



# 2022 Reporte de impacto



# Índice de contenidos



03 Carta del CEO

04 Acerca del Reporte

06 Sobre Despegar

15 Nuestra mirada de triple impacto

19 La mejor experiencia de uso

23 Trabajar en Despegar

31 Comunidad

33 Planeta

37 Indicadores GRI & SASB



# Carta del CEO



Desde hace más de dos décadas, Despegar revoluciona la industria de viajes en América Latina. Hoy somos la principal solución para las personas que viajan en nuestra región y uno de los principales aliados de la cadena de valor de la industria turística, incluyendo a los pequeños y medianos emprendimientos que potencian las economías regionales de cientos de destinos.

**Así, ayudamos a generar oportunidades para que cada vez más personas se enriquezcan con sus experiencias de turismo, de manera consciente y responsable.**

El 2022 fue un año bisagra para Despegar: desde 2020 fue el primer período completo sin cierres masivos de fronteras ni restricciones en los viajes. Esto permitió que podamos impulsar nuestra estrategia de expansión, a través de la adquisición de nuevas compañías con las que continuaremos ofreciendo la mejor propuesta de valor a nuestros clientes en toda la región.

Con foco en la tecnología, nuestro valor diferencial, en 2022 asumimos riesgos y avanzamos en proyectos tecnológicos que nos permitieron evolucionar como grupo de marcas. Nos repensamos y trabajamos con la mirada puesta en convertirnos en la empresa más confiable de la industria, poniendo la experiencia del cliente en el centro. Queremos brindar una experiencia única por la que nuestros clientes

nos vuelvan a elegir siempre. Gracias a todas las mejoras que implementamos, este año logramos un incremento de más de 20 puntos en nuestra métrica de satisfacción postventa.

Todo esto fue posible gracias a nuestro principal activo: el talento de las personas que forman nuestro equipo. Estoy muy orgulloso de su capacidad de resiliencia y compromiso, de siempre ir por más para crear la mejor experiencia de viaje para nuestros clientes. Gracias a su esfuerzo y pasión, este 2022 nos dejó fortalecidos y confiados en la solidez de nuestro negocio para seguir creciendo.

Los invito a recorrer nuestro tercer Reporte de impacto, en el que encontrarán todas las iniciativas relacionadas con nuestra gestión ambiental, social y de gobernanza. Este año, sumamos un enfoque de doble materialidad con la incorporación de los Estándares GRI 2021 que priorizan una mirada de impacto y los de SASB, que buscan dar cuenta de la materialidad financiera.

Los resultados que encontrarán son el reflejo de nuestra convicción y filosofía de trabajo en modo Beta. Sabemos que la sostenibilidad es un recorrido, y queremos que cada vez más personas de nuestros equipos, clientes, la industria turística y la comunidad, se unan a este desafío.

Muchas gracias por el apoyo,

**Damian Scokin**  
CEO



# Acerca del Reporte



## Parámetros para la elaboración del reporte

El presente Reporte de impacto ha sido elaborado conforme a los Estándares Universales 2021 de la Global Reporting Initiative. También se utilizó el mapa de materialidad de la organización Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para reportar los indicadores relevantes para la industria del comercio electrónico.

En este tercer reporte anual de impacto presentamos las actividades relacionadas con la gestión de sustentabilidad de Despegar y las sociedades bajo nuestro control. La información reportada corresponde al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022.

El ciclo de elaboración del Reporte de la empresa es anual, y el reporte anterior corresponde al período 2021. Durante este período, la compañía ha registrado cambios organizacionales relevantes dados por la adquisición de la empresa Viajanet en junio.

Como compañía comprometida con la sustentabilidad, en 2021 nos adherimos como signatarios del Pacto Global, con el objetivo de alinear nuestras operaciones y estrategias con los 10 Principios de las Naciones Unidas en materia de Derechos Humanos, estándares laborales, ambientales y anticorrupción.

El documento fue elaborado por el área de Asuntos Corporativos, con la colaboración de integrantes de las distintas áreas operativas de la compañía y la asistencia de la agencia de sostenibilidad **done!**.



# Proceso de materialidad

En 2021 realizamos el primer análisis para identificar los temas materiales de nuestra organización, los cuales revisamos para el período considerando los cambios conceptuales de los Estándares Universales 2021 de la Global Reporting Initiative.

Los temas incluídos en el análisis fueron determinados a través de un proceso que incluyó una investigación sobre los temas materiales relacionados a la sustentabilidad de nuestra industria, rankings de sustentabilidad y aspectos que surgen de la comunicación con los grupos de interés durante el año. Para validar esta identificación, realizamos una consulta online a nuestros grupos de interés.

En la revisión que se realizó para este período, se cambió la nominación del tema “Alternativas sustentables para el turismo” por “Turismo Responsable”, “Comunidad” por “Desarrollo de la comunidad”, “Talento” por “Bienestar y desarrollo del equipo” y el tema “Ética y transparencia” por “Cumplimiento, ética e integridad”.

## Temas materiales

- Ambiente
- Bienestar y desarrollo del equipo
- Cumplimiento, ética e integridad
- Derechos Humanos
- Desarrollo de la comunidad
- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Innovación
- Privacidad de los datos
- Satisfacción de clientes
- Seguridad de la información
- Turismo Responsable

# Grupos de interés

Definimos los ejes principales de nuestro trabajo en base al diálogo continuo con nuestros grupos de interés clave: aquellos cuyos intereses se ven afectados o podrían verse afectados por nuestras actividades. Este diálogo impulsó la gestión y plan de acción que apunta continuamente a dar respuesta a las expectativas de nuestros grupos de interés.

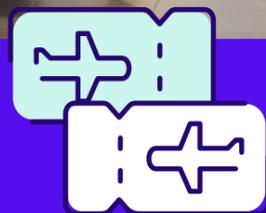
Nos esforzamos por mantener un diálogo permanente con nuestros grupos de interés a través de diversos canales, con el objetivo de dar respuesta a sus expectativas, necesidades e inquietudes, de manera eficiente y oportuna.

GRUPO DE INTERÉS	MECANISMOS DE DIÁLOGO
<b>Equipo Despegar</b>	Correo electrónico Plataforma de comunicación interna (Workplace) Encuesta de clima Comunicación de cierre de trimestre Reunión mensual con el equipo de liderazgo Encuentros quincenales con directores
<b>Personas usuarias de Despegar</b>	Encuestas de satisfacción de atención al cliente (NPS) Encuestas y entrevistas del equipo de experiencia del usuario Redes sociales
<b>Inversores</b>	Reuniones con el área de Relaciones con Inversores y Sustentabilidad Presentación trimestral de resultados Evento presencial con Inversores (Día del Inversor) en Nueva York
<b>Socios comerciales</b>	Reuniones y encuentros periódicos
<b>ONGs</b>	Conversaciones y trabajo en conjunto con el área de Sustentabilidad





# Sobre Despegar



## Somos D!

En 1999, cinco emprendedores argentinos se unieron para crear una plataforma online que mejora la experiencia de compra de viajes. Desde entonces, Despegar revolucionó la industria del turismo a través de la tecnología, permitiendo a millones de personas encontrar, comparar, planificar, comprar y financiar servicios de viaje de forma fácil y rápida.

Hoy, Despegar es la empresa de viajes líder en Latinoamérica que trabaja todos los días para hacer crecer el sector del turismo en la región de manera sostenible. Formamos un equipo de compañías que integra a Best Day, Viajes Falabella, Hoteldo, Viajanet, Stays y Koin, con las que ofrecemos una experiencia personalizada a millones de personas que nos eligen en la región.

**Nuestro propósito es crear experiencias de viaje que enriquezcan la vida de las personas.**

Buscamos transformar la experiencia de

compra y democratizar el acceso al consumo turístico mediante el desarrollo de métodos de pago y financiamiento alternativos, para acercar a más personas de Latinoamérica a su próxima experiencia de viaje. Y las acompañamos desde el momento en el que sueñan con viajar hasta que ese viaje se convierte en un recuerdo memorable.

Nuestro modelo de creación de valor tiene la misión de convertirnos en la empresa de viajes número uno de Latinoamérica y se sustenta en unidades de negocio que combinan el comercio electrónico y las soluciones fintech, que operan en 19 países de la región: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana y Uruguay.

Somos una empresa pública que desde 2017 cotiza en la Bolsa de Nueva York bajo el símbolo de NYSE:DESP. La casa matriz se encuentra en Buenos Aires.



# Nuestro 2022 en cifras

## OPERACIONES

9  
marcas  
comerciales

4  
unidades  
de negocio

19  
países



## EQUIPO

4044  
personas

45%  
mujeres

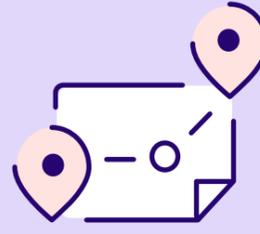


55%  
varones



## PORTFOLIO

238  
líneas aéreas



660.000  
hoteles

1260  
rentadoras de auto



12.000  
actividades en destinos

+60  
millones de descargas  
de la aplicación  
acumuladas



## VISION

Ser la empresa  
de viajes  
número uno de  
Latinoamérica



## Cómo creamos valor



Despegar es nuestra marca principal en América Latina, conocida en Brasil como Decolar. Ofrece una amplia gama de servicios relacionados con viajes, incluidos vuelos, hoteles, renta de autos, paquetes vacacionales y actividades como tours y excursiones. Ofrecemos una plataforma para que las personas puedan buscar y reservar productos de viaje directamente desde nuestra web o aplicación móvil, disponible en varios idiomas.

Trabajamos junto a una extensa y creciente red de proveedores de viajes, que nos permite ofrecer precios competitivos y una amplia variedad de opciones a nuestros clientes. Ofrecemos una experiencia de cliente multicanal, que trabaja con la satisfacción del cliente en la venta y posventa, como prioridad.



En mayo del 2022 adquirimos Viajanet, una de las principales agencias de viajes en línea de Brasil. Su principal negocio es la venta de boletos aéreos, lo que nos abre la oportunidad de realizar ventas cruzadas de productos de viaje de mayor margen, como hoteles y paquetes de viaje, a su gran base de clientes.



Desde 2019, llevamos adelante la operación de Viajes Falabella, una agencia de viajes que opera en Perú, Chile y Colombia. Su modelo de venta de viajes asistido se basa en el servicio al cliente, y potencia nuestra propuesta de omnicanalidad: online, call center y sucursales físicas.



Agencia de viajes en línea líder en México y Latinoamérica con una amplia propuesta turística que incluye hoteles, vuelos, paquetes vacacionales, tours, traslados, excursiones y renta de autos, entre otros. Incluye BD Experience que es una Agencia de servicios receptivos especialista en grupos, convenciones e incentivos. Líder en el Caribe Mexicano desde hace 36 años, con operación propia en Cancún, Riviera Maya y Punta Cana.



Es nuestra plataforma de reservaciones en línea, especialmente diseñada para ofrecer más de 3.000 productos turísticos a más de 34.000 agentes de viaje mayoristas y minoristas (B2B).

Al cierre del 2022, esta unidad de negocios generó aproximadamente el 6% de las reservas brutas de Despegar. Estamos realizando inversiones adicionales en este canal, con el objetivo incrementar las reservas brutas del segmento entre un 15% y un 20%.



Koin es una solución de financiamiento pionera en América Latina, que permite un acceso casi instantáneo al crédito a través de una experiencia fluida, totalmente digital y segura, sin necesidad de usar una tarjeta de crédito.

Con Koin, podemos ayudar a los comerciantes a aumentar sus ventas a través de mejores conversiones y la expansión de su mercado. Al mismo tiempo, brinda capacidades únicas de prevención de fraude. Koin cuenta con un Sistema Antifraude con casi una década de funcionamiento, que actúa con tecnologías basadas en reglas y Aprendizaje Automático (Machine learning), Garantía de devolución (Charge Back) y datos en la nube (BigData Cloud).

El 60% de los clientes de Despegar optan por pagar sus viajes a plazos, por lo que las facilidades de pago de Koin mejoran nuestra propuesta de valor y ayudan a ampliar nuestro mercado. A través de pruebas exhaustivas, descubrimos que el 84% de los clientes que realizan compras a través de Koin son clientes completamente nuevos en Despegar.

Koin presentó un crecimiento de número de clientes de tres dígitos año a año (2021 vs 2022).



En 2022, invertimos en Stays, un software de servicio de administración de alquileres vacacionales de origen brasileño. Stays genera valor para propietarios y administradores de alquileres al hacer que su inventario de propiedades esté disponible en múltiples plataformas de alojamiento, incluidas Airbnb, Booking.com, VRBO y, por supuesto, Despegar.

La adquisición se realizó con la visión de aumentar el inventario directo de alquiler vacacional de Despegar en América Latina a 150.000 propiedades para 2025. Stays nos permite acelerar el proceso de abastecimiento y reducir los costos asociados, ya que las propiedades en esta plataforma tienen acceso a múltiples distribuidores. Además, al incorporar Stays a nuestro ecosistema de viajes, capitalizamos nuestro profundo conocimiento del mercado local, así como los recursos financieros y tecnológicos, para expandir la plataforma más allá de Brasil y monetizar mejor el crecimiento en el segmento de alquileres vacacionales de la región.





## Trabajamos en comunidad

Creemos en las alianzas y el trabajo articulado para promover la sostenibilidad de nuestra industria, por lo que participamos activamente de cámaras y organizaciones sectoriales.

### INTERNACIONAL

Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI)

### ARGENTINA

Red Pacto Global de Naciones Unidas

Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA)

Cámara Argentina de Comercio Electrónico (CACE)

Cámara Argentina de la Industria de Software (CESSI)

Federación Argentina de Asociaciones de Empresas de Viajes y Turismo (FAEVYT)

Foro Argentino de Consultores de Viajes Empresariales (FACVE)

Red de Acción Política (RAP)

### BRASIL

Asociación Brasileña de Agencias de Viaje (ABAV)

Cámara E-Net

### CHILE

Asociación Chilena de Empresas de Turismo (ACHET)

### COLOMBIA

Cámara Colombiana de Comercio Electrónico (CCCE)

Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo (ANATO)

### MÉXICO

Asociación de Agencias de Viaje (LA METRO)

Asociación Mexicana de Venta Online (AMVO)

### PERÚ

Asociación de Agencias IATA (APAIAI)

Asociación de Agencias de Viaje (APAVIT)

### ECUADOR

Asociación de Agencias de Viajes (ASECUT)

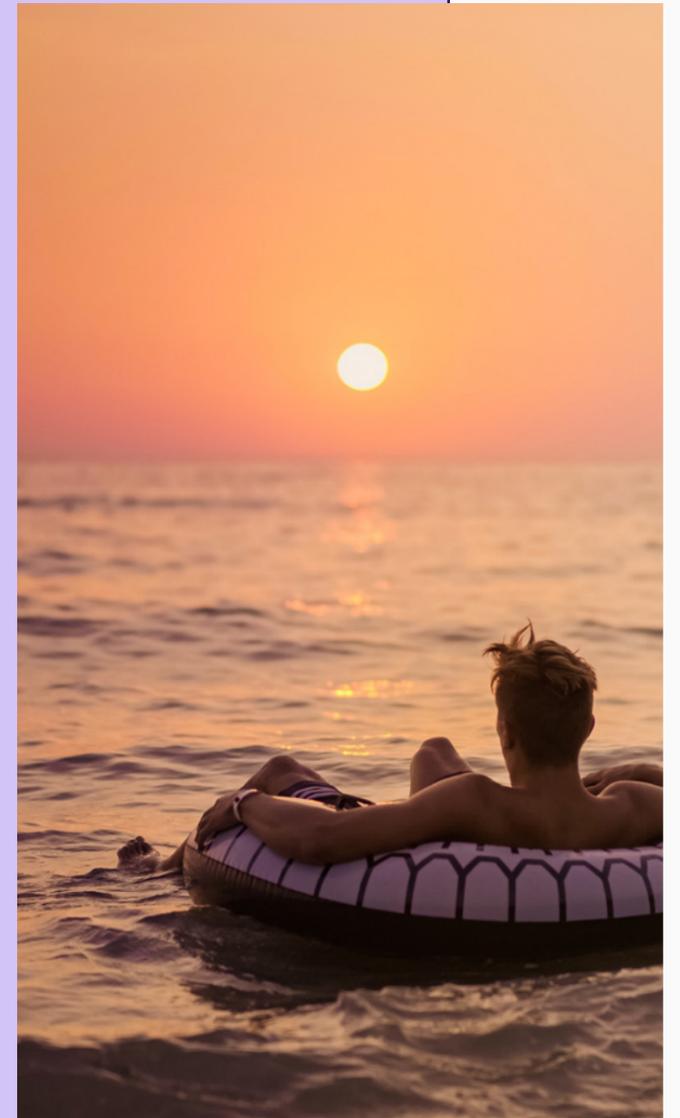
Cámara de Turismo de Pichincha (CAPTUR)

Cámara de Comercio Electrónico del Ecuador

Cámara de Comercio de Guayaquil

### URUGUAY

Cámara de la Economía Digital del Uruguay (CEDU)





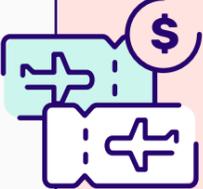
# Innovamos para crecer

La innovación es la fuerza que impulsa nuestro negocio desde el comienzo. Nacimos y crecimos usando la tecnología y la innovación para ayudar a que viajar sea más fácil y accesible.

Usamos la innovación en la creación de nuevos modelos de negocio para apoyar a nuestros socios y proveedores, y para el desarrollo de nuevas características atractivas para nuestros clientes. Nuestra estrategia de innovación tiene dos objetivos: mejorar la rentabilidad a través de nuevos modelos de negocio y flujos de ingresos; y aumentar la satisfacción de clientes y socios a través de brindar una experiencia única en nuestras plataformas.

En 2022 iniciamos un nuevo proceso de innovación por el cual conformamos equipos interfuncionales que trabajaron en puntos de dolor específicos de clientes y socios, con el objetivo de repensar su ciclo de vida y proponer soluciones innovadoras. Cada iniciativa cuenta con un patrocinador ejecutivo que apoya e impulsa la prueba e implantación de las soluciones propuestas.

### Nuestros objetivos en materia de innovación

- 

1 Acceder a las mejores condiciones de mercado de nuestros proveedores y así poder brindar mejores tarifas en paquetes, ayudando a que más personas viajen.
- 

2 Ser la primera elección de las personas que quieran viajar. Desarrollamos más opciones de servicio de venta, más puntos de compromiso, creamos contenido y asesoramos a quienes eligen nuestro servicio para que ante la oportunidad de viajar, piensen primero en Despegar.
- 

3 Mejorar el asesoramiento a nuestros clientes. Nos apoyamos en la omnicanalidad para asesorar y acompañar aún mejor al cliente en su toma de decisiones. Esto lo hacemos a través de diferentes puntos de contacto: aplicación móvil, tiendas físicas, sitio web y call center.
- 

4 Mejorar el servicio de post-venta para que nos vuelvan a elegir.

## Innovación en marketing

Desde la perspectiva de marketing, la innovación hizo foco en potenciar la activación y migración de clientes a la aplicación de Despegar para estar en la palma de la mano de más de 60 millones de viajeros. De esta forma, obtenemos una mayor competitividad y posibilitamos que más personas puedan acceder a experiencias de turismo que las enriquezcan.

Entre las iniciativas, impulsamos eventos comerciales exclusivos para la aplicación que logran un récord de ventas en toda la región; implementamos una estrategia de migración de usuarios de la web a la aplicación, que alcanzó una cuota récord de tráfico. Además, lanzamos una estrategia de descarga de la aplicación en la instancia de agradecimiento, con la que obtuvimos valores máximos de penetración de app en clientes.

Gracias a estos esfuerzos, logramos una penetración récord en la aplicación, alcanzando valores que nos permiten reducir el costo de adquisición de los clientes.



## Innovaciones de producto

El desarrollo de productos en Despegar cruza tres aspectos claves de nuestro negocio: la experiencia del usuario, la tecnología y la visión comercial. En 2022 impulsamos distintas innovaciones en materia de producto, que nos ayudaron a potenciar nuestro propósito:

### Eficiencia

En 2022 trasladamos la plataforma tecnológica de todas nuestras marcas a una solución de marca blanca, lo que nos permite escalar instantáneamente funcionalidades y mejoras a todas las marcas. Al mismo tiempo, al contar con una única plataforma tecnológica, somos más eficientes con los recursos durante el desarrollo y mantenimiento de la aplicación, brindando una experiencia de usuario mejor y consistente.

### Consolidación de procesos de pago

El pago es uno de los pasos más importantes en el recorrido del cliente, e innovamos para reducir la fricción y facilitar a las personas el proceso de pago de sus viajes o paquetes.

La plataforma tecnológica replicada en todas las marcas permite aprovechar las capacidades de pago más novedosas y de mejor rendimiento, como “Pago rápido” que reduce considerablemente la fricción al eliminar la necesidad de reintroducir información manualmente.

### Paquetes imbatibles

Este producto utiliza un algoritmo de aprendizaje automático para identificar

combinaciones de tarifas aéreas y hoteles para crear el paquete con el mejor precio posible asegurando que nuestros clientes tengan certeza de que comprar en Despegar es la opción más conveniente.

### Predicción de precios

Contamos con un modelo analítico que nos permite prever posibilidades de modificación en los precios y aumentar las tasas de conversión.

## Innovación en la relación con socios comerciales

Innovar en nuestro modelo de negocio nos permite correr los límites de la industria de turismo.

### Stays

En 2022 obtuvimos la participación mayoritaria en Stays.net, la plataforma de gestión de alquileres vacacionales líder en Latinoamérica. Esta adquisición nos permite mejorar nuestra propuesta de valor para los socios de alquileres vacacionales y nuestros clientes.

Stays.net, con foco originalmente en Brasil, puede capitalizar el alcance geográfico de Despegar y escalar en un mercado aún incipiente, considerando que se estima que sólo un 10% de las personas con propiedades de alquiler en Latinoamérica usan herramientas de gestión digital. Además, esta sinergia nos permite explorar un modelo de negocio nuevo, de servicios y de software, e incorporar talento a nuestro ecosistema.

### HotelDO

Otra innovación fue el relanzamiento de HotelDO, unidad de negocio que adquirimos con la compra de Best Day en 2020. Con HotelDO ofrecemos una plataforma de búsqueda a agencias de viajes mayoristas y minoristas, y les damos la posibilidad de brindar una oferta completa a sus clientes, incluyendo vuelos, alojamientos, paquetes y actividades a precios competitivos. De la misma manera, nos permite ofrecer a otras empresas nuestra plataforma tecnológica para que ellos les puedan vender viajes a sus clientes, logrando en ambos casos incrementar nuestras ventas.

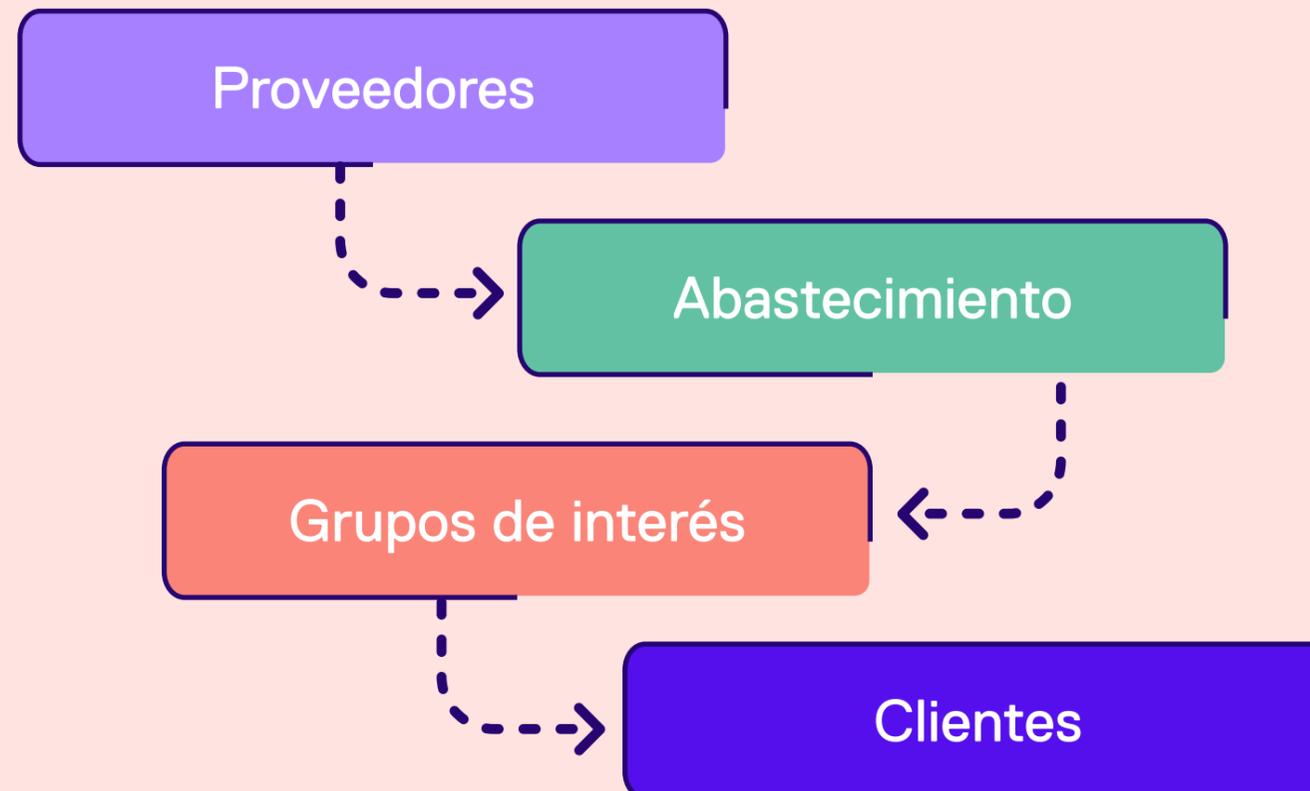




# Cadena de valor

## Nuestra cadena de suministro

Con nuestro ecosistema de negocio ofrecemos soluciones turísticas a personas de Latinoamérica y el resto del mundo que abarcan: vuelos, traslados, alquileres, asistencia al viajero, alquiler de autos, circuitos, espectáculos, excursiones, hoteles y parques.



Nuestra área de Abastecimiento de inventario y propuesta comercial se divide en Abastecimiento Aéreo y No Aéreo, siendo la segunda responsable de gestiones de proveedores de rubros como Alojamientos, Rentadoras, Servicios de Destino, Asistencias, Parques, entre otros.

Este área es la cara frente a los equipos comerciales y operativos, y coordina los grupos de interés interno como Gestión de Ingresos, Marketing, Producto, IT & UX, Finanzas, Legales y Operaciones.

Por otro lado, tenemos el proceso de Compras en el que se pueden distinguir tres dimensiones relacionadas entre sí. Durante el Abastecimiento se define el requerimiento del negocio, se evalúa y selecciona el proveedor correcto y se negocia posteriormente. Luego, se establece un compromiso con el proveedor para recibir los bienes y servicios. Por último, la instancia de pago en la cual se compensa al proveedor por los bienes y servicios recibidos.



# Gobierno corporativo

Como empresa pública incorporada en Estados Unidos, seguimos los estándares de gobernanza requeridos por la Comisión de Bolsa y Valores de Estados Unidos SEC y la Bolsa de Nueva York NYSE. Además, como emisores privados extranjeros, la SEC y NYSE nos exigen cumplir con ciertas reglas para auditar los comités.

Todos los negocios y asuntos de Despegar son gestionados bajo la dirección o supervisión de nuestra Junta Directiva. Este máximo órgano de gobierno tiene todos los poderes necesarios para gestionar, dirigir y supervisar nuestros negocios y asuntos, y ejercer todos los poderes de nuestra empresa y realizar todos los actos y acciones legales que, en virtud de la legislación aplicable o de nuestros estatutos, no deban ser ejercidos o realizados por nuestros accionistas. El presidente del máximo órgano de gobierno no es un ejecutivo de Despegar.

La Junta Directiva revisa trimestralmente todos los proyectos y procesos de relevancia estratégica para Despegar. En dichas reuniones retroalimenta a los directivos en línea con su visión para los proyectos estratégicos en los cuales Despegar tiene un impacto en la economía, el ambiente y las personas, según corresponda.

La gestión de Sustentabilidad se desarrolla bajo la dirección de Sustentabilidad y Relaciones Institucionales, que reporta de manera directa al equipo de Dirección. El máximo órgano de

gobierno es informado sobre los impactos de Despegar en la economía, el medio ambiente y las personas a través del reporte de impacto anual.

Nuestro consejo de administración está dividido en tres clases, que son nombrados en una junta anual de accionistas y ejercen durante un período de tres años. Además, contamos con un consejero nombrado por el Accionista Preferente de Serie A y un consejero nombrado por los Accionistas Preferentes de la Serie B. Nuestro consejo de administración tiene el poder exclusivo de cubrir cualquier vacante ejecutiva que se produzca, y de aumentar el tamaño del consejo de administración, y nombrar directores adicionales en relación con ello. Nuestros accionistas no pueden votar para cubrir ninguna vacante ni para modificar el tamaño de nuestro consejo.

Un consejero de la Sociedad sólo podrá ser destituido: con causa justificada, mediante acuerdo aprobado por accionistas que posean al menos dos tercios de los derechos de voto en una junta de accionistas convocada o mediante acuerdo aprobado por consejeros que posean al menos dos tercios de los derechos de voto en una junta de consejeros o mediante consentimiento unánime por escrito de los consejeros con derecho a voto sobre la destitución.

## Nuestro Directorio Junta de Directores

Nilesh Lakhani  
Presidente de la Junta y Director

Damián Scokin  
CEO y Director

Martín Rastellino  
Director

Mario Eduardo Vazquez  
Director

Michael Doyle  
Director

Ramiro Lauzan  
Director

## Comités

### Comité de Nominaciones y Gobierno Corporativo

Presidente: Nilesh Lakhani  
Miembros: Martín Rastellino y Ramiro Lauzán

### Comité de Auditoría

Presidente: Mario Eduardo Vázquez  
Miembros: Martín Rastellino y Miguel Doyle

### Comité de Estrategia

Presidente: Martín Rastellino  
Miembros: Nilesh Lakhani, Miguel Doyle y Ramiro Lauzán

## Equipo ejecutivo Despegar

Damián Scokin  
CEO y Consejero Delegado

Alberto López Gaffney  
Director Financiero

Gonzalo García Estebarena  
Director de Tecnología

Sebastián Mackinnon  
Director de Socios  
Comerciales y  
Relaciones Institucionales

Mónica Alexandra Silva Silva  
Consejera General

Javiera Ruiz  
Directora de Recursos  
Humanos

Marcelo Grether  
Director de Desarrollo de  
Negocios y Fusiones y  
Adquisiciones

Mariano Rocatti  
Director de Operaciones y  
Servicio de Atención  
al Cliente



# Ética y transparencia

Trabajamos todos los días bajo el compromiso de actuar con integridad y transparencia, y bajo el estricto acuerdo de la Ley. Estos principios de buen comportamiento profesional y moral con los que debemos actuar todas las personas que formamos parte de Despegar están formalizados en nuestro Código de Conducta.

**Nuestro compromiso con la honestidad, la equidad y la objetividad guía nuestro negocio y nos permite asegurar la confianza de nuestros accionistas.**

El Código establece la responsabilidad de actuar en el mejor interés de la compañía, lo que incluye evitar los conflictos de intereses, tanto reales como percibidos. Define las situaciones que podrían considerarse como tales y establece el procedimiento en caso de enfrentarnos a un conflicto de interés, tanto para los miembros del Directorio como para funcionarios o empleados. Los conflictos de interés se divulgan a las partes interesadas, incluidos, como mínimo, los conflictos de interés relacionados con membresía cruzada, participación cruzada con proveedores y otras partes interesadas, existencia de accionistas mayoritarios, y partes

relacionadas, sus relaciones, transacciones y saldos pendientes.

De manera anual, el equipo de Despegar debe realizar un entrenamiento que tiene como objetivo principal reforzar las políticas de cumplimiento de la compañía, para que todas las personas conozcan sobre los principios éticos y normas vigentes que nos guían para actuar con integridad y excelencia. Este curso es de cumplimiento obligatorio y es auditado de manera interna y externa, como lo recomienda la División Criminal del Departamento de Justicia de Estados Unidos a las empresas que cotizan en Bolsa.

Por último, contamos con una política de denuncias y una herramienta de denuncia anónima, gestionada por una compañía externa, que permite a personas de la organización o externas presentar denuncias en relación a prácticas ilegales o violaciones de las políticas de la organización.

**LÍNEAS DE DENUNCIA GRATUITAS**

<b>Argentina</b> 0-800-999-4636	<b>Ecuador</b> 1-800-000031
<b>Brasil</b> 0-800-891-4636	<b>México</b> 01-800-12-33312
<b>Chile</b> 800-835-133	<b>Perú</b> 0-800-00932
<b>Colombia</b> 01-800-752-2222	<b>Uruguay</b> 000-4052-10128
	<b>Venezuela</b> 0-800-162-7357

**ACCEDÉ A LÍNEA ÉTICA CONFIDENCIAL**

## Prevención de la corrupción

En todas las jurisdicciones en las que operamos, estamos sujetos a leyes y reglamentos anticorrupción y a sanciones económicas por el incumplimiento de estas. Por ejemplo, estamos sujetos a una serie de leyes y reglamentos anticorrupción y de sanciones económicas, incluida la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de Estados Unidos (“FCPA”) y los reglamentos administrados y aplicados por la Oficina de Control de Activos Extranjeros (“OFAC”) del Departamento del Tesoro de Estados Unidos. El incumplimiento de estas leyes y reglamentos podría afectar negativamente a nuestro negocio, a nuestros resultados de explotación y a nuestra situación financiera.

La FCPA y otras leyes similares contra el soborno prohíben en general a las empresas y a sus intermediarios realizar pagos indebidos o proporcionar indebidamente cualquier cosa de valor a funcionarios extranjeros, directa o indirectamente, con el fin de obtener o mantener negocios y/u otros beneficios. La FCPA también exige el mantenimiento de registros adecuados y prácticas de contabilidad interna para reflejar con exactitud las transacciones. En virtud de la FCPA, las empresas que operan en Estados Unidos pueden ser consideradas responsables de las acciones llevadas a cabo por sus socios o representantes estratégicos o locales. Otras jurisdicciones en las que operamos han adoptado leyes anticorrupción, antisoborno y antisoborno similares a las que estamos sujetos.

Las infracciones de estas leyes pueden dar lugar a sanciones civiles y penales. Operamos en algunos países considerados de alto riesgo en materia de corrupción y/o sanciones económicas. A pesar de nuestros continuos esfuerzos por garantizar el cumplimiento de la FCPA y leyes similares, así como de las leyes y reglamentos sobre sanciones económicas, no podemos garantizar que nuestros directivos, consejeros, empleados, agentes y terceros intermediarios cumplan dichas leyes y nuestras políticas, y podemos ser considerados responsables en última instancia de cualquier incumplimiento. Si nosotros o nuestros directivos o administradores infringimos dichas leyes u otras similares, podemos estar sujetos a sanciones penales y civiles u otras medidas correctivas, lo que podría dañar nuestra reputación y tener un impacto material adverso en nuestra actividad, situación financiera y resultados de las operaciones.

En 2022, el 100% de nuestros empleados y miembros del órgano de gobierno recibieron formación sobre anticorrupción y fueron comunicados sobre nuestras políticas y procedimientos anticorrupción.

## Gestión de riesgos

Como empresa líder en el sector de los viajes, tenemos una oportunidad única de dar ejemplo a los demás e impulsar un cambio positivo en el sector. Por ello, nuestra estrategia de ESG busca mitigar los riesgos, mejorar la reputación, atraer y retener el mejor talento y contribuir a objetivos sociales y medioambientales más amplios.



# Nuestra mirada de triple impacto



**Ser líderes en nuestro sector nos permite dar el ejemplo e impulsar un cambio constructivo en la industria turística.**

Ser la agencia de viajes líder de América Latina conlleva una gran responsabilidad, y deseamos ejercerla de manera sostenible. Por eso, incorporamos a nuestro modelo una perspectiva de triple impacto, que involucra compromisos ambientales, sociales y de gobernanza.

Nuestra estrategia ASG (Ambiente, Sociedad y Gobernanza) refleja el compromiso de Despegar con el desarrollo sostenible, y la importancia de gestionar estos aspectos para la creación de valor a largo plazo. Mediante la aplicación de esta estrategia, aspiramos a mitigar riesgos, contribuir a objetivos sociales y medioambientales más amplios, así como atraer y retener el mejor talento en nuestra organización.

Trabajamos para que la sustentabilidad sea transversal a todas las decisiones que tomamos, ya que no se trata sólo del impacto de nuestras operaciones, sino del servicio que proponemos y del tipo de turismo que incentivamos.

Creemos que, más que nunca, es el momento propicio para inspirar una nueva manera de viajar; comprometida con la biodiversidad, la cultura y las comunidades de cada destino visitado. Por eso queremos incentivar a nuestra comunidad de viajeros a incorporar prácticas de turismo sustentable que impulsen el impacto socioeconómico positivo del turismo y mitiguen sus efectos ambientales negativos.

Las personas de nuestro equipo saben que esta es una materia en la que el aprendizaje es constante y la mejora es un proceso continuo. No damos nada por sentado y nos capacitamos constantemente porque creemos que es la mejor manera de tomar decisiones conscientes y responsables.



# Estrategia ASG Despegar



## Compromiso ambiental

Como líder del sector, somos conscientes del impacto que los viajes y el turismo tienen en el ambiente. Buscamos mitigar el impacto con iniciativas relacionadas con la reducción del uso de plásticos, la gestión de residuos y la compensación de emisiones de carbono.



## Compromiso social

Despegar representa a una de las comunidades tecnológicas más importantes de América Latina, que hoy sufre una crisis de talento, marcada por la brecha de oportunidades. Por eso, desarrollamos programas de formación tecnológica para mejorar la empleabilidad de las personas jóvenes.



## Compromiso de gobernanza

Tenemos el compromiso de liderar nuestro negocio bajo los más altos estándares de gobierno corporativo. Nuestras políticas y procedimientos de gobierno proporcionan un marco sólido para cumplir con esta responsabilidad.

## Turismo Responsable

Así como el turismo es un gran impulsor de las economías regionales en cada destino, puede tener un impacto negativo en el equilibrio de los ecosistemas. Por eso, en Despegar, buscamos contribuir a que las personas que viajen puedan seguir buenas prácticas y ayudar a impulsar el impacto social positivo y a mitigar los efectos negativos en el ambiente.

En 2022 lanzamos una página especial sobre turismo sustentable que ofrece información, consejos y recomendaciones, para que las personas puedan priorizar la sustentabilidad en su próximo destino. Entre los consejos que compartimos, se incluyen los de apoyar el comercio local y el comercio responsable; reemplazar los plásticos de un sólo uso; utilizar cestos de residuos correctamente, e ideas para contribuir a reducir la huella de carbono de un viaje.

**Viajar es una experiencia que nos enriquece y nos cambia para siempre. Impulsamos el turismo sustentable para que la huella quede en el recuerdo de las personas que viajan, y no en los destinos que visitan.**

Además, en esta sección compartimos las buenas prácticas que han adoptado alojamientos en destinos como Cancún, Punta Cana, Riviera Maya, Playa del Carmen y Río de Janeiro.

Para impulsar la incorporación de estas recomendaciones, durante tres semanas de junio, duplicamos los Puntos Pasaporte Despegar, nuestro Programa de Lealtad, a quienes compraron un alojamiento con sello de sustentabilidad en nuestra plataforma de Argentina, Brasil y México. También, reforzamos la comunicación con consejos en nuestro perfil de Instagram.

[Accedé a la sección de Turismo Responsable](#)





# Decálogo para un viaje más sustentable



## MINIMIZAR LA GENERACIÓN DE RESIDUOS

Cuando viajamos es prácticamente imposible no generar residuos pero podemos minimizarlos. Recuerda tirar tus residuos en contenedores apropiados, separarlos según su procedencia.



## HIDRATARSE Y LLEVAR UN TERMO PROPIO

Mantente hidratado con tu propio recipiente o termo, el cual puedes llenar en el hospedaje. Así, evitas la compra de agua embotellada y el plástico de un sólo uso.



## COMPRAR PRODUCTOS LOCALES

Ser sustentable es apoyar a las localidades y a las personas que viven del turismo. Puedes contribuir al adquirir sus artesanías y comidas, lo que te sumará frescura y sabor local a la experiencia.



## ELEGIR SERVICIOS LOCALES

Priorizar servicios brindados por personas del lugar, como guías o tours. Así, conocerás el lugar de la mano de quienes más lo conocen y contribuyes a apoyar su economía.



## HOSPEDARSE DE FORMA RESPONSABLE

Si amas la aventura y te gusta acampar al aire libre, debes informarte sobre donde está permitido y es seguro hacerlo, y como protegerlo. Al hospedarte en hoteles, dale preferencia a los que estén comprometidos con reducir su impacto ambiental.



## INVESTIGAR SOBRE LOS DESTINOS Y LAS ACTIVIDADES

Elige experiencias turísticas que promuevan el cuidado del ambiente, la protección de los ecosistemas o impacten positivamente en la vida de las comunidades locales.



## RESPETAR LA FLORA Y FAUNA

Es muy importante, sobre todo si nos encontramos en presencia de entornos naturales, que los mantengamos así, evitando afectar la flora y fauna. Si tu viaje es en un lugar de este tipo, contribuye respetando a los animales silvestres o salvajes, logrando que el viaje sea una experiencia en armonía con el medio ambiente.



## NO EXTRAER ESPECIES VEGETALES O ANIMALES

Puede parecer inofensivo, pero extraer plantas, insectos o cualquier clase de animal, altera el equilibrio del ecosistema.



## OPTAR POR EL USO DE BICICLETAS

La bicicleta es un medio de movilidad sustentable y práctico, que te permite visitar lugares montañosos o incluso recorrer ciudades completas, con bajo impacto ambiental.



## ADECUARSE A LAS COSTUMBRES DEL DESTINO

Al llegar a un lugar, somos invitados a una casa ajena, por lo que debemos respetar las costumbres y tradiciones locales.



## Compromiso de viajes sostenibles

En 2022 firmamos un acuerdo de colaboración para impulsar el Compromiso de Viajes Sostenibles de la UNESCO. Este acuerdo tiene el propósito de promover los viajes sostenibles, la resiliencia comunitaria y la conservación del patrimonio a nivel mundial, con la finalidad de cambiar la naturaleza y el impacto del turismo global.

El Compromiso de la UNESCO responde a la necesidad de proporcionar a quienes viajan información sobre las empresas de viajes comprometidas con la sostenibilidad mediante la preservación de la cultura y el patrimonio, así como la minimización de los efectos ambientales negativos que los viajes pueden llegar a tener en los destinos.

## Taller de consumo responsable

Invitamos al equipo de la Asociación Civil AMARTYA, que se dedica a promover una cultura de sustentabilidad, a brindar un taller sobre el consumo responsable como herramienta de transformación. Casi cien personas de Despegar se sumaron a esta conversación virtual y aprendieron acerca de cómo elegir productos y servicios, evaluando sus impactos sociales y ambientales.

**98**  
personas de Despegar  
capacitadas

## Cubrí la huella de carbono de tu vuelo

Queremos que cada día más personas viajeras se sumen a nuestro compromiso de hacer un turismo más sustentable. Por eso, en abril invitamos a quienes compraron vuelos nacionales dentro de Argentina a compensar la huella de carbono de su viaje. Para eso, ofrecimos la posibilidad de realizar una donación a la ONG Plantarse. Con este aporte, la ONG puede plantar la cantidad de árboles nativos necesarios para neutralizar la huella de carbono de su vuelo.

Como resultado, el 2,91% de las personas que entraron a la página, compensaron la huella de carbono de su vuelo.

## Grupo Sustentabilidad Despegar

Creamos un grupo específico en nuestra red social interna Workplace para compartir todas las acciones e iniciativas que impulsamos relacionadas con la sustentabilidad. Este espacio colaborativo, del que participan más de 300 personas, promueve la propuesta de ideas, consejos y buenas prácticas sociales y ambientales.



# La mejor experiencia de uso



Desde hace 23 años revolucionamos la industria de viajes en América Latina a través de la tecnología. El valor de Despegar está basado en el talento de nuestro equipo. Nuestro diferencial es la innovación y un profundo conocimiento de las personas latinoamericanas. Promoviendo una cultura de trabajo dinámica y ágil, somos capaces de ofrecer una experiencia de viaje personalizada a millones de clientes.

Sabemos lo que quiere el viajero latinoamericano y evolucionamos continuamente para adaptar nuestra propuesta de valor, que se genera mediante la integración de productos y servicios y resolviendo las diferentes necesidades para una experiencia única a lo largo del viaje. El viajero latinoamericano puede armar el paquete de viaje a su manera, obteniendo siempre un descuento significativo y todo en un mismo lugar.

A través de la tecnología logramos simplificar los procesos de compra y postventa, promoviendo la autogestión, colaborando en la resolución de problemas y aportando nuestra experiencia y curaduría en la elección de socios estratégicos.

## Las personas en el centro

La satisfacción de nuestros clientes es nuestra máxima prioridad. Buscamos ofrecerles una experiencia única y convertirnos en su agencia de viaje predilecta, garantizando así que nos vuelvan a elegir. Llevamos adelante este esfuerzo de manera transversal, con foco tanto en la instancia de venta como en el servicio de

postventa. Gracias a nuestros esfuerzos del último año, hemos logrado incrementar nuestro índice de satisfacción postventa en más de 20 puntos.

Implementamos una estrategia de atención omnicanal con un enfoque creciente en el ámbito digital. Sin embargo, desde 2022 priorizamos la atención telefónica de pasajeros en destino, con el objetivo de otorgarles una solución rápida a aquellos que enfrentan situaciones críticas.

El 100% de los servicios que comercializamos son evaluados previamente por un equipo multidisciplinario. Dicha evaluación contempla el cumplimiento de aspectos de salud y seguridad en torno a la legislación aplicable y los más altos estándares de la industria.

La totalidad de nuestros servicios cumplen con los requisitos de información del producto. La oferta de nuestros servicios en cada sitio web se rige por nuestra política de servicio y los términos y condiciones publicados, los cuales establecen el marco a través del cual se regula su uso, componentes del servicio, y procedimientos de devolución, entre otros aspectos.

Mantenemos un enfoque de transparencia y ética en nuestras prácticas comerciales, asegurando el cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes, promoviendo la satisfacción y confianza de nuestros clientes.



## Plan de Crecimiento 2022-2023

Trabajamos con la visión de convertirnos en la compañía más confiable en la industria. Nuestro objetivo es incrementar la preferencia de las personas al mismo tiempo que construimos una ventaja competitiva para impulsar el crecimiento. Llevamos adelante este objetivo con nuestro Plan Crecimiento 2022-23, que se basa en cuatro ejes de trabajo:

### Postventa digital

Nuestra plataforma omnicanal es la columna vertebral para posicionar nuestro servicio. Mejoramos la capacidad de autogestión de clientes, desde tres ejes de desarrollo de la función Mis Viajes: visibilidad de la información, seguimiento de solicitudes y autogestión.

### La mejor experiencia para nuestros agentes

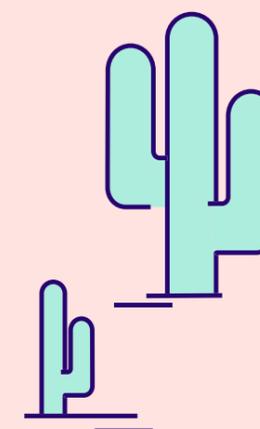
Trabajamos en la mejora continua de nuestras herramientas para agentes, creando una interfaz más sencilla que simplifica su trabajo. Con el objetivo de mejorar la atención y los costos, realizamos pruebas piloto para definir la combinación óptima de agentes propios y de proveedores.

### Servicio diferenciado para nuestros clientes

Rediseñamos nuestro recorrido de cliente empleando nuevas estrategias de ruteo según complejidad de la tarea para garantizar resolución y potenciar la experiencia. Gracias a varias acciones de mejora de producto, basadas en la retroalimentación del cliente, a fines de diciembre nuestro indicador de satisfacción postventa (NPS) sobrepasó los niveles post pandemia.

### Modelo de servicio eficiente en costos

Las iniciativas logran impulsar el servicio con un modelo que es eficiente en costos y altamente escalable.





# Seguridad de la información

La seguridad de la información es un aspecto crítico que monitoreamos y gestionamos de manera permanente. Los riesgos de ataque, intrusión o interrupción relacionados con la seguridad son persistentes y por ello tenemos un equipo dedicado, que reporta al Director de Tecnología (CTO).

Nuestra estrategia de seguridad se basa en la visión de promover una gestión eficiente de los riesgos tecnológicos y de ciberseguridad. A largo plazo, esta visión se basa en los marcos de ciberseguridad NIST y los controles de seguridad crítica CIS.

En el marco de esta estrategia, en 2022 iniciamos el proceso de migración hacia el Modelo de Madurez de Seguridad para usuarios de nube a través de Amazon Web Services (AWS).

Nuestra misión es apoyar el negocio de Despegar identificando, priorizando y asesorando en la reducción de los riesgos tecnológicos y de ciberseguridad relevantes para mantenerlos en un nivel aceptable de acuerdo con los estándares de la industria.

Equipos claves para garantizar nuestra seguridad de la información:

## **GOBERNANZA, RIESGO Y CUMPLIMIENTO**

Asegura que cumplimos con la normativa y estamos en un nivel de ciberriesgo aceptable.

## **PROTECCIÓN DE DATOS**

Garantiza que los datos sensibles se identifican y protegen adecuadamente.

## **DESARROLLO Y SEGURIDAD DE APLICACIONES**

Desarrolla soluciones de ciberseguridad y garantiza que nuestro producto es seguro por diseño.

## **SEGURIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA**

Garantizar que nuestra infraestructura y perímetro de seguridad estén adecuadamente protegidos, sean resistentes y seguros por diseño.

## **CENTRO DE OPERACIONES DE SEGURIDAD**

Supervisa de forma continua la seguridad y da garantía de que estamos preparados para un incidente de seguridad.

## **GESTIÓN DE ACCESO A IDENTIDADES**

Garantiza el acceso de los usuarios con menos privilegios y que necesitan saber.

Los factores clave del éxito de nuestra estrategia son la automatización de las tareas de seguridad; la Confianza cero, que implica los principios de seguridad “necesidad de saber” y “menor privilegio” sean aplicados en toda la red, los dispositivos, las personas y las aplicaciones; la Ciber Resiliencia, es decir, la capacidad de anticipar, resistir, recuperarse y adaptarse a condiciones adversas, tensiones, ataques o compromisos en sistemas que utilizan o están habilitados por recursos cibernéticos; y la gestión continua de vulnerabilidades.

La tecnología es el sostén y el diferencial de nuestro negocio. Por eso, buscamos prevenir todo tipo de interrupción del sistema, brecha de seguridad o falta de suficiente redundancia en nuestros sistemas de información.



# Cómo manejamos la información personal

Estamos comprometidos con la protección de la privacidad y en asegurar que todos los datos personales de quienes usan nuestras plataformas sean tratados de acuerdo con la ley aplicable y las mejores prácticas del mercado.

Nuestra Política de Privacidad establece y garantiza el uso responsable de los datos que son tratados únicamente tras obtener el consentimiento explícito de nuestros clientes.

Los principios que guían nuestra manera de tratar los datos personales:

- Toda recopilación y tratamiento de datos personales se lleva a cabo de acuerdo con nuestra Política de Privacidad y para cumplir con los fines allí establecidos.
- Los datos personales no serán transferidos, vendidos, arrendados o divulgados de alguna forma distinta a la que indicamos en nuestra Política de Privacidad.
- Cuando un dato personal ya no sea necesario y no tengamos la obligación legal de almacenarlo, nuestra intención será eliminarlo, destruirlo o anonimizarlo.
- Nuestra intención es recopilar la menor cantidad de datos personales necesaria, recolectando únicamente los necesarios para cumplir con los fines previstos en nuestra Política.

Nuestro modelo de negocio se basa en obtener ingresos de las transacciones que nuestros clientes realizan en nuestra plataforma y no en compartir datos de nuestras audiencias con otras empresas. Recogemos los datos de los clientes únicamente con el fin de completar transacciones y de mejorar la experiencia de uso en base a sus intereses y necesidades.

Los datos se procesan y almacenan en los servidores de Despegar y en los de terceros proveedores. Los contratos con estos proveedores garantizan el estricto cumplimiento de los acuerdos de seguridad y confidencialidad previstos en la política de privacidad.

Durante 2022, no registramos pérdidas económicas como consecuencia de procedimientos judiciales relacionados con la privacidad de los usuarios. Hasta el momento, nuestros principales productos o servicios no están sujetos a supervisión, bloqueo, filtrado de contenidos o censura exigidos por los gobiernos en ningún condado.

En el período de reporte no tuvimos reclamos relativos a violaciones de la privacidad de clientes por terceras partes ni por autoridades regulatorias. Además, no identificamos casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.

## Gestión de riesgos de TI

Nuestra Política de Gestión de Riesgos de tecnologías de la información para los activos tecnológicos que dan soporte al negocio define los lineamientos para la identificación, análisis, tratamiento y monitoreo de dichos riesgos.

Identificamos riesgos en base a diferentes fuentes como las revisiones y evaluaciones de seguridad; auditorías de cumplimiento de seguridad; descubrimientos ad hoc por el equipo de Seguridad de la Información o colaboradores; ejercicios de modelado de amenazas; y revisiones de contratos y/o proyectos de outsourcing.

El Comité de Riesgos IT es responsable de aprobar la estrategia de tratamiento de los riesgos detectados y corroborar que éstos disminuyan a un nivel aceptable o por debajo del umbral establecido.

**0**  
**filtraciones o violaciones de datos de las personas usuarias en 2022**



# Trabajar en Despegar



Ser parte de Despegar es crecer, es desarrollarse, es proponerse un objetivo y no parar hasta alcanzarlo.

## La experiencia D!

Ser parte de Despegar es ir siempre por más. Somos un equipo innovador que se destaca por su talento, exigencia y ambición de superarnos. Trabajamos en equipo, aprendemos de los mejores y nunca paramos de hacer. Porque la acción es evolución y esa es nuestra mejor escuela.

### Cómo somos

- Sabemos que somos parte de un ecosistema regional y actuamos en consecuencia
- Ante la duda, avanzamos. Nos gusta asumir riesgos.
- Nos desafiamos a nivel personal y de equipo. Promovemos el crecimiento personal y aportamos al de pares y equipo.
- Ante todo, pensamos como cliente y con el cliente.
- La curiosidad es nuestro motor, buscamos y creamos tendencia.
- Nos comprometemos con la acción y el resultado, no nos quedamos en la idea.

### Nuestros valores

- **Pensamos en grande y tenemos ambición.**
- **Colaboramos y actuamos en equipo.**
- **Siempre apasionados y con foco en el cliente.**
- **Creamos valor con innovación.**
- **Estamos orgullosos por la excelencia.**
- **Somos dinámicos y flexibles.**



# Somos #EquipoDespegar

Distribución de la población según identificación de género



1820 mujeres

1800 a tiempo completo 98,9%



2224 varones

2169 a tiempo completo 97,5%

MÉXICO

1426 total



ARGENTINA

1243 total



URUGUAY

348 total



COLOMBIA

344 total



BRASIL

275 total



CHILE

217 total



REP. DOMINICANA

97 total



PERÚ

86 total



ESTADOS UNIDOS

8 total





# Ayudar al equipo a despegar

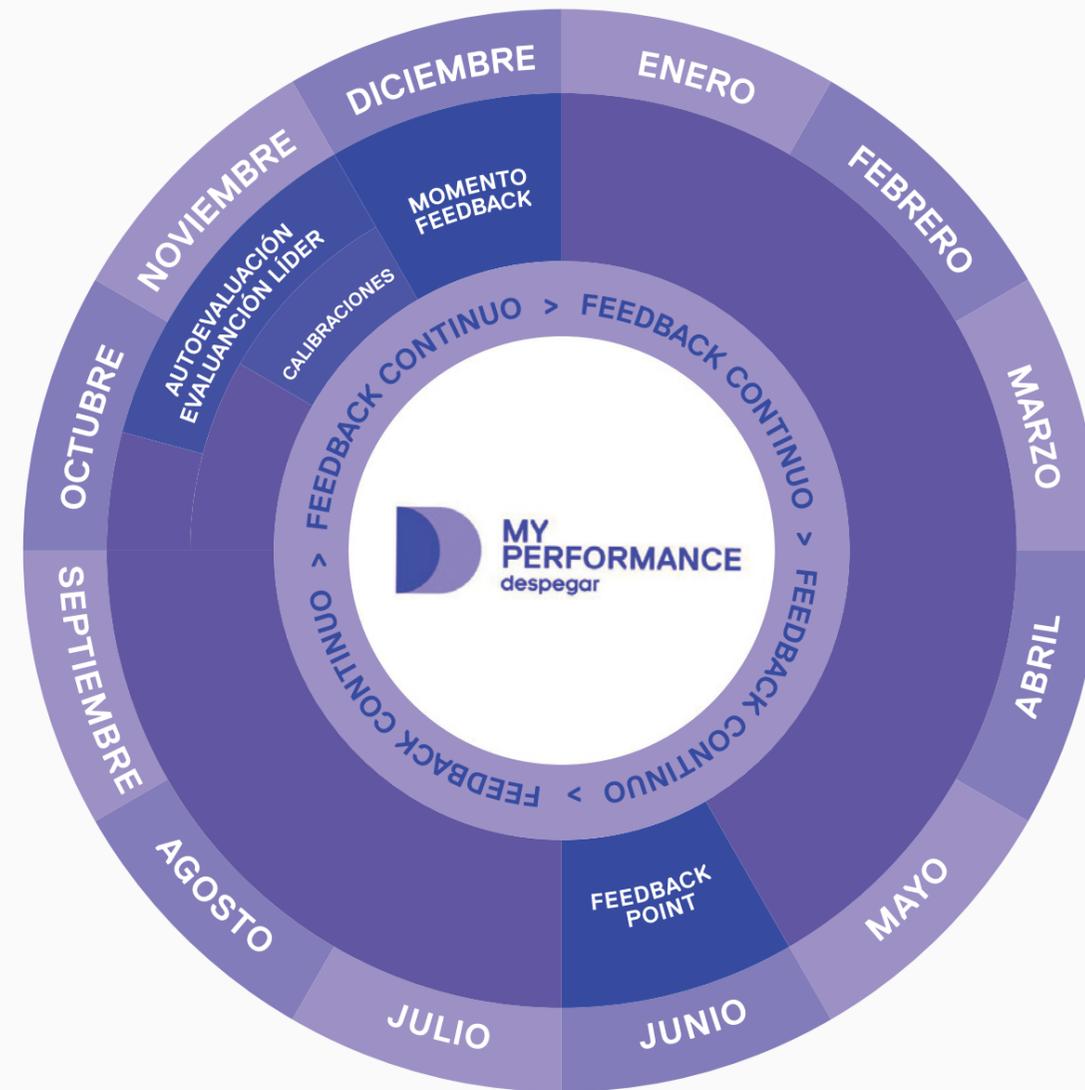
En Despegar somos escuela, donde nos superamos aprendemos y nos transformamos todos los días. Creamos un lugar para que nuestros talentos se desarrollen y alcancen su mayor potencial para crear las mejores experiencias de viaje.

Para lograrlo, diseñamos un proceso de gestión del desempeño basado en las competencias que representan los comportamientos que guían nuestra cultura y valores: la ambición de éxito; el trabajo en equipo; el foco en el cliente; la innovación; la excelencia operativa; y la flexibilidad.

Este proceso, que llamamos My Performance, busca promover una cultura de excelencia, asegurar la meritocracia e impulsar el feedback continuo para ayudar a que las personas puedan desarrollarse en Despegar.

A lo largo del año, cada persona de Despegar tiene instancias de devolución que la ayudan en su desarrollo de carrera y a alcanzar las metas planteadas a principio de año. Cada instancia brinda herramientas de desarrollo a las personas y a la vez nos permite alinear el desempeño a las metas de negocio. Estos procesos se unifican en la plataforma MyPeople, de Oracle, con el fin de centralizar y organizar la información de cada talento, garantizando la trazabilidad de los datos y poder usarlo en la toma de decisiones. Esta información nos permite evaluar cambios organizacionales, promociones y compensaciones de los equipos, ya que nos basamos en la filosofía de la meritocracia. Además, evaluamos el potencial de los talentos que ocupan posiciones de liderazgo, para diseñar y co-crear planes de desarrollo en conjunto.

Adicionalmente las personas en Despegar tiene acceso a entrenamientos para mejorar su performance a través de Workplace y de Udemy, donde buscamos fortalecer los planes de crecimiento a través del conocimiento.



**100%**  
de las personas de Despegar recibió  
una evaluación de desempeño



## Ser el mejor lugar para trabajar

Medimos el ambiente laboral y la motivación de las personas con una Encuesta de Clima anual. Se trata de un proceso de escucha activa que permite identificar oportunidades para crear la mejor experiencia Despegar, y así convertirnos en el mejor lugar para trabajar.

Con esta encuesta buscamos reconocer el orgullo de #SerParteD! y medir la percepción de la propuesta de valor interna. Los resultados son comunicados a todos los equipos para enfocar los esfuerzos en construir planes de acción sólidos y seguir evolucionando en equipo.

**79%**  
de las personas  
considera que  
Despegar es un gran  
lugar para trabajar

**91%**  
de participación

(1) Manpower, Escasez de talento 2023 [https://www.manpower-group.com.ar/investigaciones/Escasez\\_de\\_talento\\_2023](https://www.manpower-group.com.ar/investigaciones/Escasez_de_talento_2023)

## Aprender y no parar de hacer

Creemos que la acción es evolución y esa es nuestra mejor escuela. Por eso buscamos aprender de los mejores y no parar de hacer.

Somos formadores de talento de la industria para Latinoamérica y el mundo, por eso contamos con diversos programas para hacer crecer a nuestro equipo, que combinan aprendizaje en el puesto de trabajo con capacitación específica para cada perfil. Nos basamos en un modelo de desarrollo 70-20-10: 70% experiencias en el puesto de trabajo, 20% aprendizaje a través de otros y 10% aprendizaje académico.

### Programa de aceleración digital

Programa de formación y desarrollo que busca acelerar el conocimiento de nuestras áreas centrales al negocio: Comercial, Gestión de Ingresos, Marketing, Operaciones, Planeamiento Financiero, Producto, entre otras, orientado a formar especialistas en comercio electrónico de la región desde niveles iniciales. Durante un año, las personas analistas junior que ingresan a estas áreas reciben entrenamientos de negocio y de cultura para potenciar así sus carreras y formarlas para superarse dentro de la organización. Participan personas de equipos de alto impacto a nivel regional, e interactúan con planes

estratégicos de negocio en su día a día. Creemos que la mejor manera de aprender es haciendo, involucrándose, y es en esa idea en lo que se basa todo el proyecto y formación. Cuentan con apoyo de líderes durante su año de programa.

**900**  
personas  
inscriptas  
en 2022

**8**  
personas  
ingresaron  
a Despegar

### Jóvenes de Alto Vuelo

El sector de las tecnologías de la información crece y genera oportunidades de empleo calificado, pero en Latinoamérica hay cada vez menos talento para acompañar este desarrollo. Según un estudio de la consultora Manpower<sup>1</sup>, la industria de la tecnología de la información se encuentra entre los sectores con mayor escasez de talento en la Argentina, en tanto que un 85% de las compañías declara tener dificultades para cubrir estas posiciones.

Para superar este desafío, en 2013 creamos nuestro programa de formación tecnológica Jóvenes de Alto Vuelo destinado a capacitar en tecnologías de desarrollo web. Se trata de una oportunidad única para mejorar la empleabilidad de jóvenes de la mano de los especialistas del #EquipoDespegar y potenciar sus posibilidades de insertarse en el mundo de las tecnologías de la información.

En nuestra edición de 2022 recibimos a más de 5000 postulantes de los cuales se seleccionaron 29 estudiantes de Argentina y 4 de Uruguay.

Más de 150 desarrolladores de Despegar participaron de manera voluntaria para entrenar y compartir su experiencia con los nuevos talentos durante 12 semanas.

En las primeras tres semanas se formaron en programación Java, para luego dedicarse a desarrollar una app para resolver necesidades de la industria del turismo. Además, tuvieron cinco semanas de formación técnica en ingeniería de software, que incluyó preparación online y mentoreo, y 12 horas de talleres para ayudar el desarrollo de habilidades blandas como gestión del tiempo y desarrollo de equipos.

**33**  
jóvenes  
capacitados

**+5000**  
postulaciones

**255**  
horas de  
entrenamiento  
online para  
cada joven

**25**  
horas de tutoría  
y mentoreo para  
cada joven



## UX Boarding Pass

La experiencia de usuario (UX) es esencial para nuestra propuesta de valor. Conocer la percepción, necesidades, hábitos y creencias de las personas que viajan en Latinoamérica nos permite crear experiencias diferenciadas y personalizadas que resuelvan sus necesidades. Por eso, creamos un programa intensivo de desarrollo y formación dirigido a personas con conocimiento de diseño y/o redacción que deseen desarrollar al máximo sus competencias de UX.

Despegar UX Boarding Pass es un programa de formación de un mes y medio, basado en 11 clases virtuales de 4 horas cada una, con una frecuencia de 2 veces por semana. Allí, los participantes aprenden sobre contenido, diseño e investigación, además de llevar a la práctica diversas técnicas y procesos que les permitirán despegar su carrera profesional.

En 2022, seleccionamos 16 personas para vivir esta experiencia, de las cuales 6 ingresaron a Despegar como diseñadores y/o analistas de contenido.



**+6500**  
personas inscriptas  
en 2022

**16**  
personas capacitadas  
en UX

**6**  
personas ingresaron  
a Despegar

## Formación de líderes

Trabajamos constantemente en desarrollar las competencias de nuestros líderes actuales y futuros. Contamos con cuatro programas de formación especialmente diseñados para cada etapa de desarrollo del liderazgo: Ser Líder, Acelerar Nuestros Equipos, Programa de Liderazgo Senior e Impulsando el Liderazgo Senior.

Utilizamos la plataforma de cursos online Udemy y Coursera para brindar una propuesta de capacitación que se organiza de acuerdo a las competencias principales que propone el programa: Pensamiento Crítico, Resolución de Problemas, Negociación y Comunicación Efectiva.

Adicionalmente, 4 de nuestros líderes ejecutivos participaron en programas en Harvard y Singularity University como parte de su formación profesional.

**10.000**  
horas de formación  
en 2022

**6**  
horas promedio  
por persona

## Indicadores de capacitación

### DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

**21.288**  
total de horas de formación

**10.009,5 h**  
mujeres  
6 horas promedio

**11.278,5 h**  
varones  
6 horas promedio

### DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA LABORAL

**6365 h**  
líderes  
10 horas promedio

**14.923 h**  
profesionales  
y operativos  
5 horas promedio



# La propuesta de valor Despegar

Creemos que las personas pueden despegar, cuando encuentran el mejor equilibrio entre su vida personal y la profesional. Por eso, contamos con una propuesta de beneficios que no diferencia entre las personas que trabajan a tiempo completo o parcial.

## SEMANA DESPEGAR

Ofrecemos una semana adicional de vacaciones a todos nuestros colaboradores.

## ALMUERZO

Abonamos una suma remunerativa, mediante recibo de sueldo, para cubrir gastos de almuerzo.

## REINTEGRO POR GUARDERÍA

Ofrecemos reintegros por guardería para hombres y mujeres con hijos hasta 3 años inclusive.

## LICENCIAS EXTENDIDAS

Otorgamos dos meses de licencia adicional remunerada por maternidad para las personas gestantes, y hasta cinco meses de licencia remunerada para cuidadores primarios en caso de adopción. Para personas no gestantes y/o cuidadores secundarios en caso de adopción, ofrecemos un mes completo de licencia paga.



Nos gusta trabajar al 100% y también celebrar los frutos de todo lo que alcanzamos en equipo. Nuestra cultura de celebración busca reconocer y motivar a cada una de las personas que forma parte de Despegar a ir siempre por más. Por eso, organizamos celebraciones para los hitos del negocio, reconocer la performance de nuestro equipo y otros momentos, que pueden ir desde un encuentro a un premio. ¿Cómo premiamos? Con lo que más nos apasiona: ¡viajes!

## Ecosistema de comunicación interna

Construimos la experiencia Despegar desde una comunicación participativa en la que todas las personas de Despegar puedan conversar y sentirse parte.

### WORKPLACE

Nuestro canal principal de comunicación, una red participativa y colaborativa, en la que interactuamos y compartimos las novedades de la compañía. Es una plataforma que refuerza nuestro valor equipo.

### NEWSLETTER EQUIPO DESPEGAR 360°

Resumen de las principales novedades de la organización.

### EARNINGS RELEASE

Cada trimestre nuestros CEO y CFO nos comparten los resultados del negocio y cómo evoluciona la compañía, de manera virtual en Workplace.

### ENCUENTROS CON CHIEFS

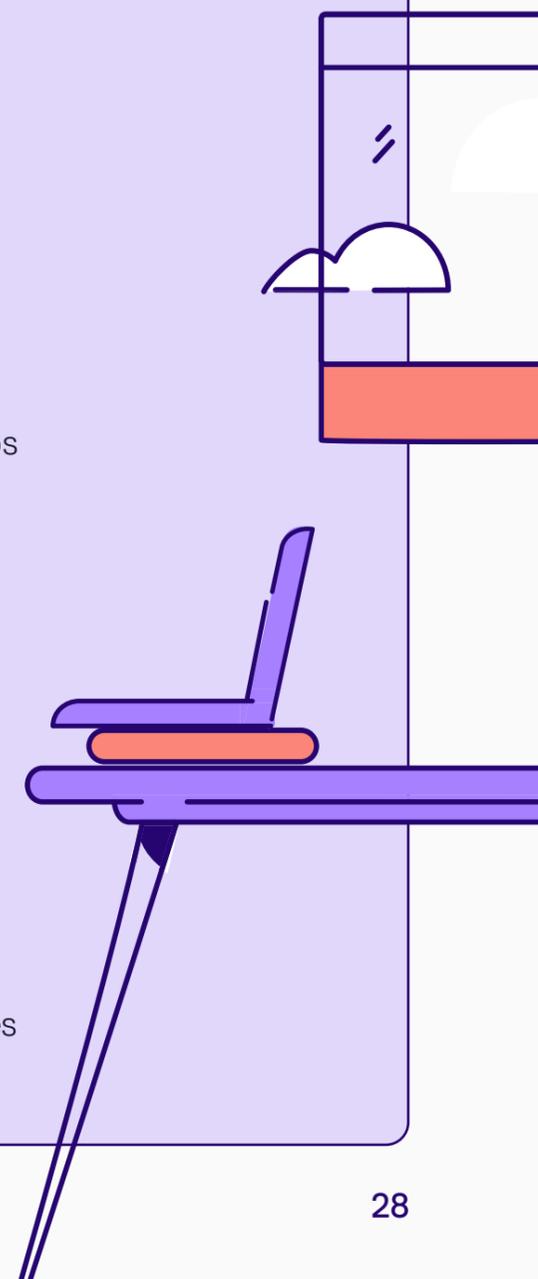
Espacio frecuente de charla abierta con líderes de Despegar, que se lleva a cabo con las visitas de los Chief a los países.

### CHECKPOINT

Reunión de Chiefs de cada dirección donde comparten avances del negocio, del plan de crecimiento y novedades de Recursos Humanos.

### LEADERSHIP TEAM PLUS LT+

Espacio mensual entre líderes de la compañía donde comparten avances de las prioridades estratégicas y del negocio.





# Diversidad e inclusión

Sabemos que el mejor equipo se forma con experiencias diversas. Somos un equipo multicultural integrado por personas de distintos países, con orígenes y formación diversa, que trabajamos en conjunto todos los días para desarrollar las mejores experiencias para que los viajes enriquezcan la vida de las personas.

Nuestra meta es promover la creatividad, la inclusión y la innovación en nuestros equipos mediante prácticas y comportamientos que garanticen la igualdad de oportunidades.

En 2022 diseñamos una estrategia de Diversidad e Inclusión hacia 2025 que propone trabajar y reflexionar en los ejes de Género, Interculturalidad y Diversidad de contextos de profesiones y académicos. Además de estos ejes, vemos la diversidad como un todo y nos enfocamos en que todas las personas se sientan libres de expresarse de forma segura en Despegar.

Nuestros compromisos en materia de Diversidad e Inclusión son:

1. Aumentar el balance de género en los equipos, enfocándonos en mayor representación de mujeres en el equipo de liderazgo (Dirección hacia arriba). **En 2022 tuvimos un 19% de representación de mujeres en posiciones de Liderazgo.**
2. Hacer crecer los equipos de diferentes mercados, para promover diversidad de culturas y nacionalidades, afianzando la mirada local.
3. Atraer talento con diversidad de formación académica y experiencias laborales.



Sabemos que hay un largo recorrido por delante, pero los resultados de nuestra Encuesta de Clima de 2022 nos demuestran que la diversidad y la inclusión ya son parte de nuestra cultura:

**89%**  
de las personas cree que puede ser ella misma en Despegar

**80%**  
de las personas se siente cómoda de expresar sus ideas u opiniones en Despegar

**83%**  
de las personas cree que la compañía ofrece igualdad de oportunidades, sin importar creencias, ideologías, género o condiciones físicas

## NUEVAS CONTRATACIONES

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO	MUJERES	VARONES
Argentina	124	236
Brasil	59	30
Chile	39	11
Colombia	78	75
Estados Unidos	1	3
México	297	447
Perú	22	19
Rep. Dominicana	10	34
Uruguay	35	56
<b>Total</b>	<b>665</b>	<b>911</b>

DISTRIBUCIÓN POR EDAD	18-29 AÑOS	30-50 AÑOS	+50 AÑOS
Argentina	190	168	2
Brasil	35	52	2
Chile	15	29	6
Colombia	75	78	-
Estados Unidos	-	3	1
México	391	324	29
Perú	15	26	-
Rep. Dominicana	8	31	5
Uruguay	57	33	1
<b>Total</b>	<b>786</b>	<b>744</b>	<b>46</b>

## ÓRGANO DE GOBIERNO

Por género	
Varones	7
Mujeres	0
Por grupo de edad	
Menores de 30 años	0
Entre 30 y 50 años	1
Más de 50 años	6



## Plan de diversidad 2022-2025

### 2022

**Diseño y redefinición de la filosofía de diversidad e inclusión**

### 2023

Socializar y reflexionar sobre qué es la diversidad para Despegar en tres ejes claves: género, interculturalidad y contextos profesionales y académicos.

### 2024

Incorporar un enfoque de Diversidad e inclusión en nuestros procesos de atracción y desarrollo del talento, con foco en aumentar la representatividad de género, nacionalidades y contextos profesionales y académicos.

### 2025

Lograr que el compromiso de equipos y líderes con la diversidad se refleje en sus equipos de trabajo.

### ALGUNOS PROGRESOS

- Creamos un equipo de Diversidad multipaís, multigénero y con diferentes orígenes sociales. Lo integran 14 personas de la organización con posiciones de liderazgo, que apoyaron en la creación y diseño de la filosofía de D&I.
- Creamos un censo para conocer más de nuestros equipos y generar acciones a través de cada realidad.
- Tenemos charlas frecuentes cada 3 meses en 2023, para celebrar efemérides de diversidad como: Mes de la mujer, mes del orgullo y charlas asociadas a lo que es multiculturalidad y contextos diversos profesionales y académicos.

- Creamos talleres de sesgos y diversidad al momento de realizar entrevistas de forma tal que nuestros líderes puedan seleccionar talento diverso al momento de sumarse a sus equipos.
- Potenciamos nuestra propuesta de valor acompañando a nuestros equipos en momentos importantes de sus vidas. Esto implica licencias pagas extendidas para paternidad, maternidad y adopciones así como también la cobertura de guardería para sus hijos.

- El equipo de Brasil creció de 190 a 507 personas y el de Colombia pasó de 240 a 348 personas. De la misma forma se comenzó a contratar posiciones de liderazgo fuera de la casa matriz, para reforzar una perspectiva multipaís.
- Los equipos de adquisición de talento trabajaron en sumar mujeres a los procesos de liderazgo, incluyendo una posición en la mesa del Comité Ejecutivo.



# Comunidad



## Capacitar para Despegar

Aunque disfrutamos los viajes, nuestro compromiso está arraigado en tierra firme. Nuestra estrategia de impacto social se enfoca en impulsar y apoyar iniciativas que permitan a nuestras comunidades despegar: es decir, a crecer de manera inclusiva y sostenible.

Creemos en el poder de la educación y la tecnología para generar integración y equidad. Por eso, en 2019 creamos Capacitar para Despegar, nuestro programa de impacto social que busca brindar herramientas a las personas más jóvenes para mejorar su empleabilidad y multiplicar sus oportunidades de inclusión laboral.

Capacitar para Despegar abarca desde el diseño y desarrollo de cursos de formación en tecnología y lenguaje de programación, hasta mentorías en áreas comerciales y administrativas, así como capacitaciones en habilidades sociolaborales.

En cada país donde operamos, implementamos este programa a través de alianzas estratégicas con organizaciones no gubernamentales y en coordinación con entidades públicas que aborden la problemática en áreas con acceso

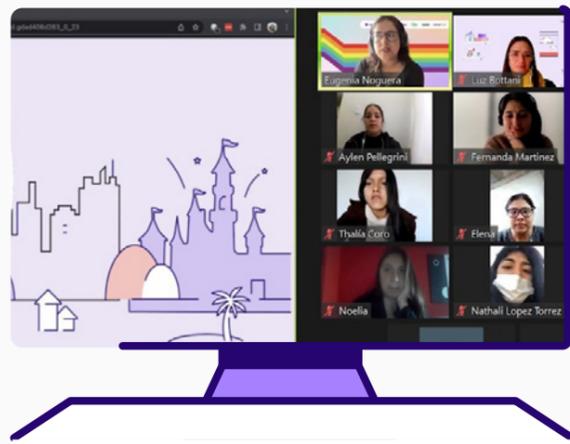
limitado a la educación formal. Como siempre, nada de esto sería posible sin el compromiso de nuestro equipo. Las personas de nuestro equipo participan voluntariamente en el diseño y desarrollo de talleres en los que comparten su conocimiento y ayudan a jóvenes para mejorar sus habilidades para el empleo.

**89**  
personas beneficiadas  
en 2022

**96**  
personas  
voluntarias

**30**  
encuentros con  
la comunidad





## Capacitar para Despegar en Barrio Mugica

Desde 2019 trabajamos en sinergia con el Centro de Desarrollo Emprendedor y Laboral del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (CEDEL) para ofrecer espacios de capacitación a la población del Barrio Mugica de la Ciudad de Buenos Aires.

Las entrevistas laborales son la oportunidad para destacar el potencial de cada persona y al mismo tiempo conocer la organización y posición a la que se está aplicando. Por eso, un equipo de voluntarios de Despegar diseñó y dictó cuatro talleres de simulacro de entrevista para ayudar a las personas del Barrio Mugica a estar bien preparados para estas oportunidades. En los encuentros se invitó a las personas a pensar su discurso y prepararse para sacar lo mejor de una entrevista. Además, hicieron una entrevista online de práctica con una persona

voluntaria de Despegar lo que les permitió experimentar y familiarizarse con el proceso de entrevista virtual. Esto les proporcionó un valioso aprendizaje que ayuda a fortalecer su confianza y sus habilidades para futuras entrevistas laborales.

Queremos acercar a las personas al conocimiento de sus derechos laborales, por eso nuestro Gerente Senior de Administración de Personas brindó una clase especial de 2 horas para 21 vecinos y vecinas del Barrio Mugica sobre los detalles de la Ley de Contrato de Trabajo. Allí, explicó los derechos y obligaciones de una persona trabajadora en Argentina y abrió un espacio de consulta para dudas y preguntas en torno al tema.

Poder enviar y recibir correos electrónicos es fundamental para acceder a oportunidades laborales. Por eso, un equipo de cinco voluntarias de Despegar facilitó una clase especial sobre el uso de la plataforma Gmail a 12 vecinos y vecinas del Barrio Mugica. Asimismo, el equipo de personas voluntarias de Despegar desarrolló una clase específica sobre uso de LinkedIn para perfiles relacionados con tecnología.

**74**  
**personas alcanzadas**  
**con los talleres**



## Capacitación en lenguaje Python junto a Mumuki

Python es un lenguaje de programación ampliamente utilizado en las aplicaciones web, el desarrollo de software, la ciencia de datos y el machine learning. Quienes desarrollan sistemas utilizan Python por su eficiencia, facilidad de aprendizaje y compatibilidad con diversas plataformas.

Por esta razón, creamos un curso de programación en lenguaje Python para 15 chicos y chicas del Barrio Mugica y Rodrigo Bueno, en colaboración con Mumuki. Este es un proyecto argentino que promueve el aprendizaje de la programación empleando contenido y software libre, mediante la práctica constante y progresiva, acompañada de fundamentos teóricos y potenciada tanto por recursos virtuales como por el apoyo docente. El programa tuvo una duración de 90 horas cátedra, llevándose a cabo en dos encuentros teóricos y prácticos por semana, entre septiembre y diciembre de 2022, en las oficinas de Despegar. Para acceder a una de las quince vacantes disponibles, las y los aspirantes debieron rendir un examen nivelatorio.

**15**  
**personas jóvenes**  
**formadas en Python**



♥ Limpieza de Playa Delfines

# Planeta

Sabemos que cada viaje que ayudamos a realizar, dejará una huella imborrable en las personas y trabajamos para evitar que esta sea negativa para el ambiente.

## Nuestro compromiso con el ambiente

En un contexto de crisis climática, asumimos la responsabilidad de trabajar para evitar que esa huella sea negativa para la biodiversidad.

Ser una empresa de servicios no nos deslinda de nuestro impacto en el ambiente. Desde hace varios años, incorporamos el compromiso de reducir nuestro impacto desde nuestras operaciones, de manera concreta y progresiva. Ponemos foco en la mitigación de la huella de carbono de nuestros edificios y equipos de trabajo, en crear una cultura de la sustentabilidad, en la gestión diferenciada de residuos y en la reducción del consumo de energía de nuestros centros de datos.





## Un equipo con huella positiva

En 2021 nos unimos al Club del Clima que creó la ONG Plantarse para invertir en el desarrollo de un bosque que sirva para compensar la huella de carbono de las oficinas y las personas que trabajan de manera remota en Argentina. El Club del Clima es un proyecto ambiental y social incubado por Plantarse, una ONG que desde 2010 impulsa una cultura de sustentabilidad para contrarrestar la crisis climática.

Calculamos las emisiones generadas por las oficinas de Despegar en Argentina y de cada una de las 1234 personas de nuestro equipo que trabajan de manera remota en el país durante 2022. Para compensar el impacto generado, plantamos 674 árboles nativos en la provincia de Misiones, Argentina. Se suman a los 620 plantados para compensar este impacto en 2021, que dieron origen a lo que hoy llamamos Bosque Despegar.

La trazabilidad de la compensación brindada por Plantarse está validada digitalmente por la certificación ambiental CertifyLab. Para el cálculo se realizó el análisis de los consumos promedio de distintos dispositivos y artefactos involucrados en el trabajo desde el hogar (monitores, laptops, aires acondicionados, celulares, luz, etc), en días y horas laborales, como también del consumo eléctrico de las oficinas.

**1170,48**  
tn CO<sub>2</sub>e generadas  
por los edificios  
y el equipo D!  
Argentina en 2022

**354**  
tn emitidas  
por nuestros edificios

**816,48**  
tn emitidas  
por equipo en  
trabajo remoto

**674**  
árboles plantados  
para compensar

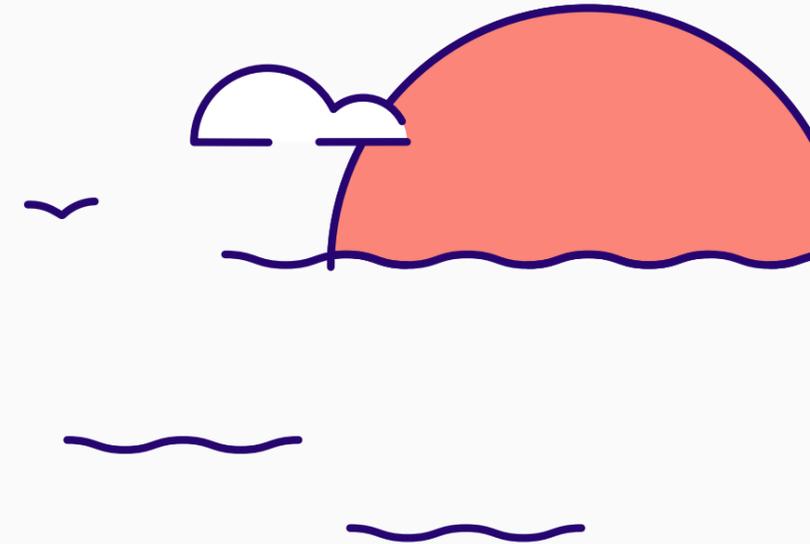
### El Bosque Despegar

El Bosque Despegar se encuentra en un ecosistema de altura en la localidad de Pampa de Achala, en la provincia de Córdoba, Argentina. Apoyamos su regeneración con la plantación de Tabaquillo (Polylepis Australis), especie endémica de la región que se encuentra en disminución debido al fuego, al sobrepastoreo y a la tala.

La plantación de Tabaquillo permite reconstituir el paisaje originario y que el bosque forme una capa extra al suelo para disminuir la insolación, la destrucción del suelo por rayos UV, la sequedad y volverlo más esponjoso. Además, las raíces de estos árboles hacen grietas por las que se escurre el agua, lo que permite que llegue a las napas más profundas, ofreciendo un agua más limpia que prácticamente no requiere potabilización.

**Gracias a la inversión de 2021 y 2022 el Bosque Despegar ya cuenta con 1294 árboles de Tabaquillo.**

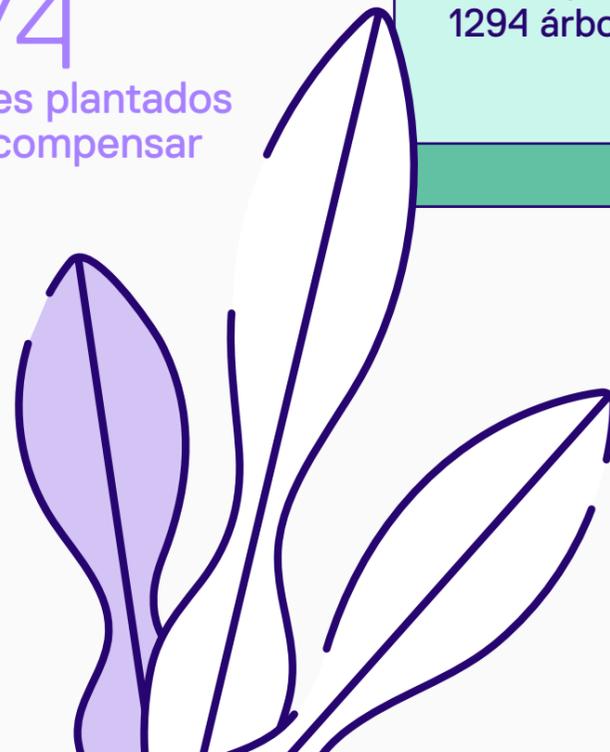
[Accedé al Bosque Despegar](#)



## Limpieza de Playa Delfines

Todas las personas de Despegar estamos comprometidas a respetar la biodiversidad de los destinos. Por eso, nos unimos a la Dirección de ZOFEMAT (Zona Federal Marítimo Terrestre) en México para llevar a cabo una limpieza de la Playa Delfines y sus alrededores en Cancún.

En el Día Internacional de la Limpieza de Playas, 50 personas del equipo de México trabajaron de manera voluntaria y recolectaron 52 kilos de basura, entre los que se encontraban colillas de cigarro, latas y botellas de plástico, los principales desechos que afectan al ecosistema marítimo. La limpieza se realizó en la Playa Delfines y los alrededores, en la parte de la vegetación donde se encuentran las Pirámides del Rey.





## La energía que alimenta nuestra operación

Los centros de datos son esenciales para nuestra operación, ya que es donde se almacenan y procesan los datos de los clientes y nuestras transacciones. Sin embargo, su funcionamiento conlleva un consumo intenso de energía. Por ello, los centros de datos son responsables de un gran porcentaje de emisiones de gases de efecto invernadero que contribuyen al cambio climático.

Con la mirada puesta en adoptar tecnologías de datos más eficientes en términos energéticos, a mediados de 2022 iniciamos un proyecto de virtualización de servidores con la migración a la nube de Amazon (AWS). Esta migración nos permitirá reducir en hasta un 80% la huella de carbono de nuestros cómputos, de acuerdo a datos de análisis de Amazon.



### Consumo energético de nuestra oficinas

<b>Energía total consumida (electricidad, calefacción, refrigeración y vapor)</b>	<b>3.482.888,435 kWh</b>
Porcentaje de electricidad en red	100%
Porcentaje de energía renovable	0
Consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de Despegar (jules)	0
Consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables (jules)	0
Consumo de electricidad (kWh)	3.419.090 kWh
Consumo de calefacción (kWh)	0
Consumo de refrigeración (kWh)	63.798 kWh
Consumo de vapor (kWh)	0
Electricidad vendida (kWh)	0
Calefacción vendida (kWh)	0
Refrigeración vendida (kWh)	0
Vapor vendido (kWh)	0
Total vendido (electricidad, calefacción refrigeración y vapor) (kWh)	0
Ratio de intensidad energética (1)	5423,27 kW/personas empleadas

(1) El ratio consideró el consumo energético de las empresas Despegar/Decolar, Viajes Falabella, Best Day, Koin, Viajanet (se reportan sus números desde junio). Dentro de la organización, se consideran todos los edificios de oficinas: 4 en Argentina, 1 en Brasil, 1 en Uruguay, 1 en Colombia, 4 en México, 1 en Perú y 1 en Chile. Excluye a las tiendas de atención al público.

## Uso responsable de materiales

Promovemos el consumo responsable de materiales, como los insumos de nuestra oficina, ya que contribuye a la conservación de recursos naturales de donde se obtienen y a reducir el impacto negativo de la generación de residuos.

Desde 2019 implementamos el uso de tazas y vasos reutilizables, reduciendo al 100% el consumo de descartables plásticos y de cartón en nuestros espacios de café. Además, desde 2020 en nuestras oficinas de Uruguay implementamos el servicio de agua por ósmosis Inversa para desincentivar el uso de envases plásticos de un solo uso en la oficina.

Tenemos separación en categoría Reciclable y No reciclable en nuestras oficinas de Argentina, Uruguay, Perú, Chile y Brasil. Tenemos previsto hacerlo en el 100% de nuestras oficinas.



# Sello verde a nuestra gestión de residuos



En el 2022, nuestras oficinas de Puerto Madero en Buenos Aires, Argentina, obtuvieron el Sello Verde del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, que evalúa y premia las prácticas exitosas en la gestión de residuos secos de oficinas públicas y privadas, locales comerciales y edificios residenciales.

El Sello Verde establece un mecanismo y un protocolo para capacitar, acompañar, regularizar y reconocer a quienes logren prácticas destacadas en la gestión de sus residuos.

Los principales residuos generados por nuestro trabajo son los relacionados con insumos de oficinas, como papel y cartón. Dependiendo del país, la fracción reciclable se gestiona mediante disposición municipal o es retirada por cooperativas. Los residuos no reciclables y/o recuperables en todos los casos tienen disposición municipal acorde a la normativa vigente en cada ciudad.



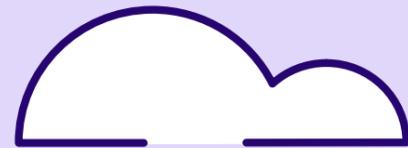
## Residuos de oficinas

RESIDUOS POR COMPOSICIÓN EN TONELADAS MÉTRICAS (T)	RESIDUOS GENERADOS	NO DESTINADOS A ELIMINACIÓN	DESTINADOS A ELIMINACIÓN
Recuperables	2,87422	2,87422	0
No recuperables	8,459	0	8,459
Orgánico compostable	0,514	0	0,514
<b>Total</b>	<b>11,84722</b>	<b>2,87422</b>	<b>8,973</b>
RESIDUOS NO DESTINADOS A ELIMINACIÓN EN TONELADAS MÉTRICAS (T)	EN LAS INSTALACIONES	FUERA DE LAS INSTALACIONES	TOTAL
Residuos peligrosos	0	0	0
Preparación para reutilización	0,047	0	0,047
Otras operaciones de valorización	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0,047</b>	<b>0</b>	<b>0,047</b>
RESIDUOS NO PELIGROSOS NO DESTINADOS A ELIMINACIÓN	EN LAS INSTALACIONES	FUERA DE LAS INSTALACIONES	TOTAL
Preparación para la reutilización	0	0	0
Reciclado	2,076	0	2,076
Otras operaciones de valorización	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2,076</b>	<b>0</b>	<b>2,076</b>
RESIDUOS DESTINADOS A ELIMINACIÓN EN TONELADAS MÉTRICAS (T)	EN LAS INSTALACIONES	FUERA DE LAS INSTALACIONES	TOTAL
<b>RESIDUOS PELIGROSOS</b>			
Incineración (con recuperación energética)	0	0	0
Incineración (sin recuperación energética)	0	0	0
Trasladados a un vertedero	0,002	0	0,002
Otras operaciones de eliminación	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0,002</b>	<b>0</b>	<b>0,002</b>
<b>RESIDUOS NO PELIGROSOS</b>			
Incineración (con recuperación energética)	0	0	0
Incineración (sin recuperación energética)	0	0	0
Trasladados a un vertedero	8,459	0	8,459
Otras operaciones de eliminación	0	0	0
<b>Total</b>	<b>8,459</b>	<b>0</b>	<b>8,459</b>





# Indicadores GRI y SASB

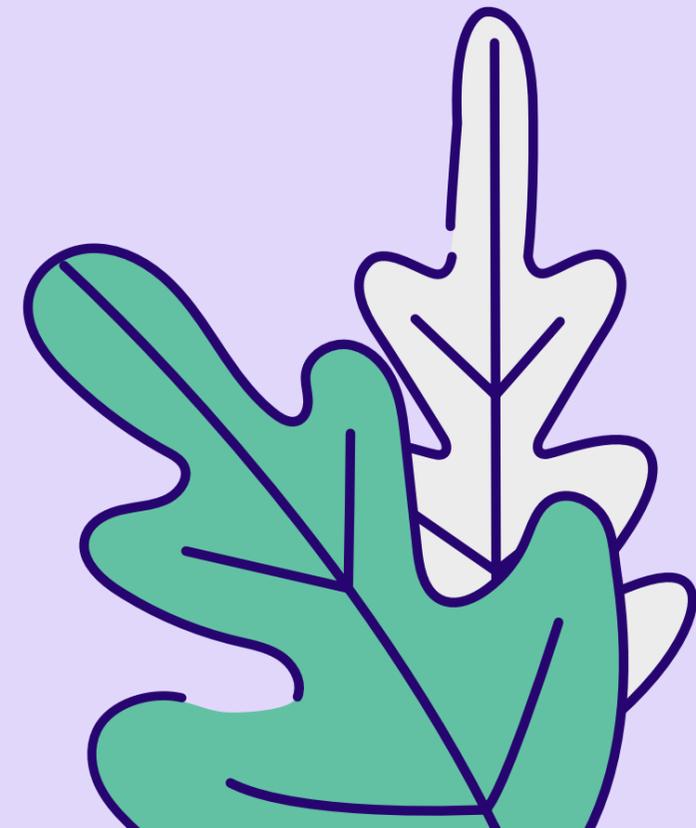


## Declaración de uso

DESPEGAR ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022.

## GRI 1 usado

GRI 1 Fundamentos 2021





# Indicadores GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA
<b>GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021</b>			
<b>LA ORGANIZACIÓN Y SUS PRÁCTICAS DE REPORTE</b>			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles de la organización	Nombre legal: Despegar.com Corp (matriz)	6
	2-2 Entidades incluidas en el reporte de sustentabilidad de la organización	Despegar reporta sus estados financieros consolidados como Grupo Despegar, no comunica a las marcas que son parte del grupo con estados financieros por separado. Esto incluye a Despegar/Decolar, Viajes Falabella, Best Day, Koin y Viajanet. El enfoque utilizado para consolidar información obedece a criterios, procedimientos y metodologías de trabajo unificadas para las empresas del Grupo Despegar. El enfoque para tomar decisiones de fusiones, adquisiciones y enajenaciones contempla en primer lugar las decisiones tomadas por el Directorio las cuales obedecen al plan de crecimiento que éste órgano establezca y los derechos que ejercen nuestros accionistas, quienes entregan las directrices principales. Luego ciertas decisiones pasan por optimizar los ingresos de las Compañías del Grupo Despegar siempre en el marco del cumplimiento de la ley. Sin embargo, cada compañía que se integra al Grupo Despegar por una fusión debe adoptar los estándares vigentes.	
	2-3 Período de reporte, frecuencia y punto de contacto	Punto de contacto para información relacionada con el reporte: <a href="mailto:josefina.schaer@despegar.com">josefina.schaer@despegar.com</a>	4
	2-4 Reexpresiones de información		4
	2-5 Verificación externa	No se realiza verificación externa	



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA																																																																																																																																																																																
<b>ACTIVIDADES Y EQUIPOS DE TRABAJO</b>																																																																																																																																																																																			
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		8, 12																																																																																																																																																																																
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>ARGENTINA</th> <th>BRASIL</th> <th>CHILE</th> <th>COLOMBIA</th> <th>ESTADOS UNIDOS</th> <th>MÉXICO</th> <th>PERÚ</th> <th>REP. DOM.</th> <th>URUGUAY</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="11">Empleos permanentes</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>412</td> <td>184</td> <td>144</td> <td>214</td> <td>3</td> <td>592</td> <td>55</td> <td>27</td> <td>147</td> <td>1820</td> </tr> <tr> <td>Varones</td> <td>828</td> <td>91</td> <td>58</td> <td>130</td> <td>5</td> <td>769</td> <td>31</td> <td>70</td> <td>201</td> <td>2224</td> </tr> <tr> <td colspan="11">Empleos temporales</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>13</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>26</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>Varones</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>39</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td colspan="11">De horas no garantizadas</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Varones</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td colspan="11">A tiempo completo</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>399</td> <td>184</td> <td>157</td> <td>214</td> <td>3</td> <td>618</td> <td>55</td> <td>27</td> <td>143</td> <td>1800</td> </tr> <tr> <td>Varones</td> <td>777</td> <td>91</td> <td>60</td> <td>130</td> <td>5</td> <td>808</td> <td>31</td> <td>70</td> <td>201</td> <td>2169</td> </tr> <tr> <td colspan="11">Empleos a tiempo parcial</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>16</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Varones</td> <td>51</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>55</td> </tr> </tbody> </table>		ARGENTINA	BRASIL	CHILE	COLOMBIA	ESTADOS UNIDOS	MÉXICO	PERÚ	REP. DOM.	URUGUAY	TOTAL	Empleos permanentes											Mujeres	412	184	144	214	3	592	55	27	147	1820	Varones	828	91	58	130	5	769	31	70	201	2224	Empleos temporales											Mujeres	3	0	13	0	0	26	0	0	0	42	Varones	0	0	2	0	0	39	0	0	0	41	De horas no garantizadas											Mujeres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Varones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	A tiempo completo											Mujeres	399	184	157	214	3	618	55	27	143	1800	Varones	777	91	60	130	5	808	31	70	201	2169	Empleos a tiempo parcial											Mujeres	16	0	0	0	0	0	0	0	4	20	Varones	51	0	0	0	0	0	0	0	4	55	
	ARGENTINA	BRASIL	CHILE	COLOMBIA	ESTADOS UNIDOS	MÉXICO	PERÚ	REP. DOM.	URUGUAY	TOTAL																																																																																																																																																																									
Empleos permanentes																																																																																																																																																																																			
Mujeres	412	184	144	214	3	592	55	27	147	1820																																																																																																																																																																									
Varones	828	91	58	130	5	769	31	70	201	2224																																																																																																																																																																									
Empleos temporales																																																																																																																																																																																			
Mujeres	3	0	13	0	0	26	0	0	0	42																																																																																																																																																																									
Varones	0	0	2	0	0	39	0	0	0	41																																																																																																																																																																									
De horas no garantizadas																																																																																																																																																																																			
Mujeres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																																																									
Varones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																																																									
A tiempo completo																																																																																																																																																																																			
Mujeres	399	184	157	214	3	618	55	27	143	1800																																																																																																																																																																									
Varones	777	91	60	130	5	808	31	70	201	2169																																																																																																																																																																									
Empleos a tiempo parcial																																																																																																																																																																																			
Mujeres	16	0	0	0	0	0	0	0	4	20																																																																																																																																																																									
Varones	51	0	0	0	0	0	0	0	4	55																																																																																																																																																																									
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-7 Empleo																																																																																																																																																																																		
	2-8 Personas que trabajan en la organización y no son empleadas	En Despegar tenemos contratadas a 105 personas que no son empleadas, mayormente en el área de cuidado y mantenimiento de instalaciones, por medio de procesos de licitación y contratación por plazos de un año a dos.																																																																																																																																																																																	
<b>GOBERNANZA</b>																																																																																																																																																																																			
	2-9 Estructura y composición de la gobernanza		13																																																																																																																																																																																
	2-10 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		13																																																																																																																																																																																
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno		13																																																																																																																																																																																
	2-12 Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos		13																																																																																																																																																																																
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-13 Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos		13																																																																																																																																																																																
	2-14 Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	La revisión final y aprobación del reporte de Sustentabilidad es del CEO, luego de haber sido aprobado por el área de Relaciones con Inversores.																																																																																																																																																																																	
	2-15 Conflictos de interés		14																																																																																																																																																																																
	2-16 Comunicación de preocupaciones críticas	De forma trimestral, junto con la aprobación de los estados financieros, cada sector de la compañía presenta los proyectos críticos y relevantes en una reunión con los miembros del Directorio. Durante 2022, no hubo preocupaciones materiales elevadas al directorio de Despegar.com, Corp. Se elevaron a consideración temas relacionados con el curso ordinario de los negocios de la compañía.																																																																																																																																																																																	



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA
	2-17 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno		13
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	<p>Nuestro Consejo de Administración tiene la facultad exclusiva de cubrir cualquier vacante que se produzca en dicho consejo, de aumentar su tamaño y nombrar consejeros adicionales en relación con ello. Nuestros accionistas no pueden votar para cubrir ninguna vacante o modificar el tamaño de nuestro consejo.</p> <p>Un administrador de la Sociedad sólo podrá ser destituido: (i) con causa justificada, mediante una resolución aprobada por los accionistas que posean al menos dos tercios de los derechos de voto en una junta de accionistas convocada con el propósito declarado de destituir al administrador o con fines declarados que incluyan la destitución del administrador, o (ii) con causa justificada, mediante una resolución aprobada por los administradores que posean al menos dos tercios de los derechos de voto de todos los administradores con derecho a voto sobre la resolución en una junta de administradores o mediante el consentimiento unánime por escrito de los administradores con derecho a voto sobre la destitución.</p>	
	2-19 Políticas de remuneración	<p>El Consejo de Administración constituyó un comité de nombramientos y retribuciones compuesto de tres miembros, responsable de, entre otras cosas, la remuneración del CEO de la empresa y sus subordinados directos y la aplicación de la política de retribución de la empresa, ofreciendo las orientaciones que el Comité considere oportunas en materia de retribución.</p> <p>Los miembros del máximo órgano de gobierno tienen una compensación de referencia en moneda dura, basada en un análisis específico de la consultora Mercer para este tipo de roles. Consiste de una remuneración fija en dólares, más un adicional por ser Chairman de alguno de los comités, o ser Chairman del Board.</p> <p>En lo que respecta a los altos ejecutivos de la compañía, nos regimos por la política de compensaciones implementada a nivel grupo, la cual tiene como objetivo establecer la manera de compensar de manera competitiva y equitativa, según la estrategia compensatoria definida, a cada colaborador de las diferentes empresas de Despegar. Todos los cambios en la compensación de los altos ejecutivos, como también las ofertas de ingreso, deben contar con el visto bueno y aprobación del Comité de compensaciones.</p> <p>Por último, no contamos con una política para pagos por terminación, recuperaciones, y prestaciones de jubilación, administradas de acuerdo a las leyes laborales del país de nómina del empleado.</p>	
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	<p>El Comité de Compensación y Nominaciones se reúne dos veces al año y discute toda la compensación asociada a los altos ejecutivos de la compañía. Dicho comité está integrado por cuatro miembros de la Junta de Dirección, y define la compensación de la Junta y CEO, de ejecutivos de nivel Directivo y otros cambios compensatorios y estructurales relacionados con el capital humano.</p>	
	2-21 Ratio de compensación total anual	<p>La relación entre la compensación anual de la persona mejor pagada de Despegar y la compensación total anual media de todos los empleados (excluyendo a la persona mejor paga) es de 86,56.</p> <p>La relación del aumento porcentual en la compensación total anual de la persona mejor paga de Despegar con respecto al aumento porcentual medio en la compensación total anual de todos los empleados (excluyendo a la mejor paga) es igual a 0 porque la persona mejor paga no recibió ajuste.</p>	



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA
<b>ESTRATEGIA, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS</b>			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		3
	2-23 Compromisos de política		13 - 14
	2-24 Incorporación de compromisos		13 - 14
	2-25 Procesos para remediar impactos negativos		20
	2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes		13 - 14
	2-27 Cumplimiento de leyes y reglamentos	En 2022 el Grupo Despegar no tuvo ningún caso significativo nuevo de incumplimiento de leyes o reglamentos. Definimos caso significativo a aquel que implique un costo por encima de los USD 10.000. Los casos más importantes han sido contestados y se encuentran pendientes de resolución en las cortes correspondientes. Durante el período no hubo instancias en las cuales se incurrió en multas ni sanciones no monetarias.	
	2-28 Asociaciones de miembros		9
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés partes interesadas		5
	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	El 20,09% de nuestros empleados está cubierto por convenios colectivos de trabajo. Para los empleados no cubiertos por convenios colectivos, Despegar no determina sus condiciones de trabajo y términos de empleo con base a convenios colectivos que cubren a sus otros empleados o con base en convenios colectivos de otras organizaciones.	
<b>TEMAS MATERIALES</b>			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso para determinar temas materiales		5
	3-2 Lista de temas materiales		5
<b>TEMA MATERIAL: DESARROLLO DE LA COMUNIDAD</b>			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		31 - 32
GRI 413 Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	El 100% de las operaciones tienen programas de participación de las comunidades locales, evaluación de impactos y/o programas de desarrollo. Por comunidad local definimos a la localidad en la que están emplazadas nuestras oficinas.	
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	De forma directa nuestra operación no genera impactos negativos significativos en las comunidades locales.	
<b>TEMA MATERIAL: SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES</b>			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		31
GRI 417 Marketing y Etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		19
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante el período del reporte no se realizó esta medición.	



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA																																																																																																														
		<b>2022</b>																																																																																																															
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio Casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a multas o sanciones Casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a advertencias Casos de incumplimiento de códigos voluntarios	0 0 0 0																																																																																																														
<b>TEMA MATERIAL: TURISMO RESPONSABLE</b>																																																																																																																	
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		16																																																																																																														
<b>TEMA MATERIAL: DERECHOS HUMANOS</b>																																																																																																																	
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		14																																																																																																														
GRI 408 Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	En los contratos con proveedores de hotelería incluimos cláusulas legales para dejar establecido que se comprometen a respetar los Derechos y reglamentaciones locales vigentes. Sin embargo, durante el período de reporte no se evaluaron los impactos negativos en relación a las prácticas laborales en la cadena de suministro.																																																																																																															
GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	En los contratos con proveedores de hotelería incluimos cláusulas legales para dejar establecido que se comprometen a respetar los Derechos y reglamentaciones locales vigentes. Sin embargo, durante el período de reporte no se evaluaron los impactos negativos en relación a las prácticas laborales en la cadena de suministro.																																																																																																															
GRI 412 Evaluación de Derechos Humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Durante el período del reporte no se realizó una medición o revisión del impacto de las operaciones sobre los Derechos Humanos.																																																																																																															
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Durante el período del reporte no se midió el número de empleados formados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.																																																																																																															
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	No tenemos acuerdos y contratos de inversión con cláusula o sometidos a evaluación en materia de Derechos Humanos. Desde 2023, en todos los contratos que se firmen con proveedores de servicios incorporaremos una cláusula de protección de Derechos Humanos, el medio ambiente, la diversidad y la inclusión y sobre la lucha contra la discriminación arbitraria.																																																																																																															
<b>TEMA MATERIAL: DIVERSIDAD E INCLUSIÓN</b>																																																																																																																	
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		29 - 30																																																																																																														
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Comparamos la Mediana Total Cash de las mujeres según nivel, vs. la mediana de toda la población. Lo mismo para varones.	29																																																																																																														
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>ARGENTINA</th> <th>BRASIL</th> <th>CHILE</th> <th>COLOMBIA</th> <th>ESTADOS UNIDOS</th> <th>MÉXICO</th> <th>PERÚ</th> <th>REP. DOM.</th> <th>URUGUAY</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="10">Distribución por categoría laboral</td> </tr> <tr> <td colspan="10">Empleados Profesionales</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>0,66</td> <td>0,90</td> <td>1,00</td> <td>0,61</td> <td>1,11</td> <td>0,46</td> <td>1,00</td> <td>0,92</td> <td>0,79</td> </tr> <tr> <td>Varones</td> <td>1,24</td> <td>1,09</td> <td>1,00</td> <td>3,05</td> <td>0,95</td> <td>1,45</td> <td>1,57</td> <td>1,05</td> <td>1,21</td> </tr> <tr> <td colspan="10">Gerencias</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>0,66</td> <td>0,94</td> <td>1,00</td> <td>0,89</td> <td>n/a</td> <td>0,94</td> <td>n/a</td> <td>n/a</td> <td>0,91</td> </tr> <tr> <td>Varones</td> <td>1,21</td> <td>1,12</td> <td>1,00</td> <td>1,19</td> <td>n/a</td> <td>1,15</td> <td>n/a</td> <td>n/a</td> <td>1,02</td> </tr> <tr> <td colspan="10">Dirección</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>0,73</td> <td>0,83</td> <td>n/a</td> <td>1,00</td> <td>n/a</td> <td>0,77</td> <td>n/a</td> <td>0,81</td> <td>0,82</td> </tr> <tr> <td>Varones</td> <td>1,01</td> <td>1,08</td> <td>n/a</td> <td>1,14</td> <td>n/a</td> <td>1,11</td> <td>n/a</td> <td>1,02</td> <td>1,01</td> </tr> </tbody> </table>		ARGENTINA	BRASIL	CHILE	COLOMBIA	ESTADOS UNIDOS	MÉXICO	PERÚ	REP. DOM.	URUGUAY	Distribución por categoría laboral										Empleados Profesionales										Mujeres	0,66	0,90	1,00	0,61	1,11	0,46	1,00	0,92	0,79	Varones	1,24	1,09	1,00	3,05	0,95	1,45	1,57	1,05	1,21	Gerencias										Mujeres	0,66	0,94	1,00	0,89	n/a	0,94	n/a	n/a	0,91	Varones	1,21	1,12	1,00	1,19	n/a	1,15	n/a	n/a	1,02	Dirección										Mujeres	0,73	0,83	n/a	1,00	n/a	0,77	n/a	0,81	0,82	Varones	1,01	1,08	n/a	1,14	n/a	1,11	n/a	1,02	1,01	
		ARGENTINA	BRASIL	CHILE	COLOMBIA	ESTADOS UNIDOS	MÉXICO	PERÚ	REP. DOM.	URUGUAY																																																																																																							
	Distribución por categoría laboral																																																																																																																
	Empleados Profesionales																																																																																																																
	Mujeres	0,66	0,90	1,00	0,61	1,11	0,46	1,00	0,92	0,79																																																																																																							
	Varones	1,24	1,09	1,00	3,05	0,95	1,45	1,57	1,05	1,21																																																																																																							
	Gerencias																																																																																																																
	Mujeres	0,66	0,94	1,00	0,89	n/a	0,94	n/a	n/a	0,91																																																																																																							
	Varones	1,21	1,12	1,00	1,19	n/a	1,15	n/a	n/a	1,02																																																																																																							
Dirección																																																																																																																	
Mujeres	0,73	0,83	n/a	1,00	n/a	0,77	n/a	0,81	0,82																																																																																																								
Varones	1,01	1,08	n/a	1,14	n/a	1,11	n/a	1,02	1,01																																																																																																								
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres																																																																																																																



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA									
GRI 406 No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	<b>CASOS DE DISCRIMINACIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>									
		Número total de casos de discriminación	10									
		<b>ESTATUS Y ACCIONES EMPRENDIDAS</b>	<b>NÚMERO DE CASOS</b>									
		Casos evaluados por Despegar	10									
		Aplicación de planes de reparación en curso	0									
		Planes de reparación cuyos resultados hayan sido implementados a través de procesos de revisión y gestión internos rutinarios	5									
		Casos que ya no están sujetos a acciones	10									
<b>TEMA MATERIAL: BIENESTAR Y DESARROLLO DEL EQUIPO</b>												
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		25									
GRI 401 Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	<b>TASA DE ROTACIÓN</b>	<b>ARGENTINA</b> <b>BRASIL</b> <b>CHILE</b> <b>COLOMBIA</b> <b>ESTADOS UNIDOS</b> <b>MÉXICO</b> <b>PERÚ</b> <b>REP. DOM.</b> <b>URUGUAY</b> <b>TOTAL</b>									
		Distribución por género										
		Mujeres	24,55	14,36	14,79	22,05	-	55,21	29,98	32,10	17,87	33,74
		Varones	17,19	29,61	17,62	23,23	-	54,98	20,31	28,25	17,23	33,16
		Distribución por edad										
		18-29 años	22,67	17,09	26,17	23,54	-	64,81	39,86	19,55	28,37	42,12
		30-50 años	17,60	19,83	14,49	21,62	-	49,21	26,90	31,61	11,90	28,25
		+50 años	33,98	25,00	15,17	-	-	36,02	-	34,72	25,00	31,43
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		28									



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA		PÁGINA
			NÚMERO	
GRI 404 Formación y enseñanza 2016	401-3 Permiso parental	Empleados que han tenido derecho a permiso parental		
		Mujeres	70	
		Varones	35	
		Empleados que disfrutaron de un permiso parental		
		Mujeres	66	
		Varones	35	
		Empleados que regresaron al trabajo una vez finalizado el permiso parental		
		Mujeres	95%	
		Varones	100%	
		Empleados que regresaron al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo		
		Mujeres	Información no disponible	
		Varones	Información no disponible	
		Tasas de retención de empleados que tomaron un permiso parental		
		Mujeres	Información no disponible	
Varones	Información no disponible			
	404-1 Media de horas de formación al año por empleado		27	
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	No contamos con programas o asistencias formalizadas a empleados jubilados o por asistencia de salida dentro de Despegar. Únicamente contamos con programas de entrenamiento para colaboradores activos, por medio de Udemy (Plataforma para Profesionales) y de cursos de liderazgo y necesidades de negocio. Contamos con indemnizaciones ajustadas a la ley de cada país para personas jubiladas y en algunos casos puntuales para desvinculaciones o salidas se ofrecen programas de outplacement, pero varía según cada realidad.		
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		25	
<b>TEMA MATERIAL: CUMPLIMIENTO, ÉTICA E INTEGRIDAD</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		14 - 15	
GRI 205 Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	El 100% de nuestras operaciones son evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción y en los contratos incluimos una cláusula de "Cumplimiento de Normas Anti-Corrupción" mediante la cual la contraparte manifiesta encontrarse en cumplimiento de dicha normativa. Despegar mantiene una política regional relacionada con el cumplimiento de dichas normas y trabaja continuamente para mejorar los procesos de control.		
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Las políticas y procedimientos anticorrupción son de acceso público y se encuentran disponibles en nuestra página de relaciones con Inversores.		
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Durante el período del reporte en Despegar no hubo ningún caso de despidos relacionados con corrupción ni fueron tomadas medidas disciplinarias al respecto. Tampoco hubo casos confirmados en los que se hayan rescindido o no renovado contratos con socios del negocio por infracciones relacionadas con corrupción; ni casos jurídicos relacionados con la corrupción interpuestos contra Despegar o sus empleados.		



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA
GRI 206 Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Durante el período del reporte, el Grupo Despegar no tuvo ninguna acción jurídica material con respecto a la competencia desleal y las infracciones de la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia en las que se haya identificado que Despegar ha participado.	
GRI 415 Políticas Públicas 2016	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	Durante el período de reporte, Despegar no realizó contribuciones a partidos ni representantes políticos.	
<b>TEMA MATERIAL: AMBIENTE</b>			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		17, 33 - 34
GRI 302 Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización		35
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	Durante el período del reporte no realizamos mediciones del consumo energético fuera de la organización.	
	302-3 Intensidad energética		35
	302-4 Reducción del consumo energético	Durante el período de reporte hemos concentrado nuestros esfuerzos de reducción de requerimientos de energía eléctrica en el proyecto de virtualización de centros de datos descrito en el capítulo Planeta.	
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Durante el período del reporte no se realizaron reducciones en requerimientos energéticos de productos y servicios.	
GRI 305 Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Durante el período del reporte no se realizó medición de este alcance.	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Durante el período del reporte no se realizó medición de este alcance.	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	Durante el período del reporte no se realizó medición de este alcance.	
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Durante el período del reporte no se realizó medición de este alcance.	
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Durante el período del reporte no se realizó medición de este alcance.	
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Durante el período del reporte no se realizó medición de las emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono.	
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX ), óxidos de azufre (SOX ) y otras emisiones significativas al aire	Durante el período del reporte no se realizó medición de las emisiones significativas al aire.	
GRI 306 Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos		35
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con residuos		35
	306-3 Residuos generados		36
	306-4 Residuos desviados de disposición		36
	306-5 Residuos dirigidos a disposición		36



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA
<b>TEMA MATERIAL: INNOVACIÓN</b>			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		10 - 11
<b>TEMA MATERIAL: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		21
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y la seguridad de las categorías de productos o servicios		19
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	La siguiente información se considera de valor competitivo por lo cual la compañía decide mantenerla confidencial.	
<b>TEMA MATERIAL: PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		22
GRI 418 Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente		22



# Índice SASB

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA												
<b>MEDIO AMBIENTE: INFRAESTRUCTURA ENERGÉTICA Y GESTIÓN DEL AGUA</b>															
CG-EC-130a.1	Uso de energía		35												
CG-EC-130a.2	Uso de agua	Durante el período del reporte no se cuenta con esa medición.													
CG-EC-130a.3	Discusión sobre la integración de consideraciones ambientales en la planificación estratégica para las necesidades energéticas de los centros de datos.		35												
<b>CAPITAL SOCIAL: PRIVACIDAD DE DATOS Y ESTÁNDARES DE PUBLICIDAD</b>															
CG-EC-220a.1	Número de usuarios cuya información se utiliza para fines secundarios.	En el período del reporte Despegar no utilizó la información de usuarios para fines secundarios.													
CG-EC-220a.2	Descripción de políticas y prácticas relacionadas con la publicidad conductual y la privacidad del usuario.	<p>Despegar recopila y procesa datos mínimos personales de los clientes, según la determinación de la Ley de Protección de Datos de cada mercado en el que opera, y para que se pueda cumplir con las obligaciones contractuales y/o normativas. Seguimos las leyes de privacidad y seguridad de datos aplicables y sus propias normas de privacidad y políticas de seguridad de datos al recopilar, procesar y manejar información personal del cliente, así como información personal sobre empleados y terceros.</p> <p>Los directores, funcionarios y empleados deben mantener en todo momento la privacidad, seguridad y confidencialidad de toda la información personal que se les haya confiado, (excepto cuando la divulgación esté autorizada o por mandato legal o sea información pública) así como toda información sobre las operaciones y actividades comerciales de Despegar que no se haya hecho pública o que no sea conocimiento común entre inversionistas, competidores, clientes, proveedores y otros.</p>													
<b>CAPITAL SOCIAL: SEGURIDAD DE DATOS</b>															
CG-EC-230a.1	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de datos.		22												
CG-EC-230a.2	Vulnerabilidad de datos	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">INDICADORES DE PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número de violaciones de datos</td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Porcentaje de información vulnerada que contenían datos de identificación personal</td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Número de usuarios afectados</td> <td></td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	INDICADORES DE PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		2022	Número de violaciones de datos		0	Porcentaje de información vulnerada que contenían datos de identificación personal		0	Número de usuarios afectados		0	
INDICADORES DE PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		2022													
Número de violaciones de datos		0													
Porcentaje de información vulnerada que contenían datos de identificación personal		0													
Número de usuarios afectados		0													
<b>CAPITAL HUMANO: CONTRATACIÓN, INCLUSIÓN Y RENDIMIENTO DE EMPLEADOS</b>															
CG-EC-330a.1	Porcentaje de engagement de los empleados	Porcentaje de engagement de los empleados	79%												
CG-EC-330a.2	Rotación de empleados	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">ROTACIÓN</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tasa de rotación voluntaria</td> <td></td> <td>24,01%</td> </tr> <tr> <td>Tasa de rotación involuntaria</td> <td></td> <td>44%</td> </tr> </tbody> </table>	ROTACIÓN		%	Tasa de rotación voluntaria		24,01%	Tasa de rotación involuntaria		44%				
ROTACIÓN		%													
Tasa de rotación voluntaria		24,01%													
Tasa de rotación involuntaria		44%													



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA
		%	
		Dirección	
		Mujeres	19,2%
		Varones	80,8%
		Grupos técnicos	-
		Personal técnico	
CG-EC-330a.3	Diversidad	Mujeres	18,8%
		Varones	81,2%
		Grupos étnicos	-
		Todos los demás empleados	
		Mujeres	53,5%
		Varones	46,5%
		Grupos étnicos	-



COLABORADORES  
**Área de Asuntos  
Corporativos**

