de hotel Decameron Barú a través de talleres y jornadas ambientales.
Beneficiarios	200 niños y jóvenes de Santa Ana, Ararca y Barú Poblado (Isla de Barú) Colaboradores de Hotel Decameron Barú Comunidad de Santa Ana
Actividades	Apoyamos el conversatorio "Retos y desafíos culturales sobre el cuidado de los arrecifes coralinos y las tortugas marinas en el Parque Nacional Natural Corales del Rosario y San Bernardo" Una mirada desde la educación ambiental llevado a cabo en Santa Ana, dirigida a estudiantes y comunidad en general. Capacitación con el personal del Hotel Decameron Barú y a niños del programa Guardianes Ambientales, sobre Generalidades del Parque Corales del Rosario y de San Bernardo, servicios ecosistémicos, la normativa de Parques, el Plan de Ordenamiento Ecoturístico, los acuerdos concertados del Plan de Manejo y las prácticas tradicionales y ancestrales. Inmersión en actividad del Proyecto Un Coral más Vivo: participamos de una siembra de coral en Playa Blanca para dar a conocer el proyecto comunitario a otras unidades de negocio de Decameron con el fin de apoyar esta actividad de cuidado del ecosistema que se perfila como un emprendimiento de ecoturismo.
Aliados	Parques Naturales Corales del Rosario de Colombia.



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	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. Se iniciaron acciones de adecuación, mantenimiento y dotación en los puntos físicos clave dentro de la ruta ecoturística. Se realizó caracterización de las ofertas de turismo comunitario de Barú poblado y Playa Blanca Diseño e implementación de estrategia que permita conectar los servicios de los emprendimientos comunitarios con actores claves para impulsar su crecimiento.





Se siguen trabajando las 4 mesas planteadas al inicio del proyecto, participando durante el 2023 en la de Turismo Sostenible a través de Fundación Decameron y a partir de 2024 educación



Finalmente, la Fundación sigue trabajando en iniciativas que fortalezcan el trabajo conjunto que lleve desarrollo a la isla de Barú, tales como:

- **Grados Proyecto Chicos Voy:** para 2024 se evalúan acciones para vincularnos de manera más cercana a este proyecto.
- **Juntanza para el diálogo contra el delito de trata de personas en Cartagena:** apoyamos a la American Bar Association (ABA) en la tercera mesa de diálogo desde sector justicia y organizaciones de la sociedad civil, que se llevó a cabo en el Hotel Decameron Barú y contó con la asistencia de líderes de Santa Ana, Barú poblado, Ararca.



(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, 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 comunidades en zonas aledañas a los hoteles, especialmente en Barú, Santa Marta, donde desarrollamos programas sociales a través de la Fundación para contribuir a la mitigación de impactos

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

II. 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, son elementos que, aunque se dan de baja de las operaciones hoteleras u otras sedes corporativas o comerciales, aún son susceptibles de aprovechamiento, lo que permite apuntar a dos objetivos:

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] Todos los hoteles de manera periódica deben evaluar sus activos y determinar cuáles deben ser dados de baja. Después, siguiendo la política de donaciones, 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 buscamos aportar a mejorar la calidad de vida de quienes reciben estos artículos. Con esto promovemos el consumo responsable y ahorro de las familias o personas que lo reciben.

A continuación, un resumen de las donaciones:

»**Donaciones en dinero:** el grupo realizó donaciones a entidades sin ánimo de lucro por 324 mil euros durante 2023.

»**Donaciones en especie:** a continuación, se describen las donaciones en especie realizadas provenientes de los activos dados de baja:

País	No. Activos donados
Colombia	13.653
Costa Rica	0
Ecuador	4.169
El Salvador	6.911
Haití	0
México	7.379
Jamaica	0
Panamá	5.949
Perú	15.184
Total activos	53.245

Buscando dar segunda vida a artículos dados de baja, Decameron a través de su Fundación logró movilizar donaciones en Cartagena, Santa Marta, Amazonas, en beneficio de nuestros colaboradores y comunidades o aliados. Este año, beneficiamos a 15 organizaciones.



Adicionalmente, para el año 2023 se crearon categorías para caracterizar el tipo de los activos donados, como se presenta en la siguiente gráfica:



Además de entregar a colaboradores de los hoteles, logramos beneficiar a 49 organizaciones y comunidades, **logrando impactar a más de 26.000 personas**.



Donación a Fundación Alimentar



Comedor Fundación Alimentar – Cerros de Albornoz

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



● Dimensión ambiental

CAMBIO CLIMÁTICO Y ECOEFICIENCIA

GRI 3-3

Importancia del tema material

[GRI 3-3] El cambio climático sigue siendo uno de los mayores desafíos tanto para la humanidad como para la industria hotelera. Es indispensable que tomemos medidas y unamos esfuerzos para cumplir con los objetivos establecidos en la Cumbre del Clima de 2023 (COP28). Estos objetivos incluyen incrementar la capacidad de energías renovables, acelerar la reducción del consumo de combustibles fósiles, promover la adopción de tecnologías limpias, avanzar en la implementación de sistemas energéticos con emisiones netas, detener la deforestación y mitigar la escasez de agua, entre otros.

Decameron reafirma su compromiso con la prevención del cambio climático y la ecoeficiencia en sus operaciones. Continuamos alineando todos nuestros procesos y actividades con el fin de promover un turismo responsable y sostenible. La conciencia sobre la importancia de cuidar el planeta está creciendo, y la preservación de los destinos en los que operamos se está abordando de manera más estratégica y transversal en todas las áreas de la organización.

Nuestra gestión

[GRI 3-3] Decameron ha establecido una Política de Sostenibilidad que abarca sus operaciones en Colombia. Esta política refleja el compromiso de la empresa con la gestión de aspectos ambientales, socioculturales y económicos. La organización está dedicada a expandir esta política a nivel internacional, extendiéndola a todos los países donde opera. Conoce nuestra Política de Sostenibilidad en el siguiente link: <https://www.decameron.com/es/co-conocenos> (Hipervincular)

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



I. Gestión ambiental

GRI	203-1
Ley 11/18	<p>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</p> <p>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.</p>

Reconocemos que una 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 nos ayuda a evitar posibles sanciones legales. Durante el año 2023 ninguna Empresa del grupo, presentó multas o sanciones significativas derivadas del incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente. En Decameron, integramos la gestión ambiental en todas nuestras actividades operativas y administrativas para identificar, cuantificar, evaluar y remediar los riesgos y oportunidades ambientales.

Nos comprometemos con el desarrollo del turismo sostenible, por lo que nos esforzamos en prevenir y mitigar los impactos ambientales asociados con nuestros servicios hoteleros. A continuación, detallamos los impactos ambientales derivados de nuestras operaciones:

Aspecto	Riesgo	Controles existentes y oportunidades
Agua	Agotamiento de los recursos naturales debido al consumo excesivo de agua.	Implementamos. Mantenemos un programa de mantenimiento preventivo en instalaciones y hemos implementado dispositivos ahorreadores de agua, continuamos trabajando en identificar tecnologías más avanzadas que nos permitan implementar proyectos de eficiencia hídrica.
Energía	Agotamiento de los recursos naturales debido al consumo de energía.	Llevamos un registro detallado de los consumos, cambiamos nuestras luminarias paulatinamente por iluminación LED. También nos comprometemos a utilizar energías provenientes de fuentes renovables siempre que sea posible.
Biodiversidad	Alteración a fauna y flora por desarrollo de nuestras operaciones.	Nos comprometemos con la implementación de actividades de conservación de flora y fauna, incluyendo la limpieza de ecosistemas, siembra de árboles y manglares, protección de nidos de tortugas, jornadas de sensibilización y capacitación para nuestros colaboradores y clientes.
Suelo	Contaminación generada por posible la acumulación de residuos.	Hemos implementado un plan integral de gestión de residuos que aborda la reducción de su generación. En la mayoría de nuestras operaciones, contamos con gestores autorizados para su tratamiento adecuado, y seguimos trabajando para ampliar esta cobertura a todas nuestras operaciones e implementar nuevas prácticas en el tratamiento de residuos.
Aire	Contaminación por la generación de gases de efecto invernadero por el consumo de combustibles y gases refrigerantes.	Controlamos el consumo de combustibles y gases refrigerantes, realizamos medición de la huella de carbono para evaluar nuestro impacto. Además, implementamos programas de mantenimiento periódico en equipos y máquinas para prevenir fugas y minimizar los consumos que puedan generar contaminación, establecimos metas de reducción de emisiones y se continuará trabajando en proyectos que estén alineados con la disminución de huella de carbono.

- **Implementación de plataforma Mero**

En 2023 logramos un gran hito con la implementación de la plataforma "MERO" en todas nuestras operaciones. Esta herramienta, desde su componente ambiental, permite unificar todos los datos de consumos de agua, energía, generación de residuos y cálculo de huella de carbono.

Esta herramienta, desde su componente ambiental, permite unificar todos los datos de consumos de agua, energía, generación de residuos y cálculo de huella de carbono.



- **Certificaciones, evaluaciones ambientales y checklist de buenas prácticas.**

No se llevaron a cabo procesos de certificación ambiental en 2023, nos hemos enfocado en consolidar indicadores y procedimientos de sostenibilidad en todas nuestras operaciones. Actualmente, estamos evaluando diferentes opciones de certificación o sello ambiental que puedan agregar mayor valor a nuestras operaciones, con el objetivo de implementarlas a mediano plazo.

A pesar de no llevar a cabo evaluaciones o auditorías ambientales en 2023, implementamos una estrategia de control interno para inspeccionar detalladamente nuestras operaciones y detectar oportunidades de mejora. Realizamos un total de catorce (14) visitas de las 32 operaciones, durante las cuales evaluamos la implementación de buenas prácticas de sostenibilidad en diferentes ubicaciones, incluyendo Cartagena, Barú, Punta Centinela, Mompiche, Panacá, Heliconias, Costa Blanca, Cocos, Complex, La Marina y Coral, así como los Restaurantes San Pedro y Vitrola, y la Fundación Decameron.

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

A partir de este proceso, se generaron informes y acciones de mejora que han contribuido a fortalecer nuestra conciencia y a impermeabilizar nuestro compromiso con la sostenibilidad, en el total de las operaciones visitadas y evaluadas el promedio de cumplimiento es del 79%.

- **Formación en Sostenibilidad**

- **Juntos es posible:** En alianza con WWF lanzamos el curso "Juntos es posible"

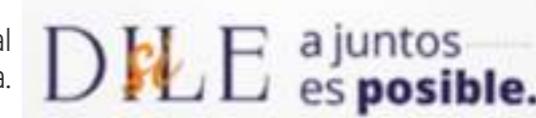


6 módulos enfocados al cuidado ambiental y toma de conciencia sobre la crisis climática.

287 Trabajadores Inscritos

173 Trabajadores Certificados

- **Sostenibilidad en Decameron 2023:** Nuestro compromiso con la sostenibilidad se refleja en la capacitación y empoderamiento de nuestros colaboradores en este tema, por ello los Coordinadores de Sostenibilidad de nuestras bases hoteleras completaron un curso intensivo para fortalecer sus conocimientos y habilidades para seguir trabajando por nuestro planeta y comunidades, esta formación incluye temas como: estrategia corporativa, indicadores ambientales, gestión de residuos, conservación ambiental, biodiversidad y prácticas sostenibles en el sector hotelero.



Nuestro compromiso con la sostenibilidad se refleja en la capacitación y empoderamiento de nuestros colaboradores en este tema.



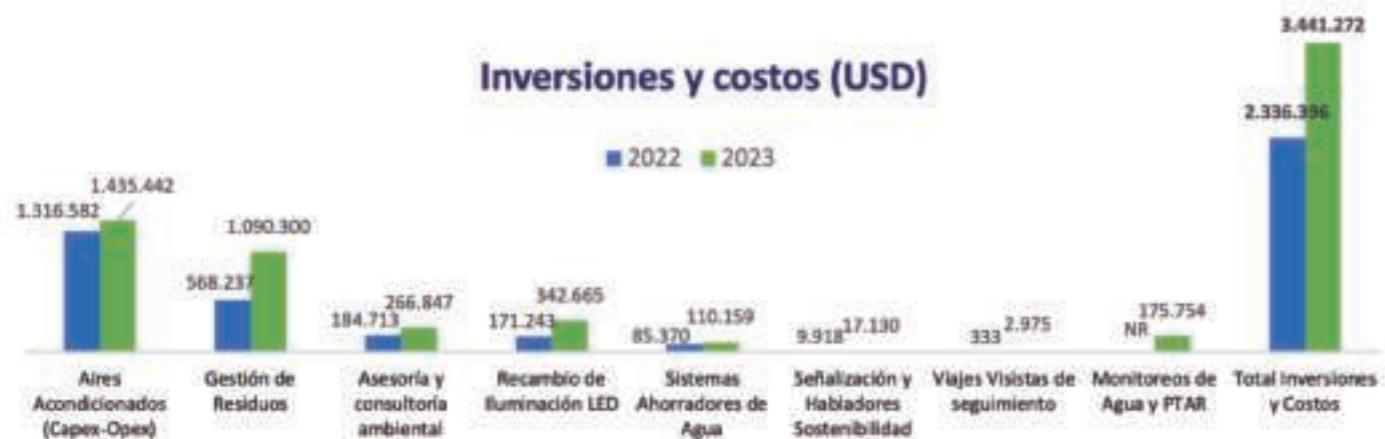
• Asesorías, consultorías y pólizas de riesgos

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 3.441.272 USD en 2023, **lo que representa un aumento del 47%** en comparación con los 2.336.396 USD invertidos en 2022. A continuación, se detallan las inversiones y costos relacionados con la prevención de riesgos ambientales.



Notas: 1]. NR: en 2022 no se contemplaron los costos por monitoreo de aguas y mantenimiento de PTAR. 2). Se observa aumento en los costos de gestión de residuos ya que para 2023 se incluyó los rubros asociados a compra de contenedores y adecuación de cuartos de almacenamiento de residuos, en 2022 solo se tuvo presente el pago a gestores de residuos y tarifas públicas de aseo.

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

II. 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. Buscamos la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, tanto directas como indirectas, generadas por nuestras operaciones.

Alcance de las cifras 2023: 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 y la Fundación Decameron. En el caso de los hoteles Aloft Bogotá y San José, se registran indicadores del primer semestre del año, ya que en el segundo semestre estos hoteles ya no formaban parte de nuestro portafolio debido a su venta.

Buscamos la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, tanto directas como indirectas, generadas por nuestras operaciones.

Gestión del agua

[GRI 303-1] Registro del consumo y extracción de agua por fuente de suministro:



Nota: 1) En agua terceros se contabiliza carrotanques y botellones.

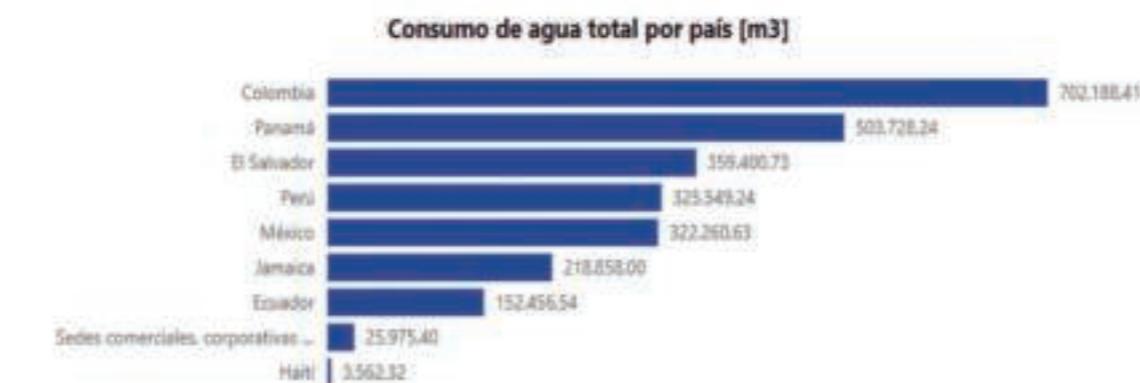
La gestión de vertimientos de nuestras operaciones mayoritariamente se realiza a través de las redes de alcantarillado local, en donde no contamos con red de alcantarillado estos vertimientos son tratados mediante plantas de tratamiento de aguas residuales (PTAR) propias. Despues del tratamiento y análisis del agua tratada, reutilizamos el 100% del agua recuperada para labores de riego en nuestros jardines y zonas verdes.

[GRI 303-3] (GRI 303-5) Consumo total de Agua [m³]:



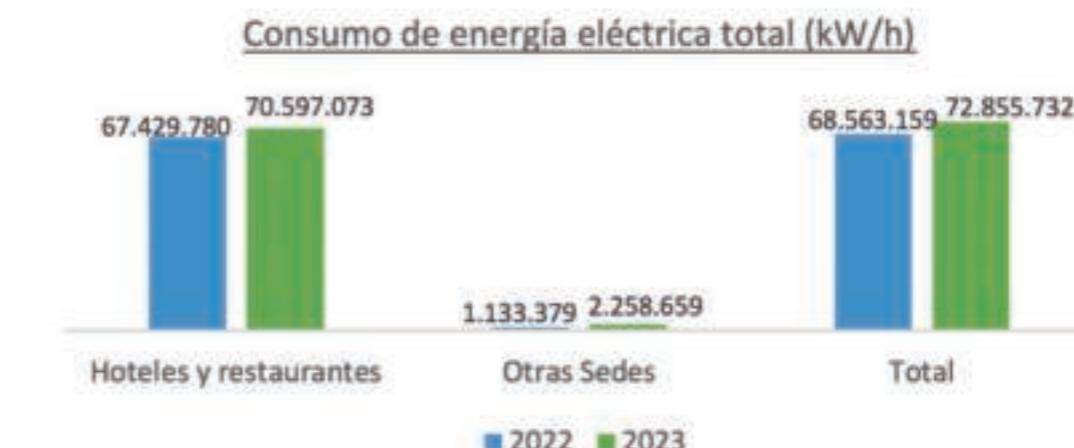
Nota: Otras sedes contempla: salas, agencias, oficinas corporativas, Fundación Decameron y el primer semestre de las operaciones de Aloft Bogotá y San José, las cuales presentan un aumento en el consumo hídrico respecto al año 2022, principalmente por la reactivación operativa total de estas unidades por la culminación de las restricciones del COVID-19, así como un mayor control sobre los consumos individuales mensuales de estas unidades, adicionalmente por primera vez se estimaron consumos para las unidades que no cuentan con medidor.

[GRI 303-3] (GRI 303-5) Consumo de agua por país [m³]:



Gestión de la energía

[GRI 302-1] Consumo de energía eléctrica total [kW/h]:



Nota: Otras sedes contempla: salas, agencias, oficinas corporativas, fundación Decameron y el primer semestre de las operaciones de Aloft Bogotá y San José. Las cuales presentan un aumento en el consumo energético respecto al año 2022, principalmente por la reactivación operativa total de estas unidades por la culminación de las restricciones del COVID-19, así como un mayor control sobre los consumos individuales mensuales de estas unidades, adicionalmente por primera vez se estimaron consumos para las unidades que no cuentan con medidor.



Consumo de energía eléctrica por país:

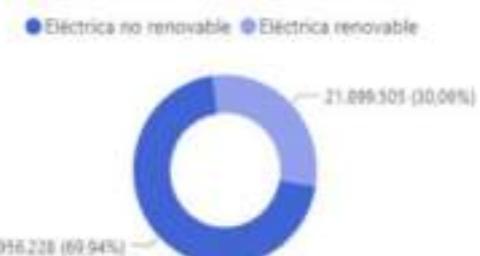
Nota: Haití no reporta consumo de energía eléctrica ya que ellos autogeneran su energía por medio de combustibles fósiles. Colombia es el país con mayor consumo de kW/h, lo que se relaciona directamente con el mayor número de operaciones.

Consumo de energía total por país [KWh]



Consumo de energía eléctrica por fuente:

Consumo de energía por fuente [KWh]



En 2023, el 30,06% de la electricidad consumida por nuestros hoteles procedió de fuentes renovables. Seis operaciones del Grupo continúan utilizando energía certificada derivada de hidroeléctricas.

Consumo de Energía proveniente de combustibles fósiles [kWh]:



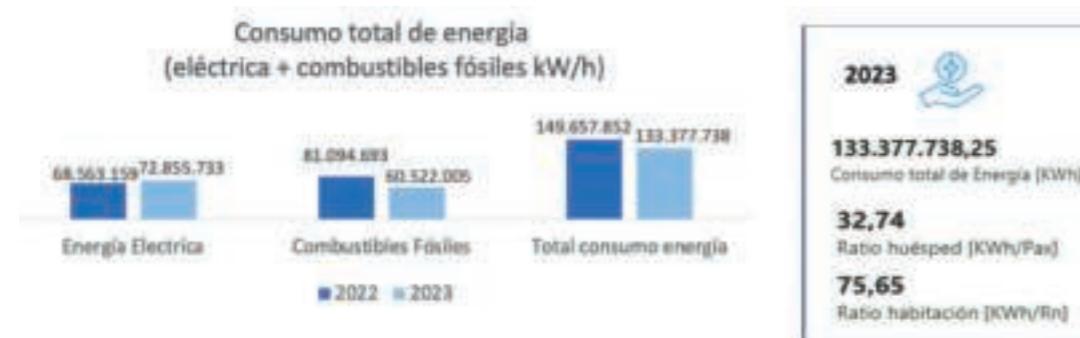
Los combustibles fósiles son utilizados en diversos equipos para la operación del hotel, entre estos encontramos estufas, hornos, calderines, plantas de generación alterna de energía, vehículos, equipos de jardinería, entre otros.

Consumo de energía de combustibles fósiles (kW/h)

Combustible	2022	2023
GLP	47,877,946	44,517,439
Gas Natural	14,113,257	7,676,120
ACPM Fuente Fija	16,092,155	5,952,279
ACPM Fuente Móvil	1,549,668	1,301,142
Gasolina Fuente Fija	55,468	103,133
Gasolina Fuente Móvil	1,168,401	764,950
Gas Propano	237,798	206,943
Total Consumo kW/h	81,094,693	60,522,005

La disminución de consumos de ACPM fuente fija se debe a mayor disponibilidad de energía eléctrica de la red y menores cortes de energía, la disminución significativa del consumo de gas natural se debe a que se dejó de contabilizar el gas utilizado en el hotel de Punta Sal para generar energía eléctrica ya que es utilizado por un tercero. La reducción en el consumo de combustibles gasolina y ACPM fuente móvil se debe a menor uso y disponibilidad de vehículos.

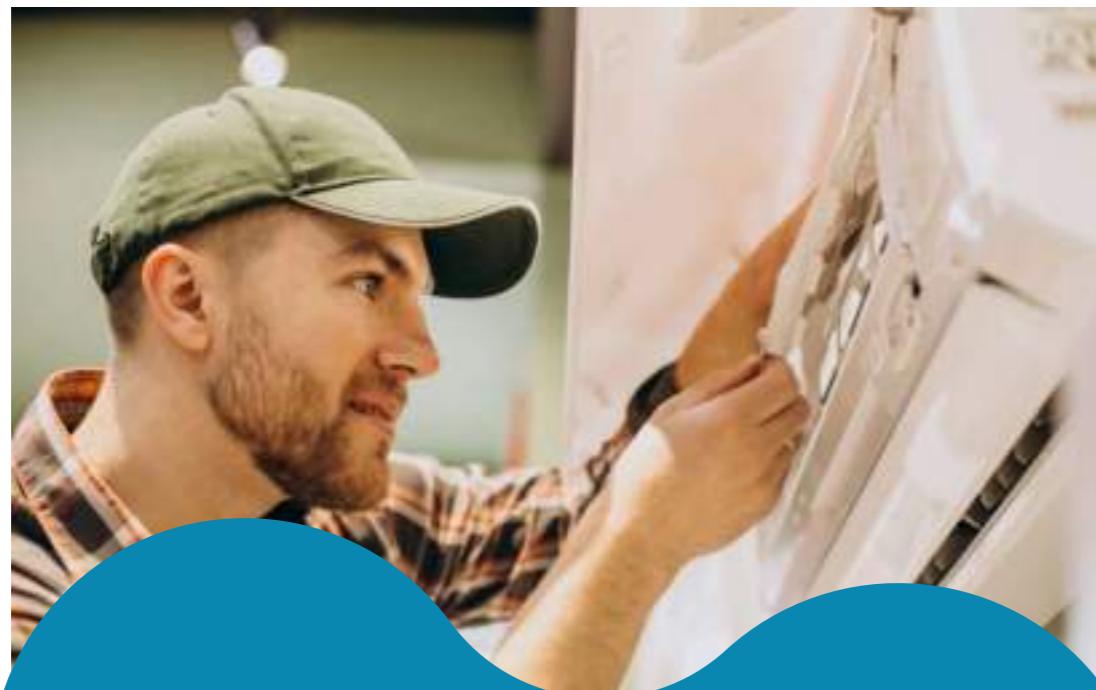
Consumo total de energía (eléctrica + combustibles fósiles) (kWh):



Consumo total de energía (eléctrica + combustibles fósiles) (kWh) por país:



Para consultar los avances de nuestras metas de "Ecoeficiencia Operacional" ver Anexo 20.



III. Cambio climático y 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 es un problema global que afecta la calidad de vida de las personas y los seres vivos. En los últimos años, se ha observado un aumento considerable en los niveles de contaminación atmosférica, visual y auditiva debido a las dinámicas sociales en diversas ciudades y países. Esta situación ha hecho que la problemática del cambio climático sea cada vez más relevante.

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 y auditiva en las cuales el Grupo genera impacto:



Atmosférica
Consumo de gases refrigerantes, uso de combustibles fósiles que generan emisiones de GEI.



Visual
Avisos publicitarios, contaminación lumínica que puede afectar la fauna cercana de nuestras operaciones.



Auditiva
Las máquinas y equipos que generan ruido, así como el sonido producido durante las actividades de entretenimiento, afectan a trabajadores, huéspedes y la fauna.

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.
- Hemos 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. En el hotel Heliconias en Colombia, se cosecharon alrededor de 4.700 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.

Hemos 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.

Huella de Carbono



Hemos logrado unificar la información y cálculo de nuestra huella de carbono en Alcance 1 y Alcance 2, en la plataforma Mero, esto nos permite tener datos de mejor calidad. 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.

Emisiones Alcance 1(tco₂e)

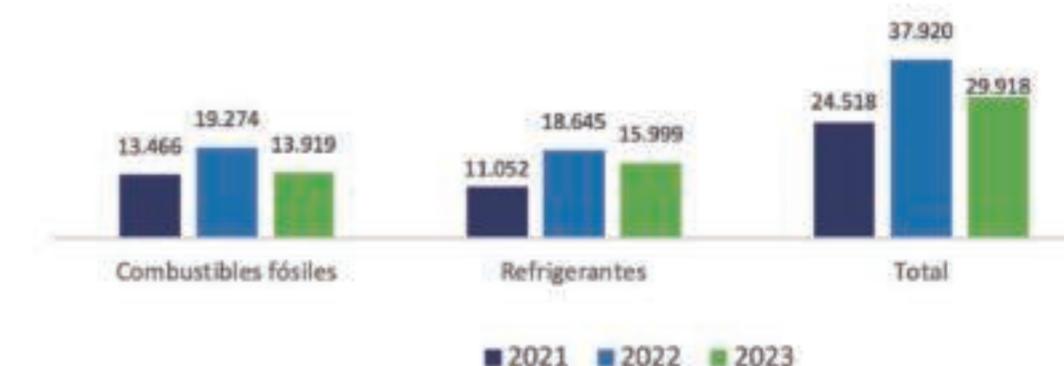


Fuente de los factores de emisión: DEFRA, Fuel properties, edition - 2023, los cálculos de huella de carbono se calculan en TnCO₂e, esto incluye gases como el metano - CH₄, el óxido nitroso - N₂O y Dióxido de carbono CO₂. La disminución de emisiones de CO₂ está relacionada con el menor uso de combustibles fósiles, adicional menor gasto de gases refrigerantes. Otro factor que influye es el ajuste de factores de emisión con la actualización de DEFRA 2023.

Los gases refrigerantes de mayor consumo en el 2023 son R410A con un 54%, R22 con el 18%, R134 con el 12%, R404A con el 8% y otros gases con el 9% restante. La organización continúa trabajando en el recambio de equipos acondicionado por aquellos que utilicen gases más limpios.

Comparativo últimos tres años Alcance 1:

Comparativo huella de carbono Alcance 1 (tco₂e)



[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 y la Fundación Decameron, así como de todos los hoteles del Grupo.

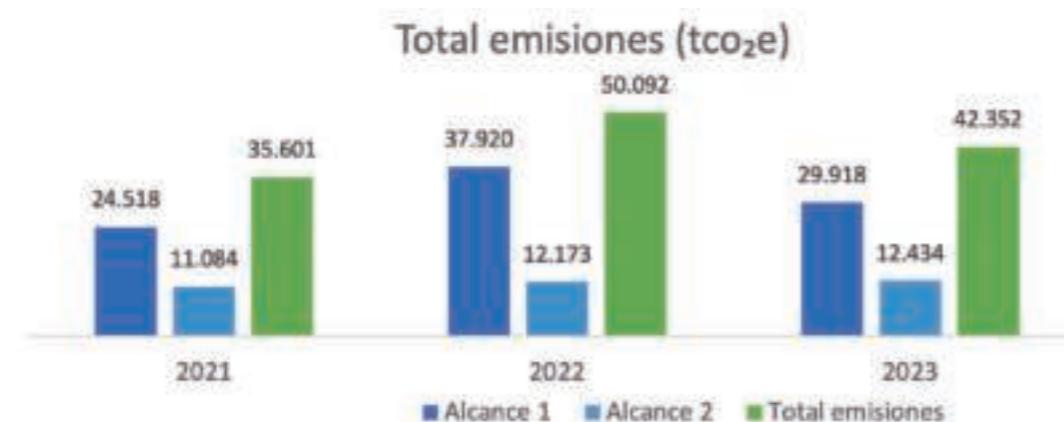
En 2023, cinco (5) hoteles de Colombia y el hotel de Panamá, consumieron energía proveniente de fuentes renovables de hidroeléctrica, lo que representó que se dejaran de emitir 4.451 Toneladas de emisiones de CO₂ Eq.



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 2023, cinco (5) hoteles de Colombia y el hotel de Panamá, consumieron energía proveniente de fuentes renovables de hidroeléctrica, **lo que representó que se dejaran de emitir 4.451 Toneladas de emisiones de CO₂ Eq.** Dado que el consumo de energía renovable ha sido mayor este año, las emisiones del Alcance 2 han disminuido en comparación a 2022.

Total de emisiones del Alcance 1 y 2:



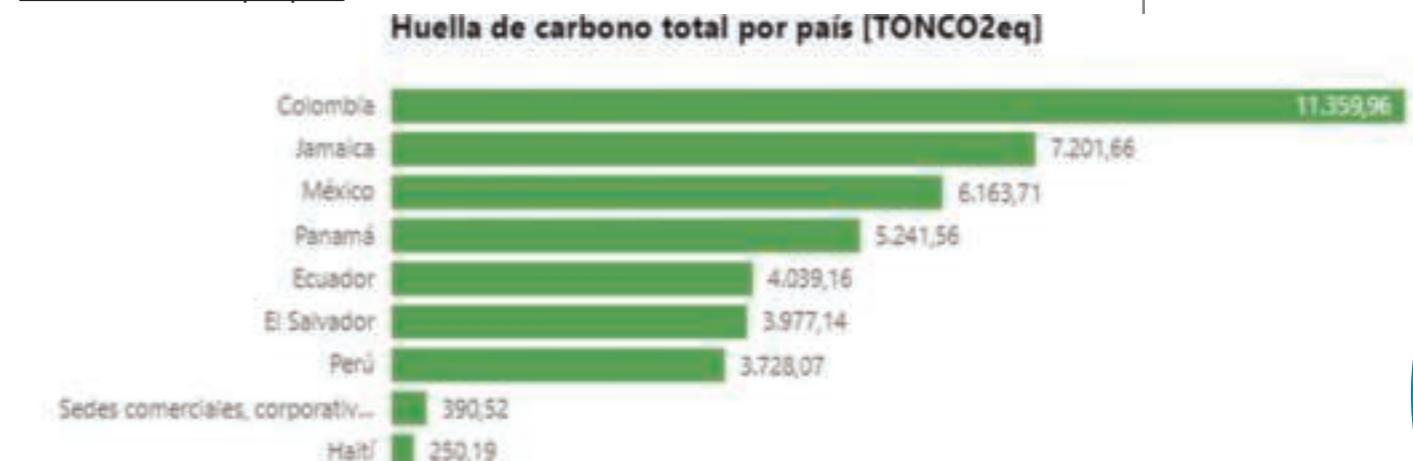
* El total de emisiones se ha calculado en base a las emisiones del Alcance 1 y del Alcance 2 Market Based. El total de emisiones en base al Alcance 1 y el Alcance 2 Location Based es equivalente a 46.803 tCO₂e en 2023 y 55.554 tCO₂e en 2022.

En 2023 se reduce la huella de carbono en 7.740 tCO₂e bajo el método Market Based en comparación con 2022. Esto se debe al mayor consumo de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables, a la disminución en el consumo de combustibles fósiles y al menor gasto de gases refrigerantes en nuestras operaciones.

A continuación, se detalla el total de emisiones en tCO₂eq y las ratios por huésped noche y habitación noche son expresados en kgCO₂eq.



Huella de carbono por país:



* Emisiones calculadas según el método "market based".

En la huella de carbono por países, se puede observar que Colombia es el que tiene mayor generación de tCO₂eq debido a que es la operación con mayor cantidad de hoteles y restaurantes. Los factores de emisión por consumo de energía son variables de acuerdo con las fuentes provenientes de energía de cada país.

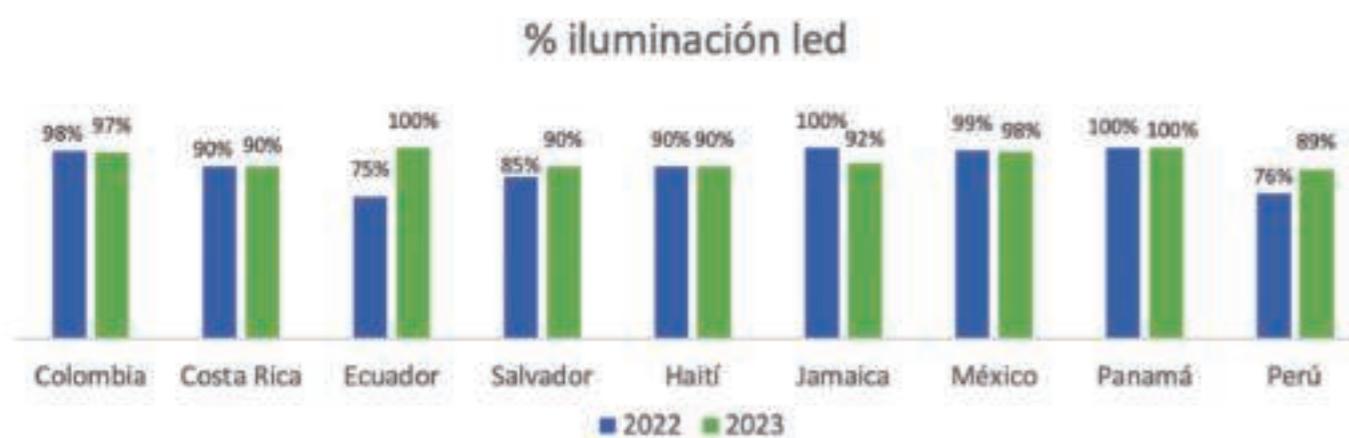
Revisión externa a la medición de huella de carbono:

En junio de 2023, la organización llevó a cabo la verificación del cálculo de medición de la huella de carbono con la ayuda de un consultor externo. Este consultor realizó una revisión detallada del cálculo correspondiente al año 2022 y además llevó a cabo un comparativo de nuestros resultados con los de la industria. Como resultado de esta revisión, se implementaron acciones de mejora para perfeccionar nuestra medición y, con base en ello, establecer una línea base para definir metas de reducción para los próximos años.

Contaminación lumínica y auditiva:

Evaluaciones o monitoreos ambientales: Realizamos monitoreos de ruido en tres (3) de nuestros hoteles: Galeón, Mompiche y Punta Centinela. Los resultados de estas evaluaciones fueron favorables y se está cumpliendo con los valores límites permisibles.

Quejas de ruido: Durante 2023, recibimos tres (3) quejas relacionadas con el ruido de nuestras operaciones. Dos (2) de ellas fueron presentadas por huéspedes alojados en nuestros hoteles Galeón y Aquarium, debido al ruido nocturno generado por las actividades de entretenimiento. En estos casos, se tomaron medidas de control de inmediato. La queja restante fue presentada por una autoridad externa, el Ministerio de Medio Ambiente de El Salvador, esta autoridad realizó una visita de inspección para verificar el ruido proveniente de la PTAR. Emitieron recomendaciones para controlar la fuente de ruido de un motor, y nuestra operación trabajó en la implementación de estos controles.

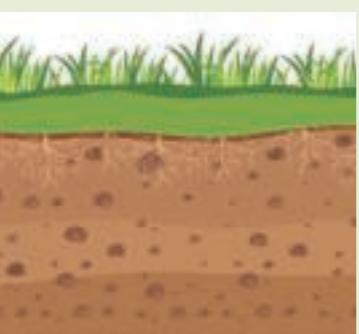
Implementación de iluminación LED:

El promedio global del grupo en el uso de iluminación LED para el año 2023 es del 95,4%, lo que representa un aumento del 2% en comparación con el año 2022.

Para consultar los avances de nuestras metas de "Cambio climático y contaminación" ver Anexo 2P.

**IV. Economía Circular**

En Decameron estamos comprometidos con la conservación de los recursos naturales, por esto venimos trabajando en la incorporación de los principios de la economía circular en nuestra operación hotelera y administrativa, aplicando de forma activa prácticas de reducción, reutilización, reparación y reciclaje, lo que nos permite disminuir la generación de residuos y aportar en la protección de materias primas y recursos vitales como el agua y energía.

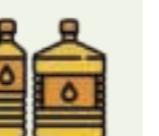
	Agua Impacto: riesgo de contaminación hídrica de ríos o mares por introducción de residuos orgánicos e inorgánicos. Medida: Implementación Plan de Gestión Integral de Residuos y entrega de residuos a gestores autorizados por autoridades ambientales.
	Suelo Impacto: contaminación por cambios de uso de suelo para el establecimiento de rellenos sanitarios para la disposición de residuos orgánicos e inorgánicos. Medida: Implementación Plan de Gestión Integral de Residuos y separación de residuos acorde a sus características para entregar a gestores autorizados que puedan generar aprovechamiento o disposición segura de estos.

[GRI 306-2] ¿Cómo gestionamos nuestros residuos?



Capacitación y sensibilización

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.

Clasificación de residuos DECAMERON					
No peligrosos		Peligrosos			
					
Orgánicos	Aprovechable o reciclable	Ordinario o no aprovechables	Peligrosos	Especiales	Aceite vegetal Usado (AVU)

Así mismo, hemos instruidos a nuestro equipo de trabajo en lineamientos para la gestión adecuada de residuos, desde su generación hasta su disposición final.

Mitigación en la generación

Somos conscientes que la mejor gestión para un residuo consiste en evitar su generación, por lo cual durante el 2023 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 y cubiertos desechables.
- Proyecto de sustitución de amenities de uso individual en hoteles Colombia.
- Reparación de elementos electrónicos y de mobiliaria.
- Implementación de luces LED, las cuales tiene mayor vida útil.
- 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, mejor aprovechamiento de materias primas, mejor rotación de productos. Para dar el adecuado seguimiento y 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

Durante el 2023 hemos trabajado arduamente en extender el Plan de Gestión Integral de Residuos a cada una de nuestras unidades,

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.

Así mismo, 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 alimentos por mala aplicación en las técnicas de cocción.

Adicionalmente, 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.

Separación y almacenamiento

Durante el 2023 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, permitiendo una separación más efectiva de estos.

Cuantificación y disposición final

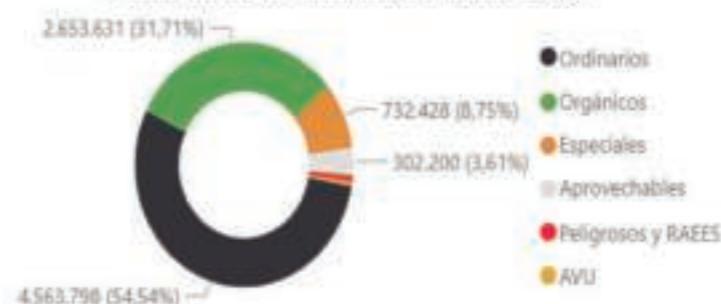
[GRI 306-3, 306-4, 306-5] En el 2023 se logró un mayor avance en la gestión adecuada de residuos, es decir en la cuantificación y disposición final. A continuación, relacionamos nuestras unidades por país y los residuos gestionados y cuantificados por cada una de ellas.

	País	Orgánicos	Aprovechables	Ordinarios	Peligrosos	Especiales	AVU	
Hoteles	Colombia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Perú	✗	✗	✓	✓	✓	✓	
	Panamá	✗	✗	✓	✓	✓	✗	
	Méjico	—	—	—	✓	—	—	
	Méjico	✗	—	✗	—	—	—	
	Jamaica	✗	✗	✗	✗	✗	✗	
Oficinas, salas y agencias	Colombia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Colombia	✗	✗	✗	—	✗	No aplica.	
	Colombia	✗	✗	✗	—	✗	No aplica.	

✓ Cuantificación de residuos optima ⚡ Cuantificación de residuos parcial ✗ Sin cuantificación de residuos

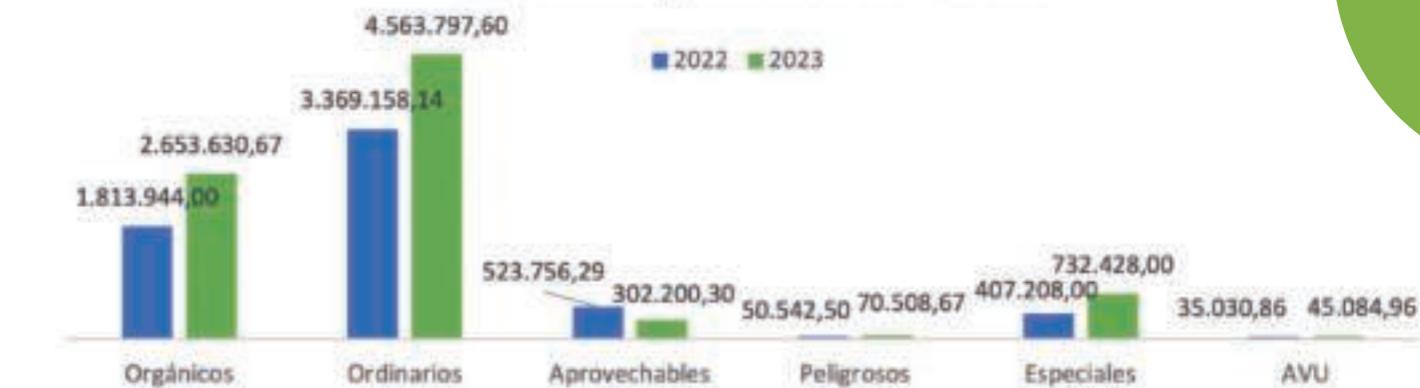
Nota: No se reporta data de generación de residuos en Jamaica y en Haití, dado que estas operaciones no contaban con el grado de madurez de la implementación del plan de gestión de residuos requerido para reportar data verídica.

Generación de residuos por fuente [kg]



Comparativo 2022 VS 2023

Comparativo generación de residuos



Tipo	2022	2023	Variación	Explicación variación
Total	6.199.640,14kg	8.367.649,74 kg	35,0%	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 nuestras operaciones hoteleras en El Salvador, Panamá, Perú y México.
Orgánicos	1.813.944,00 kg	2.653.630,67 kg	46,3%	El aumento de estas tres categorías obedece principalmente a un mayor grado de implementación del plan de gestión integral de residuos en todas las operaciones hoteleras.
Ordinarios	3.369.158,14 kg	4.563.797,60 kg	35,5%	
AVU	35.030,86 kg	45.084,96kg	28,7%	
Aprovechables	523.756,29 kg	302.200,30 kg	-42,3%	La disminución del reporte de residuos aprovechable obedece principalmente a que para el año 2023 solo se cuantificaron los entregados a empresas recicadoras acreditadas para expedir certificados de aprovechamiento. Así mismo, a las buenas prácticas de eliminación de plásticos de uno solo uso.

Tipo	2022	2023	Variación	Explicación variación
Peligrosos	50.542,50 kg	70.508,67 kg	39,5%	El aumento en la generación de residuos peligrosos corresponde a un mayor control de este tipo de residuos, incluyendo mayor seguimiento a los RAEES.
Especiales	407.208,35 kg	732.427,54 kg	79,9%	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.

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. En el 2024 seguiremos trabajando en garantizar que cada una de nuestras unidades cuente con un equipo de pesaje que permita determinar nuestra generación de residuos por tipo y en la vinculación de gestores avalados desde el área de sostenibilidad.

Consumo de materias primas

[GRI 301-1] El Grupo cuenta con una amplia gama de materias primas para garantizar la prestación de nuestros servicios; en 2023 se continuó con la implementación del Sistema NETSUITE, alcanzando la cobertura de toda la organización, exceptuando Haití. Este sistema permite centralizar la totalidad de las compras, así como generar reportes de consumo como el que presentamos a continuación:

Categoría	2022	2023	Unidad	Var Nominal	Var %
Alimentos I: pollo, carnes de res y cerdo, pescados y mariscos entre los más importantes	8.571.503	9.347.063	Kg	775.561	9,0%
Alimentos II: huevos, leche, queso, aceite y arroz entre los más importantes	11.124.219	11.023.040	Und	-101.179	-0,9%
Bebidas: agua, licores, bebidas gaseosas, refrescos	5.383.857	5.906.809	Und	522.952	9,7%
Suministros: hielo, toalla de manos desechable, químicos de limpieza, amenities, mascarillas, gel anti bacterial, guantes, entre otros elementos de aseo	16.728.280	15.506.282	Und	-1.221.998	-7,3%
Mantenimiento I: alimentos para animales	170.306	589.943	Kg	419.637	246,4%
Mantenimiento II: cable, rejilla y viruta	26.869	21.990	Metros	-4.879	-18,2%
Mantenimiento III: cloro para piscina, pintura, gas refrigerante, madera y otros elementos de ferretería	3.216.085	2.661.066	Und	-555.019	-17,3

Nota: Se excluye los Hoteles Aloft (dado a su venta en el segundo semestre 2023), los 4 hoteles de Perú y Haití.

Las variaciones que se presentan entre el año 2022 vs 2023 están asociadas a una mayor ocupación y mejor calidad de la información en el caso de Alimentos y Bebidas (A&B). En el caso de suministros y mantenimiento II y III se aprecia una reducción de los consumos, lo cual está asociado a las estrategias de optimización de costos e implementación de estrategias sostenibles. Finalmente, se evidencia un aumento importante en el mantenimiento I, el cual se debe a recategorización de artículos que fueron incluidos en las categorías de alimentos I y II durante el año 2022.

Para consultar los avances de nuestras metas de "Economía Circular" ver Anexo 2Q.

(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.

Continuamos monitoreando indicadores ambientales relacionados con el consumo de agua, energía, generación de residuos y huella de carbono.

Indicador	Unidad	2021	2022	2023
Consumo de Agua	m3/Huésped X Noche	0,70	0,68	0,64
	m3/Habitación X Noche	2,11	1,58	1,48
Consumo de Energía	kwh/ Huésped X Noche	41,29	37,75	32,74
	kwh/ Habitación X Noche	86,91	87,35	75,65
Huella de Carbono	kgCO2/ Huésped X Noche	13,26	12,64	10,40
	kgCO2/ Habitación X Noche	27,91	29,24	24,02
Generación de Residuos	kg/ Huésped X Noche	1,82	2,34	2,64
	kg/ Habitación X Noche	3,84	5,52	6,22

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 y Fundación Decameron, para las ratios de generación de residuos se tuvo en cuenta exclusivamente las operaciones de Colombia, Costa Rica y Ecuador, puesto que fueron las únicas operaciones que cuantificaron todas las categorías de residuos en el 2023. 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.



V. 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. La conservación del destino y su buen estado es fundamental para ofrecer experiencias vacacionales de calidad, destacando playas limpias, bosques conservados y recursos hídricos abundantes.

(GRI 304-1) Número de instalaciones ubicadas cerca o en zonas protegidas

Consideramos como "área natural protegida" aquellas designadas por la ley de cada país donde operamos. Aunque ninguna de nuestras operaciones se encuentra dentro de una reserva natural o protegida, al cierre de 2023 contamos con un total de trece (13) hoteles ubicados cerca de estas zonas, lo que equivale al 43% del total de nuestras operaciones. En estas ubicaciones, nuestro compromiso es el cuidado y la preservación de dichas áreas:

País	Hotel	Área y/o ecosistema protegido
Colombia San Andres Islas	San Luis, Mar azul, Aquarium, Delfines, Isleño y Maryland.	 Reserva de la Biosfera Sea Flowers
	Marazul	 Manglar Old Point
Colombia Bolívar	Barú	 Parque Nacional Natural Corales del Rosario
Ecuador Esmeraldas	Mompiche	 Manglares Estuario del Rio Muisne

El Salvador Sonsonate	Salinitas	 <p>Área de Conservación Los Cóbanos, arrecifes de coral sitio Ramsar</p>	<p>Estamos comprometidos con mantener un equilibrio entre los servicios de turismo y la interacción con el medio ambiente. Durante el año 2023, se llevaron a cabo varias acciones y actividades encaminadas al cuidado y conservación de la flora y fauna, entre estas encontramos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realización de limpiezas constantes de los ecosistemas y zonas cercanas. No oferta de especies de animales en condición de protección o en peligro de extinción en los menús, y respeto a las temporadas de vedas. La mayoría de nuestros hoteles cuenta con zonas de jardines, viveros y huertas donde se destaca el cuidado de las especies de flora.
México Baja California	Cabos	 <p>Estero San José, oasis costero de agua dulce</p>	<p><u>Iniciativas que ejecutamos durante 2023 en pro de la biodiversidad:</u></p> <p>Conservación y liberación de tortugas</p> 
México Rincón de Guayabitos	Isla Coral, La Marina y Cocos	 <p>Acuario natural Isla Coral</p>	<p>En nuestros hoteles Galeón, La Marina y Punta Sal se realizó protección de huevos y liberación de 268 tortugas de especies carey y golfinas.</p> 

En nuestros hoteles Galeón, La Marina y Punta Sal se realizó protección de huevos y liberación de 268 tortugas de especies carey y golfinas.

Jornadas de limpieza de playas

Participamos activamente en más de 10 actividades de limpieza de playas en Colombia, Ecuador, Jamaica y México. Durante estas jornadas, logramos recolectar un total de 4.870 Kg de residuos. Es importante destacar que gran parte de estas iniciativas fueron lideradas por fundaciones y autoridades ambientales locales, quienes nos invitaron a participar y sumarnos con nuestro voluntariado corporativo. Estas acciones estuvieron vinculadas a fechas especiales del calendario de sostenibilidad, como el Día de las Playas, el Día de la Tierra, el Día de los Océanos, entre otras.



Intervención y cuidado de parques

En San Andres Islas, realizamos en alianza con la empresa pública de aseo Trash Busters y el gestor Schooner Bight Ethnic Association (SBEA), una intervención en el Parque Cariño al Niño que se encuentra al lado de nuestro hotel Maryland. En esta actividad se recogieron 204 Kg de residuos entre vidrio, plástico, residuos ordinarios y orgánicos por poda.



Invertimos aproximadamente 70.400 USD durante 2023 en el parque ecológico de Islander, ubicado en San Andres, realizamos actividades de siembra, limpieza, jardinería, poda, mantenimiento y vigilancia del parque ecológico.



Siembra de árboles y conservación de especies de fauna locales

Hemos llevado a cabo varias jornadas de siembra, durante las cuales logramos plantar más de 300 ejemplares, incluyendo árboles, palmeras y especies arbóreas locales. Estas actividades no solo han contribuido a la expansión de nuestro ecosistema, sino que también han generado conciencia ambiental entre nuestros colaboradores y huéspedes.



Conservación de manglares

En nuestras operaciones de San Andrés y Barú se realizan constantes jornadas de limpieza y conservación de los manglares que tenemos alrededor de nuestras instalaciones.



Hemos llevado a cabo varias jornadas de siembra, durante las cuales logramos plantar más de 300 ejemplares, incluyendo árboles, palmeras y especies arbóreas locales.

Sensibilización en prevención de tráfico ilegal de flora y fauna

En el Hotel Barú llevamos a cabo capacitaciones dirigidas al personal externo y a la comunidad de artesanos. En estas sesiones, destacamos la importancia del cuidado de la flora y fauna, resaltando su impacto positivo en el ecosistema y los beneficios que conlleva su conservación. Asimismo, enfatizamos la prohibición y las consecuencias del comercio ilegal y el tráfico de especies. Estas iniciativas buscan promover una mayor conciencia ambiental y fomentar prácticas sostenibles dentro de nuestra comunidad.

En estas sesiones, destacamos la importancia del cuidado de la flora y fauna, resaltando su impacto positivo en el ecosistema y los beneficios que conlleva su conservación.



Nuestros viveros

Continuamos dedicando atención y cuidado a los viveros internos presentes en nuestros hoteles, estos espacios son fundamentales para la conservación de especies locales, contribuyendo así a la biodiversidad y al equilibrio ecológico en nuestras instalaciones.



En San Andrés, estamos involucrados en un proyecto de siembra y conservación de la especie local Cocoplum, la cual está en peligro de extinción. El vivero se encuentra ubicado en el colegio Antonio Santos. El objetivo es asegurar el crecimiento inicial de la especie para luego sembrarla tanto en algunos de nuestros hoteles en la Isla como en otras áreas de las comunidades locales.



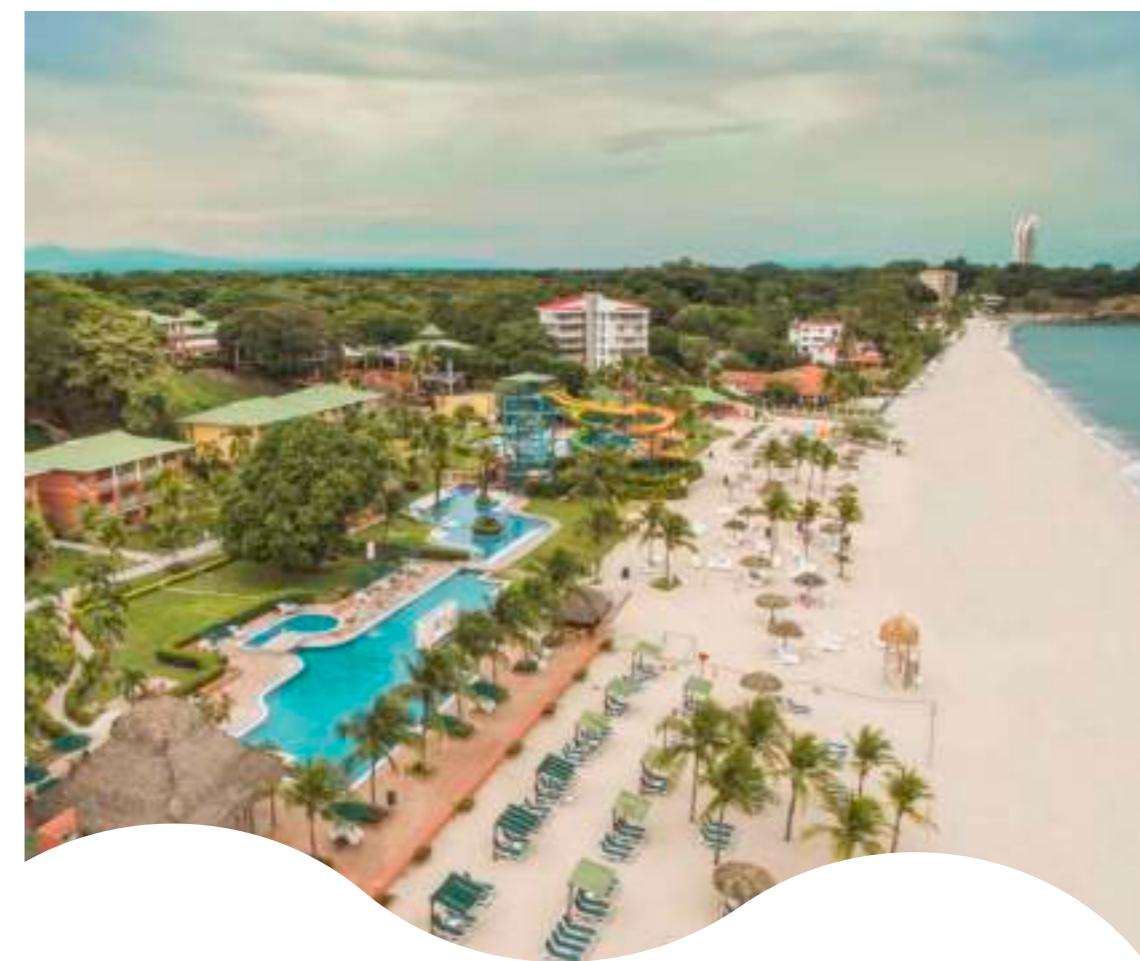
Para consultar los avances de nuestras metas de "Biodiversidad" ver Anexo 2R.

11. Requerimientos GRI

Para consultar los estándares GRI reportados en este informe ver Anexo 3.

12. Requerimientos de Información No Financiera y de Diversidad Ley 11 /2018

Para consultar los requisitos de Información No Financiera y de Diversidad de la Ley 11/2018 reportados en este informe ver Anexo 4.



ANEXOS EINF 2023

ANEXO 1.	Principales resultados económicos 2023 Y 2022 a nivel de Hoteles Decameron España S.L.U.
ANEXO 2.	Seguimiento metas EINF 2022
	Anexo 2a: Metas buen gobierno
	Anexo 2b: Metas Innovación y transformación digital
	Anexo 2c: Metas Seguridad de la información y ciberseguridad
	Anexo 2d: Metas Gestión de riesgo
	Anexo 2e: Metas Gestión de la cadena de abastecimiento
	Anexo 2f: Metas Compromiso y cultura organizacional
	Anexo 2g: Metas Atracción y retención
	Anexo 2h: Metas Desarrollo, desempeño y formación
	Anexo 2i: Metas Bienestar de nuestros trabajadores
	Anexo 2j: Metas Seguridad y salud en el trabajo
	Anexo 2k: Metas Salud y seguridad del cliente
	Anexo 2l: Metas Creación de valor a la comunidad
	Anexo 2m: Metas Donaciones
	Anexo 2n: Metas Gestión ambiental
	Anexo 2o: Metas Ecoeficiencia operacional
	Anexo 2p: Metas Cambio climático y contaminación
	Anexo 2q: Metas Economía circular
	Anexo 2r: Metas Biodiversidad
ANEXO 3.	Tabla de contenidos GRI
ANEXO 4.	Tabla de contenidos Información No Financiera y Diversidad Ley 11/2018

ANEXO 1.

Principales resultados económicos 2023 Y 2022 a nivel de Hoteles Decameron España S.L.U (cifras en miles de Euros)

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.	Méjico	5,699	- 4,190	-	
SERVINCLUIDOS S.A. DE C.V.	Méjico	- 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	-	-	

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 (*)
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

La utilidad antes de impuestos revelada en el Estado Financiero Consolidado de España para el cierre de 2023 es de (18.811 miles de euros) y para el 2022 es de (35.922 miles de euros), así mismo el retorno de provisión por impuesto de renta para el año 2023 es de (- 7.082 miles de euros) y para el 2022 la se provisón una importe de (4.872 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 2023 se recibieron Subvenciones en Colombia por 112.112 EUR y en Jamaica por 108.641 EUR.

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	- 970	-	-
HOTELES DECAMERON COLOMBIA S.A.S	Colombia	22,663	11,633	-
SERVINCLUIDOS LTDA.	Colombia	5,621	- 2,532	268
DECAMERON CINCO HERRADURAS S.A.S	Colombia	2,930	- 161	-
APARTA HOTEL DON BLAS S. A.	Colombia	5,508	- 1,880	2
OPERACIONES DECAMERON SAI S.A.S.	Colombia	- 5	-	-
DECAMERON ALL INCLUSIVE HOTELS AND RESORTS S.A.	Costa Rica	25	-	-
HOTELES DECAMERON ECUADOR S.A.	Ecuador	- 846	- 312	-
LORMA S.A.	Ecuador	- 116	- 4	-
HOTELES DECAMERON EL SALVADOR S.A. DE C.V.	El Salvador	7,197	- 640	-
SERVILABORALES S.A. DE C.V.	El Salvador	- 4	- 15	-
CLUB DE PLAYAS SALINITAS S.A. DE C.V.	El Salvador	6,088	- 1,159	-
HOTELES DECAMERON GUATEMALA S.A.	Guatemala	- 94	- 106	-
HOTELES DECAMERON JAMAICA LIMITED	Jamaica	- 1,511	-	-
HESCOV INVESTMENTS, LIMITED	Jamaica	- 1,747	-	-
WATERFRONT INVESTMENTS LIMITED	Jamaica	44	-	-
DECAMERON, S.A. DE C.V.	México	- 2,560	921	-
SERVINCLUIDOS S.A. DE C.V.	México	- 426	- 25	-

Nombre de la subsidiaria	País de constitución	Beneficios / pérdidas antes de impuestos	Provisión, impuesto de renta	Aportac. Fundación y entidades sin ánimo de lucro (*)
LAS RAMBLAS S.A.	Panamá	1	-	-
CPG PANAMÁ HOLDINGS, INC. (CONSOLIDADO)	Barbados	- 1,773	- 818	-
DECAMERON GLOBAL SERVICES S. DE R.L.	Panamá	4,553	-	-
MULTIVACACIONES PANAMA S.A.	Panamá	75	- 21	-
DECAMERON SERVICES S.A.	Panamá	273	- 96	-
ATLANTIC MANAGEMENT & HOTELS INTERNATIONAL, S.A.	Panamá	175	-	-
HOTELES DECAMERON HAITI S.A.	Haití	- 8,321	-	-
TOTAL		36,780	4,785	270

ANEXO 2.

SEGUIMIENTO METAS EINF 2022

Anexo 2a: 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 2023, se ha logrado incrementar la discusión de temas ESG en el Comité de Presidencia y Junta Directiva, impulsados por la creación del Comité interno de Sostenibilidad
	Aumentar la participación de mujeres en órganos de gobierno y directivos.	R: En proceso, se mantiene la meta. Sin embargo, cabe destacar, que ha ingresado una nueva VP aumentando la participación femenina en la toma de decisiones de alto nivel.
	Tener espacios de comunicación y discusión de los temas de sostenibilidad en los Comités Internos y en los Comités de Junta Directiva.	R: En 2023, hemos logrado crear el Comité Interno de Sostenibilidad.
	Lanzamiento del curso virtual completo del Código de Ética y Conducta.	R: En 2023 realizamos el lanzamiento del curso virtual Sistemas de Cumplimiento, diseñado para capacitar a los empleados de la Organización en los siguientes temas: Prevención al Lavado de Activos, Transparencia y Ética Empresarial y Protección de Datos Personales.
Mediano	Crear espacios de diálogo sobre temas de equidad y diversidad	R: En 2023, hemos creado una nueva dirección en la VP de talento humano encargada, entre otros, de los temas de diversidad, equidad e inclusión (DEI).

Plazo	Metas 2022	Resultados (R), Pendiente (P) y nuevas metas (NM)
Largo	Implementar programas de promoción de la equidad y diversidad	R: En proceso, se mantiene la meta.
	Implementar sistemas de medición de cumplimiento de metas que incorporen el cumplimiento de metas de sostenibilidad	R: En proceso, se mantiene la meta.

Anexo 2b: 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 <i>Channel Manager</i>	R: En proceso, se mantiene la meta.
	Pilar 2: Eficiencia Operativa Finalizar la implementación del proyecto ERP.	R: En proceso, se mantiene la meta.
	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 2023 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.
Mediano	Pilar 1: Decameron en la era digital Finalizar la implementación de los proyectos que componen el Programa CORE (PMS, RMS, CRM, Club Vacacional, <i>Booking Engine</i> , 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 2c: Seguridad de la información y ciberseguridad

Plazo	Metas 2022	Resultados (R), Pendiente (P) y nuevas metas (NM)
Corto	Establecer el ciclo de Gestión de Riesgos Cibernéticos asociados a los procesos de negocio para mantenerlos dentro de los niveles de apetito definidos por la organización.	R: Cumplida, se actualiza la meta. NM: Actualizar el ciclo.
	Generar un mapa e indicador de riesgos cibernéticos a 30 de junio 2023	R: Cumplida, se actualiza la meta. NM: Actualizar el mapa e indicador de riesgos cibernéticos a 30 de junio 2024
	Para todos los riesgos identificados, definición del plan de gestión de mitigación y reporte mensual.	R: En proceso, se mantiene la meta. P: Actualización del plan de gestión de mitigación y reporte mensual.
	Establecer las prácticas de seguridad por diseño articuladas con metodologías ágiles y vinculadas al aseguramiento de calidad en las soluciones, propiciando la sostenibilidad confiabilidad hacia el negocio.	R: Cumplida, se actualiza la meta. NM: 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.
	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: En proceso, se mantiene la meta. NM: Definir el mapa de ruta en el Q3 de 2024
	Guía de Resiliencia Cibernética actualizada en el Q3 de 2023	R: Cumplida, se actualiza la meta. NM: Reprogramada para 2024.
Mediano	Dos (2) ejercicios de simulacro de ciber-incidentes, ejecutados en el Q3 y Q4 del 2023, aplicando la Guía actualizada.	P: Reprogramados para 2024.
	Modelo y metas de madurez en ciberseguridad, definidos en el Q3 del 2023.	P: Reprogramados para 2024.

Plazo	Metas 2022	Resultados (R), Pendiente (P) y nuevas metas (NM)		
Corto	Implementar modelos de gestión y configuración de activos, incluyendo el monitoreo y cierre de vulnerabilidades en tiempos apropiados para la contención de los riesgos y amenazas asociados.	R: Cumplida, se actualiza la meta. NM: 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.	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.
	Mejorar los sistemas y mecanismos que permitan a Decameron recuperarse ante incidentes de ciberseguridad o desastres naturales.	R: Cumplida, se actualiza la meta. NM: Implementar la mejora a los sistemas y mecanismos que permitan a Decameron recuperarse ante incidentes de ciberseguridad o desastres naturales. Documentar el DRP - Plan de Recuperación ante desastres en el Q2 del 2024.		R: En proceso, se mantiene la meta.
	Actualización de la política de respaldo, antes de finalizar el Q2 del 2023.	R: Cumplida, se actualiza la meta. NM: Aplicación y verificación de la política de respaldo en el Q2 del 2024.		R: En proceso, se mantiene la meta.
	Implementación de Azure Backup antes de finalizar el Q2 del 2023.	R: Cumplida, se actualiza la meta. NM: Verificación de Azure Backup en el Q2 del 2024.		R: En proceso, se mantiene la meta.
	Construcción del Plan de Recuperación ante Desastres de IT antes de finalizar el Q3 de 2023	P: Reprogramado para 2024.	Corto	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.
	Implementación de un modelo de Recuperación ante Desastres de IT para los sistemas Core de negocio actuales, durante el Q4 del 2023.	P: Reprogramado para 2024.		R: En proceso, se mantiene la meta.
	Ejecución del Plan de Recuperación ante Desastres de IT durante el Q4 del 2023.	P: Reprogramado para 2024.		R: En proceso, se mantiene la meta.
Mediano	Identificar y proteger los Activos de Información, procesos y servicios Core.	R: En proceso, se mantiene la meta.	Corto	R: En 2023 se han identificado los riesgos para la operación hotelera. P: Se debe dar continuidad a este proceso en las demás unidades de negocio.
	Activos identificados y 100% con medidas de protección definidas y seguimiento semestral	R: En proceso, se mantiene la meta.		R: En 2023 se han ejecutado planes de mitigación para la operación hotelera. P: Continuar con la implementación de los planes para las demás unidades de negocio
	Fortalecer capacidades clave para llevar la Ciberseguridad a nivel 4. De acuerdo con el modelo de madurez seleccionado, con prioridad en las siguientes iniciativas: - SOC avanzado. - Gestión de identidad y accesos. - Gobierno, riesgo y cumplimiento. - Organización, gobierno y equipo de trabajo. - Cultura, comunicaciones y comportamientos seguros. - Identificación y protección de activos. - Atención de incidentes cibernéticos y continuidad. - Aseguramiento del ciclo de vida de los sistemas de información. - Gestión de cadena de suministro y terceros claves.	R: En proceso, se mantiene la meta.		R: En proceso, se mantiene la meta.
				R: En proceso, se mantiene la meta.
			Mediano	NM: Modificar esta meta relacionada con la integración de la cultura organizacional para que pueda cumplirse a largo plazo.
			Largo	Continuar con la mejora continua del modelo de gestión de riesgos, realizando revisiones regularmente a los procesos, controles y resultados obtenidos, en donde se incorporan las lecciones aprendidas de incidentes pasados y se actualicen los enfoques y estrategias de gestión de riesgos en función de los cambios en el entorno empresarial y las mejores prácticas del mercado.

Anexo 2d: Gestión del riesgo

Plazo	Metas 2022	Resultados (R), Pendiente (P) y nuevas metas (NM)
Corto	Gestionar la identificación de riesgos en todas las líneas de negocio.	R: En 2023 se han identificado los riesgos para la operación hotelera. P: Se debe dar continuidad a este proceso en las demás unidades de negocio.
	Implementar y ejecutar los planes de acción que permitan reducir la probabilidad de ocurrencia y/o impacto de los riesgos identificados	R: En 2023 se han ejecutado planes de mitigación para la operación hotelera. P: Continuar con la implementación de los planes para las demás unidades de negocio
	Establecimiento de un sistema de monitoreo continuo que permita evaluar la efectividad de los controles implementados a lo largo del tiempo.	R: En proceso, se mantiene la meta.
	Implementación de revisiones periódicas para actualizar el registro de riesgos y validar que los controles sigan siendo adecuados.	R: En proceso, se mantiene la meta.
Mediano	Profundización en gestión de riesgos ESG, involucrando indicadores y metodologías que permitan gestionarlos.	R: En proceso, se mantiene la meta.
	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.	NM: Modificar esta meta relacionada con la integración de la cultura organizacional para que pueda cumplirse a largo plazo.
	Continuar con la mejora continua del modelo de gestión de riesgos, realizando revisiones regularmente a los procesos, controles y resultados obtenidos, en donde se incorporan las lecciones aprendidas de incidentes pasados y se actualicen los enfoques y estrategias de gestión de riesgos en función de los cambios en el entorno empresarial y las mejores prácticas del mercado.	R: En proceso, se mantiene la meta.

Anexo 2e: Gestión de la cadena de abastecimiento

Plazo	Metas 2022	Resultados (R), Pendiente (P) y nuevas metas (NM)
Corto	Finalizar la implementación de la herramienta de Assessment de Riesgos en la contratación en la totalidad de países y bases donde Decameron tiene operaciones.	R: En 2023, se ha implementado la herramienta de Assessment de Riesgos en 6 países (Colombia, Perú, Ecuador, Panamá, El Salvador y México), lo que ha permitido tener un parámetro para medir el nivel de riesgo en cada negociación. P: Implementar la herramienta de Assessment de Riesgos en los demás países.
	Consolidar los Comités de Abastecimiento con VPs para la realización de presupuestos de gastos en función del Máster Plan de Compras.	R: En 2023, se ha alcanzado el 100% de cumplimiento de esta meta, como lo demuestra la realización de los presupuestos de gastos basados en el Máster Plan de Compras. NM: Implementar un modelo de planeación de la demanda y políticas de inventario para productos de alto impacto y alta rotación.
	Reporte de gestión de compras de CAPEX con indicadores e identificación temprana de alertas a riesgos de no ejecución del presupuesto.	R: En 2023, se ha contratado el desarrollo e implementación de la herramienta Saturno - Gestión de CAPEX. La herramienta se encuentra al 80% de su fase de desarrollo. Una vez completada, la implementación de Saturno permitirá gestionar eficazmente las compras de CAPEX y estará operativa para el año 2024.
	Implementación del portal de creación y actualización de proveedores.	R: Se encuentra en proceso de planeación.
Mediano	Consolidar el área de negociación estratégica para manejo de compras por categoría.	R: En proceso, se mantiene la meta.
	Definir e implementar el proceso de Desarrollo de Proveedores en la organización	R: En proceso, se mantiene la meta.
	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.
	Definir e implementar el proceso de planeación de la demanda alineado a las políticas de inventario y <i>replenishment</i> .	R: En 2023, se ha definido el modelo teórico para el pronóstico de la demanda y la política de inventario. Además, se ha iniciado la planeación para implementar este modelo en un grupo de compra de alta rotación e impacto.
Largo	Diseñar e implementar un programa de certificación de proveedores que optimice el abastecimiento de la Organización.	R: En proceso, se mantiene la meta.
	Migrar el proceso de abastecimiento estratégico a procesos con BPO categorías rutinarias, modelo de <i>sourcing</i> colaborativo.	R: En proceso, se mantiene la meta.

Anexo 2f: Compromiso y cultura organizacional

Plazo	Metas 2022	Resultados (R), Pendiente (P) y nuevas metas (NM)
Corto		R: En 2023, se han revisado posibles proveedores para seleccionar y ejecutar la medición del clima y cultura en el primer semestre de 2024.
		R: En 2023, se han ratificado los valores corporativos, la misión y visión de Decameron. Además, se han diseñado actividades para reconocer y promover estos valores en toda la Organización.
		R: En proceso, se mantiene la meta.
Mediano	Realizar la medición de clima y cultura.	
Largo	Desarrollar una estrategia de liderazgo corporativa.	R: En proceso, se mantiene la meta.
	Alinear los objetivos de la organización estratégicos con los comportamientos esperados de los trabajadores e implementar este modelo en las evaluaciones de desempeño.	R: En proceso, se mantiene la meta.
	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 2g: Atracción y retención

Plazo	Metas 2022	Resultados (R), Pendiente (P) y nuevas metas (NM)
Corto	Actualizar el proceso con mejores prácticas de mercado.	R: En 2023, se han llevado a cabo varios Focus Group para conocer el proceso actual, herramientas y prácticas entendiendo las necesidades de las diferentes unidades de negocio.
	Minimizar operatividad en la documentación del proceso.	R: En 2023, se han depurado los formatos y actividades que ya no generaban valor al proceso y se ha iniciado la actualización del proceso tanto en lineamientos como en la ejecución.
	Reducir los tiempos de contratación y selección del personal.	R: Se ha realizado un análisis detallado de los tiempos en el pasado VS las necesidades del negocio con el fin de proponer unos Acuerdos de Servicio por nivel de cargo. Esto ha permitido una mayor claridad frente al cliente, con una promesa: medir el tiempo invertido y reconocer buenas prácticas para mejorar los tiempos en ciertos niveles de cargo.
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: Se ha diseñado una propuesta de comunicaciones internas y externas que ha hecho posible mostrar a nuestro público de interés interno y externo las ofertas que tenemos abiertas.
	Identificar y trabajar en las brechas encontradas en el proceso de selección de personal y los requerimientos del cargo.	R: Se han empleado herramientas de evaluación para obtener más información objetiva sobre el perfil de los candidatos y comparar estos perfiles con los requerimientos del cargo. Además, se ha acompañado al líder en la toma de decisiones presentando evaluaciones objetivas, con el equipo de TH asumiendo un rol de consultoría
Largo	Ser reconocidos por ser "El mejor lugar para trabajar" y de esta manera atraer el mejor talento.	R: En proceso, se mantiene la meta.

Anexo 2h: 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 ha generado adaptación de los módulos para su integración en la plataforma de formación Decatraining y por medio de comunicaciones internas se promueve la disponibilidad de los módulos virtualizados entre los colaboradores.
	Actualizar inducción corporativa.	R: Se ha adaptado el material a la plataforma Decatraining, priorizando la accesibilidad y optimizando recursos interactivos y de multimedia para mejorar la experiencia del nuevo personal.
	Implementar evaluaciones de desempeño alineadas a la estrategia y comportamientos de la organización.	R: Se ha capacitado a los líderes en la realización de evaluaciones efectivas y objetivas acorde al rol y se han definido unos criterios de evaluación alienados a los objetivos estratégicos y los valores organizacionales.
Mediano	Planes de desarrollo incluido mapeos de talento.	R: Se ha desarrollado un entrenamiento específico para el cargo en colaboración con las áreas pertinentes y los responsables del desarrollo, mientras se promueven cursos destinados a reforzar las habilidades blandas.
	Planes de sucesión y análisis de cargos y personas críticas.	R: En 2023, se ha comenzado a actualizar los perfiles de los cargos, con un enfoque en las competencias requeridas. Además, se han realizado seguimientos de los encargos mediante evaluaciones, con el objetivo de ratificar a los candidatos en sus puestos de forma fundamentada.
	Ruta de formación de líderes.	R: Se han realizado sesiones de mentoría y coaching para apoyar el crecimiento profesional de los futuros líderes.
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 2023, se han comenzado a desarrollar agendas interáreas para que los colaboradores puedan conocer de manera integral la compañía, fomentando su desarrollo y formación en el cargo.

Anexo 2i: 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.	<p>R: Se ha creado un programa de reconocimiento con tres dimensiones.</p> <p>R: Se han planteado criterios de elección.</p> <p>R: Se ha ejecutado la primera etapa de una de las tres dimensiones propuestas.</p>
	Estandarizar las prácticas de celebración de momentos especiales en los países y fomentar más espacios de este estilo.	<p>R: Se han mantenido las celebraciones de fechas importantes en cada una de las culturas de Decameron.</p> <p>R: Se ha realizado un primer acercamiento para reconocer y entender las actividades representativas de las festividades decembrinas en cada país.</p>
	Fomentar programas de bienestar mental de los trabajadores.	<p>R: Se ha diseñado una primera propuesta de un programa de bienestar enfocado en la cultura Decameron, con el objetivo de impactar positivamente el ciclo de vida de cada colaborador.</p>
Mediano	Contar con una estrategia de bienestar a la medida para cada una de las bases y unidades de negocio.	<p>R: Se han adelantado ejercicios de reconocimiento de actividades/necesidades para mejorar la propuesta del diseño de un programa de bienestar transversal.</p>
	Ser reconocidos por ser el mejor lugar para trabajar.	R: En proceso, se mantiene la meta.
	Alinear los planes de cultura con el bienestar de la organización.	R: En proceso, se mantiene la meta.



Anexo 2j: 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 2023, se han socializado con los líderes de seguridad y salud en el trabajo de cada país la estructura del sistema de gestión basado en ISO 45001, con el fin de ajustar los planes de trabajo y capacitación a esta.
	Capacitar a las personas que conforman el Equipo Directo de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Norma ISO 45001.	R: Se ha capacitado al 50% de nuestro equipo directo en la norma ISO 45001. Para 2024, se proyecta completar el 100% de estas capacitaciones.
	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: En 2023, se ha realizado la primera auditoría externa con base en la norma ISO 45001 de 2018 en México, Panamá, Perú, Colombia y Ecuador. El informe de Auditoría sirve de base para analizar las No Conformidades y Observaciones presentadas en el informe de Auditoría y proponer acciones de mejora sobre el sistema de gestión.
Mediano	Diseñar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con Base en la Norma ISO 45001 de 2018.	R: Con el apoyo del equipo de Asesores de la Administradora de Riesgos Laborales a la cual se encuentra afiliada Decameron en Colombia, se ha diseñado un 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.	R: En proceso, se mantiene la meta. Los indicadores de frecuencia y severidad aumentaron vs el 2022, debido a un mayor grado de reporte y seguimiento de AT
	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.	R: En 2023, se cerró la operación en Costa Rica. En Haití, no se han logrado avances debido a las condiciones de orden público que han impedido que el hotel vuelva a operar. Durante 2024, se espera continuar de manera gradual con la implementación del Sistema de Gestión en Jamaica.
Largo	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.	R: Se ha adelantado la fase inicial de formación y capacitación del equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo, incorporando además a personas con mayor formación y experiencia en el área.
	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.	R: Se han desarrollado procesos de formación y capacitación, algunos de carácter obligatorio, propuestos por los gobiernos de los países donde tenemos operación y otros como parte de la estrategia de intervención mediante la cual pretendemos crear una cultura de seguridad.
	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.
Largo	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.
	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 2k: 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.
	Congreso de capacitación y retroalimentación interno entre todo el Equipo HACCP.	R: Se encuentra en validación presupuestal.
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.
	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.

Anexo 2l: Creación de valor a la comunidad

Plazo	Metas 2022	Resultados (R), Pendiente (P) y nuevas metas (NM)
Corto	Realizar una evaluación de la pertinencia de todos los programas en función de su impacto.	P: Avanzar en seguimiento de programas a partir de indicadores en plataforma MERO y monitorear progresivamente avances u oportunidades de mejora de los programas.
	Ampliar las iniciativas sociales a otras operaciones tanto en Colombia como en países.	P: Iniciar diagnóstico de necesidades en San Andrés e iniciar diseño y ejecución de programas sociales. P: Realizar evaluación de necesidades en San Andrés en el primer semestre de 2024 para iniciar programas que sean pertinentes. P: Realizar reuniones con países para priorizar alguna de las actividades que actualmente implementan para reforzar con programa de donaciones y actividades de voluntariado.
Mediano	Realizar análisis de impacto de nuestros programas fundacionales en la población beneficiada.	R: En 2023, se ha reestructurado el equipo de la Fundación con perfiles alineados a los retos e iniciativas establecidos, con el objetivo de mejorar la gestión de los procesos y la inversión social. Además, se han definido tres ejes para los programas a partir de 2024: Educación (con énfasis en primera infancia y niñez), Bienestar Social y Desarrollo Sostenible.
	Implementar un programa de voluntariado corporativo que sea gestionado por la Fundación para la participación de nuestros colaboradores en el desarrollo de los programas.	R: Se ha iniciado la aplicación de encuestas de satisfacción a participantes de programas y proyectos de la Fundación para conocer necesidades de los grupos de interés.

Anexo 2m: Donaciones

Plazo	Metas 2022	Resultados (R), Pendiente (P) y nuevas metas (NM)
Corto	Impactar a más grupos de interés con el programa de donaciones	<p>R: En 2023, 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> <p>P: Medir el impacto de los beneficios en nuestros colaboradores a partir del diseño de encuesta para medición de impacto del programa.</p>
Mediano	Implementar proyectos de economía circular asociados a las donaciones que realizamos	<p>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.</p>

Anexo 2n: 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.	<p>R: En 2023, se ha ejecutado formación de Juntos es Posible y Sostenibilidad en Decameron.</p> <p>NM: Ampliar la cobertura de formación en sostenibilidad a todos los colaboradores, por medio de la Inducción corporativa en Sostenibilidad.</p>
	Actualizar matriz de aspectos e impactos ambientales para todas nuestras operaciones.	<p>R: Esta meta se encuentra en gestión. A través de la cédula ambiental (Matriz que resume los requisitos ambientales aplicables a cada País) se podrán identificar con mayor detalle los aspectos ambientales.</p>
	Ejecutar auditorías ambientales en todas las operaciones y actualizar los requisitos legales ambientales.	<p>R: En 2023, se ha realizado una revisión de la matriz de requisitos elaborada por el área de cumplimiento. Además, se ha continuado trabajando en la estructura de la matriz de cédula ambiental para todas las operaciones</p>
	Definir metodología para formulación de presupuestos e inversiones de sostenibilidad anuales	<p>R: Se ha creado el Comité de Sostenibilidad, el cual cuenta con la presencia del área de operaciones y compras. Con el apoyo interdisciplinario, se evalúan los proyectos de sostenibilidad a implementar y su impacto financiero.</p>
Mediano	Alinear las prácticas de sostenibilidad a los requerimientos del mercado como a las de los canales internacionales (ej. OTAS y TTOs).	<p>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</p>
	Comenzar el proceso de certificación con un sello ambiental y/o sostenible de nuestras operaciones.	<p>R: Se encuentra en ejecución, estamos validando la certificación y/o sello que genera mayor valor a nuestras operaciones.</p>
Largo	Certificar el total de nuestras operaciones bajo un sello ambiental y/o sostenible	<p>R: Esta meta se ejecutará después de que se escoga la certificación y/o sello a implementar.</p>

Anexo 2o: 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.	<p>R: En 2023 hemos ejecutado la implementación de la plataforma MERO en el 100% de nuestras operaciones</p>
	Fortalecer programas de capacitación y sensibilización para colaboradores y huéspedes respecto al uso eficiente del agua y energía.	<p>R: Esta meta se encuentra dentro del componente de gestión ambiental, por lo tanto, realizaremos seguimiento desde ese enfoque y la retiraremos de la ecoeficiencia operacional.</p>
	Reactivar los sistemas de captación de aguas lluvias, con el fin de generar mayor eficiencias y aprovechamiento del recurso.	<p>R: En ejecución, se está realizando el inventario de operaciones que implementan esta práctica.</p>
	Realizar inventario de equipos con mayor consumo energético para evaluar su cambio.	<p>R: En ejecución, se está realizando la caracterización de consumo energético en las bases prioritarias.</p>
Mediano	Contar con sistemas hidrosanitarios ahorradores de agua en todas las operaciones.	<p>R: En proceso, se mantiene la meta.</p>
	Establecer protocolo para adquisición de equipos de lavandería encaminados al ahorro de agua.	<p>R: En proceso, se mantiene la meta.</p>
	Implementar proyectos de reuso de agua tratadas en las PTAR, para recircular	<p>R: En proceso, se mantiene la meta.</p>
	Adquirir productos químicos biodegradables en todas las operaciones	<p>R: En proceso, se mantiene la meta.</p>
Largo	Implementación de sensores y tecnologías automáticas que conlleven al ahorro de energía.	<p>R: En ejecución, se están evaluando proyectos de eficiencia energética.</p>

Anexo 2p: 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.	R: Se ha ejecutado la auditoría con externo y se han implementado recomendaciones para la medición de 2023.
	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: Se encuentra en ejecución, se está realizando el inventario de qué hoteles cuentan con estas prácticas.
	Establecer una meta cuantitativa de reducción de emisiones de CO ₂ .	R: Se han establecido las metas de sostenibilidad, y en cuanto a la reducción de emisiones, se han definido disminuir la intensidad de las emisiones de alcance 1 y 2 en un 30% para el año 2030.
	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, estamos realizando 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 proceso, se mantiene la meta.
	Establecer estándares y políticas para adquisición de equipos, tecnologías e insumos que cuenten con sellos o certificaciones ambientalmente sostenibles	R: En el 2023 no se han tenido avances, es una meta a mediano plazo por lo cual su gestión iniciará en 2025.
	Realizar la medición del "Alcance 3" para nuestra huella de carbono.	R: En proceso, se mantiene la meta.
	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, se mantiene la meta.
Largo	Alcanzar el 100% de iluminación led de todas nuestras instalaciones para reducir la contaminación lumínica.	R: Se ha incrementado en un 2% la de iluminación LED frente al año 2022, alcanzando el 95,4% a cierre de 2023.
	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, se verifica que los nuevos equipos sean más eficientes.
	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 2q: 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 ha realizado avance en la separación y cuantificación de los residuos en todas las operaciones, principalmente en Panamá y Perú.
	Generar alianzas con entidades y fundaciones como bancos de alimentos, para evitar el desperdicio.	R: Se ha adelantado la revisión de posibles aliados para implementar un piloto de donación de alimentos en buen estado en la costa caribe colombiana, lo que permitirá la reducción de generación de residuos orgánicos e impactar positivamente a grupos de interés, se estima dar inicio en el 2024.
	Replicar para todas las operaciones hoteleras el proyecto de eliminación y sustitución de plásticos de un solo uso, como vasos, pitillos, mezcladores y amenities.	R: Se ha realizado un proyecto de sustitución de amenities en Colombia, el cual está en proceso de replicarse en países, así mismo, 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 2r: 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: Hemos realizado alianzas con diferentes entidades para implementar iniciativas de conservación y seguiremos trabajando para generar alianzas más sólidas y de larga permanencia.
Mediano	Participar en proyectos de restauración de ecosistemas marino-costeros.	R: Se ha participado en iniciativas de conservación de manglares en operaciones como Barú y San Andrés. Además, se sigue trabajando en establecer una estrategia de restauración con mayor impacto.
	Diseñar programa de voluntariado para conservaciones ambientales	R: En las diferentes iniciativas ejecutadas en 2023 contamos con nuestros colaboradores como equipo de voluntarios y estamos trabajando en establecer el programa de voluntariado.
Largo	Diseñar una estrategia de conservación de biodiversidad que esté alineada con los objetivos y metas del ODS14 y ODS15	NM: Diseñar una estrategia de conservación de biodiversidad que esté alineada con los objetivos y metas del ODS13 y ODS14.

ANEXO 3.

TABLA DE CONTENIDOS GRI

ANEXO 3.				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 2023 utilizando como referencia los Estándares GRI.			Código GRI	GRI	Página	Comentarios		
GRI 1 usado		GRI 1: Fundamentos 2021			2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad		Aparta Hotel Don Blas S.A.	Hotelería	Colombia
Código GRI	GRI		Página	Comentarios				Operaciones Decameron SAI S.A.S.	Comercializador	Colombia
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				Decameron All Inclusive Hotels and Resorts S.A.	Agencia	Costa Rica
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad		3	Nombre de la entidad Organización Decameron S.R.L. Blue Marlin Beach Club S.A. Inmobiliaria El Pueblo SAC El Dorado Investments Sucursal Colombia Skyscraper City Ltda Hoteles Decameron España S.L. Hoteles Decameron Colombia S.A.S Servincludos Ltda. Decameron Cinco Herraduras S.A.S	Tipo de negocio Holding Hotelería Hotelería Hotelería Hotelería Hotelería Vehículo de inversión Hotelería. Multivacaciones, oficinas centrales, vehículo de inversión Hotelería. agencia comercial. Restaurantes Hotelería	País de constitución Panamá Perú Perú Colombia Costa Rica España Colombia Colombia		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
								Servincludos S.A. de C.V.	Suministro de personal	México
								Las Ramblas S.A.	Agencia Comercial	Panamá

Código GRI	GRI	Página	Comentarios		
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad		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
			De acuerdo con reportado a lo largo de este informe, dado que los hoteles ALOFT de Bogotá y Costa Rica salieron de nuestro portafolio a partir del segundo semestre de 2023, la información de los vehículos denominados El Dorado Investments Sucursal Colombia y Skyscraper City Ltda solo comprenden el primer semestre de 2023.		
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	13	Acerca de Decameron		
Gestión de la cadena de abastecimiento					
2-7	Empleados	59	Compromiso y cultura organizacional		
2-8	Trabajadores que no son empleados	35	Compromiso y cultura organizacional		
2-9	Estructura de gobernanza y composición	35	Ética empresarial y gobierno corporativo		
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	35	Ética empresarial y gobierno corporativo		
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	35	Ética empresarial y gobierno corporativo		

Código GRI	GRI	Página	Comentarios
2-15	Conflictos de interés	33	Ética empresarial y gobierno corporativo
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	30	Ética empresarial y gobierno corporativo
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	5	Carta del presidente
2-23	Compromisos y políticas	22	Estrategia de sostenibilidad
Compromiso y cultura organizacional - Protección de los Derechos Humanos en Grupo Decameron			
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	19	Estrategia de sostenibilidad
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	28	Ética empresarial y gobierno corporativo
2-27	Cumplimiento de la legislación y normativas	30	Ética empresarial y gobierno corporativo
2-28	Afiliación de asociaciones	14	Asociaciones
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	21	Estrategia de sostenibilidad
2-30	Convenios de negociación colectiva	83	Bienestar de nuestros trabajadores
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	20	Estrategia de sostenibilidad
3-2	Lista de temas materiales	20	Estrategia de sostenibilidad
3-3	Gestión de los temas materiales	20	Ética empresarial y gobierno corporativo
			Modelo de negocio
			Cambio climático y ecoeficiencia
			Gestión del Talento
			Gestión del Cliente
			Creación de Valor a la Comunidad
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	159	Modelo de negocio

Código GRI	GRI	Página	Comentarios
Fundación Decameron			
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	159	Modelo de negocio
Fundación Decameron			
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	67	Atracción y retención de talento
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	40	Modelo de negocio
Gestión ambiental			
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	37	Modelo de negocio
205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	28	Ética empresarial y gobierno corporativo
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	31	Ética empresarial y gobierno corporativo
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	33	Ética empresarial y gobierno corporativo
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	28	Ética empresarial y gobierno corporativo
301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	148	Economía circular
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	133	Ecoeficiencia
302-3	Intensidad energética	149	Ecoeficiencia
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	131	Ecoeficiencia
303-3	Extracción de agua	131	Ecoeficiencia
303-5	Consumo de agua	131	Ecoeficiencia
Propio	Intensidad de agua	149	Ecoeficiencia

Código GRI	GRI	Página	Comentarios
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	150	Biodiversidad
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	138	Cambio climático y contaminación
305-2	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 2)	138	Cambio climático y contaminación
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	149	Cambio climático y contaminación
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	143	Economía circular
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	143	Economía circular
306-3	Residuos generados	147	Economía circular
306-4	Residuos no destinados a eliminación	147	Economía circular
306-5	Residuos destinados a eliminación	147	Economía circular
Propio	Ratios generación de residuos	149	Ecoeficiencia
401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	73	Atracción y retención de talento
401-3	Permiso parental	77	Atracción y retención de talento
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	85	Salud y seguridad en el trabajo
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	87	Salud y seguridad en el trabajo

Código GRI	GRI	Página	Comentarios
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	89	Salud y seguridad en el trabajo
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	90	Salud y seguridad en el trabajo
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	91	Salud y seguridad en el trabajo
403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	91	Salud y seguridad en el trabajo
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	91	Salud y seguridad en el trabajo
403-9	Lesiones por accidente laboral	92	Salud y seguridad en el trabajo
403-10	Las dolencias y enfermedades laborales	97	Salud y seguridad en el trabajo
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	81	Desarrollo, desempeño y formación
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	78	Desarrollo, desempeño y formación
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	60	Compromiso y cultura organizacional
405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	67	Compromiso y cultura organizacional
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	28	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	84	Bienestar de nuestros trabajadores

Código GRI	GRI	Página	Comentarios
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	69	Compromiso y cultura organizacional
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	69	Compromiso y cultura organizacional
413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	109	Impacto en la sociedad y desarrollo local a través de iniciativas
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales	109	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	52	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	98	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	99	Salud y seguridad del cliente
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	99	Salud y seguridad del cliente
Propio	NPS – Net Promoter Score	102	Experiencia del cliente - Satisfacción del Cliente
Propio	CSAT - Customer Satisfaction Score	102	Experiencia del cliente - Satisfacción del Cliente
Propio	IRO - Índice de Reputación Online	102	Experiencia del cliente - Satisfacción del Cliente

ANEXO 4.

TABLA DE CONTENIDOS INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD LEY 11/2018

Contenidos Ley 11/2018	GRI asociados	Pág.	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	37	Acerca de Decameron
Mercados en los que opera.	GRI 2-1 GRI 2-6	10	Acerca de Decameron
Objetivos y estrategias	GRI 2-23	37	Modelo de Negocio
Principales factores y tendencias que pueden afectar	GRI 3-3	48	Ética empresarial y gobierno corporativo
Perfil del Estado de Información no Financiera			
Marco de <i>reporting</i> utilizado	GRI 2-3 GRI 2-5	3	Acerca de este reporte
Análisis de Materialidad	GRI 3-1 GRI 3-2	19	Estrategia de sostenibilidad
Enfoque de Gestión			
Descripción de las políticas que aplican y resultados de las mismas.	GRI 3-3 GRI 2-23	58 72 78 83 85 98 100	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 2-24	107 121 126 131 137 143 150	Fundación Decameron Donaciones Gestión ambiental Ecoeficiencia operacional Cambio climático y contaminación Economía circular Biodiversidad

Contenidos Ley 11/2018	GRI asociados	Pág.	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		
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	GRI 3-3	124	Gestión ambiental
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	137	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	143	Economía circular
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	GRI 3-3	145	
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	131	Ecoeficiencia
Consumo de materias primas.	GRI 3-3 GRI 301-1	148	Economía circular
Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1	133	
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 3-3	138	Ecoeficiencia
Uso de energías renovables	GRI 302-1	134	Cambio Climático y Contaminación

Contenidos Ley 11/2018	GRI asociados	Pág.	Apartados del informe		
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	137	Cambio climático y contaminación		
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático.	GRI 3-3				
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin.	GRI 3-3				
Protección de la biodiversidad					
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	GRI 3-3 GRI 304-1	150	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	58	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional		
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 2-7	58	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	58	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional		
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1	74	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	68	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional		
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	67	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional		
La remuneración media de los consejeros y directivos	GRI 405-2	69	Gestión del Talento – Bienestar de Nuestros Colaboradores		
Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 3-3	85	Gestión del Talento – Bienestar de Nuestros Colaboradores		
Empleados con discapacidad	GRI 405-1	71	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional		

Contenidos Ley 11/2018	GRI asociados	Pág.	Apartados del informe
Organización del trabajo			
Organización del tiempo de trabajo	GRI 3-3	85	Gestión del Talento – Bienestar de Nuestros Colaboradores
Número de horas de absentismo	Criterio de reporte interno	96	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	78	Gestión del Talento – Atracción y Retención del Talento
Salud y Seguridad			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1	85	Gestión del Talento – Salud y Seguridad en el Trabajo
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad por sexo	GRI 403-9	92	Gestión del Talento – Salud y Seguridad en el Trabajo
Enfermedades profesionales, desagregado por sexo	GRI 403-10	97	Gestión del Talento – Salud y Seguridad en el Trabajo
Relaciones Sociales			
Organización del diálogo social	GRI 3-3 GRI 402-1 GRI 403-4	83 85	Gestión de Nuestro Talento – Bienestar de Nuestros Trabajadores. Gestión del Talento – Salud y Seguridad en el Trabajo
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 2-30	84	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	84	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	35	Dimensión económica - Ética empresarial y gobierno corporativo
Formación			
Políticas de formación implementadas	GRI 404-2	78	Gestión del Talento – Desarrollo, Desempeño y Formación
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1	81	Gestión del Talento – Desarrollo, Desempeño y Formación
Accesibilidad Universal			
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	71	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional

Contenidos Ley 11/2018	GRI asociados	Pág.	Apartados del informe
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	70	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	70	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional
Integración universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	71	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	70	Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional
Derechos Humanos			
Aplicación de procedimientos de debida diligencia en materia de derechos humanos	GRI 3-3 GRI 2-26	29 70	Ética empresarial y gobierno corporativo. 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	70	Gestión del Talento – Bienestar de los Trabajadores. Gestión del Talento – Compromiso y Cultura Organizacional
Denuncias por casos de vulneración de los derechos humanos	Criterio interno	29	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	84	Gestión del Talento – Bienestar de nuestros trabajadores
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	GRI 406-1	22	Ética empresarial y gobierno corporativo
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.	GRI 409-1	69	Compromiso y cultura organizacional
Corrupción y soborno			
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	GRI 205-2	31	Ética empresarial y gobierno corporativo
Medidas para el blanqueo de capitales.	GRI 205-2	31	Ética empresarial y gobierno corporativo
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 2-28 GRI 201-1	159	Asociaciones Fundación Decameron

Contenidos Ley 11/2018	GRI asociados	Pág.	Apartados del informe
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	37	Modelo de negocio
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 3-3	107 121	Fundación Decameron Donaciones
Fundación Decameron	GRI 2-29 GRI 413-1 GRI 413-2	107 107	Estrategia de sostenibilidad Fundación Decameron
Las acciones de asociación o patrocinio	GRI 2-28	14	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	52	Gestión de la cadena de abastecimiento
Consideraciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 2-6 GRI 2-24	54	Gestión de la cadena de abastecimiento
Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de estas	GRI 3-3	56	Gestión de la cadena de abastecimiento
Consumidores			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 3-3 GRI 416-1	98	Salud y seguridad del cliente
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas	GRI 2-16 GRI 2-25	30 99	Ética empresarial y gobierno corporativo Salud y seguridad del cliente
Información Fiscal			
Beneficios obtenidos por país	GRI 207-4	159	Modelo de negocio
Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 207-4	159	Modelo de negocio
Subvenciones públicas recibidas	GRI 207-4	159	Modelo de negocio



DECAMERON
All Inclusive Hotels & Resorts