

# COMUNICACIÓN DE PROGRESO

ENERO - DICIEMBRE 2021



# 1. CARTA DEL CEO



El viaje de Despegar comenzó en 1999 con el objetivo de revolucionar la industria del turismo en América Latina. Hoy, más de dos décadas después, nuestro enfoque innovador hacia los viajes, nuestra profunda comprensión de las diferentes comunidades locales y nuestra dinámica y ágil cultura corporativa nos permiten ser el socio que eligen todos los latinoamericanos que anhelan descubrir el mundo.

Mientras escribo esta carta, aún nos encontramos en medio de la recuperación de una pandemia. Esto sin duda, ha sido un desafío significativo para toda la sociedad y para Despegar también. Estamos muy orgullosos de cómo respondimos al contexto: fomentando el diálogo permanente con nuestros grupos de interés, elaborando políticas de riesgo adecuadas y haciendo que la sustentabilidad sea una piedra angular para todo nuestro grupo. Continuamos enfocados en nuestros clientes mientras incrementamos nuestras inversiones en la post venta: nuestro equipo de tecnología desarrolló respuestas automatizadas para optimizar “Mis Viajes” (la autogestión después de la venta) e incrementamos el número de colaboradores en el área de Servicio al Cliente en un 60%.

Nuestro segundo Reporte de Sustentabilidad resume todas las iniciativas relevantes relacionadas con nuestra política de ESG (criterios ambientales, sociales y de gobernanza):

- Completamos nuestro primer análisis de materialidad para determinar los temas materiales que son relevantes para nuestro negocio desde la perspectiva de nuestros distintos grupos de interés.
- Reafirmamos nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS) de Naciones Unidas

adhiriéndonos como empresa signataria del Pacto Global de Naciones Unidas. Ser parte de esta red de cooperación internacional nos permitirá priorizar nuestros esfuerzos relacionados a la sustentabilidad y reforzar nuestro compromiso con los ODS.

- Integramos el talento de las empresas Best Day y Koin a Despegar, enriqueciendo así la diversidad de nuestro equipo y permitiéndonos mejorar la propuesta de valor a través del profundo conocimiento local de los países en los que operan.

Aunque sabemos que este camino recién comienza, estamos orgullosos de los logros que concretamos en materia ambiental. En 2021 plantamos 620 árboles en la Provincia de Córdoba, Argentina a lo que llamamos “Bosque Despegar” con el propósito de compensar las emisiones de carbono que genera nuestro trabajo en las oficinas y a través del home office de nuestros colaboradores. Además, estamos evaluando alternativas para promover los viajes sustentables dentro de nuestra propuesta de valor. Somos conscientes que la sustentabilidad es un viaje de mejora continua. Despegar está convencido de seguir progresando y comprometiendo a nuestros equipos, nuestros clientes y la comunidad en general en este camino.

**Esperamos que puedan ver reflejados en este reporte el esfuerzo y los progresos realizados durante el año 2021. ¡Hay mucho más por venir! Gracias por el apoyo.**

Damián Scokin  
CEO

## 2. SOBRE DESPEGAR

**Despegar es la empresa de viajes líder en Latinoamérica.** Desde hace más de dos décadas, revoluciona la industria del turismo a través de la tecnología. Con su continua apuesta al desarrollo del sector, hoy forma un grupo consolidado que integra a Best Day, Viajes Falabella, Hoteldo, Viajanet, Stays y Koin (el negocio fintech del grupo), convirtiéndose en una de las Compañías más relevantes de la región y capaz de ofrecer una experiencia personalizada a **más de 29 millones de clientes.**

**Despegar opera en 20 países de la región,** acompañando a los latinoamericanos desde el momento en que sueñan con viajar hasta cuando están compartiendo recuerdos. Con el propósito de crear experiencias para que los viajes enriquezcan la vida de las personas y transformar la experiencia de compra, ha desarrollado métodos de pago alternativos y financiamiento, democratizando el acceso al consumo y acercando a los latinoamericanos a su próxima experiencia de viaje. Despegar opera en la Bolsa de Nueva York (NYSE: DESP). Para más información, visite <https://investor.despegar.com/>



# 3. SOBRE EL REPORTE

## Análisis de Materialidad

En 2021, desde Despegar realizamos nuestro primer Análisis de Materialidad para determinar los temas más relevantes de nuestro negocio relacionado a lo ambiental, social y gobernanza. Los temas incluídos en el análisis fueron determinados a través de un proceso que incluyó una investigación sobre los temas materiales relacionados a la sustentabilidad de nuestra industria, los rankings de sustentabilidad y los desarrollos societarios, como también todos los temas que nuestros grupos de interés levantaron durante el año. Los resultados de este análisis son la base de nuestra planificación estratégica en el área de sustentabilidad y los que guiaron la elaboración del presente reporte. La información reportada corresponde al período Enero-Diciembre 2021 y fue elaborada utilizando los estándares **SASB (Sustainability Accounting Standards Board)**.



### Identificar

- > Temas Materiales
- > Prioridades Internas del negocio
- > Análisis de nuestros pares
- > Escenario Global de Sustentabilidad



### Escuchar

- > Diálogo y Encuestas a todos los grupos de interés de Despegar

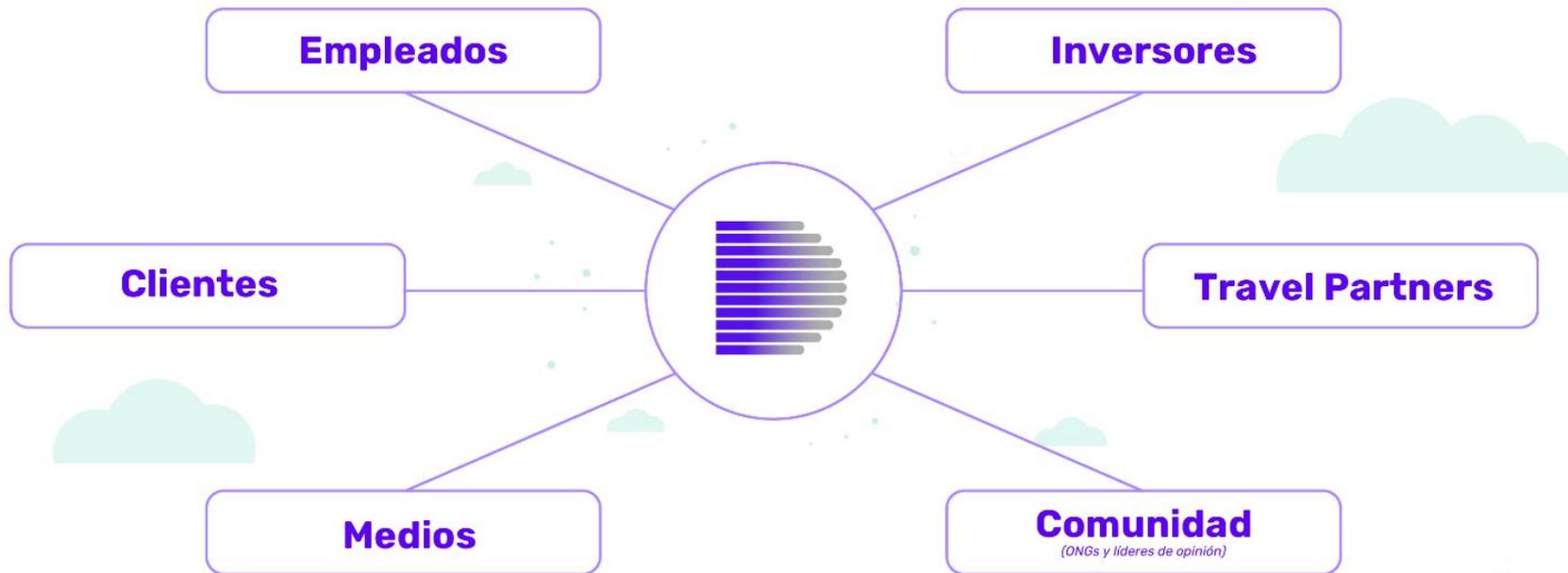


### Reportar

- > Temas materiales clave
- > Matriz de Priorización
- > Plan de Acción de ESG e iniciativas a seguir
- > Reporte de Sustentabilidad

## **Sobre este reporte** | Compromiso con nuestros Grupos de Interés

Nuestra Estrategia de Sustentabilidad fue elaborada en base al diálogo continuo con nuestros grupos de interés clave: los grupos de interés que tienen influencia sobre Despegar o bien son influenciados por las decisiones que tomamos. Este diálogo fue el disparador del plan de acción que apunta a dar respuesta a las expectativas e ideas de los siguientes grupos de interés:





# SOBRE ESTE REPORTE

La siguiente lista corresponde a los Temas Materiales de Despegar. Fueron validados con nuestros grupos de interés y son los pilares de nuestro Reporte de Sustentabilidad.

## Nuestros Temas Materiales

1	Satisfacción del cliente		7	Derechos Humanos	
2	Innovación		8	Alternativas Sustentables para el Turismo	
3	Seguridad de la información		9	Ambiente	
4	Diversidad e Igualdad de Oportunidades		10	Ética y Transparencia	
5	Privacidad de los datos		11	Comunidad	
6	Talento				

4.

# SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- \$20M invertidos en 2021 en respuesta a la pandemia COVID-19
- Los niveles de Servicio al Cliente son 19 pbs más altos que los niveles pre pandemia (2019)

Los clientes son el centro de nuestro negocio. De esta manera, en 2021 enfocamos nuestros esfuerzos en 4 pilares para fortalecer nuestras operaciones:

1



PV digital como elección preferida por el cliente

Transformar la forma en que los clientes interactúan

**Autoservicio**

2



Servicio diferenciado que refleja el valor del cliente

Lograr que los clientes más valiosos se sientan valorados

**NPS**

3



La mejor experiencia para nuestros agentes

Desarrollar las herramientas adecuadas y optimizar el mix

**Resolución**

4



Modelo de servicio eficiente en costos

Generar apalancamiento operacional para escalar

**Costo por Orden**

### En 2021:

- > Aumentamos los agentes de Servicio al Cliente en un +18% durante 1H21 vs 4Q20 a fin de mejorar el servicio post venta y brindar una mayor flexibilidad y velocidad de respuesta a nuestros clientes.
- > 20% de nuestros recursos en IT están ahora abocados en actividades post venta
- > Implementamos desarrollos tecnológicos específicamente diseñados para mejorar la autogestión de nuestros clientes y hacer que su experiencia sea más eficiente:
  - Mejoras en "*Mis Viajes*"
  - Agregamos el WhatsApp como nuevo canal de contacto
  - Mejoramos nuestro Sistema Interactivo de Respuesta de Voz

**Creemos que estas acciones van a contribuir a retomar los niveles de Servicio al Cliente del 2019 durante el 2022.**

# 5. INNOVACIÓN

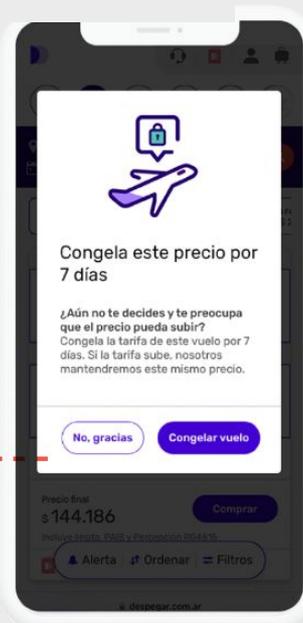
**Innovación para el Liderazgo Continuo**

## 5.1 Iniciativas de Innovación | Innovaciones en productos clave



### Paquetes Early Bird

Importantes descuentos en paquetes que se compren con mucha anticipación a la fecha de viaje.



### Garantías del mejor precio

Congela el precio de una tarifa o aprovecha futuras rebajas.



### Protección de Paquetes

Ajuste automático de los paquetes en caso de demoras o cancelaciones en los vuelos.

Segmentar públicos objetivos nos permite hacer mejores ofertas a clientes valiosos

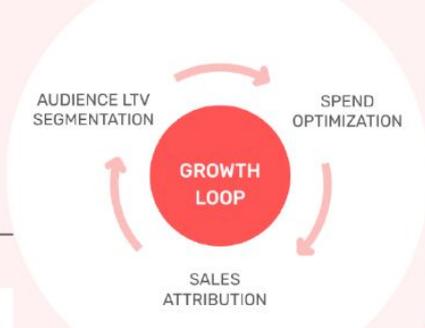
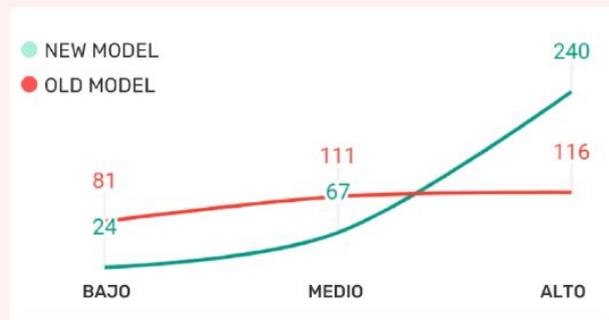
## SEGMENTATION BY PREDICTED SPEND

### Paid marketing traffic

Bucket	%Traffic	%GB	GB/Visitor
Alto	30%	73%	240
Medio	40%	21%	67
Bajo	30%	6%	24
Total	100%	100%	100

### GB / User

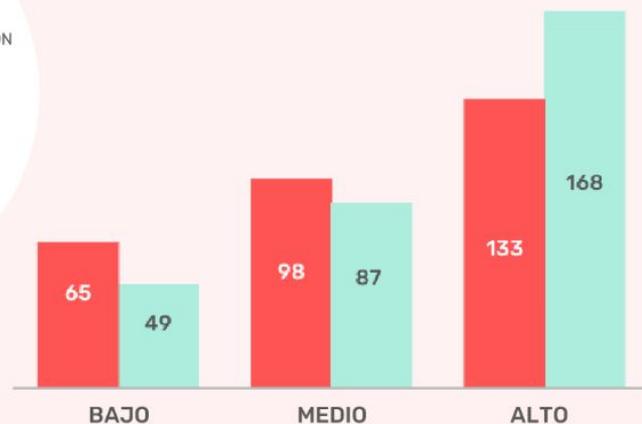
(Avg = 100)



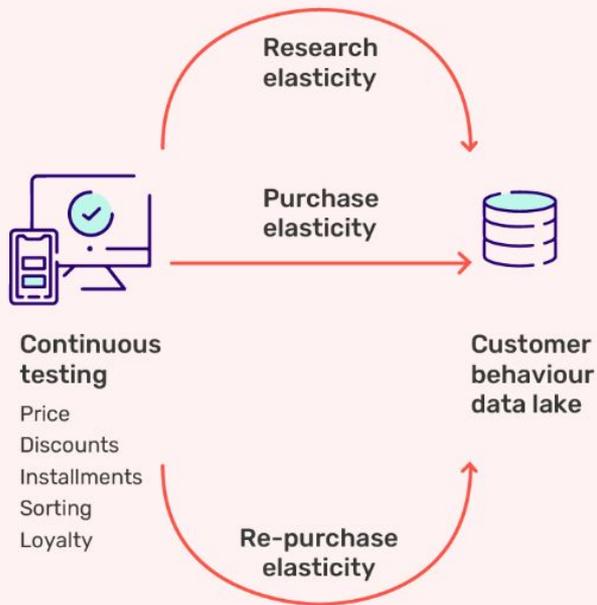
## SPENDING FOR PROFITABLE GROWTH

Cost per click; average = 100

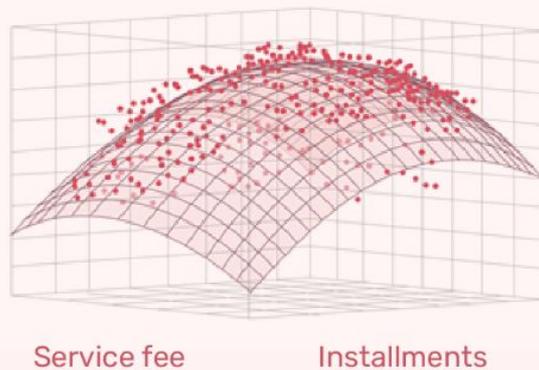
NEW MODEL (teal)  
OLD MODEL (red)



### 5.3 Iniciativas de Innovación | Buscador de Precios Optimizados



Variable margin LTV



Crecimiento de 2-3 pp en márgenes operativos para iguales niveles de market share

## 5.4 Iniciativas de Innovación | Adquirimos la empresa líder en Brasil de BNPL

**Aumentamos el mercado potencial y el cobro de tasas mientras reducimos los costos de procesamiento.**

- El **Buy Now Pay Later** expande el mercado brasilero con más de un **84% de nuevos clientes provenientes de este canal**
- Aumenta la rentabilidad, el precio promedio y el margen de los ingresos en Brasil
  - > **Precios promedio 40% más altos**
  - > **16 pp adicionales de margen de ingresos**



# 6. CIBERSEGURIDAD

Nuestra estrategia de Ciberseguridad está basada en estándares internacionales desarrollados por el marco de referencia en ciberseguridad del NIST y por los Controles de Seguridad del CIS 18. Adicionalmente, cumplimos al 100% el PCI DSS.

Despegar ha puesto en marcha un **Programa de Conocimiento de la Seguridad de la Información** para instruir a los empleados y proveedores de Despegar en su responsabilidad de proteger la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información de la organización.

También contamos con un Proceso de Gestión de Riesgos IT para identificar, revisar, evaluar y monitorear todos los riesgos en IT. Este proceso se actualiza cada 6 meses (para más detalles por favor mirar nuestro primer Reporte de Sustentabilidad 2020). Tenemos también un Proceso de Gestión de Parches que detecta vulnerabilidades y aplica parches de seguridad de manera oportuna.



Para identificar debilidades en materia de seguridad en nuestra aplicación o infraestructura, realizamos de manera cuatrimestral la "Application and Infrastructure Penetration Testing" realizando ejercicios como hackers externos.

**Nuestro equipo de Seguridad de Infraestructura monitorea periódicamente nuestra Postura de Seguridad en la nube para identificar y remediar riesgos en nuestra infraestructura.**

En caso de producirse algún incidente, Despegar cuenta con un Equipo de Respuesta de Incidentes capaz de realizar análisis forenses informáticos e investigación. No hemos tenido ningún incidente significativo en los últimos 5 años.

# 7. PRIVACIDAD DE LOS DATOS

La Política de Privacidad de Datos está disponible en nuestra página web. Esta Política asegura el uso responsable de los datos, que son almacenados y procesados únicamente después de obtener el consentimiento de nuestros clientes respecto a cómo recolectamos, utilizamos y protegemos la información personal. Asimismo, nuestra política detalla cómo la compañía cumple con todas las leyes y regulaciones de privacidad de datos que aplican.

En línea con la implementación del LGPD (Protección de Datos en Brasil), continuamos mejorando nuestras capacidades de protección de datos como parte de un proceso de mejora continua. En este sentido, estamos trabajando en:





### **Mapeo de Data y Data Discovery proceso de implementación:**

---

proceso mediante el cual auditamos, monitoreamos y documentamos los procesos del negocio en los que se utiliza Información Privada Identificable (PII) de nuestros clientes y mapeamos dónde se almacena esa información.



### **Cifrado de Información Privada Identificable PII y Ofuscación:**

---

estamos trabajando en el cifrado y la ofuscación de toda la Información Privada Identificable (PII). Ya se encuentra implementado el cifrado de la información en tránsito.



### **Implementación del proceso de Revisión de Terceros:**

---

para asegurarnos que nuestros proveedores también cumplen con nuestros estándares de ciberseguridad y protección de datos.



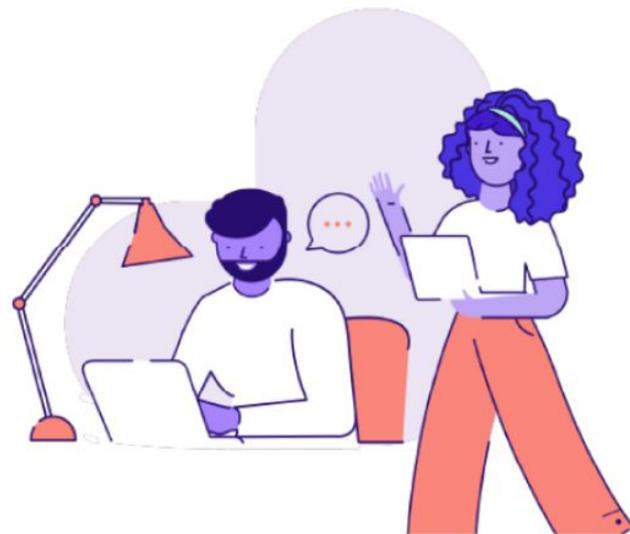
### **Implementación de una solución de DLP:**

---

este sistema de Prevención de Pérdida de Datos nos permite detectar proactivamente fugas de información sensible o confidencial.

# 8. TALENTO

**El talento y la experiencia de nuestros empleados son los motores que impulsan el éxito del negocio y nuestra cultura corporativa. Es por esto que para Despegar es de suma importancia apoyar, acompañar y otorgar beneficios e incentivos a nuestros colaboradores.**



## 8.1 Talento | Diversidad

● % de empleados extranjeros en el país

○ Número de empleados



### GÉNERO



VARONES

53%

MUJERES

47%



VARONES

79%

MUJERES

21%

## 8.2 Talento | Programa de Desarrollo para Empleados



Contar con el talento adecuado es la clave para poder innovar. En este sentido trabajamos constantemente en fortalecer nuestra propuesta de valor a nuestros colaboradores y en mejorar la carrera de nuestros empleados.

Nuestros equipos de trabajo son nuestra prioridad y su progreso y crecimiento es lo que impulsa nuestro trabajo diario.

### PROGRAMA DE DESARROLLO DE EMPLEADOS 2021

4,000

horas de  
capacitación para  
empleados

400

personas  
participaron en  
Programas de  
Desarrollo

76%

de los líderes  
participaron en el  
Programa de Desarrollo  
Profesional

Creemos que los Programas de Desarrollo son necesarios para ampliar las redes de nuestro talento y que son una excelente manera de fomentar la colaboración entre pares, acelerando sus procesos de aprendizaje.

## 8.3 Talento | Beneficios

### Nuestro Lugar en el mundo

Los beneficios para empleados que otorgamos apuntan a fomentar el desarrollo profesional y personal, incluyendo lo que mejor hacemos: asegurar el acceso a experiencias de viaje únicas, disfrutando de la familia y manteniéndonos saludables.



Ofrecemos **descuentos en nuestros productos para viajar**



Tenemos **licencias extendidas para cuidadores primarios y secundarios**



Ofrecemos **beneficios de salud y bienestar**



Contamos con **días off adicionales** por año



Contamos con **acuerdos y convenios con instituciones educativas**



**¡Somos flexibles!** En los horarios y en nuestra forma de trabajo



## 8.4 Talento | Encuesta de Clima a nuestros Colaboradores

Durante el 2021 continuamos construyendo un robusto entorno de trabajo para fortalecer el compromiso de nuestros colaboradores y asegurar que puedan realizarse de manera individual y en sus equipos. Desde 2015, realizamos la Encuesta de Clima. En el 2021 tuvimos un récord de participación y compromiso, a pesar de ser el segundo año de desafíos derivados de la pandemia COVID-19.

74%

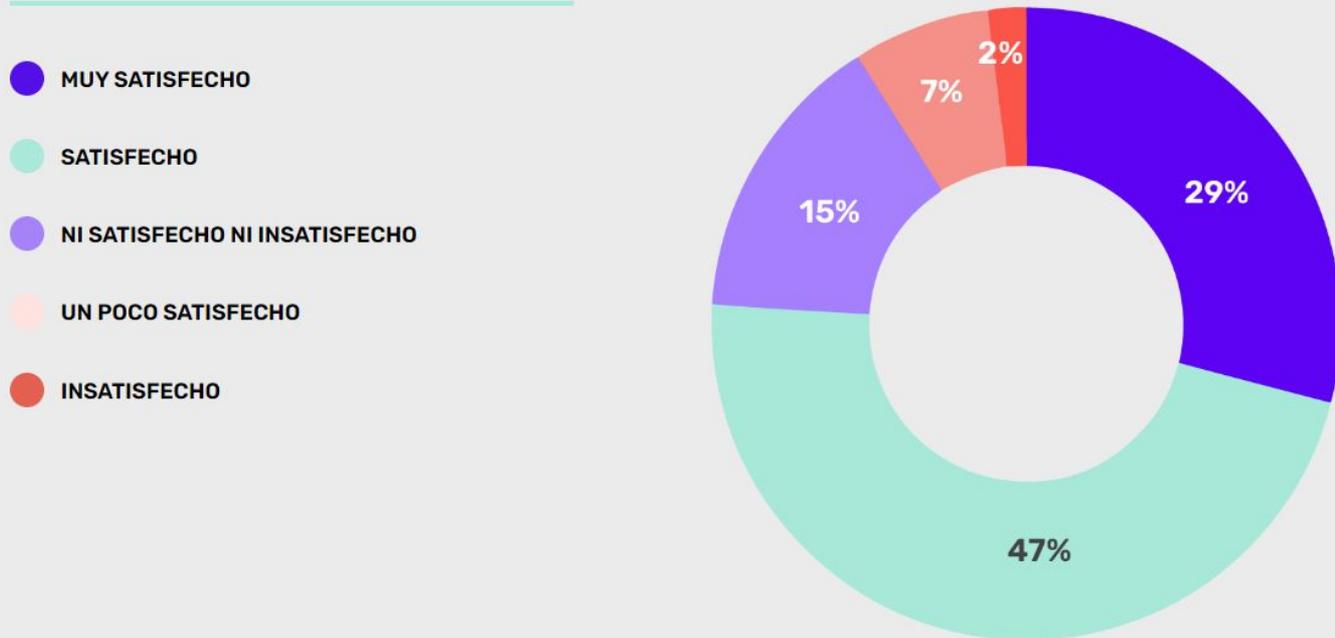
**FAVORABILIDAD**  
RECORD HISTÓRICO

91%

**PARTICIPACIÓN**  
en 2021

En 2021 también le hicimos a nuestros colaboradores la siguiente pregunta:

¿Cuán satisfecho está con nuestra gestión de la pandemia COVID-19?



**76% SATISFACCIÓN**

## 8.5 Talento | Nuestros Expertos IT

En Despegar somos un equipo de grandes profesionales dedicados a revolucionar el turismo mediante la tecnología.

Innovamos, creamos y aprendemos de nuestros errores. **Resolvemos problemas complejos y desarrollamos nuevas soluciones para estar siempre un paso adelante en la industria del turismo.**

Nuestro equipo de IT presenta una combinación única de perfiles:

Software  
Engineers

Mathematicians

Data  
Engineers

Artificial  
Intelligence  
Engineers

Security  
Engineers

UX Product  
Designers

UX Content  
Designers

UX Content  
Strategists

UX Language  
Specialists

UX Research  
Strategists

UX  
Operations  
Designers

UX  
Operations  
Contents

UX  
Operations  
Researchers

UX  
Engineers

# 228

NUEVOS TALENTOS FUERON INCORPORADOS  
Y FORMADOS ENTRE 2013-2021

Despegar es una de las comunidades tecnológicas más importantes de Latinoamérica. Como en muchas otras regiones, en LatAm hay falta de profesionales IT. Para superar este desafío, en 2013 Despegar creó su propio Programa de Entrenamiento en Tecnología: **Jóvenes de Alto Vuelo**.



Mientras interactúan con sus formadores, el equipo que se les asigna y sus directores, los estudiantes absorben nuestra cultura y llegan a conocer en profundidad cómo trabajamos en Despegar. Desde el inicio del programa, a cada estudiante se le asigna un tutor y participa de talleres de Trabajo en Equipo, Organización y Cultura y Desarrollo de Talento.



Desde entonces, entrenamos a jóvenes con interés claro en tecnología.

**Compartir el conocimiento que construimos internamente a través de los años ha aumentado notablemente la empleabilidad en el sector tecnológico.**



En el 2021 adaptamos exitosamente nuestro programa al formato totalmente virtual. Nuestros instructores, quienes se ofrecen como voluntarios para ser parte de este proyecto motivador, son parte de nuestros equipos de tecnología y muchos de ellos son graduados del mismo programa.



“

*"Pasar por "Jóvenes de Alto Vuelo" como primera experiencia laboral me permitió insertarme en un equipo de forma acompañada incrementando el nivel de los desafíos técnicos hasta convertirme en capacitadora de este mismo programa."*

**Valeria Rocha Bartaburu**  
Software Engineer I

”

**25 estudiantes fueron seleccionados entre más de 4500 aplicantes**

**25**

**Desarrolladores de Despegar se ofrecieron como voluntarios para entrenar nuevos talentos durante 16 semanas**

**135**

**Edades: entre 19 y 37 años**

**19-37**

**135**

**Horas de entrenamiento online**

**5 estudiantes de Uruguay**

**5**

**300**

**Horas de mentoreo**

**Estudiantes de Argentina (8 de La Plata y 12 de la Ciudad de Buenos Aires)**

**20**



Los Trainees fueron asignados a equipos IT una vez que el programa finalizó.

**Desde 2013 realizamos 14 ediciones del Programa: 1 en La Plata, 12 en la Ciudad de Buenos Aires y 1 versión online que incluyó Uruguay.**





“

*“Me encuentro cursando mi 5to año de Ingeniería en Sistemas y tengo una base sólida. En el Programa Jóvenes de Alto Vuelo tuve la oportunidad de poner en práctica toda la teoría aprendida, desde las habilidades técnicas hasta la resolución de problemas gerenciales. La experiencia fue excelente.”*

**Federico Adra**  
**Software Developer I**

”

# 9. ALTERNATIVAS SUSTENTABLES

## PARA EL TURISMO

El turismo sustentable es vital para preservar las culturas y el ambiente de todos los destinos. Somos responsables de transformar de manera positiva **el impacto del turismo en la naturaleza y en las personas, por eso nos pusimos el desafío de ser más sustentables.**

En materia de sustentabilidad, todos tenemos responsabilidad de actuar: los privados, los gobiernos y los consumidores. Nuestro objetivo en Despegar es proveer las mejores herramientas e información para que nuestros clientes puedan hacer las elecciones más adecuadas para sus viajes.

### Certificación de Sustentabilidad para Hoteles

Implementamos un sello de sustentabilidad en 10,000 alojamientos para mostrar las certificaciones de sustentabilidad con las que cuenta el establecimiento así nuestros clientes pueden fácilmente identificar las opciones de "Alojamiento Responsable".

[Alojamientos](#)
[Vuelos](#)
[Paquetes](#)
[Ofertas](#)
[Actividades](#)
[Escapadas](#)
[Autos](#)
[Disney](#)
[Asistencias](#)
[Traslados](#)

[< Volver](#) |
 [Guarujá, Brasil](#) |
 [Seleccionar fechas](#) |
 [2](#) |
 [Modificar](#)

[Despegar](#) >
 [Alojamientos y Hoteles](#) >
 [Elegí cuándo querés viajar](#) >
 [Hoteles en Brasil](#) >
 [Alojamientos y Hoteles en Guarujá](#) >
 Sofitel Guarujá Jequitimar





Ver galería

**Sofitel Guarujá Jequitimar** ★★★★★  
 Guarujá, Brasil. A 7,44 km del centro

**7.8** **Confortable**  
 Puntuación general. Basado en 85 comentarios  
[Ver comentarios](#)

**El alojamiento ofrece**

- Aire acondicionado en zonas comunes
- Piscina
- Wi-Fi gratis en zonas comunes

Ver en mapa

¡Elegí las fechas de tu viaje para ver los precios de este alojamiento!

[Elegir fechas](#)

## Alojamiento responsable

Los siguientes sellos y certificaciones indican que el alojamiento adapta sus servicios a las necesidades actuales y que cumple con los estándares requeridos por cada institución para garantizar tu bienestar.



## Alojamiento Responsable

Los siguientes sellos y certificaciones indican que el alojamiento adapta sus servicios a las necesidades actuales y que cumple con los estándares requeridos por cada institución para garantizar tu bienestar.





“

*“Viajar es una experiencia increíble que podemos mejorar a través de acciones puntuales que colaboran con el cuidado del medio ambiente; pequeños actos como la preservación de la flora y fauna del destino que visitamos ayudan significativamente a desarrollar el turismo sustentable”.*

**Josefina Schaer**

Corporate Affairs Senior Manager

”

## Decálogo para ser un viajero sustentable

De acuerdo con un estudio realizado por Despegar, el turismo post COVID-19 tiende a elegir destinos naturales. En este sentido, desde Despegar preparamos un decálogo que compartimos a través de los medios de comunicación de la región para **contribuir a reducir la huella del turismo**.

1. Minimizar la cantidad de residuos que se generan

2. Hidratarse y llevar un termo propio

3. Comprar productos locales

4. Elegir tours locales

5. Hospedarse de forma responsable

6. Investigar sobre los destinos turísticos y actividades que se realizarán

7. Respetar la flora y fauna

8. No extraer especies vegetales o animales

9. Optar por el uso de bicicletas

10. Adecuarse a las costumbres de los lugares de destino

# 10. AMBIENTE



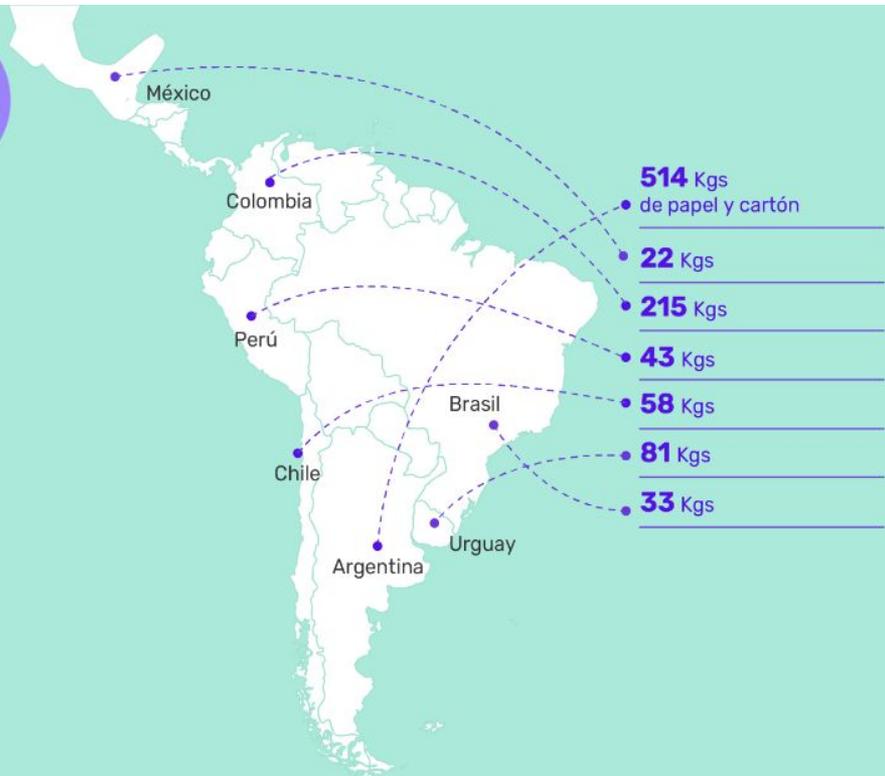
Como líder en la industria, Despegar es consciente del impacto que el turismo y los viajes tienen sobre el ambiente. En este sentido, hemos implementado diferentes acciones para mejorar nuestra performance ambiental. Durante el 2021 alcanzamos varios de nuestros objetivos como eliminar los plásticos de un solo uso, implementar nuevas prácticas en la gestión de los residuos y compensar nuestras emisiones de carbono.

## Gestión de los Residuos

En Argentina, donde se encuentran nuestras oficinas más grandes, **eliminamos el uso de vasos y botellas descartables en un 100% en 2019**. Los reemplazamos por botellas térmicas. Esta iniciativa **redujo 4800 kg de plástico por año**.

También eliminamos el uso de cubiertos descartables, reemplazandolos por reutilizables y logrando así **reducir el uso de plásticos en 6600 kg por año**.

La separación de residuos se realiza en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y Uruguay.



## **Nuestra contribución a la acción climática**

Durante el 2021 compensamos nuestra huella de carbono en Argentina junto a la ONG Plantarse que trabaja para mitigar el cambio climático. Para ello, estimamos las emisiones generadas por las oficinas de Despegar y por cada uno de nuestros colaboradores que trabajan desde sus casas en Argentina. Con estas cifras sobre las emisiones que generamos, **plantamos 620 árboles en la Provincia de Córdoba, Argentina, creando así lo que llamamos el "Bosque Despegar"**.

A través de estas iniciativas Despegar promueve construir una cultura en torno a la sustentabilidad, desarrollando acciones específicas para mitigar el cambio climático, proteger nuestra biodiversidad y mejorar la calidad de vida de las personas.



**plantarse**  
CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

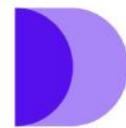


**Árboles Tabaquillo,**  
especie nativa de las  
Sierras de **Córdoba,**  
**Argentina**

---

# 11. COMUNIDAD

El relacionamiento con la comunidad es una prioridad para nosotros. Impulsamos y apoyamos iniciativas que apunten a la integración, la equidad y la sustentabilidad a través de la educación y la tecnología.



**CAPACITAR  
PARA DESPEGAR**  
despegar



Desde 2019 tenemos



237 voluntarios



183 Encuentros  
con la comunidad



6 Programas  
Educativos  
diseñados por D!



798 personas  
impactadas



## ARGENTINA



### Barrio 31 + Fundación Cimientos

Creemos en el poder de la educación como herramienta clave para apoyar las comunidades en las que operamos. Así, creamos oportunidades para las nuevas generaciones.



## CHILE



Despegar Chile viene trabajando con la Fundación TACAL desde 2019. La Fundación TACAL es una ONG que promueve la empleabilidad de personas con discapacidad a través de capacitaciones y entrenamiento en nuevas habilidades.



## cimientos

construyamos desde la educación

Durante el 2021 trabajamos junto a la **Fundación Cimientos**, organización de la sociedad civil que promueve la equidad educativa a través de programas que apuntan a la retención escolar durante la secundaria y su finalización, mejorando la calidad de la educación e impulsando la continuidad educativa y la inserción laboral de jóvenes en situación de vulnerabilidad. También trabajamos junto al **Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires** en diversos talleres diseñados y dictados por **Voluntarios de Despegar** para contribuir a la inserción laboral de los vecinos del Barrio 31.



# 12. GOBERNANZA

Desde Despegar, la Junta Directiva y toda su administración estamos comprometidos con los más altos estándares en relación al Gobierno Corporativo. Una sólida política de Gobierno y sus correspondientes procedimientos nos otorgan el marco de trabajo para cumplir con nuestras responsabilidades de cara a nuestros grupos de interés.

Despegar está comprometido a actuar con integridad, honestidad y de acuerdo a la Ley. Para cumplir con su deber la Junta Directiva sigue procedimientos y estándares expuestos en nuestro Código de Ética.

La Comisión de Bolsa y Valores de Estados Unidos (SEC) y la Bolsa de Nueva York (NYSE) requieren que las corporaciones que operan allí cumplan con ciertos estándares de gobernanza. Como emisores privados extranjeros, la SEC y NYSE nos exigen cumplir con ciertas reglas para auditar los comités, divulgar algunos requerimientos de la SEC y certificaciones periódicas a NYSE..

## JUNTA DIRECTIVA \*

**DAMIAN SCOKIN**  
Chief Executive  
Office

---

**MARTIN RASTELLINO**  
non-executive,  
independent director  
(1), (2), (3), (4)

---

**MIKE DOYLE**  
non-executive,  
independent director  
(1), (2), (3), (4)

---

**DIRK DONATH**  
non-executive,  
director  
(3), (4)

**NILESH LAKHANI**  
non-executive,  
independent Chairman  
of the Board  
(1), (3), (4)

---

**MARIO VAZQUEZ**  
non-executive,  
independent director  
(1), (2)

---

**JOHN GIESELMAN**  
non-executive,  
director

## EJECUTIVOS DE LA COMPAÑÍA \*

**DAMIAN SCOKIN**  
Chief Executive  
Office

---

**SEBASTIÁN MACKINNON** Chief  
Travel Partners & Corporate Affairs  
Officer

---

**MARIANO SCAGLIARINI**  
General Counsel

**ALBERTO LOPEZ GAFFNEY**  
Chief Financial Officer

---

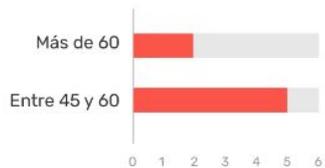
**GONZALO ESTEBARENA**  
Chief Commercial Officer

---

**JAVIERA RUIZ**  
Chief Human Resources Officer

\*31/03/2022 (1) de acuerdo a los criterios del NYSE, miembros no ejecutivos e independientes | (2) Miembro del comité de auditoría | (3) Miembro del comité de compensación | (4) Miembro del comité de estrategia

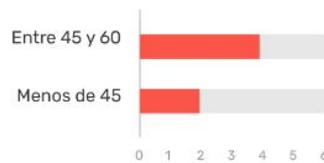
### Junta Directiva por Edad



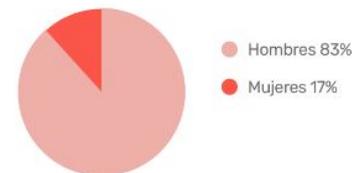
### Junta Directiva por Género



### Ejecutivos por Género



### Ejecutivos por Edad



## Código de Conducta

Despegar diseñó un Código de Conducta para establecer las guías para el buen comportamiento profesional y moral en el desempeño de nuestros empleados. Para acceder a nuestro Código de Conducta haga click [aquí](#).

## Canal de Denuncias

Despegar está comprometido a operar con integridad. Nuestro compromiso es con la honestidad, la justicia y guiar nuestro negocio objetivamente para asegurar que mantengamos la confianza de nuestros grupos de interés. Despegar posee una política de denuncias y una herramienta de reportes que posibilita a nuestros equipos presentar información creíble sobre prácticas ilegales o violaciones a la políticas adoptadas por la empresa.

# ÍNDICE DE SUSTENTABILIDAD

En 2020, Despegar presentó **su primer Reporte de Sustentabilidad.**

Recibimos el premio a la “Mejor Performance” en el Rubro Servicio por parte de “Gerencia Ambiental”, un medio especializado en sustentabilidad.



# CONTACTO



## **Bolsa de Valores:**

Despegar está listado en la Bolsa de Nueva York bajo el nombre "DESP"

## **Página Web:**

<https://investor.despegar.com/>

## **Contacto Relaciones con Inversores:**

Luca Pfeifer, **VP Relaciones con Inversores**

[InvestorRelations@despegar.com](mailto:InvestorRelations@despegar.com)

## **Sustentabilidad:**

Josefina Schaer, **Senior Manager de Asuntos Corporativos**

[josefina.schaer@despegar.com](mailto:josefina.schaer@despegar.com)