

Reporte de impacto



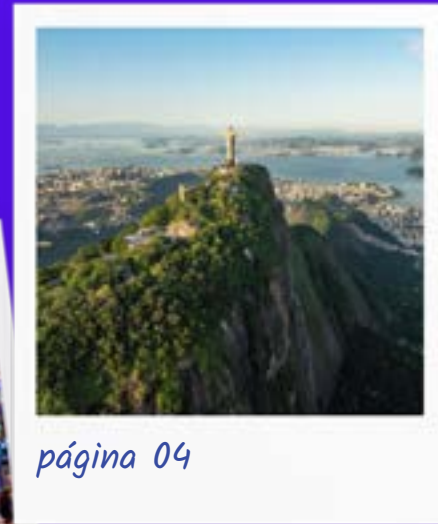
Índice de contenidos



Carta del CEO



página 03



página 04

02 Sobre Despegar



página 08

03 Nuestra estrategia ASG



página 22

04 Clientes



página 28

05 Equipo



página 35

01 Parámetros del reporte



página 50

06 Comunidad

07 Ambiente



página 54

08 Indicadores



página 61

Carta del CEO

El año 2023 representó un capítulo destacado en la historia de Despegar. En estos momentos estamos celebrando nuestros primeros 25 años de historia. Con un compromiso renovado con la sostenibilidad y la innovación, trabajamos incansablemente en hacer crecer el sector turístico en la región, ofreciendo experiencias de viaje excepcionales y accesibles para que los viajes transformen las vidas de las personas.

Las últimas cifras de la Organización Mundial del Turismo muestran la resiliencia del sector y su rápida recuperación. Nuestra tecnología de vanguardia, respaldada por una propuesta incomparable de servicios turísticos, nos han permitido alcanzar logros sin precedentes. En 2023 hemos superado nuestras propias metas y expectativas, alcanzando resultados financieros y operativos históricos.

Cerramos el año con el número de reservas más alto de nuestra historia. Este resultado es el reflejo de una excelente ejecución comercial con foco en nuestra estrategia para ofrecer la mejor propuesta de valor para nuestros clientes, con viajes

completos, accesibles, confiables y a través del canal de venta que elijan. Nuestro enfoque sostenido en esta estrategia no solo ha llevado a un crecimiento significativo en las ventas de paquetes, que representaron el 32% de nuestras Reservas Brutas en el cuarto trimestre de 2023, sino que también ha fortalecido nuestra marca en toda la región.

En ese sentido, queremos que cada vez más personas puedan viajar, por eso, apalancados en nuestras negociaciones de tarifas con nuestros socios comerciales, podemos ofrecer las mejores condiciones para nuestros clientes. Además trabajamos en financiación, precios competitivos y diversas formas de pagos. Nos enorgullece que 23 millones de viajeros sean parte de nuestro programa de lealtad Pasaporte Despegar. Este programa tuvo un crecimiento del 90% respecto al año anterior.

Estamos disponibles allí donde nuestros clientes quieran comprar sus viajes. Sea que elijan hacerlo en nuestro site o en nuestra app, que ya representa un 45% de nuestras transacciones. O en nuestras tiendas físicas, sumando en 2023 las

primeras sucursales de Despegar y Decolar. Esto nos da la oportunidad de adaptarnos a las necesidades de cada cliente y ofrecerle un servicio integral y personalizado, guiándolo durante todo el proceso y a través del canal que elija. Todos estos logros son el fruto del arduo trabajo y dedicación de todo nuestro equipo, cuyo compromiso con nuestra visión y valores es insuperable.

Mirando hacia el futuro, nos esperan emocionantes desafíos y oportunidades que nos impulsan a seguir marcando el ritmo de la industria de viajes. El cierre de este Reporte nos encontró lanzando el primer Asistente con Inteligencia Artificial Generativa de la industria. SOFIA es la mejor muestra de nuestro compromiso con la innovación disruptiva y la experiencia de cliente.

Te invito a recorrer nuestro cuarto Reporte de Sustentabilidad, que este año incorpora un enfoque de doble materialidad para la definición de sus contenidos, articulando una mirada de impacto con el análisis de riesgos y oportunidades.

Reconocemos que la sostenibilidad es un viaje continuo, y nos comprometemos a seguir liderando el camino hacia un futuro más sostenible, con la esperanza de que más personas se unan a nosotros en este desafío.

Agradezco profundamente el apoyo continuo de nuestra comunidad y espero con entusiasmo el camino que tenemos por delante.



Damián Scokin
CEO, DESPEGAR



Parámetros del reporte

01

Acerca de este reporte

Este es nuestro cuarto reporte anual de ESG en el que presentamos las actividades relacionadas con la gestión ambiental, social y de gobernanza corporativa de Despegar y las sociedades bajo nuestro control.

El presente informe ha sido elaborado conforme a los Estándares Universales 21 de la Global Reporting Initiative (GRI). Para rendir cuenta del impacto de los aspectos materiales desde una perspectiva financiera se utilizó el mapa de materialidad del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para la industria del comercio electrónico.

La información reportada corresponde al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023. Nuestro ejercicio de reportes es anual y el último publicado corresponde al periodo 2022. Durante este período, la compañía no ha registrado cambios organizacionales relevantes.

Los equipos de Asuntos Corporativos y Relaciones con Inversores lideraron la producción del presente informe, con la colaboración de integrantes de las distintas áreas operativas de la compañía y la asistencia técnica de la agencia **done!**.

Grupos de interés

Creemos en la importancia de mantener una comunicación abierta y transparente con nuestros grupos de interés, para identificar y dar la mejor respuesta a sus expectativas e inquietudes. Buscamos transformar esta información en oportunidades para mejorar y crear valor compartido.

Promovemos una conversación fluida y de confianza con cada grupo desde diferentes canales y mecanismos de comunicación formales.

Grupo de interés	Mecanismos de diálogo
Equipo Despegar	• 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
Personas usuarias de Despegar	• Encuestas de satisfacción de atención al cliente (NPS) • Encuestas y entrevistas del equipo de experiencia del usuario • Redes sociales
Inversores	• Reuniones con el área de Relaciones con Inversores y CCAA • Presentación trimestral de resultados
Socios comerciales	• Reuniones y encuentros periódicos
ONGs	• Reuniones y trabajo en conjunto con el área de CCAA

Análisis de doble materialidad

En 2023 realizamos por primera vez un ejercicio de doble materialidad para definir los contenidos de este reporte. Alineado a las recomendaciones de la Global Reporting Initiative (GRI), adaptamos nuestro ejercicio de acuerdo a las nuevas normativas internacionales como la Directiva de Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD, por sus siglas en inglés) de la Unión Europea.

De esta forma incorporamos la perspectiva financiera en nuestro análisis de impacto, para no sólo relevar y priorizar nuestros efectos en el entorno, sino también identificar los aspectos de sostenibilidad con potencial riesgo para el desempeño financiero de nuestra organización. El proceso tuvo cinco etapas:

01 Análisis del contexto

Empezamos por comprender el contexto en el que opera la organización considerando la naturaleza de la empresa, su cadena de valor y las regulaciones relevantes que podrían afectarnos. También identificamos a los grupos de interés de Despegar: Clientes, Comunidad, Equipo e Inversores.

02 Revisión de temas materiales

Para identificar los temas económicos, ambientales y sociales con potencial de impacto y riesgo para nuestro negocio, consideramos los indicadores SASB para las industrias de Internet media & Services, y el sector ecommerce dentro de la industria de bienes de consumo. Complementariamente, se realizó un benchmark sobre los temas materiales identificados por actores relevantes del sector, tanto a nivel regional como internacional.

Como parte de la revisión que se realizó para este período, se unificaron aspectos y se consolidó en un listado de temas materiales estratégicos. Se cambió la denominación del tema “Turismo responsable” por “Turismo sostenible”, del tema “Ambiente” por “Gestión ambiental de las operaciones”, de “Diversidad e igualdad de oportunidades” por “Diversidad e inclusión”, de “Innovación” por “Innovación y desarrollo de productos”, y “Satisfacción de clientes” por “Experiencia de clientes”. Además, los temas “Privacidad de los datos” y “Seguridad de la información” han sido unidos en “Ciberseguridad y privacidad de los datos”.

03 Evaluación de los grupos de interés

Para recolectar la opinión de nuestros grupos de interés realizamos una encuesta dirigida a clientes, equipo de trabajo, comunidad y socios comerciales. Allí, cada representante calificó los temas de acuerdo al nivel de impacto que consideran que tenían en el ambiente, las personas y la economía. Además, contaban con un espacio para proveer sugerencias de temas no contemplados pero que deberíamos incorporar en nuestro listado.

1976 respuestas

04 Priorización del mundo inversor

Realizamos el ejercicio de materialidad financiera a través de otra encuesta dirigida específicamente a inversores. A partir de este mecanismo cada uno evaluó aspectos no financieros (económicos, sociales y de gobernanza) según su probabilidad de afectar la situación financiera o el rendimiento de una empresa. También contaban con un espacio para dejar sugerencias sobre otros temas de sostenibilidad que deberíamos considerar.

05 Conclusiones y matriz de materialidad

Integramos los resultados de ambas encuestas en una matriz de materialidad que combina la perspectiva de impacto y riesgo financiero para identificar temas de sostenibilidad estratégicos, prioritarios y emergentes.

Matriz de doble materialidad

En la presente matriz, podemos observar cuales son los temas materiales más estratégicos, prioritarios y emergentes desde el punto de vista del impacto en los grupos de interés como en materia financiera, según la perspectiva del público inversor.

- Estratégicos
- 01

Ciberseguridad y privacidad de los datos
- 02

Cumplimiento, ética e integridad
- 03

Experiencia de clientes
- Relevantes
- 04

Innovación y desarrollo de productos
- 05

Bienestar y desarrollo de equipo
- 06

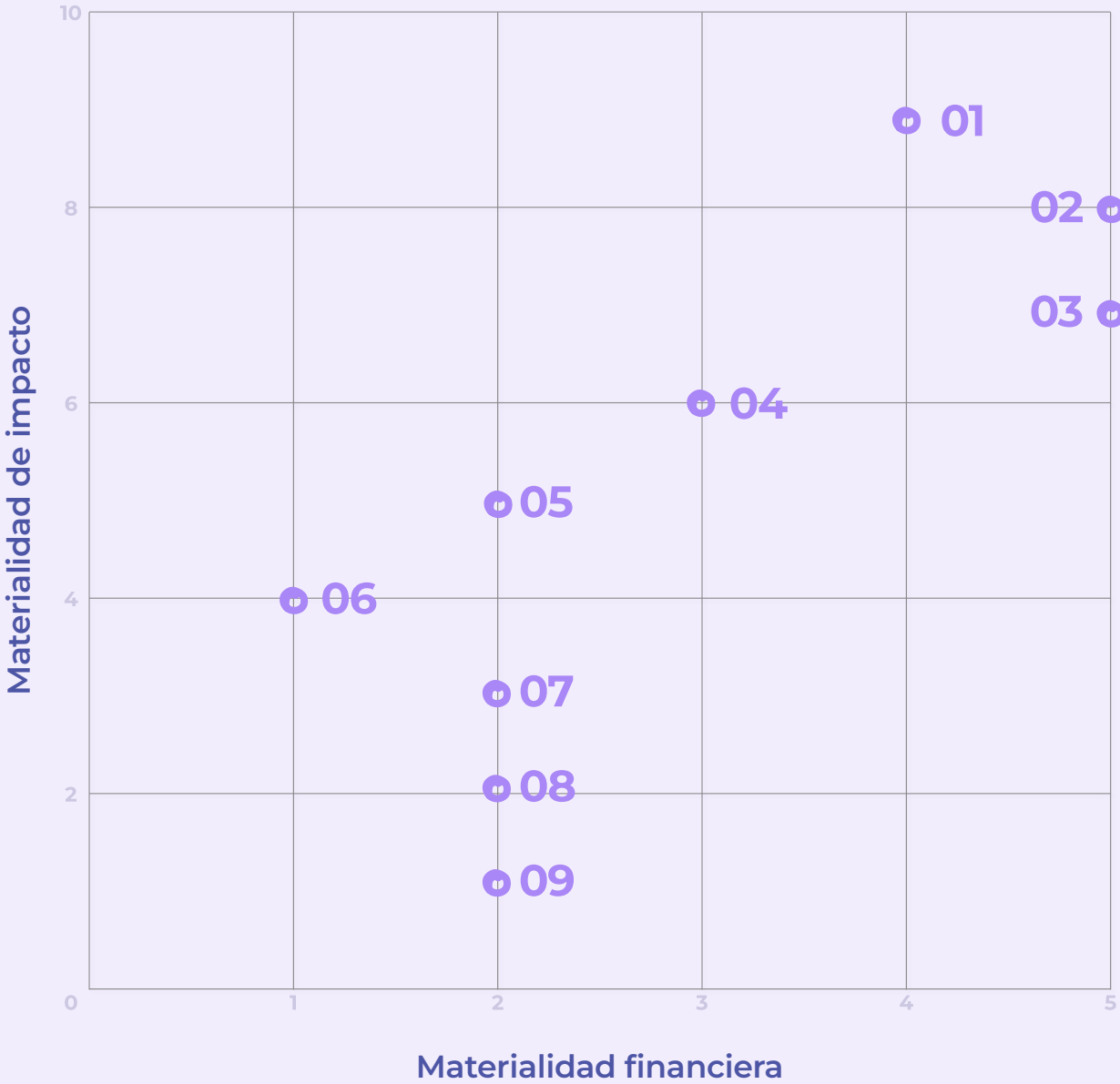
Turismo sostenible
- Emergentes
- 07

Diversidad e inclusión
- 08

Desarrollo de la comunidad
- 09

Gestión ambiental de las operaciones

Materialidad de impacto frente a Materialidad financiera



Sobre Despegar

02

Sobre Despegar

En Despegar, nos enorgullece ser mucho más que una empresa de viajes en línea. Trabajamos para ser agentes del cambio hacia un futuro más sostenible. Entendemos y reconocemos la importancia de la sostenibilidad en todas nuestras operaciones y nos comprometemos a reducir nuestro impacto ambiental mientras continuamos conectando a las personas con el mundo.

Nos dedicamos a brindar experiencias de viaje inolvidables a las personas desde cualquier lugar del mundo. Como líderes en la industria de viajes en América Latina, forjamos un camino de innovación y excelencia, llevando a nuestros usuarios a descubrir destinos emocionantes y experiencias inolvidables.

Desde nuestros inicios, estamos a la vanguardia de la transformación digital en la industria de viajes, utilizando la tecnología para mejorar la experiencia del usuario y ofrecer soluciones innovadoras que simplifican y mejoran el proceso de viaje. Nuestro compromiso con la calidad, la integridad y la satisfacción del cliente nos ha convertido en el socio preferido para millones de viajeros y proveedores en toda la región.

Formamos un equipo de compañías que integra a Best Day, Viajes Falabella, Hoteldo, Viajanet, Stays y Koin. Desde ellas ofrecemos una experiencia personalizada a las millones de personas que nos eligen desde los diferentes países en los que operamos.

Nuestra presencia comercial está en 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. Esta diversificación geográfica nos permite llegar a una amplia base de clientes y adaptarnos a las particularidades de cada lugar.



Somos un equipo diverso y talentoso, unido por la pasión compartida por los viajes y la exploración. Valoramos la creatividad, la colaboración y la innovación, y nos esforzamos por crear un entorno de trabajo inclusivo y motivador donde todas las personas puedan crecer y prosperar.

Nuestro 2023 en cifras

Operaciones en:

19
países

Somos pioneros
en la industria de
viajes en línea en
América Latina.



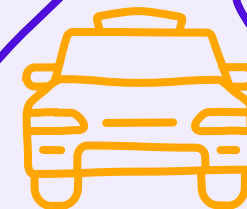
Portafolio

238
líneas
aéreas



1,2M
de hospedajes

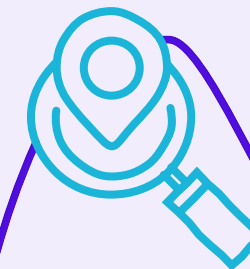
1260
rentadores
de autos



85,7M
descargas acumuladas
de todas las aplicaciones
de Grupo Despegar

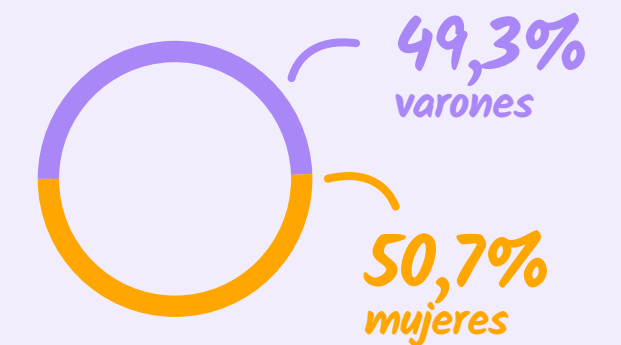


12.000
actividades
en destino



Equipo

4158
personas



Cómo creamos valor

Desde cada una de nuestras marcas, capitalizamos la innovación y la transformación digital para crear experiencias de viaje excepcionales.



Despegar es nuestra marca principal en América Latina, conocida en Brasil como Decolar. Somos una empresa de viajes líder en Latinoamérica y presente en más de 19 países de la región con el objetivo de crear las mejores experiencias para nuestros viajeros. Ofrecemos una amplia gama de servicios relacionados con viajes, incluidos vuelos, hoteles, renta de autos, paquetes vacacionales y actividades como tours y excursiones.



Agencia de viajes líder en México y Latinoamérica que se destaca por su prominencia en el sector. Ofrece un amplio catálogo de productos a nivel mundial, que incluye desde hoteles y vuelos hasta paquetes vacacionales, tours, traslados, excursiones y alquiler de autos. 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.



Agencia de viajes con más de 20 años en el mercado y operaciones en Chile, Colombia y Perú, con un modelo de venta de viajes asistida, con una clara visión en el servicio al cliente.



Software de solución integral para administradores y propietarios de bienes inmuebles, que permite acelerar la conectividad con socios directos en Latam con un amplio inventario de Vacation Rentals.



Agencia de viajes en línea (OTA) con una fuerte presencia en Brasil y especialista en la venta de vuelos.



Plataforma de reservas en línea, especialmente diseñada para ofrecer más de 3.500 productos turísticos a más de 14.600 agentes de viaje mayoristas y minoristas.



Fintech brasileña que provee soluciones financieras para empresas y clientes como BNPL (Buy Now Pay Later), Pix Parcelado y servicios de Anti Fraude.

Cadena de valor

Nuestra cadena de valor nos permite ofrecer alquileres, asistencias al viajero, autos, circuitos, espectáculos, excursiones, hoteles, parques, traslados y vuelos, en todo el mundo. Para ello, nuestra cadena de suministro incluye a una amplia red de empresas proveedoras y socias en la industria del turismo, incluyendo aerolíneas, hoteles, compañías de alquiler de autos, proveedores de servicios turísticos locales, entre otros.

Nos encargamos de gestionar estas relaciones para garantizar la disponibilidad y calidad de los productos y servicios que ofrecemos a quienes nos eligen. Lo hacemos con el compromiso de promover prácticas sostenibles y éticas en toda nuestra cadena de valor.

El 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.



Gobierno Corporativo

Como empresa pública incorporada en Islas Vírgenes Británicas (BVI), 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 aspectos operativos y estratégicos de Despegar son gestionados bajo la dirección o supervisión de nuestra Junta Directiva, el máximo órgano de gobierno de la empresa. Esta instancia cuenta con plenos poderes para dirigir, supervisar y gestionar todas las actividades y asuntos relacionados con la empresa, así como para ejercer los poderes y realizar las acciones legales correspondientes según lo establecido por la legislación y los estatutos. El presidente de la

Junta Directiva no tiene funciones ejecutivas dentro de Despegar.

La Junta Directiva está compuesta por 7 Directores divididos en 3 clases, que son designadas en una junta anual de accionistas y ejercen sus funciones durante un período de tres años. Asimismo, contamos con un consejero designado por el Accionista Preferente de Serie A y otro por los Accionistas Preferentes de la Serie B¹. Esta Junta tiene el poder exclusivo de cubrir vacantes ejecutivas, aumentar el tamaño de la Junta de Directores y nombrar directores adicionales en caso necesario. Cabe destacar que los accionistas no tienen poder de voto en estas decisiones. Por último, un director sólo puede ser destituido con causa justificada mediante acuerdo aprobado por los accionistas o por la Junta de Directores en función de las disposiciones establecidas.

De forma trimestral, la Junta Directiva se reúne para revisar proyectos y procesos estratégicos relevantes para Despegar. Durante estas reuniones, se brinda retroalimentación a las direcciones en línea con la visión establecida para los proyectos estratégicos que impactan en la economía, el ambiente y las personas. Además, el máximo órgano de gobierno recibe información sobre el impacto de Despegar en la economía, el ambiente y las personas, que se consolida en el informe de impacto anual.

El Directorio ejecutivo se reúne al menos cuatro veces al año, en diferentes lugares, no necesariamente en la casa matriz. El promedio de asistencia es del 100% incluyendo presencial y remoto.

1. El 27 de marzo de 2024, Waha Capital ejerció sus derechos de conversión y convirtió sus 50,000 acciones preferidas Serie B en acciones ordinarias a un precio de conversión de \$9.251 por acción, según lo establecido en los términos de las Acciones Preferidas Serie B. La tasa de conversión fue de 108,1081 acciones ordinarias por cada acción preferida Serie B, obteniendo así 5,405,405 acciones ordinarias sobre una base convertida. El 1 de abril de 2024, Waha Capital vendió la totalidad de su participación en la Compañía



Junta Directiva

Miembros de la Junta

- Nilesh Lakhani**
Presidente de la Junta y Director
- Damián Scokin**
CEO y Director
- Martín Rastellino**
Director
- Mario Eduardo Vázquez**
Director
- Michael Doyle**
Director
- Ramiro Lauzan**
Director
- Jon Gieselman¹**
Director

1. Presentó su renuncia a partir del 22 de abril de 2024 y ya no es director de la Compañía. Alfonso Paredes se incorporó a la Compañía como miembro de la Junta Directiva el 22 de abril de 2024.



Comités

- Comité de Nominaciones y Gobierno Corporativo**
Presidente: Nilesh Lakhani
Miembros: Martín Rastellino y Ramiro Lauzan
- Comité de Auditoría**
Presidente: Mario Eduardo Vázquez
Miembros: Martín Rastellino y Michael Doyle
- Comité de Estrategia**
Presidente: Martín Rastellino
Miembros: Nilesh Lakhani, Michael Doyle y Ramiro Lauzan

Equipo Ejecutivo Despegar

- Damián Scokin**
CEO y Consejero Delegado
- Amit Singh**
Director Financiero
- Gonzalo García Estebarena**
Director de Tecnología
- Sebastián Mackinnon**
Director de Socios Comerciales
- Mónica Alexandra Soares da Silva**
Consejera General
- Maximiliano Gonzalez Costa**
Director de Recursos Humanos y Fusiones y Adquisiciones
- Marcelo Grether**
Director de Desarrollo de Negocios
- Mariano Rocatti**
Director de Operaciones y Servicio de Atención al Cliente

Somos un  equipo
diverso y talentoso,
unido por la
pasión compartida
por  los viajes
y la exploración.

Gobernanza de impactos ESG

El máximo órgano de gobierno de Despegar delega la responsabilidad de gestionar los impactos de la empresa en la economía, el ambiente y la sociedad en el equipo responsable de Asuntos Corporativos y Sustentabilidad, que reporta directamente al equipo directivo (C-level). La gestión de sostenibilidad se lleva a cabo bajo la dirección de este equipo, que se encarga de supervisar y coordinar las iniciativas relacionadas.

Uno de los aspectos clave de la gestión es la elaboración de informes de sostenibilidad, que proporcionan información transparente y exhaustiva sobre la gestión de impactos de Despegar en la economía, el ambiente y las personas, incluida la gobernanza, a todas las partes interesadas.

El máximo órgano de gobierno es responsable de revisar y aprobar los informes de sostenibilidad, así como también de proporcionar orientación y dirección estratégica en materia de sostenibilidad. Además, el máximo órgano de gobierno también tiene la responsabilidad de garantizar que las políticas y programas de sostenibilidad de la empresa estén alineados con los objetivos y valores de la organización.

La revisión final y aprobación del reporte de Sustentabilidad es del CEO, luego de haber sido aprobado por el CFO.

Nominación y selección del gobierno corporativo

Los procesos de nominación y selección del máximo órgano de gobierno, así como de sus comités, están definidos por los estatutos y regulaciones de Despegar. La elección de los Directores de Clase I, II y III se realiza mediante una votación en la asamblea anual de accionistas, donde se requiere una mayoría simple de los votos de las acciones presentes en persona o representadas por poder. Es importante destacar que ningún Director de Clase I, II o III puede ser elegido o reelegido en una asamblea extraordinaria de accionistas, lo que subraya la importancia de esta elección durante la asamblea anual.

Por otro lado, la Junta de Directores tiene la facultad de establecer comités según considere necesario, definiendo las responsabilidades específicas de cada uno de ellos. Los miembros de estos comités son designados por la Junta y participan en ellos hasta que renuncien o hasta que el consejo determine lo contrario. Esta flexibilidad permite adaptar la estructura de comités según las necesidades y prioridades de la empresa en diferentes momentos, garantizando una gestión eficiente y enfocada en los objetivos estratégicos de Despegar.

Nuestra Junta Directiva 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 la Junta.



Política de remuneración

La política de remuneración en Despegar se funda en un enfoque integral que abarca tanto a los miembros del máximo órgano de gobierno como a los altos ejecutivos de la empresa.

Para el máximo órgano de control, la compensación se determina en moneda dura, basada en un análisis detallado de la consultora Mercer, especializada en este tipo de roles. Esta compensación consiste en una remuneración fija en dólares, con un adicional por presidir comités o el consejo de administración.

Las decisiones estratégicas sobre las remuneraciones de los más altos ejecutivos recaen en el Comité de Nominaciones y Compensaciones, que está compuesto por cuatro miembros del Consejo de Administración. Dos veces al año se reúnen para abordar aspectos cruciales, como las compensaciones del Consejo de Administración y el CEO; definición del Incentivo a Corto Plazo (STI) para C-Level; Asignación de Unidades de Acciones Restringidas (RSUs) y otros cambios compensatorios relevantes de los altos ejecutivos.

Esto puede incluir modificaciones en la fórmula del incentivo a corto plazo, planes de recompra de acciones, reorganizaciones a nivel ejecutivo, así como ingresos, promociones o cambios importantes en los roles de nivel C. Asimismo, dicho comité se reúne semestralmente con el Board en donde revisan los planes de sucesión ejecutiva.

El objetivo es garantizar que la remuneración de los altos ejecutivos esté alineada con los objetivos estratégicos de la empresa, promoviendo el desempeño individual y el éxito organizacional a largo plazo. Además, el proceso busca asegurar la transparencia y la equidad en la determinación de la compensación, así como el cumplimiento normativo y estar en línea con las mejores prácticas corporativas.

Código de conducta

Para garantizar que se previenen y mitigan los conflictos de intereses, contamos con rigurosos procesos dentro del máximo órgano de gobierno. Tanto la Junta Directiva como el equipo ejecutivo de la empresa cumplen con los más altos estándares de Gobierno Corporativo y la ley vigente.

El Código de Conducta proporciona un marco claro para abordar cualquier conflicto de interés que pueda surgir, reflejando nuestro compromiso con la integridad y la transparencia. Establece claramente que todas las personas que forman parte de la Dirección y el equipo de Despegar tienen la responsabilidad de actuar en el mejor interés de la compañía en todo momento.

Se define un conflicto de interés como cualquier situación en la que los intereses personales, sociales o financieros de una persona puedan interferir con los intereses de Despegar. Esto incluye relaciones laborales o de servicio con socios comerciales o competidores, así como vínculos

familiares o afectivos con empleados de estas entidades.

Todas las personas pueden acceder al Código de conducta, lo que garantiza que nuestros equipos, cadena de valor y Junta Directiva estén al tanto de los estándares éticos y profesionales esperados.

 [Ir al Código de conducta](#)

Línea Ética

Contamos con una sólida política de denuncias que incluye una herramienta de denuncia anónima, administrada por una empresa externa. Esta herramienta permite tanto a personas dentro de la organización como a individuos externos presentar denuncias relacionadas con prácticas ilegales o violaciones de las políticas de la empresa. Estamos comprometidos con la transparencia y la integridad en todas nuestras operaciones, y esta herramienta proporciona un canal seguro y confidencial para que cualquier persona pueda reportar conductas inapropiadas sin temor a represalias. Valoramos y tomamos en serio todas las denuncias recibidas, y nos comprometemos a investigarlas de manera justa y exhaustiva.

Accede a la línea ética confidencial

Líneas de denuncia gratuitas

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

Comunicación de preocupaciones críticas

Las inquietudes críticas se comunican de manera proactiva y regular al máximo órgano de gobierno para que pueda tomar decisiones estratégicas de manera oportuna y eficaz.

Esto se lleva a cabo de manera trimestral, como parte de las reuniones donde se presentan y discuten los estados financieros de la empresa. En estas reuniones, cada sector de la compañía tiene la oportunidad de exponer los proyectos críticos y relevantes ante los miembros del Directorio.

Durante 2023, no se reportaron preocupaciones materiales significativas que requieran ser elevadas al directorio de Despegar.com, Corp. Sin embargo, se discutieron y presentaron temas relacionados con el curso ordinario de los negocios de la compañía.

Cumplimiento, ética e integridad

La ética e integridad son fundamentales en todas las facetas de nuestro negocio. Tanto nuestra Junta Directiva como nuestro equipo gerencial están firmemente comprometidos con los más altos estándares en materia de gobierno corporativo. Reconocemos que las políticas y procedimientos de buen gobierno son esenciales para cumplir con nuestras responsabilidades hacia nuestros accionistas, empleados y la sociedad en general.

Como empresa con acciones cotizadas en la bolsa, estamos sujetos a las regulaciones de la Securities and Exchange Commission (SEC) y la New York Stock Exchange (NYSE). Estas entidades imponen ciertos estándares de gobierno corporativo que deben ser cumplidos rigurosamente. Como emisor extranjero privado, estamos obligados a seguir las normativas de la SEC y la NYSE relacionadas con los comités de auditoría, requisitos de divulgación y certificaciones periódicas.

Estamos comprometidos a actuar con integridad, honestidad y en estricto cumplimiento de la ley en todas nuestras operaciones. Para garantizar este compromiso, nuestra Junta de Directores se adhiere a los procedimientos y estándares establecidos en nuestro Código de Ética. Este código sirve

como guía para nuestras acciones y decisiones, y establece expectativas claras sobre cómo debemos comportarnos en todas las situaciones, desde las más simples hasta las más complejas.

Mantener la ética e integridad en el centro de nuestras operaciones no solo es una obligación legal, sino también un principio fundamental que impulsa nuestra cultura corporativa. Creemos que al actuar de manera ética y transparente, no solo protegemos la reputación de nuestra empresa, sino que también construimos relaciones sólidas y de confianza con todos nuestros grupos de interés.

En Despegar, la ética e integridad son valores no negociables que guían cada una de nuestras acciones y decisiones.

Prevención de la corrupción

Despegar está firmemente comprometida con la prevención de la corrupción en todas sus operaciones. Mantenemos una política regional integral dirigida tanto a nuestros empleados como a nuestros proveedores, la cual está diseñada para garantizar el cumplimiento estricto de las normas anticorrupción. Trabajamos constantemente para mejorar nuestros procesos de control y fortalecer nuestras prácticas de integridad en cada nivel de la organización.

En primer lugar, llevamos a cabo evaluaciones exhaustivas de nuestros proveedores para identificar posibles riesgos relacionados con la corrupción. Estas evaluaciones nos permiten tomar decisiones informadas al momento de establecer alianzas comerciales.

Además, en todos nuestros contratos incluimos una cláusula de “Cumplimiento de Normas Anticorrupción”, mediante la cual la contraparte se compromete a cumplir con las regulaciones pertinentes en este ámbito. Esta medida refuerza nuestro

compromiso con la integridad y la transparencia en todas nuestras operaciones.

En Despegar tenemos una política regional sólida relacionada con el cumplimiento de las normas anticorrupción. Esta política se actualiza regularmente para adaptarse a los cambios en el entorno empresarial y legal, y trabajamos constantemente en la mejora de nuestros procesos de control interno para garantizar su efectividad.

Para promover la transparencia y la rendición de cuentas, nuestras políticas y procedimientos anticorrupción son de acceso público y se encuentran disponibles en nuestra página de relaciones con Inversores. De esta manera, fomentamos una cultura organizacional basada en la ética y el cumplimiento de las normativas anticorrupción en todas las áreas de la empresa.

Complementariamente, llevamos a cabo un Entrenamiento Anual de Compliance obligatorio para todos los empleados,

que tiene como objetivo principal reforzar las políticas de compliance de la compañía, y que todos los empleados, directores y directivos conozcan los principios éticos y normas vigentes que nos guían, y actuar con excelencia. El curso es sometido a auditorías internas y externas para garantizar su efectividad. Su importancia es estratégica al ser una recomendación de la División Criminal del Departamento de Justicia de los Estados Unidos para empresas que cotizan en Bolsa.

Despegar ha establecido esta política y, consecuentemente, la formación y capacitación en Compliance para prevenir cualquier tipo de desvío hacia actividades ilícitas, así como para salvaguardar y proteger su nombre, reputación e imagen ante empleados, clientes, socios estratégicos, proveedores, prestadores de servicios tercerizados, reguladores y la sociedad, a través de una estructura de gobernanza orientada hacia la transparencia, el estricto cumplimiento de las normas y reglamentos y la cooperación con las autoridades policiales y judiciales.

0
casos

Durante el período de reporte, no hemos tenido ningún caso de corrupción confirmado.



Compromiso con los Derechos Humanos

Nuestro compromiso con el respeto a los Derechos Humanos se alinea a los más altos estándares de protección internacionales, declaraciones y convenciones que promueven y salvaguardan los derechos fundamentales de las personas. Este compromiso se refleja en la cláusula de protección de Derechos Humanos, basada en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo Relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, entre otros instrumentos internacionales.

En Despegar tenemos una política de tolerancia cero a la violación de Derechos Humanos, como los son el trabajo forzoso, el tráfico ilícito de migrantes o la trata de personas en la cadena de suministro.

Nos comprometemos a garantizar que todas las personas que trabajan o nos representan cuenten con la documentación necesaria para trabajar según lo estipula la legislación aplicable. Asimismo, exigimos el cumplimiento de todas las leyes y regulaciones relacionadas con el trabajo infantil y establecemos pautas claras para las condiciones laborales, la seguridad social, la salud y la seguridad ocupacional, así como el salario mínimo legal, para los trabajadores de nuestros proveedores y contratistas.

Gestión de riesgos ASG

Como empresa líder en el sector de los viajes, reconocemos nuestra responsabilidad única para impulsar un cambio positivo en la industria. Por ello, nuestra estrategia de ESG está diseñada para mitigar riesgos, atraer y retener el mejor talento, y contribuir a objetivos sociales y ambientales más amplios.

Para lograr esto, implementamos un riguroso proceso de gestión de riesgos que identifica, evalúa y aborda posibles riesgos en todas las áreas de nuestra operación. Esto incluye riesgos relacionados con la sostenibilidad, la ética empresarial, la seguridad de los datos, entre otros aspectos clave. Nuestro enfoque proactivo nos permite anticipar y responder de manera efectiva a los desafíos emergentes, garantizando así que podamos seguir liderando con integridad y responsabilidad en nuestro sector.



Nuestra estrategia ASC 03

Una visión de triple impacto

Ser la empresa de viajes líder en América Latina es un gran desafío. Y lo asumimos con responsabilidad. Lo hacemos con una perspectiva de triple impacto que es transversal a nuestra estrategia de negocio, e incluye compromisos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) dentro de nuestro modelo operativo.

Nuestra estrategia ASG refleja el compromiso de Despegar con el desarrollo sostenible, y la importancia de gestionar estos aspectos para la creación de valor a largo plazo. Su objetivo no sólo es mitigar los riesgos asociados a nuestras operaciones, sino también a contribuir a alcanzar objetivos sociales y ambientales más amplios. Creemos que esta perspectiva de sostenibilidad debe ser un aspecto esencial en todas las decisiones que tomamos, desde la gestión operativa hasta los servicios que ofrecemos y el tipo de turismo que promovemos.

Tenemos la convicción de que podemos inspirar una nueva forma de hacer turismo, que esté comprometida con la preservación de la biodiversidad, el respeto por la cultura local y el apoyo a las comunidades en cada destino que se visita. Por eso, nos esforzamos por incentivar a nuestra comunidad de viajeros a adoptar prácticas de turismo sustentable que generen un impacto socioeconómico positivo en las regiones visitadas y ayuden a mitigar los impactos en el ambiente.

Queremos inspirar una nueva forma de hacer turismo, en armonía con las personas, la cultura y la biodiversidad del destino.



Nuestros compromisos

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.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad se refleja en todas las áreas de nuestra empresa, desde la reducción de emisiones de carbono hasta la promoción de prácticas comerciales éticas y responsables. Nos esforzamos por adoptar tecnologías y procesos más eficientes en términos de energía y recursos, y trabajamos en estrecha colaboración con nuestros socios y proveedores para garantizar que compartan nuestros valores y objetivos.

Contamos con el compromiso de nuestro equipo para lograrlo. Creemos que tomar decisiones cada vez más conscientes y responsables requiere de un aprendizaje constante y de procesos de mejora continua, y abrazamos el desafío.

Pacto Global de Naciones Unidas

En 2021 Despegar se adhirió como signataria del Pacto Global de las Naciones Unidas, para alinear nuestras operaciones y estrategias con los 10 principios en las áreas de derechos humanos, laborales, ambientales y anticorrupción que impulsa la organización.

Como parte de este compromiso, buscamos aportar a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS); la agenda de las Naciones Unidas para superar los desafíos ambientales, políticos y económicos más urgentes, y alcanzar un desarrollo sostenible hacia 2030.

En base a la esencia de nuestro negocio y su impactos, en Despegar hacemos una contribución positiva a las metas relacionadas con los ODS 1, 4, 5, 8, 9, 12, 16, 17.



Turismo sostenible

Sabemos que el turismo, si se gestiona de manera responsable, puede ser una fuerza transformadora para el bienestar social, económico y ambiental de las regiones en las que se desarrolla. Por eso, en Despegar promovemos el turismo sostenible como forma de contribuir al desarrollo socioeconómico de los destinos y a la preservación de su patrimonio cultural y natural.

En Despegar, creemos que el futuro del turismo está intrínsecamente ligado a la sostenibilidad. Y tomamos el desafío de invitar a las personas a emprender el viaje hacia un turismo más responsable y sostenible, que conecte a las personas con el mundo, respetando a la biodiversidad y a la cultura local.

El turismo sostenible es una filosofía arraigada en nuestra identidad y una responsabilidad fundamental que asumimos con el ambiente y las comunidades locales. Lo llevamos adelante inspirando a nuestra comunidad a incorporar prácticas de viaje responsables, apoyando la conservación de los ecosistemas y el respeto por las comunidades indígenas y locales. Estas iniciativas son hoy una prioridad estratégica para Despegar, y reflejan nuestro compromiso de largo plazo con la conservación del ambiente y la mitigación de los impactos negativos asociados con la actividad turística.

Guía para un viaje sustentable

Viajar es una experiencia enriquecedora llena de recuerdos que nos cambian y nos acompañan por siempre. Para lograr que esta huella solo quede en la memoria, y no en el ambiente, creamos una sección de recomendaciones para un turismo sostenible en la web de Despegar.

La sección está pensada para ayudar a quienes viajan a cuidar el ambiente y apoyar a la comunidad local en su destino. Allí, compartimos recomendaciones, los sellos que identifican a los alojamientos que tienen estas buenas prácticas, y una propuesta de hoteles sustentables para facilitar a las personas que viajan tomar decisiones más conscientes y responsables.

→ *Descubrí nuestra sección de Turismo sustentable*



Productos Ambientales: Etiqueta Vuelo Sostenible

Queremos ofrecer alternativas de productos y servicios para quienes buscan disminuir el impacto ambiental de sus viajes. Por ello, nos sumamos a la iniciativa de compensación de huella de la aerolínea LATAM en Colombia, con una etiqueta especial para destacar los vuelos domésticos carbono neutrales. Además de invertir en bonos de carbono para la compensación, LATAM se compromete activamente con la conservación de la biodiversidad y los ecosistemas, así como la prevención de la deforestación en sus áreas de influencia.

Limpieza de playas en México

Nos gusta demostrar nuestro compromiso con el turismo sostenible a través de acciones concretas. Por eso, por segundo año consecutivo, colaboramos con la ZOFEMAT (Zona Federal Marítimo Terrestre) en la limpieza de la playa Marlin ubicada en Cancún, México.

Cincuenta personas del equipo Despegar en México se unieron de forma voluntaria con el objetivo de ayudar a preservar los destinos turísticos y la preocupación por problemas como la contaminación por plásticos. La iniciativa, además, buscó inspirar a otras compañías de turismo y a quienes viajan, a tomar consciencia de la importancia de garantizar la sostenibilidad a largo plazo de los destinos.

50
*personas de Despegar
se unieron para limpiar
la Playa Marlin en
Cancún, México.*



Alianzas y espacios de trabajo

Para fomentar la sostenibilidad en nuestra industria necesitamos unir fuerzas entre todas las partes de la cadena turística. Por eso, nos involucramos activamente en cámaras y organizaciones del sector del turismo, el comercio electrónico y la sostenibilidad.

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 (APAAI)
- 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)



Clientes 04

Las personas en el centro

Viajar es un momento de alegría y emoción para las personas. Por eso, nuestro objetivo es que quienes nos eligen para emprender un viaje, lo hagan en compañía de un servicio humano y eficiente, que les brinde tranquilidad y resuelva sus necesidades. Como empresa de tecnología, usamos estas herramientas para crear experiencias de viaje memorables.

La esencia de Despegar reside en nuestra capacidad para transformar la forma en que las personas experimentan los viajes. La innovación y el desarrollo de productos son los motores que impulsan esta transformación. Nos esforzamos no sólo en mejorar la rentabilidad y mantenernos competitivos en un mercado dinámico, sino que buscamos redefinir el significado de viajar. Cada nueva idea, cada producto innovador, contribuye a hacer los viajes más accesibles y emocionantes para quienes nos eligen para acompañarlos.

Ponemos a las personas en el centro. Queremos que cada una de sus interacciones con Despegar sea un sinónimo de confianza y satisfacción. Es por eso que nos esforzamos por brindar un servicio de alta calidad y resolver cualquier situación de manera rápida y efectiva. Sabemos que una experiencia positiva no solo crea lealtad, sino que

nos posiciona como la primera opción en la mente de nuestros clientes cuando piensan en viajes.

Queremos ser la primera opción de nuestros clientes al planificar sus viajes, y esto solo se logra ofreciendo una experiencia excepcional en cada punto de contacto. Por lo tanto, en cada una de nuestras plataformas, la experiencia del cliente no es solo una prioridad, sino un diferenciador estratégico que impulsa nuestro éxito y crecimiento en la industria de viajes y turismo.



Innovamos la experiencia de viajar

La innovación es una mentalidad profundamente arraigada en nuestra cultura. Esta mentalidad no solo impulsa la evolución constante de la compañía, sino que también inspira a nuestro equipo a desafiar los límites y superar las expectativas en todo momento.

Poner a las personas en el centro es ir más allá de adaptarnos a sus expectativas: con cada producto y nuevo desarrollo buscamos liderar la evolución de los viajes.

A lo largo del año impulsamos diversos proyectos innovadores para mejorar la experiencia de la persona usuaria y mantenernos a la vanguardia:

Machine Learning

Usamos la tecnología de Machine Learning para mejorar la personalización de la experiencia de uso, con recomendaciones de productos y optimización de precios. Esto ayuda a adaptar las ofertas y sugerencias de viajes de acuerdo con las preferencias individuales de cada cliente, lo que conduce a una mayor satisfacción y fidelidad.

Integración con plataforma Omnicanal (Genesys)

Implementamos una plataforma omnicanal que nos permite interactuar con las personas usuarias a través de diversos canales de manera integrada y coherente. Esto optimiza la atención al cliente, reduce los tiempos de espera y mejora la eficiencia operativa.

CFAR (Cancel For Any Reason)

Desarrollamos una solución que permite a las personas clientes cancelar sus viajes por cualquier motivo, brindando una mayor flexibilidad y tranquilidad a la planificación de viajes.

Trip Planner

Función que permite a las personas usuarias planificar y organizar sus viajes de manera eficiente, agregando fácilmente vuelos, hoteles, actividades y otros productos a su viaje. Trip Planner simplifica el proceso de planificación y mejora la experiencia general del viaje.

Crypto Payments AR, MX y CO

Nos convertimos en pioneros en la región al ofrecer a nuestros clientes la opción de pago con criptomonedas en Argentina, México y Colombia, como alternativa de pago más amplia y segura.

Desarrollo NDC

Integramos la tecnología NDC (New Distribution Capability) que nos permite acceder a un contenido de vuelo más amplio y diversificado, lo que resulta en una mejor oferta para nuestros clientes y una mayor competitividad en el mercado de viajes.

SOFIA

Uno de nuestros logros más importantes fue la creación de SOFIA, nuestro asistente virtual con inteligencia artificial, un hito que marcó el comienzo de una nueva era en la industria de los viajes. Durante el 2023, iniciamos las primeras fases de prueba de este nuevo proyecto, SOFIA. Este innovador asistente de viajes, que posteriormente vio su lanzamiento oficial en su segunda versión en 2024, redefinió por completo la manera en que los usuarios interactúan con la planificación y coordinación de sus viajes.

Las valiosas lecciones aprendidas durante las pruebas iniciales en 2023 fueron fundamentales para el desarrollo de la segunda versión, que fue lanzada en febrero de 2024, luego del cierre de este reporte. Este lanzamiento representa un cambio de paradigma en la industria de viajes, posicionando

a Despegar a la vanguardia de la innovación y llevando la experiencia del usuario a un nivel sin precedentes.

Al integrar inteligencia artificial generativa con una interfaz visual incremental y adaptativa, SOFIA se convirtió en la primera de su tipo, ofreciendo una experiencia personalizada desde la concepción del viaje hasta el regreso. Lo más notable es que esta solución pionera fue construida sobre tecnologías de vanguardia, como ChatGPT-4, Whisper de OpenAI y la plataforma escalable de AWS, asegurando así una experiencia de usuario natural y ajustada a las necesidades individuales.

Estrategias para elevar la experiencia

En 2023, reafirmamos nuestro compromiso de proporcionar a nuestros clientes las mejores experiencias de viaje, escuchándolos y utilizando estos datos para mejorar aún más nuestros productos. Enfocándonos en obtener su feedback, facilitamos el flujo de respuestas en nuestras encuestas y aprovechamos de manera más efectiva los datos obtenidos, utilizándolos, por ejemplo, en la personalización de estrategias de venta cruzada.

Para impulsar la experiencia de compra en posventa, en 2023 adoptamos múltiples estrategias innovadoras. Implementamos una estrategia de segmentación para priorizar la atención telefónica de quienes tengan necesidades prioritarias y urgencias. Además, incorporamos la atención vía WhatsApp, facilitando la experiencia a quienes prefieren interactuar de manera digital. Así, mejoramos la eficiencia y con ello la satisfacción de las personas que nos eligen. Asimismo impulsamos un proyecto de reducción de la tasa de abandono, y logramos mantener esta tasa por debajo del 10% durante todo el año para el Grupo D.

En Brasil, detectamos un desafío específico relacionado con la experiencia de clientes y, en respuesta, creamos una mesa exclusiva para simplificar la gestión de usuarios, ofreciendo una solución más eficiente para sus casos. Además, con el lanzamiento de la tecnología NDC, trabajamos en estrecha colaboración con las líneas aéreas para mejorar la experiencia de las reservas realizadas a través de este canal de venta.

En 2023 alcanzamos una puntuación en Net Promoter Score (NPS) postcompra de 78,2 marcando un avance significativo frente al 76,6 registrado en 2022. Este logro refleja nuestra dedicación constante a la calidad y a la mejora continua. Gracias a estos proyectos, cerramos el 2023 con un incremento del 2.03% del puntaje respecto al año anterior, superando nuestras metas y demostrando nuestro compromiso con la experiencia de nuestros clientes.

+2,03%
satisfacción de
clientes postcompra

78,2
puntos NPS postcompra

Una experiencia también humana

La apertura de nuevas tiendas físicas marca un hito significativo en la estrategia omnicanal de Despegar. Este proyecto busca acercar a las personas aún más a nuestros servicios, con un asesoramiento personalizado y humano, desde distintos puntos de venta. Nuestro enfoque es claro: queremos garantizar que cada persona que busca planificar su viaje pueda acceder a una experiencia completa, accesible y segura.

El 2023 tuvo un hito importante en esta estrategia con la inauguración de las primeras tiendas físicas de la marca Despegar y Decolar. En Argentina, abrimos cuatro sucursales, mientras que en Brasil, Decolar estableció 11 sucursales. Estas incorporaciones se suman a nuestra experiencia previa con este modelo de venta a través de marcas como Viajes Falabella en Chile, Perú y Colombia, así como BestDay en México.

→ **Viajar es un momento de alegría y emoción para las personas.**



Ciberseguridad y privacidad de los datos

La ciberseguridad y la privacidad de los datos son aspectos fundamentales para la sostenibilidad de Despegar. No solo por la protección de la integridad y la continuidad de nuestro negocio, sino porque tienen una gran incidencia en la confianza de quienes nos eligen. Dado que nuestra actividad se basa en la tecnología, cualquier interrupción del sistema, brecha de seguridad o falta de suficiente redundancia en nuestros sistemas de información podrían tener consecuencias graves para la operación.

El riesgo de un ataque cibernético, intrusión o interrupción es persistente y puede tener repercusiones significativas en el negocio como en los grupos de interés. Por este motivo, contamos con un equipo dedicado exclusivamente a la ciberseguridad, encabezado por un VP que reporta directamente al Chief Technology Officer. Este equipo trabaja

incansablemente para identificar y mitigar vulnerabilidades, implementar medidas de seguridad efectivas y responder de manera rápida y eficiente a cualquier incidente de seguridad que pueda surgir.

La seguridad de los datos es esencial para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de quienes nos eligen.

Contamos con políticas y prácticas sólidas relacionadas con la publicidad conductual y la privacidad de la persona usuaria. El área dedicada a la protección de datos personales, conocida como Data Protection, se encarga de regular y salvaguardar los datos y la privacidad de las personas en línea con los más altos estándares internacionales.

Además, contamos con una Política de protección de datos del Grupo Despegar, que establece normas y directrices claras en relación a este tema. Ambas políticas garantizan que los datos de quienes nos confían sus viajes se manejen de manera segura y se respete su privacidad en todas las interacciones con nuestros servicios.

0 violaciones de datos de clientes en 2023



Estrategia de Ciberseguridad y protección de datos

Nuestra estrategia de ciberseguridad y privacidad de los datos se basa en una visión a largo plazo, centrada en el marco de trabajo del Instituto Nacional de Estándares y Tecnología norteamericano (NIST) y los controles críticos de seguridad de CIS 18. Además, migramos nuestro servicio a Amazon Web Services (AWS), y trabajamos para cumplir plenamente con el Modelo de Madurez de Seguridad propuesto por Amazon para quienes usan la nube AWS.

Nuestra visión es promover la gestión eficiente de los riesgos tecnológicos y de ciberseguridad, mientras que nuestra misión es respaldar los objetivos de negocio de Despegar identificando, priorizando y aconsejando sobre la reducción de los riesgos tecnológicos y de ciberseguridad relevantes, manteniéndolos a un nivel aceptable según los estándares de la industria.

Para alcanzar estos objetivos, contamos con equipos clave dedicados a diferentes áreas: Gobierno, Riesgo y Cumplimiento; Protección de Datos; Desarrollo de Aplicaciones y Seguridad; Seguridad de Infraestructura; Centro de Operaciones de Seguridad; y Gestión de Identidad y Acceso.

Nuestra estrategia de ciberseguridad busca proteger proactivamente nuestros activos y datos, asegurando la continuidad del negocio y resguardando la confianza de quienes nos eligen.

Entre los factores clave de éxito, se incluyen la automatización de tareas de seguridad, la aplicación de los principios de “necesidad de saber” y “privilegio mínimo”, la construcción de resiliencia cibernética y la gestión continua de vulnerabilidades. Estos factores son aspiracionales y guían nuestras acciones hacia una mayor seguridad y privacidad de los datos en un entorno en constante evolución y riesgo.

Identificación de riesgos relacionados con datos

Abordamos los riesgos relacionados con la seguridad de los datos a través de un enfoque integral y proactivo, respaldado por nuestra Política de Gestión de Riesgos de TI. Esta política establece los lineamientos para la identificación, análisis, tratamiento y monitoreo de los riesgos asociados con los activos tecnológicos que respaldan las operaciones del negocio.

La identificación de riesgos se lleva con un enfoque multidimensional, basado en el análisis de diversas fuentes, que incluyen revisiones y evaluaciones de seguridad, auditorías de cumplimiento, descubrimientos ad hoc por parte del equipo de Seguridad de la Información o de otras personas de la compañía, ejercicios de modelado de amenazas, y revisiones de contratos y proyectos de outsourcing.

Contamos con un Comité de Riesgos IT, encargado de aprobar la estrategia de tratamiento de los riesgos identificados y verificar que se reduzcan a un nivel aceptable o por debajo del umbral establecido. Este comité garantiza la supervisión y dirección adecuadas en la gestión de riesgos, y nos permite tomar decisiones informadas y efectivas para proteger la seguridad de los datos de la empresa y quienes nos eligen.



Equipo

05

La experiencia de ser D!

Ser parte de Despegar es sumergirse en un entorno vibrante y dinámico, donde se respira innovación y un espíritu de siempre ir por más. Somos un equipo multicultural en expansión en toda América, unidos por la misión de crear las mejores experiencias para que los viajes enriquezcan la vida de las personas.

Formamos parte de un equipo excepcional, caracterizado por su talento, exigencia y determinación para alcanzar metas altas. En Despegar, el trabajo en equipo es fundamental; aprendemos unos de otros y nos desafiamos constantemente para crecer tanto a nivel personal como profesional.

Nos enorgullece formar parte de un ecosistema regional y actuamos con responsabilidad y visión a largo plazo. En nuestro día a día, nos enfrentamos a nuevos desafíos con valentía,

asumiendo riesgos y pensando en soluciones creativas. La curiosidad nos impulsa a explorar nuevas tendencias y a anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes.

En Despegar, la acción es nuestra mejor escuela, y nos comprometemos a llevar a cabo nuestras ideas con determinación y enfoque en los resultados. Nuestros valores fundamentales, como pensar en grande, colaborar en equipo, priorizar la pasión por el cliente, innovar constantemente, aspirar a la excelencia y adaptarnos con agilidad, son el motor que impulsa nuestra cultura y define nuestra experiencia como parte de esta empresa líder en la industria de viajes y turismo.

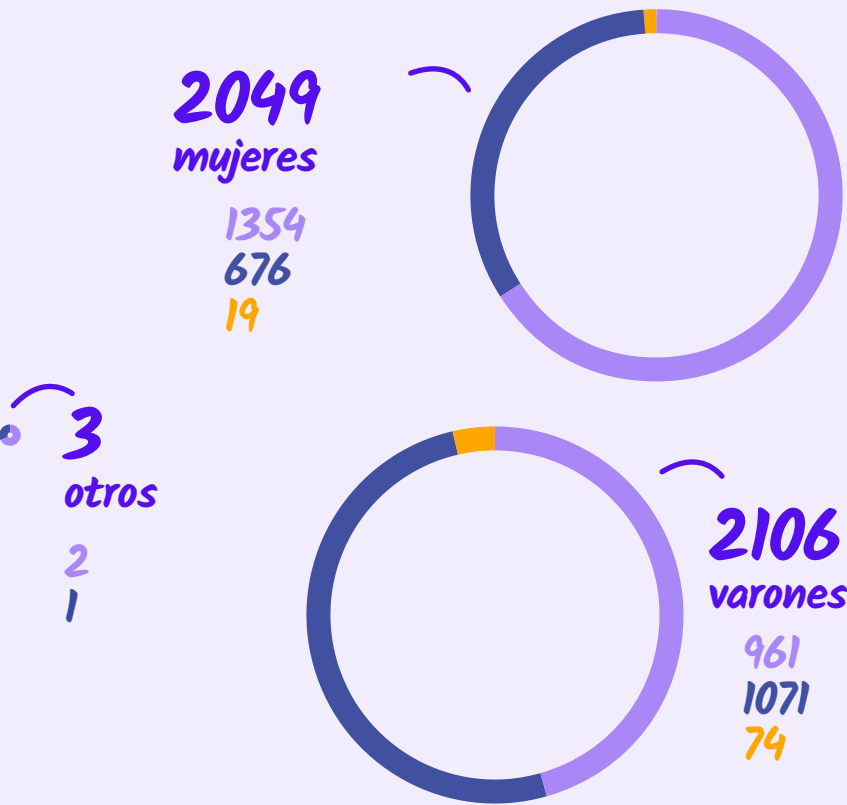


Despegar es  crecer, y desarrollarse, es proponerse  un objetivo y no parar  hasta alcanzarlo.

El equipo D! en cifras

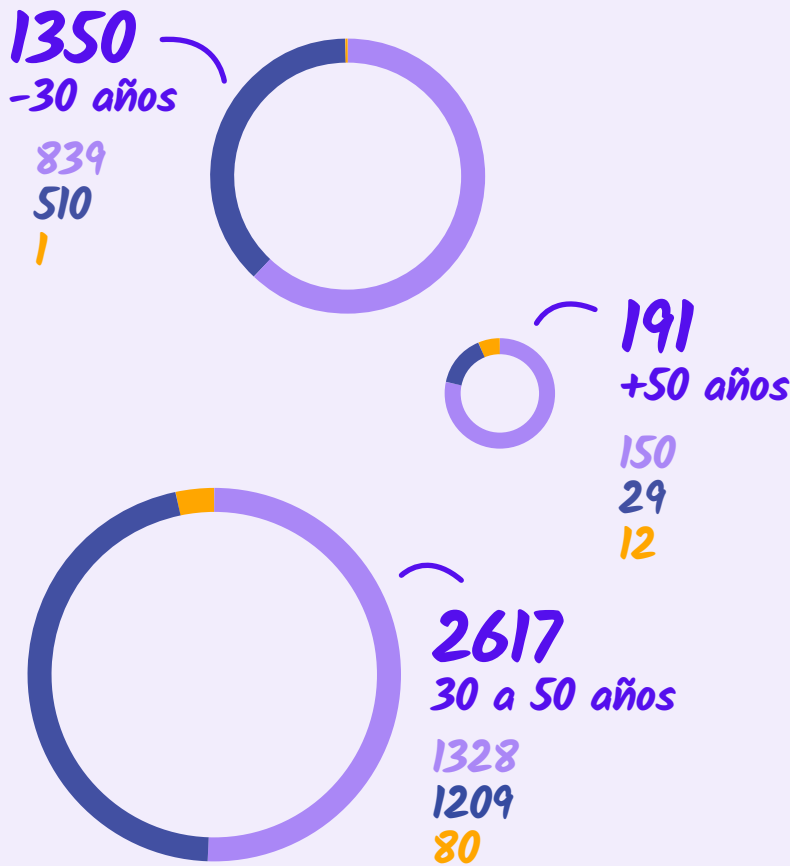
Personas que trabajan en Despegar¹

Por género

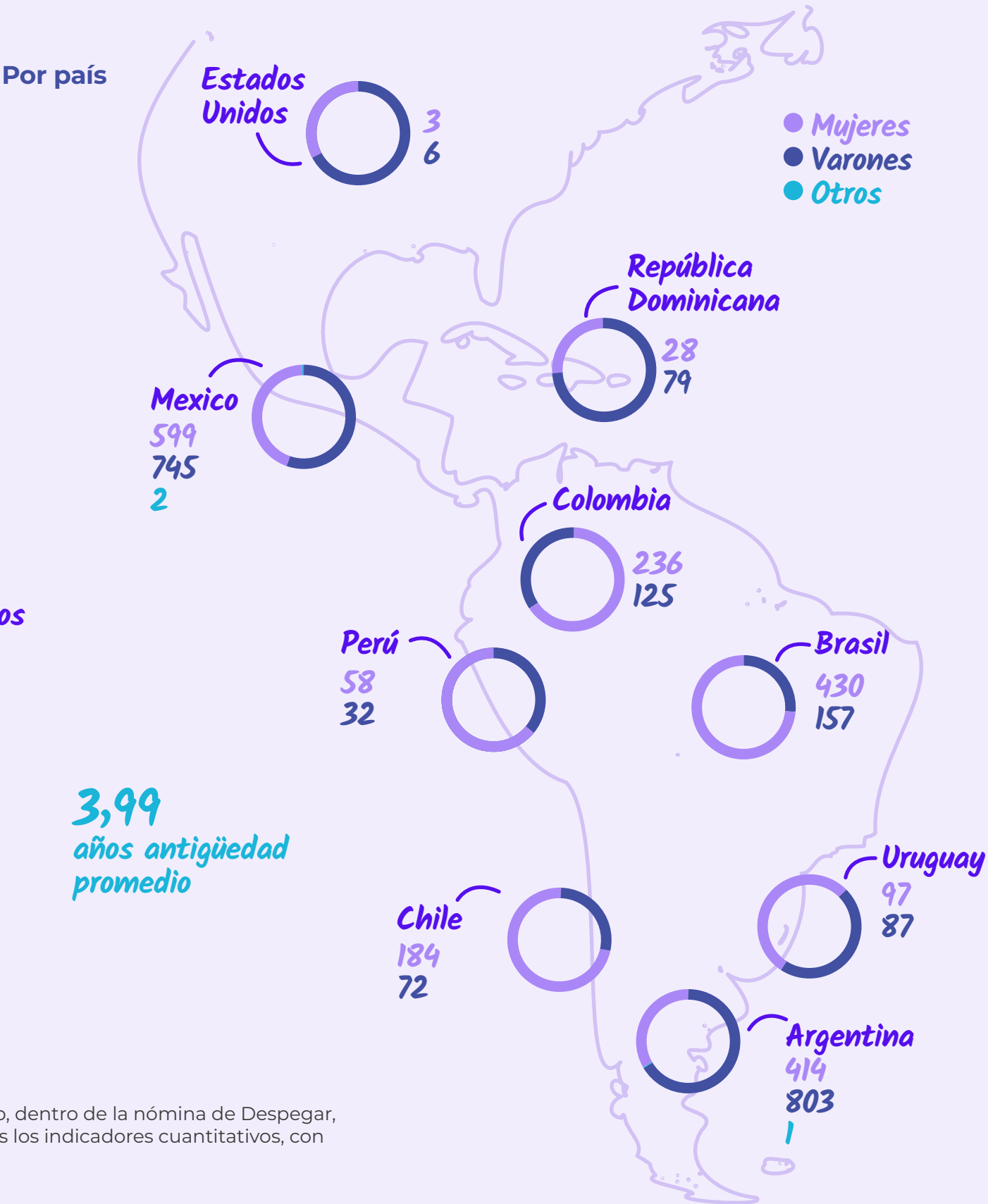


- Operativos & Vendedores
- Profesionales
- LT+ (Directores & Up)

Por grupo de edad



Por país



3,99 años antigüedad promedio

¹ Al igual que los años anteriores y por deberse a una gestión diferente, están excluidos los empleados de KOIN y Stays. Por otro lado, dentro de la nómina de Despegar, existen empleados en Argentina (12) y Uruguay (1) que trabajan para KOIN. Por ser nómina de Despegar, son contemplados en todos los indicadores cuantitativos, con excepción de los correspondientes a Horas de Formación y Evaluaciones de Desempeño.

Bienestar y desarrollo del equipo

Sabemos que el éxito de la compañía depende de las personas que la integran. Por eso, promovemos un entorno laboral de bienestar que fomente el crecimiento personal y profesional. Lo logramos con una propuesta de valor que incluye una serie de beneficios que contribuyan al bienestar y desarrollo integral de las personas de nuestro equipo.

Ser parte de Despegar es más que un trabajo; es formar parte de una comunidad apasionada y comprometida con hacer realidad las mejores experiencias de viaje para nuestros clientes.



Propuesta de beneficios

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 para que nuestros colaboradores puedan cubrir sus 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.

LICENCIAS FAMILIARES

Empleados que disfrutaron de un permiso parental

Mujeres	50
Varones	54

Empleados que regresaron al trabajo una vez finalizado el permiso parental

Mujeres	48 (8 siguen con el permiso actualmente)
Varones	53

Tasas de retención de empleados que tomaron un permiso parental*

Mujeres	96%
Varones	98%

Empleados que regresaron al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo

Mujeres	45 (8 siguen con el permiso actualmente)
Varones	50

Remuneraciones efectivas

Nuestra política de compensaciones a nivel grupo tiene por objetivos principales atraer y retener a personas con alto rendimiento y potencial; reconocer y motivar el desempeño individual; establecer criterios de compensación alineados con el desarrollo profesional, garantizar equidad interna y competitividad en el mercado; y mantener la eficiencia y competitividad del negocio controlando los costos asociados a las compensaciones.

Seguimos varias prácticas para garantizar una estrategia de remuneraciones efectiva. Llevamos a cabo la evaluación de puestos con la metodología de grados IPE de Mercer, lo que permite establecer la estructura salarial basada en el peso relativo de cada puesto en la organización. Además, realizamos encuestas de mercado para obtener información sobre remuneraciones para cada posición.

La estructura salarial se compone de bandas salariales que agrupan puestos con responsabilidades y peso relativo similares. Estas bandas se determinan con base en un valor mínimo y máximo, establecido según el grado y la referencia del mercado.

Para garantizar la competitividad en el mercado, se establecen diferentes mercados de comparación y posicionamiento, teniendo como referencia el Total Cash Target, que incluye salario bruto, aguinaldo, pagos garantizados por ley y compensación variable. Los puntos de comparación se definen según el nivel del puesto y el país.

El equipo de Compensación y Beneficios (C&B) también puede otorgar bonificaciones de contratación según el desempeño anterior del empleado y la dificultad para contratar el perfil requerido. Sin embargo, todas las decisiones relacionadas con compensaciones, incluidas las ofertas de empleo, deben ser aprobadas por el Comité de Nombramientos y Compensaciones (N&CC).

Por último, en cuanto a pagos por terminación, recuperaciones y prestaciones de jubilación, la empresa sigue las leyes laborales vigentes en el país correspondiente. No hay una política específica al respecto, ya que se manejan según lo establecido por la legislación local.

Buscamos mantener la propuesta de compensación en equilibrio entre la competitividad externa y la equidad interna.



Gestión del desempeño

Somos escuela, buscamos que nuestros talentos se desarrollen y alcancen su máximo nivel para crear las mejores experiencias de viaje. Para eso, contamos con un proceso de desempeño anclado a competencias que representen los comportamientos que guían nuestra cultura y valores.

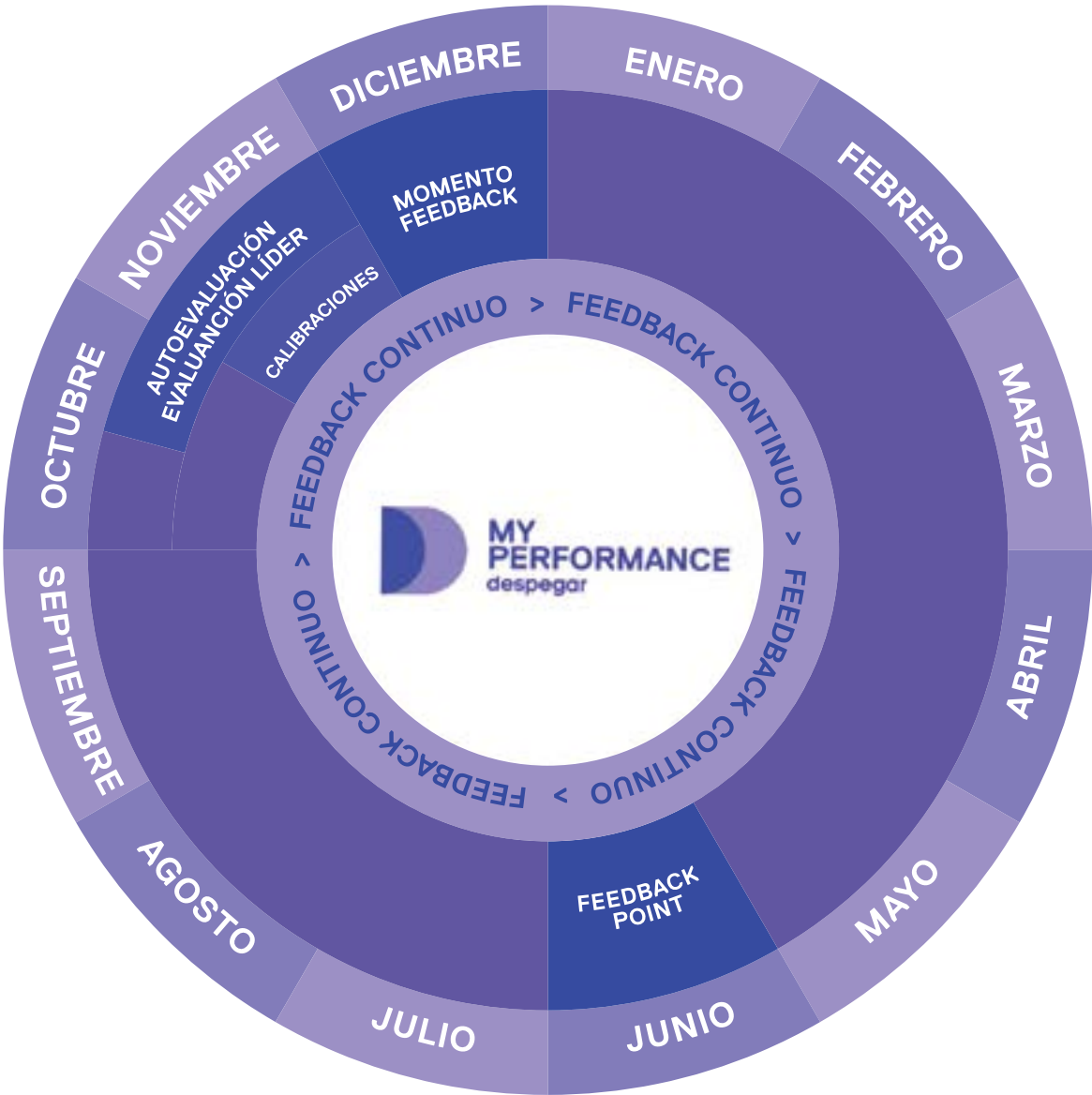
Seguimos el desarrollo de las personas con la herramienta MyPerformance y el proceso de gestión de desempeño a través de la plataforma *My People de Oracle*.

100%
de las personas
del equipo reciben
evaluaciones periódicas
de performance

Cada etapa del proceso, según el momento del año, tiene como objetivo potenciar el desarrollo del talento en línea con los objetivos del negocio y pasa por un espacio de calibración formal para sumar miradas de diferentes interlocutores y, de esta manera, sumar objetividad y asegurar meritocracia. Esta información es fundamental para definir cambios organizacionales, promociones, movimientos, ajustes salariales o bonos.

Todas las personas con una antigüedad superior a tres meses en la compañía reciben evaluación de desempeño. Las únicas personas que quedan excluidas son 450 personas del DMC.

Tanto las personas líderes como sus equipos tienen acceso a entrenamientos online y ad hoc durante el año para conocer los criterios y detalles de cada instancia, así como también material soporte disponible a demanda en nuestra biblioteca de recursos de Workplace.

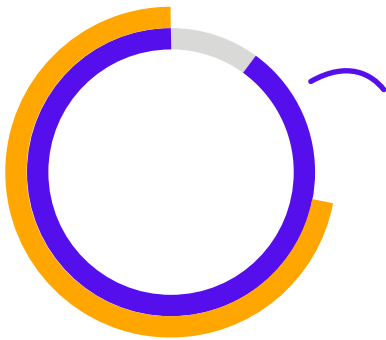


El mejor lugar para trabajar

Medimos el entorno laboral y la motivación de nuestros colaboradores a través de una **Encuesta de Clima** anual. Este proceso implica una escucha activa que nos permite identificar oportunidades para mejorar la experiencia en Despegar, aspirando siempre a ser el mejor lugar para trabajar.

En 2023 rompimos un nuevo récord y obtuvimos el 80% de favorabilidad, con este resultado crecimos un 1% versus el año anterior. Este número es un gran hito para nuestra historia, que refleja un crecimiento sostenido durante los últimos años.

Con esta encuesta, buscamos conocer la opinión y experiencia de las personas que trabajan en Despegar. Creemos que para crear las mejores experiencias de viaje, es fundamental seguir construyendo un mejor lugar para trabajar. Los resultados son compartidos con todos los equipos para enfocar nuestros esfuerzos en construir planes de acción sólidos y seguir evolucionando juntos como equipo.



90%
de participación

80%
de las personas
consideran que
Despegar es un gran
lugar para trabajar



Desarrollo del talento

Nos apasiona hacer crecer el talento de nuestros equipos. Se nos conoce como escuela de talento en la industria para América Latina y el mundo.

Cómo hacemos crecer el talento

Medición clara del desempeño

Contamos con herramientas claras y objetivas para medir el desempeño de nuestros equipos, garantizando una evaluación justa y transparente.

Feedback constante

Promovemos instancias regulares de feedback entre líderes, equipos y otros interlocutores dentro de la organización, facilitando la comunicación efectiva y el crecimiento profesional.

Meritocracia interna

Aseguramos la meritocracia interna, reconociendo y premiando el talento y el esfuerzo dentro de la empresa.

Respaldamos estos compromisos con distintas iniciativas de desarrollo profesional:

- Procesos de evaluación de desempeño regional y de potencial para la población ejecutiva.
- Mesas de talento para monitorear y apoyar el desarrollo de los talentos clave.
- Proceso estandarizado para movimientos internos y un modelo de liderazgo transversal.
- Implementación y automatización de procesos en una plataforma tecnológica para tomar decisiones informadas.
- Seguimiento de métricas de gestión de talento y políticas regionales claras.
- Biblioteca de contenidos en workplace con acceso a cursos, manuales e información sobre procesos de talento.
- Programa regional de Onboarding para nuevos ingresos y programas semilleros para el desarrollo de talento.
- Procesos adaptados para equipos de la operación, garantizando su crecimiento y desarrollo específico.
- Programa Always Learning: contratación de licencias de Udemy y un programa de idiomas para mejorar las habilidades de empleabilidad de nuestros colaboradores.



Jóvenes de alto vuelo

El ámbito de las tecnologías de la información está en constante crecimiento, generando oportunidades laborales especializadas, sin embargo, en Latinoamérica se observa una disminución del talento disponible para hacer frente a este avance. De acuerdo con un estudio realizado por la consultora Manpower, la industria de la tecnología de la información se encuentra entre los sectores con mayor escasez de talento en Argentina, donde un 85% de las empresas enfrentan dificultades para cubrir estas posiciones.

Para abordar este desafío, en 2013 lanzamos nuestro programa “Jóvenes de Alto Vuelo”, dirigido a capacitar en tecnologías de desarrollo web a personas jóvenes. Desde su primera edición hasta hoy, más de 300 talentos ingresaron al equipo de Tecnología.

Jóvenes de Alto Vuelo es una oportunidad única para mejorar la empleabilidad de calidad de la mano de personas expertas del equipo Despegar, y potenciar sus capacidades de ingresar al mundo de las tecnologías de la información. En la edición de 2023,

recibimos más de 16.000 solicitudes, de las cuales seleccionamos a 34 estudiantes que hoy son parte de nuestro equipo de Tecnología.

El equipo de desarrollo de Despegar se ofrece voluntariamente para capacitar y compartir su experiencia con los nuevos talentos durante un período de 12 semanas. Durante las primeras tres semanas, los participantes se formaron en programación Java, para luego dedicarse al desarrollo de una aplicación destinada a abordar necesidades específicas de la industria del turismo. Asimismo, recibieron cinco semanas de formación técnica en ingeniería de software, que incluyó preparación en línea y mentoría, además de talleres para fortalecer habilidades blandas como la gestión del tiempo y el trabajo en equipo.

16.300

postulaciones recibidas en 2023

34

jóvenes capacitados se sumaron al equipo Despegar

Programa de aceleración digital

Digital Accelerator Program

Este programa de capacitación y crecimiento fue creado para potenciar talento mediante distintas capacitaciones con módulos con aspectos técnicos, de negocio y de soft skills. Además se propone robustecer el conocimiento de nuestras áreas fundamentales para el negocio: Comercial, Gestión de Ingresos, Marketing, Operaciones, Planeamiento Financiero, Producto, entre otras.

Está diseñado para formar especialistas en comercio electrónico desde los niveles iniciales en la región. Durante un período de un año, los analistas junior que se integran a estas áreas reciben una capacitación integral tanto en aspectos comerciales como en la cultura organizacional, con el fin de impulsar sus trayectorias profesionales y prepararlos para avanzar dentro de la empresa.

El programa involucra a miembros de equipos de alto impacto a nivel regional, quienes interactúan diariamente con los planes estratégicos de negocio. Creemos firmemente que la mejor manera de aprender es mediante la práctica activa y la participación activa, y es precisamente en esta filosofía donde se fundamenta todo el proyecto de capacitación. Además, durante todo el año del programa, cuentan con el respaldo y la guía de líderes experimentados.

20

personas se sumaron a Despegar gracias a este programa

UX boarding pass

La calidad de la experiencia del usuario (UX) es fundamental para nuestra propuesta de valor. Entender la percepción, necesidades, hábitos y creencias de los viajeros en Latinoamérica nos capacita para desarrollar experiencias distintivas y personalizadas que satisfagan sus requerimientos. Por este motivo, hemos creado un programa de capacitación y desarrollo intensivo destinado a personas con conocimientos en diseño y/o redacción que deseen potenciar al máximo sus habilidades en UX.

Despegar UX Boarding Pass es un programa de formación de un mes y medio de duración, compuesto por 11 clases virtuales de 4 horas cada una, que se realizan dos veces por semana. Durante el curso, los participantes adquieren conocimientos sobre contenido, diseño e investigación, al tiempo que ponen en práctica diversas técnicas y procesos que impulsarán su carrera profesional.

En 2023, 16 personas fueron seleccionadas para participar de la experiencia y seis de ellas se incorporaron a nuestros equipos de Diseño o Contenido.

4917

postulaciones recibidas en 2023

6

personas ingresaron y son parte del equipo Despegar

16

personas capacitadas en Experiencias del Usuario (UX)

Capacitación continua y efectiva

Nuestra clave es aprender de los mejores y no parar de hacer. Porque la acción es evolución y esa es nuestra mejor escuela. Por eso, contamos con la perfecta combinación de aprendizaje en el puesto de trabajo, sumando a los programas de capacitación especializados para cada perfil.

Nuestros programas de desarrollo y capacitación están diseñados para potenciar las habilidades y competencias de cada persona de manera continua y efectiva. Se basan en una variedad de recursos y oportunidades de aprendizaje accesibles para nuestros colaboradores.

Con la plataforma Udemmy damos acceso a una amplia gama de capacitación especializada y relevante para el desarrollo profesional en áreas específicas, así como cursos de liderazgo y necesidades de negocio que fortalecen las capacidades de las personas en diferentes niveles.

Nuestra D! University es una biblioteca de contenido disponible en Workplace que ofrece un extenso catálogo de cursos y recursos que los equipos pueden explorar y acceder según sus necesidades y preferencias, para un aprendizaje autónomo y flexible.

Media de formación por persona	Promedio de horas de formación	Total de horas de entrenamiento
Distribución por género		
Mujeres	7	10.192
Varones	8	10.766
Distribución por categoría laboral		
Líderes	7	3037
Colaboradores (Profesionales & Operativos)	8	17.921

Inversión en formación USD 163.000

Diversidad e inclusión

Nos pusimos la meta de promover activamente la diversidad e inclusión en nuestros equipos, asegurando la igualdad de oportunidades para todas las personas. Nos basamos en el principio de meritocracia para garantizar que cada persona sea reconocida y valorada por su talento y contribución, independientemente de su origen, género o contexto académico.

Nuestra estrategia de diversidad de Despegar para los años 2023-2025 se enfoca en fortalecer una cultura inclusiva y promover la diversidad en todos los aspectos de nuestra organización.

En 2023, nos propusimos socializar y reflexionar sobre qué significa la diversidad para Despegar en relación con nuestros tres factores clave. Logramos establecer una comprensión compartida y una base sólida acerca de la

importancia y el alcance de la diversidad en nuestra empresa.

Hacia 2024, nos comprometemos a implementar acciones concretas que fomenten la diversidad y la inclusión en nuestros procesos de atracción y desarrollo del talento. Esto incluirá iniciativas para garantizar la equidad en nuestras prácticas de contratación, así como programas de desarrollo que promuevan la diversidad de perspectivas y experiencias entre nuestros equipos. Para 2025, nuestra meta es lograr que nuestros equipos y líderes estén plenamente comprometidos con la diversidad, reflejado en la composición de sus equipos de trabajo. Esto implica cultivar una cultura donde la diversidad sea valorada y celebrada, y donde todas las personas se sientan incluidos y respetados.



La diversidad de miradas y experiencias enriquece nuestra cultura y fortalece nuestro desempeño en el mercado.

Nuestros compromisos de diversidad

- Atraer un mayor equilibrio de género en nuestros equipos, centrándonos en aumentar la representación de mujeres en posiciones de liderazgo, desde directores en adelante.
- Aumentar nuestra fuerza laboral en equipos de diferentes mercados, lo que nos permitirá fomentar una mayor diversidad de culturas y nacionalidades.
- Atraer talento con una amplia gama de profesiones académicas y experiencias laborales, reconociendo que la diversidad en habilidades y conocimientos es fundamental para impulsar la innovación y el crecimiento en nuestra empresa.

Diversidad de género	%
Dirección (LT)	
Mujeres	19
Varones	74
Otros	-
Personal técnico (Dev, UX, Soporte IT)	
Mujeres	148
Varones	617
Otros	1
Resto del equipo	
Mujeres	1882
Varones	1415
Otros	2

Del compromiso a la acción

- Todo lo que hicimos en materia de diversidad para alcanzar nuestros compromisos:
- Squad de Diversidad**
Creamos un squad multi país, multi género y multi background de 14 personas de la organización que ocupan posiciones de liderazgo (Senior managers & Up), quienes apoyaron en la creación y diseño de la filosofía de D&I
- Talleres de sensibilización y sesgos inconscientes**
El Squad de Diversidad y el equipo de Recursos Humanos dictó 11 talleres en español y portugués para líderes y colaboradores de toda la región.
- Manual de Líder inclusivo**
Compartimos en nuestra D! University un manual para complementar con el contenido visto en el taller.
- Guía para entrevistas inclusivas**
Presentamos una guía de entrevistas inclusivas que buscan potenciar la diversidad en los procesos de reclutamiento y selección.

- Protocolos para reasignación de género**
Desarrollamos protocolos para que el equipo de Recursos Humanos esté preparado y pueda acompañar efectivamente a personas que optaran por una reasignación de género.
- Primer censo de diversidad**
Diseñamos y lanzamos el primer censo sobre religión, orientación sexual, formación de nuestros equipos.
- Culture talks**
En el mes de la mujer escuchamos testimonios de mujeres en roles de liderazgo, y en el mes del orgullo nos unimos a la reflexión con nuestro equipo de UX que promueve a pensar y diseñar, los productos y servicios para nuestras personas usuarias.
- Campaña de Resguarda**
Campaña para reforzar la existencia del canal de denuncias de la línea ética.

Comunidad

06

Desarrollo de la comunidad

Tenemos plena conciencia de que nuestro éxito está directamente vinculado al bienestar de las regiones en las que operamos, ya que nuestra industria es altamente dependiente de la prosperidad y estabilidad de los entornos locales. Y como empresa líder en la industria de viajes y turismo, tomamos el compromiso de contribuir activamente al desarrollo sostenible de nuestra comunidad.

Nuestro compromiso con el desarrollo local se ve reflejado en las iniciativas y proyectos que impulsamos. Ponemos especial foco en compartir nuestro conocimiento y crear oportunidades de educación en capacidades que promuevan la empleabilidad y la inclusión en el sector de la tecnología.

Creemos en el poder de la educación y la tecnología para generar integración y equidad.

Capacitar para Despegar

Desde 2019, llevamos adelante el programa “Capacitar para Despegar” que busca acercar herramientas a las personas más jóvenes para mejorar su empleabilidad y multiplicar sus oportunidades de inclusión laboral.

“Capacitar para Despegar” abarca una variedad de iniciativas, desde cursos de formación en tecnología y lenguaje de programación hasta mentorías en áreas comerciales y administrativas, así como capacitaciones en habilidades sociolaborales.

Implementamos el 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, en cada país en el que operamos. 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.

Desde el inicio del programa en 2019, más de 900 personas de la comunidad se vieron beneficiadas, con más de 200 encuentros y gracias a la participación de 344 personas de Despegar, que se involucraron de forma voluntaria.

Creemos en  el poder
de la educación
y la tecnología
para  generar
integración y equidad.

Reconocimiento del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires

En 2023 recibimos el prestigioso “Sello de Formación”, un reconocimiento del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires al programa “Capacitar para Despegar”. El sello destaca la contribución significativa de Despegar al fortalecimiento de los mecanismos que promueven la integración socioeconómica de los barrios populares y el desarrollo de la economía social y popular. Este reconocimiento, otorgado por la Red de Impacto Social BA a través de la Subsecretaría de Desarrollo del Potencial Humano del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat, es un testimonio del impacto positivo del programa.



Potenciando el éxito laboral

Potenciamos el acceso a oportunidades laborales brindando instancias de formación y prácticas que ayuden a capitalizar las oportunidades de obtener empleo.

Nuestros voluntarios participan de los talleres de simulacro de entrevista que brinda el Centro de Desarrollo Emprendedor y Laboral del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en el marco del Taller de Orientación Laboral. Los simulacros, diseñados para la población del Barrio Mugica en la Ciudad de Buenos Aires, brindan a los participantes herramientas valiosas para mejorar su empleabilidad y multiplicar sus oportunidades de inclusión laboral.

A través de actividades como estas, impactamos positivamente en la vida de quienes participan y contribuimos al desarrollo sostenible y equitativo de la comunidad.

Ambiente

07

Nuestra gestión ambiental

La gestión ambiental de las operaciones es una prioridad fundamental para Despegar, ya que reconocemos el importante papel que desempeñamos en la preservación y protección del ambiente.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental se refleja en todas nuestras actividades operativas, desde la selección de proveedores hasta la gestión de residuos y la reducción de emisiones. Entendemos que nuestras operaciones tienen un impacto directo en el entorno natural, y por lo tanto, asumimos la responsabilidad de minimizar este impacto en la medida de lo posible.

Además de cumplir con las regulaciones ambientales aplicables, creemos en ir más allá y adoptar prácticas ambientales proactivas que nos permitan contribuir de manera positiva al ambiente. Esto incluye la implementación de medidas de eficiencia energética en nuestras oficinas y centros de datos, la promoción del uso responsable de los recursos naturales y la búsqueda de soluciones innovadoras para reducir nuestra huella de carbono.

Creemos firmemente que trabajar en conjunto con otros actores de la industria es fundamental para lograr un cambio significativo y duradero hacia un futuro más sostenible para todos. Por eso, nuestra gestión ambiental no se limita solo a nuestras operaciones internas, sino que también nos esforzamos por colaborar con las empresas socias y proveedoras para fomentar prácticas sostenibles en toda nuestra cadena de suministro.

Sabemos que la sostenibilidad es un recorrido, y queremos que cada vez más personas de nuestros equipos, la comunidad de clientes y la industria, se unan a este desafío.

Reconocimientos a nuestra gestión ambiental

Premio “Los más Ecoístas”

En el marco de Fitur 2023, la feria de turismo que se realiza anualmente en Madrid, España, recibimos el Premio “Los más Ecoístas” por nuestro trabajo de sostenibilidad ambiental, otorgado por el Grupo Piñeiro, uno de los principales operadores turísticos españoles. El premio celebra y reconoce a las compañías que proveen servicios o son aliadas el grupo, e invitan a la industria a cultivar el espíritu “ecoísta”. Despegar fue una de las siete compañía reconocidas, junto a Air Canada Vacations, Baleària, Expedia, Meliá Hotels International, Salesforce y TUI Group.

Índice de sustentabilidad de Gerencia Ambiental

La revista argentina especializada en sostenibilidad, Gerencia Ambiental nos reconoció como la empresa con la mejor performance de Servicios Turísticos entre más de 200 empresas argentinas. Este reconocimiento es el reflejo de nuestra convicción y filosofía de trabajo en modo Beta.



Oficinas carbono neutral en Argentina

Desde 2021, medimos la huella de carbono de nuestros edificios y las emisiones de carbono generadas por nuestro equipo en trabajo remoto en Argentina, con el objetivo de mitigar su impacto progresivamente.

Para neutralizar las emisiones de nuestras operaciones administrativas y comerciales en Argentina, compensamos con la plantación de árboles en nuestro “Bosque Despegar”, realizado con el asesoramiento de la ONG Plantarse.

Desde los inicios de nuestro bosque, plantamos 2,157 árboles, para compensar la huella de carbono generada por nuestras oficinas de la Argentina y personas que trabajan en remoto, ayudando a la conservación de los ecosistemas y la biodiversidad, factores clave para contribuir a mitigar la crisis climática.

Asimismo, formamos parte del Club del Clima de la ONG, un proyecto ambiental y social que desde 2010 lidera acciones para fomentar una cultura de sustentabilidad y abordar la crisis climática.

1037,315 CO_2e
generadas por
los edificios y el equipo D!
Argentina en 2023

166,315 t
emitidas por nuestros edificios

871 t
emitidas por equipo en
trabajo remoto

863
árboles plantados
para compensar

Bosque Despegar

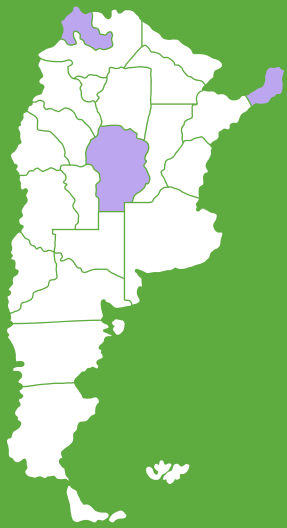
Nuestro Bosque Despegar se encuentra en Reserva Aldea Luna, Jujuy, Argentina (2023).

Apoyamos la regeneración de este ecosistema de altura 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 realizada entre 2021 y 2023 el Bosque Despegar ya cuenta con 2157 árboles de Tabaquillo, que han capturado un estimado de 90.243,949

→ Conocer el
Bosque Despegar



Gestión del agua

País	Oficina	Consumo (m³)	Consumo Mensual
Argentina	Odeon	150	50
	Parque Patricios	3158	263,17
Brasil	Alphaville	1311	109,25
Colombia	Connecta	144	12
Perú	Torre Navarrete	94	7,83
Chile	Cerro el Plomo	172,64	14,39
México	Cancun*		
	CDMX	9,18	0,765

*Cuenta con un medidor a la entrada del edificio. La distribución se realiza a partir de un tanque principal a los distintos pisos, a los espacios comunes al sistema de riego, etc. El inconveniente que surge es que no se puede obtener un valor confiable si los sacamos como una proporción de lo facturado, ya que la distribución del agua dentro del condominio está muy mezclada.

Consumo eficiente de energía

Los centros de datos son fundamentales para la operación de Despegar: son el núcleo en el que se almacenan y procesan millones de datos de nuestras transacciones y clientes. Sin embargo, su funcionamiento conlleva un consumo significativo de energía. Con el objetivo de avanzar hacia un

consumo más eficiente y reducir nuestra huella de carbono, exploramos activamente tecnologías más eficientes en términos energéticos.

Trabajamos para identificar y adoptar soluciones que optimicen el uso de la energía en centros de datos y reducir nuestro impacto ambiental. En este sentido, durante 2023 tomamos la decisión estratégica de migrar nuestra capacidad de cómputo de un formato de Datacenter en colocation a la nube de Amazon Web Services (AWS). Según los análisis y reportes de Amazon, esta migración podría resultar en una reducción de hasta un 80% de la huella de carbono de la compañía para fines de 2024.

Migramos nuestros datos a infraestructura en la nube para reducir el consumo de energía, promover la eficiencia energética y capitalizar las prácticas sostenibles de AWS.

Como parte del proyecto de migración, durante el año 2023, dimos de baja 15 servidores antiguos. La eliminación de servidores obsoletos no solo reduce la demanda de energía, sino que también nos ayuda a minimizar el desperdicio electrónico y promover el uso de equipos más eficientes en términos energéticos.

7.131.630,51 kWh
Total consumido
(electricidad, calefacción, refrigeración y vapor)

100%
Porcentaje de electricidad en la red

595,50 kWh/m²
Ratio de intensidad energética de Despegar:

El ratio considera a la energía eléctrica y se calculó por la cantidad de m² de oficina corporativa de Despegar, excluyendo los espacios de cowork y las tiendas de atención al público. Abarca las empresas Despegar/Decolar, Viajes Falabella, Best Day, Koin, Viajanet. Dentro de la organización se consideran todos los edificios de oficinas de Argentina, Brasil, Uruguay, Colombia, México, Perú y Chile.

Prácticas sostenibles para reducir los desechos

Buscamos reducir nuestra generación de residuos, con un enfoque de prevención mediante la adopción de prácticas sostenibles, y garantizar la mejor gestión para los residuos que no podemos evitar.

Una de las medidas clave de eliminación de residuos es la eliminación progresiva del uso de vasos y envases descartables en nuestras instalaciones. Para ello, proveemos a nuestras oficinas de vajilla, como vasos de vidrio y tazas de cerámica.

Además, impulsamos medidas para reducir el consumo y la generación de residuos de papel. Una acción fundamental para lograrlo fue la digitalización de gran parte de nuestra documentación, lo que permite disminuir la necesidad de impresiones y conlleva la reducción de estos desechos en nuestras operaciones diarias.

Llevamos esta visión a nuestra cadena de valor, buscando medidas para promover la circularidad en la construcción y equipamiento de nuevas oficinas. Por ejemplo, en las recientes aperturas de las oficinas en Colombia, Argentina y México, le dimos prioridad al uso de mobiliario existente y reutilizamos todos los materiales que fueran posible. Esto reduce la necesidad de fabricar nuevos productos y minimiza la cantidad de residuos generados durante el proceso de construcción y renovación de espacios de trabajo.

Reutilización de materiales en construcción y equipamientos de oficina
Argentina

Material	% de reutilización
Mesas	100
Electrodomésticos	100
Sillas y sillones	92
Escritorios	81
Otros	78
Luminarias	66
Solados	14

Gestión de residuos

Para asegurarnos de que los residuos generados que no pudimos prevenir sean gestionados adecuadamente, implementamos un proceso de verificación de empresas proveedoras, acorde a la infraestructura y las obligaciones contractuales y legislativas en cada país en el que operamos.

Dependiendo de la ubicación, los residuos con capacidad de ser reciclados pueden ser gestionados por disposición municipal o retirados por cooperativas locales, quienes nos proporcionan registros detallados de las cantidades recogidas. En el caso de los residuos no reciclables o recuperables, nos aseguramos de que sean gestionados de acuerdo con la normativa vigente en cada ciudad. Para ello, establecimos acuerdos con empresas especializadas contratadas por los edificios o condominios donde se encuentran nuestras oficinas en diferentes países. Estas empresas son responsables de recoger y gestionar adecuadamente los residuos no reciclables, garantizando su disposición final de acuerdo con las regulaciones locales.

Destino de los residuos por país:

- Argentina**
Recolección y gestión de residuos por una empresa contratista
- Brasil**
Recolección y gestión de residuos a cargo del condominio donde se ubican las oficinas.
- Colombia**
Recolección de residuos gestionados por el condominio.
- Chile**
Recolección de residuos por una empresa contratista.
- México (Cancún)**
Recolección y gestión de residuos por parte del condominio.
- Perú**
Recolección de residuos gestionados por empresa contratista.
- Uruguay**
Recolección y gestión de residuos por una empresa contratista.

Residuos generados en oficinas de Despegar

Residuos por composición en toneladas métricas (t)	Residuos generados	No destinados a eliminación	Destinados a eliminación
Residuos recuperables	1.919	1.919	
Residuos no recuperables	1.675		1.675
Orgánico compostable	1,67		1,67
Total	3.596	1.919	1.676

Indicadores

08

Índice GRI

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 2023.

GRI 1 usado

GRI 1: Fundamentos 2021

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA
GRI 2: Contenidos Generales 2021			
La organización y sus prácticas de reporte			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles de la organización	Nombre legal: Despegar.com Corp (matriz). Naturaleza de propiedad y forma jurídica: la propiedad de Despegar (Despegar.com Corp) se divide en acciones parte de las cuales se transan en la Bolsa de Estados Unidos. Despegar tiene su sede principal en Commerce House, Wickhams Cay 1, Road Town, Tortola, British Virgin Islands , y oficinas en Buenos Aires, Sao Paulo, Santiago, Lima, Bogotá, Montevideo, Ciudad de México, Playa del Carmen y Cancún.	
	2-2 Entidades incluidas en el reporte de sustentabilidad de la organización	Despegar reporta sus estados financieros consolidados como Grupo Despegar. Incluye a las siguientes entidades: Despegar/Decolar, Viajes Falabella, Despegar.com México SA de CV (Best Day / Despegar México, Koin, Viajanet, Stays S.A.,Viajes Beda, SA de CV (HotelDO), Transporturist, SA de CV BD Experience) y Dominican Experience DMC SRL. El enfoque para tomar decisiones de fusiones, adquisiciones y enajenaciones contempla en primer lugar las decisiones tomadas por el Directorio, que obedecen al plan de crecimiento establecido 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 todas las compañías del que se sumen se rigen por los estándares del Grupo Despegar.	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA																																																																																																																																																																					
	2-3 Período de reporte, frecuencia y punto de contacto		5																																																																																																																																																																					
	2-4 Reexpresiones de información		6																																																																																																																																																																					
	2-5 Verificación externa	No se realiza verificación externa																																																																																																																																																																						
Actividades y equipos de trabajo																																																																																																																																																																								
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		11																																																																																																																																																																					
	2-7 Empleo	<table><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. Dominicana</th><th>Uruguay</th><th>Total</th></tr><tr><td colspan="11">Empleos permanentes</td></tr><tr><td>Mujeres</td><td>803</td><td>157</td><td>70</td><td>125</td><td>6</td><td>717</td><td>32</td><td>79</td><td>87</td><td>2076</td></tr><tr><td>Varones</td><td>413</td><td>430</td><td>157</td><td>236</td><td>3</td><td>564</td><td>58</td><td>28</td><td>97</td><td>1986</td></tr><tr><td>Otros</td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>2</td><td></td><td></td><td></td><td>3</td></tr><tr><td colspan="11">Empleos temporales</td></tr><tr><td>Mujeres</td><td></td><td></td><td>2</td><td></td><td></td><td>28</td><td></td><td></td><td></td><td>30</td></tr><tr><td>Varones</td><td>1</td><td></td><td>27</td><td></td><td></td><td>35</td><td></td><td></td><td></td><td>63</td></tr><tr><td colspan="11">A tiempo completo</td></tr><tr><td>Mujeres</td><td>776</td><td>146</td><td>69</td><td>125</td><td>6</td><td>745</td><td>32</td><td>79</td><td>86</td><td>2064</td></tr><tr><td>Varones</td><td>352</td><td>428</td><td>184</td><td>236</td><td>3</td><td>599</td><td>58</td><td>28</td><td>97</td><td>1985</td></tr><tr><td>Otros</td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>2</td><td></td><td></td><td></td><td>3</td></tr><tr><td colspan="11">Empleos a tiempo parcial</td></tr><tr><td>Mujeres</td><td>27</td><td>11</td><td>3</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td>42</td></tr><tr><td>Varones</td><td>62</td><td>2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>64</td></tr></table>		Argentina	Brasil	Chile	Colombia	Estados Unidos	México	Perú	Rep. Dominicana	Uruguay	Total	Empleos permanentes											Mujeres	803	157	70	125	6	717	32	79	87	2076	Varones	413	430	157	236	3	564	58	28	97	1986	Otros	1					2				3	Empleos temporales											Mujeres			2			28				30	Varones	1		27			35				63	A tiempo completo											Mujeres	776	146	69	125	6	745	32	79	86	2064	Varones	352	428	184	236	3	599	58	28	97	1985	Otros	1					2				3	Empleos a tiempo parcial											Mujeres	27	11	3						1	42	Varones	62	2								64	
	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	Estados Unidos	México	Perú	Rep. Dominicana	Uruguay	Total																																																																																																																																																														
Empleos permanentes																																																																																																																																																																								
Mujeres	803	157	70	125	6	717	32	79	87	2076																																																																																																																																																														
Varones	413	430	157	236	3	564	58	28	97	1986																																																																																																																																																														
Otros	1					2				3																																																																																																																																																														
Empleos temporales																																																																																																																																																																								
Mujeres			2			28				30																																																																																																																																																														
Varones	1		27			35				63																																																																																																																																																														
A tiempo completo																																																																																																																																																																								
Mujeres	776	146	69	125	6	745	32	79	86	2064																																																																																																																																																														
Varones	352	428	184	236	3	599	58	28	97	1985																																																																																																																																																														
Otros	1					2				3																																																																																																																																																														
Empleos a tiempo parcial																																																																																																																																																																								
Mujeres	27	11	3						1	42																																																																																																																																																														
Varones	62	2								64																																																																																																																																																														

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA																																																						
	2-8 Personas que trabajan en la organización y no son empleadas	En 2023, 76 personas trabajaron en la organización sin ser empleadas. Las principales contrataciones son de Facilities y están relacionadas con tareas de mantenimiento, recepción, limpieza, seguridad. Todas las contrataciones se realizan por medio de licitaciones, por un plazo de un año, con opción de extensión a un año más. Es decir, que generalmente se licita cada dos años. Además, en México trabajaron seis pasantes bajo el programa Jóvenes Construyendo Futuro, un programa de aprendizaje costeadado por el gobierno mexicano. Asimismo, en Colombia hubo un Analista de Nómina (Payroll) tercerizado mediante la empresa Serdan, y en Brasil, una Analista de Talent Acquisition tercerizada mediante la empresa Accenture, que fue efectivizada por Despegar en julio de 2023. <table><tr><th></th><th>Limpieza</th><th>Mantenimiento</th><th>Seguridad</th><th>Facilities</th><th>Recepción</th></tr><tr><td>ARGENTINA</td><td>10</td><td>4</td><td>1</td><td>1</td><td>3</td></tr><tr><td>BRASIL</td><td>6</td><td>3</td><td></td><td>1</td><td>1</td></tr><tr><td>URUGUAY</td><td>4</td><td>1</td><td></td><td>1</td><td>1</td></tr><tr><td>MÉXICO</td><td>16</td><td>6</td><td>6</td><td>2</td><td></td></tr><tr><td>COLOMBIA</td><td>2</td><td></td><td>1</td><td>1</td><td>1</td></tr><tr><td>CHILE</td><td>1</td><td></td><td></td><td>1</td><td></td></tr><tr><td>PERÚ</td><td>1</td><td>1</td><td></td><td>1</td><td></td></tr><tr><td>TOTAL 76</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>		Limpieza	Mantenimiento	Seguridad	Facilities	Recepción	ARGENTINA	10	4	1	1	3	BRASIL	6	3		1	1	URUGUAY	4	1		1	1	MÉXICO	16	6	6	2		COLOMBIA	2		1	1	1	CHILE	1			1		PERÚ	1	1		1		TOTAL 76						
	Limpieza	Mantenimiento	Seguridad	Facilities	Recepción																																																				
ARGENTINA	10	4	1	1	3																																																				
BRASIL	6	3		1	1																																																				
URUGUAY	4	1		1	1																																																				
MÉXICO	16	6	6	2																																																					
COLOMBIA	2		1	1	1																																																				
CHILE	1			1																																																					
PERÚ	1	1		1																																																					
TOTAL 76																																																									

Gobernanza

GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-9 Estructura y composición de la gobernanza	13-14
	2-10 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	13-14
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	14
	2-12 Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	13-16
	2-13 Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	16

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA
	2-14 Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		16
	2-15 Conflictos de interés		17
	2-16 Comunicación de preocupaciones críticas		18
	2-17 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno		13
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Un Director 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 la Dirección que posean al menos dos tercios de los derechos de voto de todos los directores con derecho a voto sobre la resolución en una junta de directores o mediante el consentimiento unánime por escrito de los directores con derecho a voto sobre la destitución.	
	2-19 Políticas de remuneración		17
	2-20 Proceso para determinar la remuneración		17
	2-21 Ratio de compensación total anual	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 56,12. La persona mejor paga de Despegar está radicada en Uruguay y los únicos ajustes salariales que tuvo, al igual que toda la población de Uruguay, fueron los definidos por el Consejo de Salario aplicado. No participó de ajustes discrecionales en el período.	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA
Estrategia, políticas y prácticas			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		3
	2-23 Compromisos de política		13-17
	2-24 Incorporación de compromisos		13-17
	2-25 Procesos para remediar impactos negativos		21
	2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes		18
	2-27 Cumplimiento de leyes y reglamentos	Durante el período, no incurrimos en ningún caso significativo nuevo de incumplimiento de leyes o reglamentos. Definimos caso significativo a aquellos que impliquen una multa o sanción con un costo superior a los USD 10,000. Todos los casos más importantes todavía siguen contestados y pendientes de resolución en las cortes.	
	2-28 Asociaciones de miembros		27
Participación de los grupos de interés			
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 16,8% de las personas empleadas por el Grupo Despegar se encuentra cubierta por un acuerdo colectivo de trabajo.	
TEMAS MATERIALES			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1. Proceso para determinar temas materiales		6, 7
	3-2 Lista de temas materiales		6, 7
TEMA MATERIAL: DESARROLLO DE LA COMUNIDAD			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		51-53

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA
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 son alcanzadas por nuestros programas de desarrollo.	
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	Evaluamos de forma continua el impacto directo de nuestras oficinas en la comunidad local y adoptamos medidas proactivas para abordar cualquier posible repercusión adversa. Durante el período de reporte no se han registrado ningún impacto negativo de nuestras operaciones en las comunidades locales.	
TEMA MATERIAL: EXPERIENCIA DE CLIENTES			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		29, 30, 31
GRI 417 Marketing y Etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	El 100% de categorías significativas de nuestros productos o servicios son cubiertas y evaluadas en relación con el cumplimiento de dichos procedimientos	
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante el período de reporte no se registraron casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio que den lugar a multas. Solamente se registraron dos casos que dieron lugar a advertencias.	
TEMA MATERIAL: TURISMO SOSTENIBLE			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		25, 26, 27
TEMA MATERIAL: DIVERSIDAD E INCLUSIÓN			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		48, 49

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados		38, 49
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Comparación de la mediana total neta de remuneraciones por género por nivel, en relación a la mediana de toda la población.	
		ArgentinaBrasilChileColombiaEstados UnidosMéxicoPerúRep. Dom. Uruguay	
		Distribución por categoría laboral	
		Empleados Profesionales	
		Mujeres0,680,9110,621,050,4810,910,8	
		Varones1,21,07130,951,371,511,051,17	
		Gerencias y Sr Managers	
		Mujeres0,660,9410,89n/a0,94n/an/a0,91	
		Varones1,211,1211,19n/a1,15n/an/a1,02	
		Dirección y LT+	
		Mujeres0,750,83n/a1n/a0,77n/an/a0,82	
		Varones1,021,08n/a1,14n/a1,11n/an/a1,01	
GRI 406 No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Durante el período de reporte se registraron 21 casos de discriminación, que fueron evaluados por Despegar y al cierre del reporte estaban cerrados. En tres de estos casos resultaron de procesos de revisión y gestión internos rutinarios.	
TEMA MATERIAL: BIENESTAR Y DESARROLLO DEL EQUIPO			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		39-45

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA																																																																																																																																																																																							
GRI 401 Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	<table><tr><th>Nuevas contrataciones</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. Dominicana</th><th>Uruguay</th><th>Total</th></tr><tr><td colspan="10">Distribución por género</td></tr><tr><td>Mujeres</td><td>91</td><td>231</td><td>57</td><td>67</td><td>0</td><td>339</td><td>16</td><td>13</td><td>19</td><td>833</td></tr><tr><td>Varones</td><td>131</td><td>83</td><td>16</td><td>34</td><td>3</td><td>514</td><td>9</td><td>49</td><td>11</td><td>850</td></tr><tr><td colspan="10">Distribución por edad</td></tr><tr><td>18-29 años</td><td>141</td><td>143</td><td>17</td><td>55</td><td>2</td><td>427</td><td>8</td><td>10</td><td>23</td><td>826</td></tr><tr><td>30-50 años</td><td>78</td><td>155</td><td>44</td><td>46</td><td>1</td><td>383</td><td>17</td><td>47</td><td>7</td><td>778</td></tr><tr><td>+50 años</td><td>3</td><td>16</td><td>12</td><td>-</td><td>-</td><td>43</td><td>-</td><td>5</td><td>-</td><td>79</td></tr><tr><th>Tasa de rotación</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. Dominicana</th><th>Uruguay</th><th>Total</th></tr><tr><td colspan="10">Tasa de rotacion involuntaria</td><td>9,44</td></tr><tr><td colspan="10">Distribución por género</td></tr><tr><td>Mujeres</td><td>21,1</td><td>25,2</td><td>17,5</td><td>19,4</td><td>0</td><td>58,7</td><td>21,3</td><td>42,3</td><td>26,8</td><td>33,4</td></tr><tr><td>Varones</td><td>18,2</td><td>40,2</td><td>4,2</td><td>29,7</td><td>26,8</td><td>69,9</td><td>25</td><td>52,1</td><td>33,6</td><td>40,8</td></tr><tr><td colspan="10">Distribución por edad</td></tr><tr><td>18-29 años</td><td>20,3</td><td>29,6</td><td>20,7</td><td>19,4</td><td>50</td><td>80,5</td><td>43,4</td><td>58,4</td><td>20,3</td><td>45,2</td></tr><tr><td>30-50 años</td><td>18,1</td><td>29,2</td><td>11,9</td><td>24,7</td><td>14,3</td><td>53,4</td><td>18,9</td><td>51,73</td><td>35</td><td>32,1</td></tr><tr><td>+50 años</td><td>38,8</td><td>36,6</td><td>18</td><td>33,3</td><td>0</td><td>73,9</td><td>0</td><td>23,38</td><td>0</td><td>51</td></tr></table>	Nuevas contrataciones	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	Estados Unidos	México	Perú	Rep. Dominicana	Uruguay	Total	Distribución por género										Mujeres	91	231	57	67	0	339	16	13	19	833	Varones	131	83	16	34	3	514	9	49	11	850	Distribución por edad										18-29 años	141	143	17	55	2	427	8	10	23	826	30-50 años	78	155	44	46	1	383	17	47	7	778	+50 años	3	16	12	-	-	43	-	5	-	79	Tasa de rotación	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	Estados Unidos	México	Perú	Rep. Dominicana	Uruguay	Total	Tasa de rotacion involuntaria										9,44	Distribución por género										Mujeres	21,1	25,2	17,5	19,4	0	58,7	21,3	42,3	26,8	33,4	Varones	18,2	40,2	4,2	29,7	26,8	69,9	25	52,1	33,6	40,8	Distribución por edad										18-29 años	20,3	29,6	20,7	19,4	50	80,5	43,4	58,4	20,3	45,2	30-50 años	18,1	29,2	11,9	24,7	14,3	53,4	18,9	51,73	35	32,1	+50 años	38,8	36,6	18	33,3	0	73,9	0	23,38	0	51	
		Nuevas contrataciones	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	Estados Unidos	México	Perú	Rep. Dominicana	Uruguay	Total																																																																																																																																																																														
		Distribución por género																																																																																																																																																																																								
		Mujeres	91	231	57	67	0	339	16	13	19	833																																																																																																																																																																														
		Varones	131	83	16	34	3	514	9	49	11	850																																																																																																																																																																														
		Distribución por edad																																																																																																																																																																																								
		18-29 años	141	143	17	55	2	427	8	10	23	826																																																																																																																																																																														
		30-50 años	78	155	44	46	1	383	17	47	7	778																																																																																																																																																																														
		+50 años	3	16	12	-	-	43	-	5	-	79																																																																																																																																																																														
		Tasa de rotación	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	Estados Unidos	México	Perú	Rep. Dominicana	Uruguay	Total																																																																																																																																																																														
		Tasa de rotacion involuntaria										9,44																																																																																																																																																																														
		Distribución por género																																																																																																																																																																																								
		Mujeres	21,1	25,2	17,5	19,4	0	58,7	21,3	42,3	26,8	33,4																																																																																																																																																																														
		Varones	18,2	40,2	4,2	29,7	26,8	69,9	25	52,1	33,6	40,8																																																																																																																																																																														
		Distribución por edad																																																																																																																																																																																								
		18-29 años	20,3	29,6	20,7	19,4	50	80,5	43,4	58,4	20,3	45,2																																																																																																																																																																														
		30-50 años	18,1	29,2	11,9	24,7	14,3	53,4	18,9	51,73	35	32,1																																																																																																																																																																														
		+50 años	38,8	36,6	18	33,3	0	73,9	0	23,38	0	51																																																																																																																																																																														
		401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	40																																																																																																																																																																																							
		401-3 Permiso parental	41																																																																																																																																																																																							

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA
GRI 404 Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado		47
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		45, 47
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Personas empleadas que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional Distribución por género Mujeres96% Varones84% Distribución por categoría laboral Líderes100% Colaboradores (Profesionales & Operativos)90%	
TEMA MATERIAL: CUMPLIMIENTO, ÉTICA E INTEGRIDAD			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		19, 20, 21
GRI 205 Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		20
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		20
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		20
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 de reporte no se han iniciado acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal o las prácticas monopólicas en las que se haya identificado que Despegar haya participado.	
GRI 415 Políticas Públicas 2016	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	Despegar no hace contribuciones a partidos, ni representantes políticos.	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA
TEMA MATERIAL: GESTIÓN AMBIENTAL DE OPERACIONES			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		55, 60
GRI 303 Agua	303-5 Consumo de agua		58
GRI 302 Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización		58
	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		58
	302-4 Reducción del consumo energético		58
	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)	No contamos con medición completa del alcance 1 de nuestras operaciones, solo para oficinas y trabajadores remotos en Argentina	
	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	No hemos realizado una medición completa para nuestras operaciones. Cabe destacar que se estima una reducción del 80% del consumo de energía de centros de datos derivada de la implementacion de servidores en la nube de AWS.	
	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.	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA
GRI 306 Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos		59, 60
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con residuos		59, 60
	306-3 Residuos generados		60
	306-5 Residuos dirigidos a disposición	Por la actividad que realizamos, no generamos residuos catalogados como peligrosos.	
TEMA MATERIAL: INNOVACIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		30, 31
TEMA MATERIAL: CIBERSEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LOS DATOS			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		33, 34
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Durante el período de reporte se registraron 0 casos de incumplimiento.	
GRI 418 Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente	Durante el período de reporte se registraron 0 reclamos o casos relacionadas con pérdidas de privacidad y/0 datos.	

Índice SASB

ESTÁNDAR	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA
Medio ambiente: Infraestructura energética y gestión del agua			
CG-EC-130a.1	Uso de energía		58
CG-EC-130a.2	Uso de agua		58
CG-EC-130a.3	Discusión sobre la integración de consideraciones ambientales en la planificación estratégica para las necesidades energéticas de los centros de datos.		55, 58
Capital social: Privacidad de datos y estándares de publicidad			
CG-EC-220a.1	Número de usuarios cuya información se utiliza para fines secundarios.	No usamos 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.		33, 34
Capital social: Seguridad de datos			
CG-EC-230a.1	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de datos.		33, 34
CG-EC-230a.2	Vulnerabilidad de datos	Durante el período de reporte no se registraron violaciones de datos ni información de usuarios vulnerada.	
Capital humano: Contratación, inclusión y rendimiento de empleados			
CG-EC-330a.1	Porcentaje de engagement de los empleados		44
CG-EC-330a.2	Rotación de empleados		69
CG-EC-330a.3	Diversidad		48, 49

Coordinación

Área de Asuntos Corporativos



Producción

