



INFORME DE  
**Sostenibilidad**

2 0 2 4



# Índice de Contenidos (GRI 1-7)

GHL Hoteles presenta la siguiente información, para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 y 31 de diciembre de 2024, utilizando como referencia los Estándares GRI.



<b>Carta del Presidente</b> <small>(GRI 2-22)</small> .....	<b>03</b>	<b>Perspectiva de Gobierno Corporativa Turismo</b>	
<b>Perfil de la organización</b> .....	<b>04</b>	<b>Responsable y Humano</b> <small>(GRI 408; GRI 409, GRI 413, GRI 414)</small> .....	<b>29</b>
Nuestra historia .....	<b>04</b>	Estructura organizacional <small>(GRI 2-9)</small> .....	<b>30</b>
Indicadores generales <small>(GRI 2-1, GRI 2-6)</small> .....	<b>05</b>	Comités y funciones <small>(GRI 2-10)</small> .....	<b>31</b>
Propuesta de valor .....	<b>07</b>	Gobernanza y Ética empresarial .....	<b>32</b>
Líneas de negocio .....	<b>07</b>	<small>(GRI 215, GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-16, GRI 2-23)</small>	
Actividades económicas <small>(GRI 2-7)</small> .....	<b>07</b>	Anticorrupción y soborno <small>(GRI 205)</small> .....	<b>32</b>
Cultura organizacional <small>(GRI 2-16, GRI 2-24)</small> .....	<b>08</b>	Conflictos de interés <small>(GRI 2-15, GRI 2-26)</small> .....	<b>32</b>
<b>Relaciones comerciales</b> .....	<b>09</b>	Innovación y Ciberseguridad .....	<b>33</b>
Con nuestros proveedores y cadena de suministro .....	<b>09</b>	<b>Políticas y Programas GHL</b> .....	<b>34</b>
Categoría alimentos y bebidas .....	<b>10</b>	Política SASG <small>(GRI 2-23)</small> .....	<b>34</b>
Nuestra red proveedores .....	<b>10</b>	Compras con propósito (Política de compras) .....	<b>34</b>
Gestión con proveedores .....	<b>11</b>	<small>(GRI 308, GRI 414)</small>	
<b>Participación de grupos de interés</b> <small>(GRI 2-29)</small> .....	<b>12</b>	PTEE <small>(GRI 2-15)</small> .....	<b>35</b>
<b>Principios, DD.HH y estándares del reporte</b> .....	<b>14</b>	Mecanismos para obtener asesoramiento sobre políticas <small>(GRI 2-16, GRI 2-26)</small> .....	<b>36</b>
Principios <small>(GRI 1)</small> .....	<b>14</b>	Reconocimientos, certificaciones y alianzas .....	<b>37</b>
Compromiso con los Derechos Humanos .....	<b>15</b>	Reconocimientos .....	<b>37</b>
<small>(GRI 407, GRI, 408, GRI 409, GRI 412)</small>		Participación en iniciativas ambientales, sociales y culturales .....	<b>38</b>
Estándares y marcos de referencia utilizados .....	<b>15</b>	Publicación de los documentos <small>(GRI 2-24)</small> .....	<b>39</b>
<small>(GRI 2-22, GRI 2-25)</small>		Verificación y aprobación <small>(GRI 2-5)</small> .....	<b>40</b>
<b>Estrategia de sostenibilidad y pilares ESG</b> .....	<b>16</b>	Participación de órganos de gobierno <small>(GRI 2-14)</small> .....	<b>40</b>
<small>(GRI 2-22)</small>		Procesos de verificación interna .....	<b>40</b>
<b>Perspectiva ambiental - Acción por el clima</b> .....	<b>18</b>	Participación de terceros .....	<b>41</b>
<small>(GRI 302, GRI 305)</small>		Frecuencia de verificación y actualización de la información .....	<b>41</b>
Aire- Contaminación <small>(GRI 305)</small> .....	<b>20</b>	Anexos y datos complementarios .....	<b>42</b>
Eficiencia energética <small>(GRI 302)</small> .....	<b>20</b>	Recepción de quejas y reclamos .....	<b>42</b>
Ahorro y uso eficiente del agua <small>(GRI 303)</small> .....	<b>21</b>	<small>(GRI 2-25, GRI 2-26)</small>	
Gestión integral de residuos <small>(GRI 306)</small> .....	<b>21</b>	Cumplimientos de las disposiciones legales .....	<b>43</b>
Protección de flora y fauna <small>(GRI 304)</small> .....	<b>22</b>	<small>(GRI 2-27)</small>	
<b>Perspectiva social</b> .....	<b>23</b>	Gestión de riesgos .....	<b>43</b>
Educación para todos <small>(GRI 404)</small> .....	<b>23</b>	<b>Acerca de este informe</b> .....	<b>44</b>
Diversidad e inclusión <small>(GRI 405, GRI 406)</small> .....	<b>25</b>	<small>(GRI 2-2, GRI 2-3, GRI 2-3d, GRI 2-5)</small>	
Empleo <small>(GRI 401)</small> .....	<b>26</b>		
Diversidad e igualdad de oportunidades <small>(GRI 405)</small> .....	<b>27</b>		
Salud y seguridad en el trabajo <small>(GRI 403)</small> .....	<b>28</b>		
Acciones con comunidades <small>(GRI 401-3, GRI 413)</small> .....	<b>28</b>		



# Carta del Presidente

(GRI 2-22)

Por más de seis décadas, en GHL Hoteles hemos trabajado con pasión y compromiso para responder a las necesidades de nuestros huéspedes, superar sus expectativas y generar desarrollo con un propósito claro: crear experiencias con Gente Feliz.

Como compañía multilatina, reconocemos el impacto que generamos, no solo en la industria hotelera, sino también en las comunidades donde operamos y en el bienestar del planeta. Para nosotros, la hospitalidad y la sostenibilidad no son conceptos aislados, sino parte de un mismo modelo de valor compartido. Asumimos la sostenibilidad como una responsabilidad colectiva que debemos liderar hoy para asegurar un futuro justo y posible.

Con esta convicción, transformamos nuestra forma de operar a través del Sistema de Gestión Ambiental, Social y de Buen Gobierno (SASG). Este sistema es la base de nuestro modelo ético y sostenible, y nos guía en la administración consciente de nuestros recursos y decisiones.

SASG está alineado con estándares internacionales como ISO 45001:2018 e ISO 21401:2018, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la normativa vigente en los países donde operamos, y nuestra Estrategia de Sostenibilidad, sustentada en cuatro pilares:

- Turismo Responsable y Humano
- Educación para Todos
- Acción por el Clima
- Diversidad e Inclusión

Desde estos pilares, impulsamos una transformación con propósito. Queremos ser una compañía hotelera que no solo entrega experiencias memorables, sino que ejerce un liderazgo consciente y genera un impacto positivo duradero.

“Sabemos que el camino hacia la sostenibilidad es complejo y exige un compromiso constante. Por eso, más que establecer metas rígidas, hemos definido una ruta guiada por nuestra cultura y por aquello que nos distingue: nuestra magia, el componente social y la formación interna. En este proceso, nuestros más de 5.000 colaboradores son protagonistas esenciales. Cada decisión operativa representa una oportunidad para generar bienestar.”

Si queremos seguir construyendo experiencias con Gente Feliz en América Latina, debemos preservar un planeta sano, proteger a quienes más lo necesitan y contribuir a una sociedad más equitativa, solidaria y resiliente.

Agradezco profundamente a quienes hacen posible este camino: a nuestros colaboradores, por su entrega diaria; a nuestros aliados estratégicos, por su confianza; y a las comunidades, por inspirarnos a ser mejores cada día.

*Andrés Fajardo Luna, Presidente GHL Hoteles*



# Perfil de la organización

## Nuestra historia

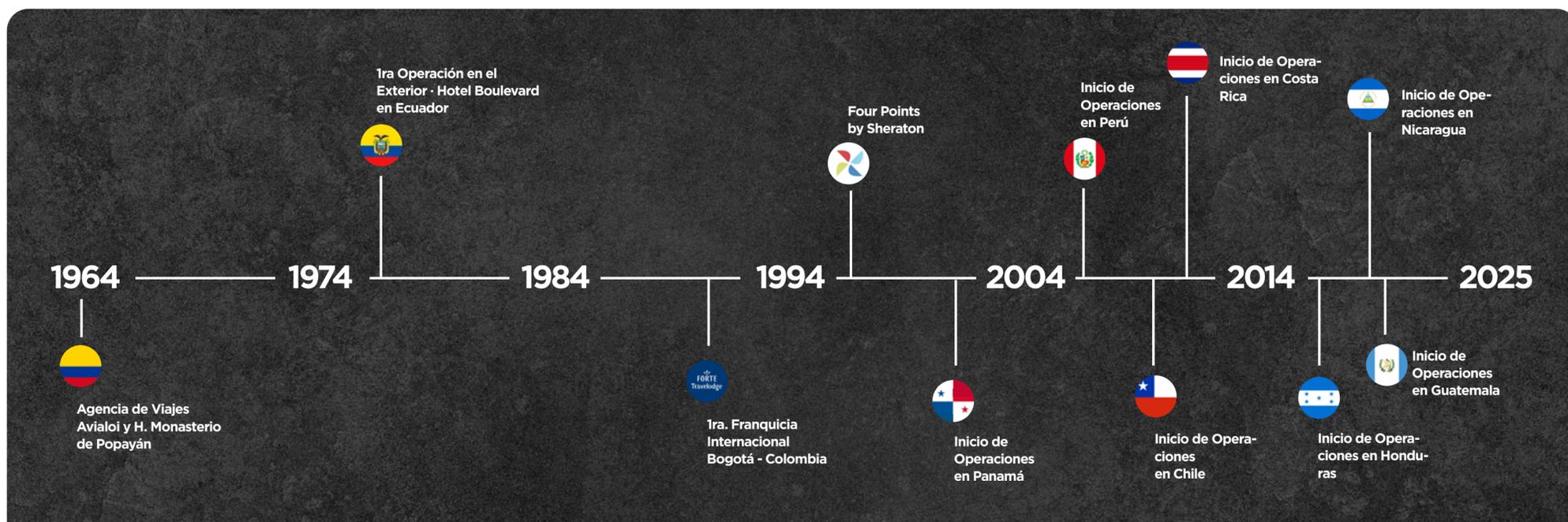
Nuestra historia comenzó en 1964, en Popayán, Colombia, cuando AVIALOI, agencia de viajes fundada por el señor Ricardo Londoño, asumió la operación del Hotel Monasterio de Popayán. Desde entonces, hemos construido una trayectoria marcada por la innovación, el crecimiento regional y un firme compromiso con la hospitalidad.

Durante la primera década, consolidamos ocho operaciones hoteleras en distintas regiones del país. En 1975 nos convertimos en la primera empresa hotelera colombiana en operar en el extranjero, iniciando en Guayaquil, Ecuador. En los años ochenta y noventa, expandimos nuestra presencia en Bogotá a través de franquicias con Forte Travelodge, y dimos un paso importante con la apertura del Hotel Capital, reconocido por su rápida recuperación de inversión.

Más adelante, establecimos una alianza con ITT Sheraton Corp. para desarrollar la marca Four Points By Sheraton en Colombia.

Con el tiempo, diversificamos nuestra operación hacia países como Panamá, Perú y Chile, e incorporamos nuevas marcas internacionales como Howard Johnson. También fortalecimos nuestra identidad con marcas propias como GHL y GHL Comfort. En 2014, celebramos nuestros 50 años con un reconocimiento del Congreso de la República de Colombia: la Orden de la Democracia Simón Bolívar.

Desde 2015, continuamos nuestra expansión hacia Centroamérica y el Cono Sur. En este proceso, asumimos la operación del icónico Hotel Tequendama en Bogotá y concretamos una alianza estratégica con Advent, fondo de inversión global que fortaleció nuestra estructura financiera y aceleró el crecimiento regional.



*Hoy, seguimos comprometidos con la excelencia operativa, la innovación y la sostenibilidad, consolidándonos como una compañía hotelera referente en América Latina.*

## Indicadores generales (GRI 2-1, GRI 2-6)



### TOTAL DE HOTELES: 61

- Colombia: 37
- Ecuador: 5
- Perú: 7
- Chile: 5
- Honduras: 2
- Guatemala: 2
- El Salvador: 1
- Nicaragua: 1
- Costa Rica: 1

### VENTAS TOTALES 2024



# USD\$243MM

70% ALOJAMIENTO | 30% A&B

### TOTAL, INGRESOS CONSOLIDADOS POR ACTIVIDADES ORDINARIAS



# USD\$31.170MM



## 1.7MM

Habitaciones  
ocupadas 2024



## 107.4%

Índice RevPAR  
2024



## 7.400

Llaves



## 3.6MM

Huéspedes  
2024



## +5k

Colaboradores en  
la región 2024

MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA: 5

En 2024, el sector turístico en América Latina mostró una tendencia general de crecimiento, aunque con variaciones significativas entre países. Ecuador enfrentó una reducción del 5% en ventas hoteleras por factores sociopolíticos, y Colombia registró una leve contracción del 2,41% en ocupación. En contraste, Perú reportó un notable

incremento del 52% en ventas, Centroamérica mantuvo un crecimiento del 9%, y Chile alcanzó un aumento del 41%, impulsado por la incorporación del hotel **Park Lake en Villarrica**.

El crecimiento de GHL Hoteles y sus subsidiarias estuvo respaldado por la integración de nuevas operaciones estratégicas:



Irotama Resort en Santa Marta (Colombia): **530 habitaciones** incorporadas desde septiembre, bajo un contrato de operación a 15 años.



Park Lake en Villarrica (Chile): **70 habitaciones.**



Wanderlust Makani en Cartagena: **14 habitaciones** de lujo

Estas aperturas fortalecieron nuestra presencia en mercados clave y representaron avances importantes en nuestra estrategia de expansión.



*En Colombia, el sector hotelero se vio afectado por la desaceleración económica y el crecimiento de la informalidad. Según COTELCO, la ocupación nacional cerró en 56,36%, lo que representó una disminución del 2,41% frente a 2023. La baja en el consumo y la expansión de plataformas de hospedaje no reguladas impactaron especialmente a los hoteles tradicionales. En Cartagena, uno de los mercados más sensibles, la ocupación cayó un 2,2% y las tarifas un 5%.*

Frente a este contexto, intensificamos estrategias de diversificación, diferenciación y optimización comercial, que nos han permitido seguir generando valor para nuestros clientes e inversionistas.

Durante el año, también se suspendieron nuestras operaciones en España.

Las ventas totales de los hoteles operados por nuestras afiliadas alcanzaron los USD 243 millones, lo que representa un crecimiento del 13% frente a los USD 216 millones de 2023. Este resultado reafirma la solidez de nuestro modelo operativo y el impacto positivo de las nuevas incorporaciones al portafolio regional.

## Desempeño destacado por operación

- **Hyatt Centric Guatemala City** y **Sonesta Arequipa** sobresalieron por su enfoque riguroso en el control de costos, la optimización de procesos y la implementación de prácticas de compras responsables. Ambos lograron resultados financieros positivos sin comprometer la calidad del servicio.
- En **Hotel GHL Lago Titicaca** y **Sonesta Posadas del Inca Valle Sagrado**, priorizamos la adquisición de bienes y servicios a proveedores locales. Esta decisión fortaleció economías regionales, dinamizó mercados de cercanía y redujo nuestra huella logística, aportando valor social y ambiental.

## Nuestra visión de sostenibilidad económica (GRI 201)

Nos enfocamos en construir un modelo de negocio resiliente, que promueva el crecimiento sostenido a largo plazo. Lo hacemos a través de:

- La integración de criterios ESG en nuestras decisiones financieras.
- La eficiencia en la gestión de recursos y operaciones.
- El desarrollo de alianzas estratégicas que potencien nuestro impacto.
- La generación de beneficios para nuestros colaboradores, comunidades, inversionistas y aliados.

Estas acciones consolidan nuestra identidad como una empresa hotelera con propósito, que entiende la rentabilidad no solo como un resultado económico, sino como una vía para generar progreso compartido en los territorios donde operamos.

## Propuesta de valor

Lideramos la operación hotelera multimarca en América Latina, ofreciendo experiencias excepcionales y resultados sostenibles. Nuestra propuesta se basa en:



Optimizar la gestión operativa y financiera mediante tecnología, formación, marketing digital y canales comerciales eficientes.



Operar marcas globalmente reconocidas que garantizan estándares de calidad y consistencia.



Contar con un equipo altamente capacitado, enfocado en la excelencia operativa y la visión estratégica.



Maximizar la rentabilidad para nuestros socios propietarios con un modelo flexible, transparente y orientado a resultados.

Nuestra alineación con los intereses del propietario se traduce en:



Un esquema de operación alineado con el GOP.



Selección estratégica de marcas según mercado, ubicación y retorno esperado.



Experiencia en diversos esquemas de propiedad: individuales, fondos, fideicomisos.



Asistencia técnica en desarrollo y mejora de propiedades, con una mirada de valor a largo plazo.



## Líneas de negocio

- **Operación Hotelera:** Gestionamos hoteles en segmentos luxury, lifestyle, premium, economy y leisure, bajo marcas propias, independientes e internacionales, en nueve países de Latinoamérica.
- **Propiedad Hotelera:** Somos propietarios de cerca del 20% de las llaves que operamos, lo que refuerza nuestro conocimiento en gestión de activos hoteleros.

## Actividades económicas (GRI 2-7)

GHL Hoteles es un operador especializado en la gestión hotelera, que a través de sus distintas sociedades afiliadas brinda experiencias de alojamiento enfocadas en la calidad, el confort y un servicio auténtico. Trabajamos de la mano con propietarios e inversionistas para potenciar el desempeño de sus hoteles, combinando nuestro conocimiento del sector, la eficiencia operativa y un enfoque sostenible. Nuestro compromiso es generar valor a largo plazo para todos nuestros grupos de interés, impulsar el turismo responsable y aportar al desarrollo económico de las comunidades donde operamos.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Esta actividad económica corresponde a los códigos CIIU 5511 (Alojamiento en hoteles) y 7020 (Actividades de consultoría de gestión)



## CULTURA ORGANIZACIONAL

### Cultura organizacional (GRI 2-16)

La hospitalidad que vivimos cada día se fundamenta en principios, valores y normas éticas reflejadas en nuestra Cartilla de Cultura Organizacional, Código de Conducta y Código de Buen Gobierno Corporativo.

Nuestro modelo organizacional busca competitividad y sostenibilidad, a partir de tres pilares esenciales:

- Un equipo humano feliz, comprometido y orgulloso
- Un huésped satisfecho con la experiencia
- Un inversionista que encuentra valor y retorno

Nuestro propósito es ofrecer soluciones de hospitalidad con eficiencia y calidez, y nuestra visión es convertirnos en la compañía de hospitalidad más importante de América Latina, generando experiencias con Gente Feliz.

Trabajamos con integridad, respeto y compromiso. Orientamos nuestro actuar al huésped, promovemos el trabajo en equipo y desarrollamos el talento humano. Impulsamos activamente la diversidad, equidad e inclusión, y creamos entornos colaborativos donde cada persona puede crecer.



# Relaciones comerciales

## Proveedores y cadena de suministro

En GHL Hoteles gestionamos nuestra cadena de abastecimiento bajo los lineamientos del Sistema de Control Operacional y Financiero (SICO), que estructura nuestros procesos de compras, control de inventarios y supervisión de proveedores. Esta gestión responde a criterios técnicos, sanitarios y de sostenibilidad, y se implementa a través de un modelo de evaluación corporativo que garantiza trazabilidad y mejora continua.

Aunque cada hotel gestiona sus proveedores de manera autónoma, centralizamos toda la información en una plataforma corporativa que nos permite hacer seguimiento, garantizar cumplimiento y mantener visibilidad integral de nuestra red de abastecimiento.

Adicionalmente, contamos con una plataforma de compras centralizada que fortalece las adquisiciones de los hoteles al consolidar volúmenes, optimizar procesos y aprovechar oportunidades de negociación conjunta, generando mayor eficiencia y alineación con la estrategia corporativa.

Nuestro sistema de supervisión incluye tres etapas principales:

- **Evaluación inicial:** Clasificamos a cada proveedor como Confiable, Medianamente Confiable o No Confiable, lo cual determina si puede avanzar en el proceso de contratación.
- **Visita de inspección:** Aplicamos esta revisión cuando el resultado de la evaluación inicial lo requiere o si el producto es crítico para la operación. Evaluamos aspectos sanitarios, operativos y de aseguramiento de calidad.

- **Evaluación de desempeño:** La realizamos de manera periódica, calificando aspectos como cumplimiento en calidad, precios, entregas, condiciones de pago y gestión ambiental.

*Utilizamos el sistema Zeus para gestionar todo el ciclo de compras: desde cotizaciones hasta el registro de entregas. Esto nos permite consolidar la trazabilidad por proveedor, producto y fecha, y contar con información oportuna para decisiones operativas y financieras, donde almacenamos y compartimos especificaciones técnicas, condiciones comerciales y documentación clave, asegurando criterios uniformes en toda la organización.*

Como parte de los criterios de sostenibilidad definidos en SICO, promovemos activamente:

- El uso de productos biodegradables o reciclables.
- La vinculación de proveedores locales o con enfoque social, siempre que cumplan con los estándares requeridos.
- La trazabilidad documental mediante registros sanitarios, fichas técnicas, hojas de seguridad, entre otros.

Al momento del recibo, verificamos cada producto contra las especificaciones definidas. Cualquier novedad en calidad, cantidad o presentación es registrada y gestionada para evitar impactos en la operación.



## Categoría alimentos y bebidas

En GHL, la categoría de alimentos y bebidas representa aproximadamente el 74% del total de nuestras compras. Esta categoría incluye productos frescos, empacados, bebidas y materias primas críticas para nuestra operación diaria.

Gestionamos esta categoría con un enfoque riguroso en cumplimiento sanitario, legal y de inocuidad alimentaria. Cada producto cuenta con una ficha de especificaciones estandarizada según los lineamientos del sistema SICO, que detalla marca, presentación, atributos físicos y condiciones de entrega. Esta información sirve de base para la compra, el recibo y los controles de calidad.

El proceso de recibo de productos incluye verificación de temperatura, revisión visual, validación de fechas y cotejo con la orden de compra. Cualquier desviación se registra mediante un formato de recibo condicionado, lo que nos permite tomar medidas correctivas de inmediato y asegurar la calidad de lo que servimos.

## Red de proveedores

Al cierre de 2024, contamos con una red de 21.423 proveedores activos de bienes y servicios, distribuidos en todos los países y operaciones donde tenemos presencia. Aunque la gestión de estos proveedores la realiza cada hotel de acuerdo con sus necesidades, todos los procesos se desarrollan bajo criterios comunes definidos por el sistema SICO.

Nuestros principales sectores de abastecimiento son:

- Alimentos y bebidas
- Suministros generales
- Equipos y mantenimiento
- Activos de operación
- Servicios especializados

Cada hotel identifica sus proveedores clave, y desde el área corporativa de compras, segmentamos aquellos que, por su volumen, criticidad o cobertura regional, requieren un tratamiento estratégico. Si bien aún no hemos documentado casos formales de asistencia, nos estamos preparando para acompañar a pequeños proveedores o actores regionales para que puedan cumplir con los requisitos de calidad, sostenibilidad y cumplimiento normativo, a través de nuestra Escuela de Formación virtual GTS.

## Gestión con proveedores (GRI 308, GRI 414)

Nuestros proveedores son aliados estratégicos en la construcción de un modelo de negocio sostenible. En GHL Hoteles promovemos relaciones éticas, responsables y orientadas a fortalecer el desarrollo económico local y la sostenibilidad de toda la cadena de valor.

### Acciones implementadas

- Política de Compras con Propósito, con criterios de sostenibilidad, impacto social y trazabilidad.
- Priorización de proveedores locales, comunitarios y comprometidos con prácticas responsables.
- Exigencia de cumplimiento normativo y de criterios de calidad, salud y seguridad en toda la cadena.
- Inclusión de cláusulas de ética, derechos humanos y sostenibilidad en contratos.

- Seguimiento a prácticas ambientales de los proveedores y fomento del consumo responsable.

### Principales logros

- Vinculación activa de más de 21.400 proveedores durante 2024.
- Aumento en la participación de proveedores locales y con sentido social.
- Integración de buenas prácticas de sostenibilidad en procesos de compra clave.
- Reconocimientos por fomento de encadenamientos productivos sostenibles en distintas regiones.





# Participación de grupos de interés

(GRI 2-29)

En GHL Hoteles creemos que la sostenibilidad se construye de forma colectiva. Los desafíos globales requieren de la participación activa de todos los actores con los que interactuamos: colaboradores, huéspedes, inversionistas, comunidades, proveedores, autoridades y sociedad civil.

Por eso, promovemos espacios de diálogo permanente, construimos relaciones basadas en la confianza y la corresponsabilidad, y escuchamos activamente las expectativas de nuestros grupos de interés. Este ejercicio nos permite tomar decisiones más informadas, empáticas y coherentes con nuestra misión.

## Mecanismos de participación (GRI 2-29)

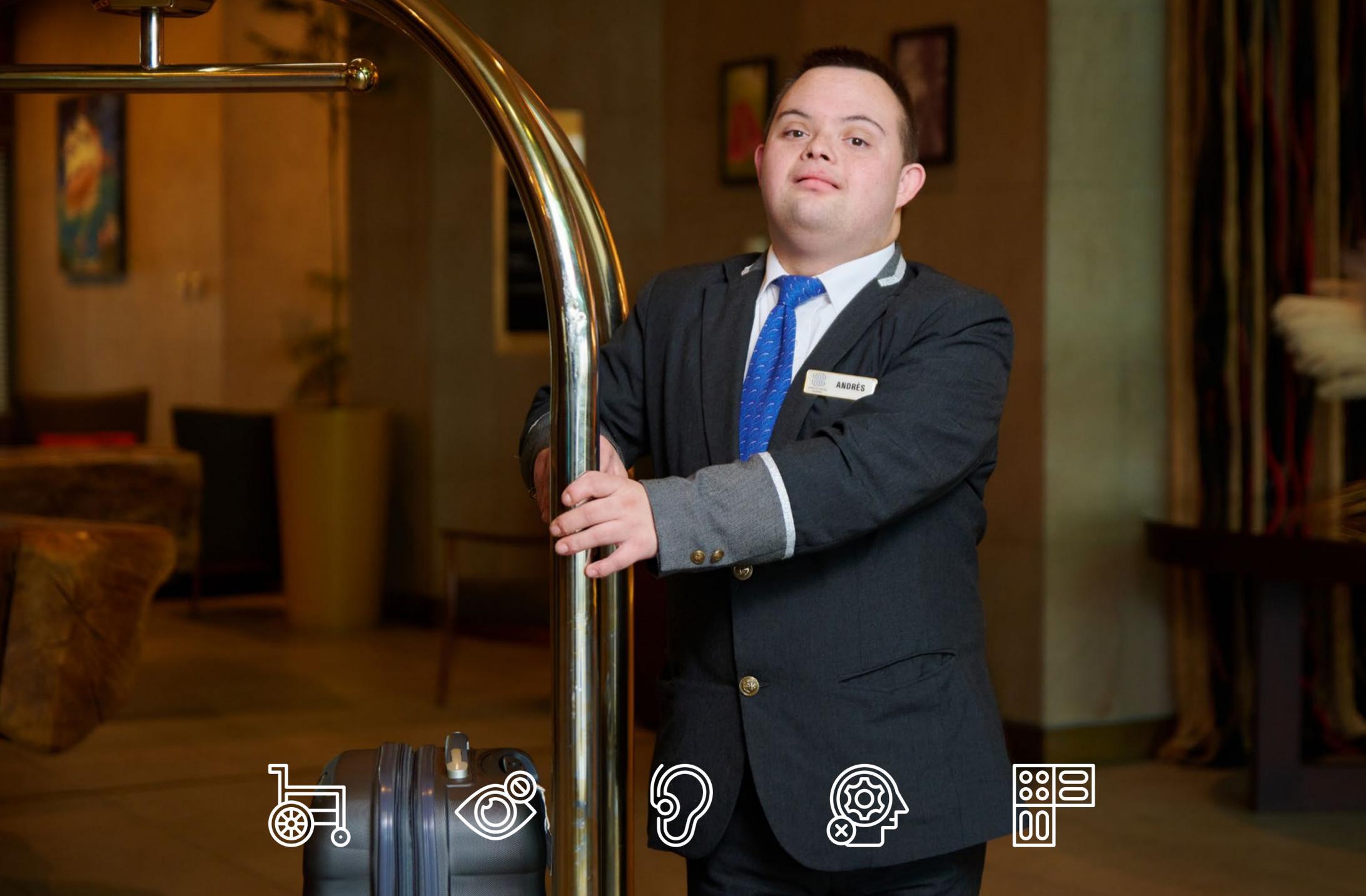
- Encuestas de satisfacción y clima organizacional.
- Programas de fidelización y retroalimentación de huéspedes.
- Canales de comunicación abiertos y plataformas digitales.
- Alianzas multisectoriales para el desarrollo sostenible.
- Voluntariado corporativo y participación comunitaria.

Nuestro propósito es ser un actor transformador que inspire al sector turístico a adoptar modelos de negocio sostenibles, inclusivos y resilientes. Juntos, construimos un futuro más humano y responsable.

## Nuestros principales grupos de interés son:

- **Colaboradores:** El corazón de nuestra operación. Con ellos cultivamos una cultura basada en la equidad, el respeto y el desarrollo personal y profesional. Cada persona es embajadora de nuestros valores.

- **Huéspedes y clientes:** A quienes ofrecemos experiencias memorables, seguras y sostenibles. Cada estadía es una oportunidad para sumar aliados en la protección del planeta.
- **Propietarios, socios e inversionistas:** A quienes respondemos con una gestión eficiente, transparente y orientada a generar valor sostenible a largo plazo. Nuestro modelo está alineado con criterios ESG, lo que nos posiciona como una empresa responsable, resiliente y preparada para los desafíos del mercado global.
- **Proveedores, contratistas y aliados estratégicos:** Con quienes construimos relaciones éticas, responsables e innovadoras. Promovemos una cadena de suministro comprometida con el desarrollo local y la sostenibilidad.
- **Entidades gubernamentales y autoridades locales:** Con quienes trabajamos articuladamente para garantizar el cumplimiento normativo, el desarrollo económico local y el fortalecimiento institucional.
- **Comunidades y actores del entorno inmediato:** Con quienes nos relacionamos desde el respeto y la cooperación. Impulsamos proyectos sociales, ambientales y culturales que fortalecen el tejido social y promueven el turismo responsable. Nuestro compromiso es ser un actor positivo en los territorios donde operamos.
- **Alta Dirección Corporativa:** Actores clave en la toma de decisiones, la rendición de cuentas y el impulso de una cultura de sostenibilidad desde el liderazgo.



## Grupos de interés en situación de riesgo o vulnerabilidad (GRI 401-2; GRI 406)

Desde nuestro enfoque de inclusión, reconocemos que algunas poblaciones enfrentan mayores barreras para su desarrollo y bienestar. Por eso, priorizamos la atención a grupos en situación de vulnerabilidad, a través de políticas, programas y acciones concretas que promueven la equidad y el respeto por los derechos humanos.

- Poblaciones con discapacidad
- Mujeres en condición de vulnerabilidad
- Comunidades étnicas (indígenas y afrodescendientes)
- Niñez y adolescencia
- Personas mayores
- Migrantes
- Personas de la población LGBTIQ+
- Colaboradores en contextos laborales complejos o de alto riesgo

Estos grupos son considerados de manera transversal en nuestras iniciativas de accesibilidad, inclusión laboral, compras con enfoque social, formación y prevención de riesgos.

La atención a sus necesidades está formalizada en nuestros principales instrumentos de gestión, como el Código de Conducta y Ética Empresarial y el Manual del Sistema de Gestión SASG, donde se establecen canales de participación, protocolos de atención diferencial y mecanismos de consulta.

Nos comprometemos a seguir construyendo entornos laborales y sociales inclusivos, seguros y respetuosos, donde todas las personas tengan la oportunidad de crecer, prosperar y contribuir a una sociedad más solidaria.



# Principios, DD.HH. y estándares del reporte

## Principios (GRI 1)

Este informe de sostenibilidad ha sido elaborado con base en los principios que orientan nuestra forma de actuar como organización y que están plenamente integrados en nuestros códigos corporativos: el Código de Conducta y Ética Empresarial y el Código de Buen Gobierno Corporativo. Estos principios reflejan nuestra identidad institucional y guían tanto nuestra gestión diaria como la manera en que comunicamos nuestro desempeño.

Nos aseguramos de que la información aquí presentada sea veraz, relevante, íntegra y útil para todos nuestros grupos de interés. Creemos firmemente que la sostenibilidad también se construye desde la transparencia y la coherencia entre lo que decimos y lo que hacemos.

Nuestros principios rectores son:



**Transparencia:** Comunicamos nuestras acciones, logros y desafíos de manera clara y honesta. Buscamos que la información sea comprensible y accesible, y permita conocer objetivamente el impacto de nuestra operación.



**Ética e integridad:** Actuamos con respeto, compromiso y responsabilidad. Promovemos una cultura organizacional coherente con nuestros principios y valores, que se fundamenta en relaciones basadas en la confianza.



**Relevancia:** Abordamos los temas que realmente importan a nuestros grupos de interés y a la sostenibilidad del negocio. Esta selección se realiza a partir de ejercicios de diálogo y análisis estratégico.



**Participación:** Valoramos las voces de nuestros colaboradores, huéspedes, comunidades, proveedores, inversionistas y demás actores clave. Sus aportes son fundamentales para mejorar y evolucionar.



**Precisión y confiabilidad:** Los datos han sido recolectados, validados y revisados rigurosamente a través de procesos internos, con la participación de diversas áreas de la organización. Además han sido verificados externamente mediante auditorías por parte de Bureau Veritas. Esto garantiza que la información reportada sea precisa, completa y coherente.



**Comparabilidad y mejora continua:** Presentamos indicadores que permiten evaluar nuestro desempeño a lo largo del tiempo. Incorporamos aprendizajes, recomendaciones y resultados de auditorías para fortalecer nuestros procesos y reportes futuros.



**Respeto por los derechos humanos y la diversidad:** Promovemos ambientes seguros, inclusivos y libres de discriminación. Rechazamos cualquier forma de trabajo forzado, explotación infantil o esclavitud moderna. La dignidad humana y la equidad son principios fundamentales de nuestra cultura.



## Compromiso con los derechos humanos

(GRI 407, GRI, 408, GRI 409, GRI 412)

Nos comprometemos firmemente con la protección, promoción y respeto de los derechos humanos en todos los niveles de nuestra operación. Este principio está reflejado en nuestro Código de Conducta y Ética Empresarial y en nuestra adhesión a los marcos internacionales más relevantes, como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos y los Convenios Fundamentales de la OIT.

Desde nuestra política corporativa, priorizamos los siguientes derechos:

**Igualdad y no discriminación:** Fomentamos entornos seguros, diversos e inclusivos.

**Condiciones laborales justas:** Garantizamos ambientes dignos, saludables y libres de abuso.

**Prohibición del trabajo forzoso y esclavitud moderna:** Rechazamos categóricamente cualquier forma de explotación laboral.

**Prevención del trabajo infantil:** Aseguramos el cumplimiento de la edad mínima laboral y promovemos la protección integral de niños, niñas y adolescentes.

**Libertad de asociación y negociación colectiva:** Respetamos el derecho de nuestros colaboradores a organizarse y ejercer la representación sindical.

**Privacidad y protección de datos:** Resguardamos la información personal de nuestros colaboradores, clientes y grupos de interés.

**Derecho a un ambiente sano:** Operamos con prácticas sostenibles que minimizan nuestro impacto ambiental.

Contamos con canales de reporte y mecanismos de atención diferenciada para situaciones que puedan implicar vulneraciones a estos derechos. Además, realizamos capacitaciones internas y aplicamos procesos de debida diligencia para identificar, evaluar y mitigar riesgos a lo largo de nuestra cadena de valor.

## Estándares y marcos de referencia utilizados (GRI 2-22, GRI 2-25)

Este informe ha sido desarrollado utilizando como referencia los Estándares GRI (Global Reporting Initiative), y en alineación con los principales marcos y estándares internacionales en sostenibilidad, integrando buenas prácticas reconocidas para asegurar su calidad y solidez:

- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, como guía estratégica para nuestro compromiso global.
- Código de Conducta y Ética Empresarial de GHL, que refuerza nuestra responsabilidad con el cumplimiento normativo, los derechos humanos y la ética organizacional.
- CODEX ALIMENTARIUS: Normas internacionales de los alimentos.
- Normas ISO:
  - ISO 21401:2018, enfocada en sostenibilidad para alojamientos turísticos.
  - ISO 45001, sobre gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Estas referencias fortalecen la solidez técnica de este informe y respaldan nuestro compromiso con una gestión sostenible, ética y transparente.





## Estrategia de sostenibilidad y pilares ESG

(GRI 2-22)

En GHL Hoteles entendemos la sostenibilidad como un compromiso transversal, que articula nuestro propósito con la forma en que operamos y nos relacionamos con el entorno. Hemos integrado esta visión en el corazón de nuestro modelo de negocio, construyendo una estrategia sólida que responde a los desafíos globales y a las expectativas de nuestros grupos de interés.

Nuestra estrategia de sostenibilidad se fundamenta en cuatro pilares:

- Turismo Responsable y Humano
- Educación para Todos
- Acción por el Clima
- Diversidad e Inclusión

Estos pilares están alineados con los criterios ESG (ambientales, sociales y de gobernanza), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los estándares internacionales más relevantes del sector. A través de ellos, buscamos generar valor compartido, impulsar una transformación consciente y posicionarnos como líderes en hospitalidad sostenible en América Latina.

### Nuestro enfoque (GRI 2-22)

Hemos construido una base organizacional sólida que incluye liderazgo comprometido, una cultura corporativa orientada al impacto positivo, tecnología, políticas claras, alianzas estratégicas y recursos adecuados. Esta estructura nos permite no solo cumplir con nuestra responsabilidad corporativa, sino también innovar, crecer y transformar desde la sostenibilidad.



El cambio climático es uno de los mayores desafíos de nuestra generación, y nuestra respuesta es clara: actuar.

**KPI Reducir la huella ambiental**

- Establecer, a cierre de 2024, la línea base (promedio de huella por habitación ocupada) acorde a las tres últimas mediciones de la huella de carbono del 100% de nuestras operaciones, considerando los alcances 1, 2 y 3.
- Reducir (o subsidiariamente compensar) el promedio de huella de carbono por habitación ocupada: a. para 2030 en un 15% y b. para 2035 un 15% adicional, dando un total de 30% para 2035. Lo anterior, logrado a través de:
  - Reducción consumo de agua en un 15%
  - Reducción de residuos orgánicos generados en un 30%
  - Reducción de consumo de energía en un 30%

**KPI Certificaciones de Sostenibilidad**

- Certificar el 100% de nuestras operaciones hoteleras bajo las normas ISO 21401 - ISO 45001 - BPM. Segundo semestre 2025.
- Mantener por al menos 3 años las certificaciones hoteleras de ISO Internacional.
- Lograr la recertificación para todas las operaciones trianualmente.

**KPI Proveedores local y responsables**

Responsable: 95% | Local: 50%

Promover una cadena de abastecimiento responsable con productos y servicios alineados a preocupaciones sobre el cambio climático, la deforestación, los derechos humanos, los residuos, la salud pública, la escasez de recursos, la biodiversidad y el bienestar animal.



En GHL todas las personas son bienvenidas, valoradas y respetadas.

**KPI** Diseñar e implementar, durante el segundo semestre de 2025, una Política de Equidad Salarial e Inclusión, que contemple la equidad de género, raza y orientación sexual, asegurando criterios objetivos y no discriminatorios para roles equivalentes; además, establecer un proceso de revisión y actualización anual de las bandas salariales para monitorear y mantener dicha equidad.

**KPI** Alcanzar una paridad salarial del 100% entre hombres y mujeres en puestos equivalentes para 2030.



Creemos que la educación es la clave para transformar vidas e impulsar una sociedad.

**KPI** Capacitar y desarrollar competencias (AYB) de miembros del núcleo familiar del 20% de nuestros colaboradores.

**KPI** Capacitar y desarrollar las competencias (AYB) de 390 miembros de las comunidades donde operamos (global).

**KPI** Convertir GTS en una plataforma de educación en línea accesible e inclusiva, diseñada para impactar positivamente a más comunidades, con especial enfoque en grupos vulnerables y minoritarios, ampliando nuestro alcance y fortaleciendo nuestro compromiso con la educación para todos. Nuestra meta: capacitar en promedio 1000 personas por año.



Cada destino es mucho más que un lugar; es un ecosistema, una cultura, una comunidad.

**KPI** Data Privacy & Security: Mantener la privacidad de los datos confiados acorde con la ley aplicable.

**KPI** Capacitar al 100% de los colaboradores, de manera anual en Derechos Humanos, incluyendo: sensibilización de tráfico de personas, cadenas de abastecimiento responsable políticas de reclutamiento.

**KPI** Mantener calificación ciberseguridad 4.2.

**KPI** Certificar entre 2025 - 2027 a Oficina Central con certificación de buenas practicas de transparencia y ética empresarial.



# Perspectiva Ambiental Acción por el Clima

(GRI 302, GRI 305)

En GHL Hoteles reconocemos que el bienestar del planeta está directamente ligado a la calidad de vida de las comunidades y al éxito de nuestra operación. Por eso, actuamos con decisión frente al cambio climático, incorporando criterios ambientales en todas las etapas de nuestra gestión.

Contamos con políticas ambientales alineadas con estándares internacionales y marcos normativos locales, invertimos en tecnologías sostenibles y promovemos una cultura ambiental activa entre colaboradores, proveedores y huéspedes.

*Cada día, cuando recorremos nuestros hoteles y vemos cómo pequeños cambios se convierten en grandes impactos, recordamos por qué hacemos lo que hacemos. Desde SASG trabajamos con el corazón y la convicción de que proteger el planeta es proteger la vida. No se trata solo de eficiencia o cumplimiento, sino de un profundo respeto por la naturaleza y por las generaciones que vienen. En GHL, estamos sembrando futuro con cada acción, con cada ahorro de agua, con cada árbol, con cada decisión consciente.” - Sandra Zapata, gerente corporativa de Talento Humano y SASG -*

## Acciones y resultados 2024

En 2024 fortalecimos nuestra gestión ambiental con acciones concretas, medibles y alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Continuamos midiendo y gestionando nuestra huella

de carbono bajo los lineamientos del GHG Protocol y la norma ISO 14064:2018, incluyendo los tres alcances:

- Alcance 1: Emisiones directas por combustibles, refrigerantes, extintores y transporte propio.
- Alcance 2: Emisiones indirectas por consumo de energía eléctrica.
- Alcance 3: Emisiones asociadas al transporte de colaboradores y huéspedes, viajes aéreos, consumo de papel y gestión de residuos.

Como resultado, logramos una **reducción del 6,18%** en nuestra huella de carbono respecto a 2023, alcanzando un indicador de 20,63 kg CO<sub>2</sub>e por habitación ocupada.

## Iniciativas destacadas por hotel



En **GHL Biohotel Organic Suites**, incorporamos energía solar (7,3% del consumo energético), reciclamos el 15% del agua utilizada y eliminamos el uso de plásticos de un solo uso.



**Four Points by Sheraton Barranquilla** mejoró su eficiencia energética mediante iluminación LED, sensores de movimiento y campañas de concientización para huéspedes y colaboradores.



Desde **Sheraton Bogotá, Sonesta Arequipa** y **Bastión Luxury**, promovimos jornadas de reforestación y reforzamos nuestras prácticas de separación y disposición de residuos.



En **GHL Montería** y **Sonesta Pereira**, instalamos paneles solares para cubrir parcialmente el consumo energético con fuentes limpias, reduciendo nuestra dependencia de energía convencional. Además, continuamos con la transición a iluminación LED en todas las áreas operativas y administrativas, complementando este cambio con la instalación de sensores de movimiento que garantizan el uso eficiente de la energía.

Adicionalmente, a nivel corporativo, fortalecimos las campañas de sensibilización y formación ambiental, dirigidas a colaboradores y huéspedes. Estas iniciativas promueven activamente una cultura de responsabilidad ambiental en todas nuestras operaciones.

Estas inversiones reflejan nuestro compromiso con una operación hotelera cada vez más sostenible y eficiente, y nos permiten seguir generando un impacto ambiental positivo en las comunidades donde tenemos presencia.

### Programa de Protección Ambiental

Hemos diseñado un Programa de Protección Ambiental robusto y alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en particular con el ODS 12 – Producción y consumo responsables y el ODS 13 – Acción por el clima. Este programa está compuesto por cinco objetivos estratégicos que responden a los principales retos ambientales que enfrentamos como organización, y que guían nuestras decisiones operativas con metas claras, acciones verificables y un enfoque preventivo.

Cada objetivo responde a una problemática ambiental concreta y plantea soluciones integradas desde la operación hotelera, la innovación tecnológica, la conciencia colectiva y la gestión con aliados.

#### Metas principales:

- Establecer, a cierre de 2024, la línea base (promedio de huella por habitación instalada) acorde a las tres últimas mediciones de la huella de carbono del 100% de nuestras operaciones, considerando los alcances 1, 2 y 3.
- Reducir el promedio de huella por habitación instalada para (a) 2030 de 15%, (b) 2035 15%. Total 34,5%.
- Reducir el consumo de agua en un 15%, residuos generados un 50% y energía en un 30%, para de esta manera, reducir la huella de carbono un 30%.

El logro de estos objetivos se puede dar a través de programas que permitan el ahorro y/o su compensación. Nuestro compromiso aspiracional es ser carbono neutro para 2035.

#### Compromisos complementarios:

- Ahorros mínimos del 4% en consumo energético y de agua frente al presupuesto.
- Uso extendido en un 40% en ropa de cama y toallas.
- Recuperar o aprovechar al menos el 50% de los residuos generados.
- Eliminar el uso de pitillos y plásticos de un solo uso.
- Reducir 50% el uso de botellas plásticas y 70% el uso de botellas de amenities.
- Garantizar que el 100% de los productos químicos utilizados sean biodegradables.





## Prevención de la contaminación del aire

(GRI 305)

En GHL Hoteles entendemos que la calidad del aire es esencial para la salud de nuestros colaboradores, huéspedes y comunidades vecinas. La contaminación atmosférica, visual y auditiva genera impactos significativos sobre el bienestar humano y el entorno natural. Por eso, hemos asumido el compromiso de gestionar nuestras emisiones y mitigar activamente los efectos negativos de nuestras operaciones. Esta dimensión ambiental forma parte central de nuestra estrategia climática y de nuestra aspiración de ser carbono neutro.

### Problemas abordados

- Emisión de contaminantes atmosféricos por equipos de combustión.
- Contribución al cambio climático por emisiones de CO<sub>2</sub>.
- Impacto en la salud de colaboradores y huéspedes

### Acciones

- Realizamos mantenimiento preventivo a calderas, aires acondicionados y sistemas de ventilación para evitar emisiones contaminantes.
- Sustituimos equipos antiguos por tecnologías energéticamente eficientes y con refrigerantes ecológicos.
- Promovimos el uso de bicicletas, rutas compartidas y transporte con bajas emisiones entre colaboradores.
- Participamos en campañas de educación sobre calidad del aire y promovemos la movilidad sostenible.
- Incorporamos diseño arquitectónico armonioso con el paisaje para evitar contaminación visual.

### Principales logros

- Reducción sostenida de las emisiones directas de GEI (Alcance 1), gracias a la renovación de equipos e incorporación de energías limpias.
- Participación activa en campañas de concientización sobre calidad del aire y cambio climático.
- Implementación de medidas de control de ruido en el 100% de nuestras áreas operativas sensibles.
- Eliminación del uso de generadores antiguos o contaminantes en propiedades urbanas.
- Mejora del confort ambiental percibido por huéspedes y colaboradores, reflejado en las encuestas de satisfacción.



## Eficiencia energética

(GRI 302)

Nuestro objetivo es lograr operaciones más sostenibles mediante el uso racional de la energía, la adopción de tecnologías limpias y la reducción de nuestra huella de carbono. Desde 2022, implementamos un plan corporativo con base en diagnósticos técnicos que nos permiten identificar oportunidades de mejora continua en consumo y control energético.

### Problemas abordados

- Alta dependencia de fuentes no renovables
- Emisiones de GEI asociadas al consumo energético.
- Costos elevados por ineficiencia energética.

### Acciones

- Sustituimos luminarias tradicionales por tecnología LED.
- Automatizamos sistemas de iluminación y climatización mediante sensores de presencia y luz natural.
- Instalamos paneles solares térmicos y fotovoltaicos en hoteles clave, generando hasta 800 kWh diarios.
- Renovamos equipos de lavandería, calderas y chillers por modelos de alto rendimiento.
- Implementamos auditorías energéticas periódicas con la plataforma SASG.
- Formamos a nuestros equipos en prácticas de ahorro energético y buenas conductas de consumo.

### Principales logros

- Reducción del 3,41% en consumo energético por huésped alojado, pasando de 24,60 kWh en 2023 a 23,76 kWh en 2024.
- Generación de 657.710 kWh mediante energía solar.
- Automatización energética implementada en el 100% de las zonas comunes de hoteles estratégicos.
- 90% de nuestras propiedades cuentan ya con iluminación LED.
- Mejora de eficiencia sin comprometer el confort ni la calidad del servicio.



## Ahorro y Uso Eficiente del Agua (GRI 303)

El agua es un recurso vital para nuestras operaciones y las comunidades que nos rodean. En GHL Hoteles adoptamos un enfoque proactivo para su uso eficiente, integrando soluciones tecnológicas, mantenimiento preventivo y estrategias de sensibilización que fomentan una cultura de cuidado y responsabilidad hídrica en todos nuestros hoteles.

### Problemas abordados

- Escasez de agua en zonas de operación.
- Contaminación de fuentes hídricas por vertimientos.
- Uso ineficiente del recurso.

### Acciones

- Instalamos dispositivos de bajo consumo como aireadores, griferías ahorradoras y sanitarios de doble descarga.
- Implementamos sistemas de captación de aguas lluvias y reutilización de aguas grises en lavanderías y riego.
- Optimizamos los equipos de lavandería para reducir el uso de agua y energía.
- Realizamos mantenimiento preventivo y revisiones de fugas en redes hidráulicas.
- Sensibilizamos a huéspedes y colaboradores mediante señalética educativa y campañas internas.

### Principales logros

- Reducción del 5,74% en el consumo total de agua, pasando de 1.082.263 m<sup>3</sup> en 2023 a 1.020.106 m<sup>3</sup> en 2024.
- Instalación de tecnologías de ahorro en el 100% de nuestras nuevas aperturas.
- Uso de agua reciclada en lavandería y riego en propiedades de alto volumen.
- Alta aceptación de campañas educativas por parte de los huéspedes.



## Gestión Integral de Residuos (GRI 306)

En GHL Hoteles estamos comprometidos con la economía circular. Nuestra gestión de residuos busca minimizar la generación, mejorar la separación en la fuente y maximizar el aprovechamiento de materiales reciclables y orgánicos. Creemos que una operación más limpia es también una operación más eficiente y consciente.

### Problemas abordados

- Generación excesiva de residuos sólidos.
- Manejo inadecuado de residuos peligrosos.
- Contaminación del suelo y cuerpos de agua.

### Acciones

- Implementamos puntos ecológicos y bolsas codificadas para clasificación en la fuente.
- Eliminamos progresivamente el uso de plásticos de un solo uso (pitillos, botellas, amenities).
- Fomentamos el compostaje en propiedades con alto volumen de residuos orgánicos.
- Creamos alianzas con gestores autorizados para residuos peligrosos, reciclables y orgánicos.
- Reutilizamos textiles en desuso para confeccionar bolsas ecológicas (ej. Biohotel).
- Formamos a colaboradores, huéspedes y proveedores en gestión responsable de residuos.

### Principales logros

- Recuperación o aprovechamiento de al menos el 50% de los residuos generados en 2024.
- Eliminación completa de pitillos y reducción del 50% en el uso de botellas plásticas.
- Uso exclusivo de productos químicos biodegradables en limpieza.
- Reconocimientos nacionales e internacionales por buenas prácticas en reciclaje y reutilización.
- Reducción de contaminación visual y mejora del entorno físico en zonas de influencia.



*Caimán llanero, especie en peligro crítico de extinción en la Orinoquia colombiana y protegida por la Fundación Palmarito, organización apoyada por GHL Hoteles*

## Protección de Flora y Fauna (GRI 304)

La conservación de la biodiversidad es parte esencial de nuestra gestión ambiental, especialmente en aquellos hoteles ubicados en zonas ecológicamente sensibles. Nos enfocamos en reducir los impactos negativos de nuestra operación sobre los ecosistemas naturales, al tiempo que promovemos acciones de conservación y educación ambiental en alianza con comunidades y organizaciones locales.

### Problemas abordados

- Alteración de ecosistemas locales por actividades turísticas.
- Pérdida de biodiversidad.
- Introducción de especies invasoras.

### Acciones

- Sembramos árboles nativos y mantenemos jardines verticales y techos verdes.
- Restringimos el uso de especies silvestres en gastronomía y decoración.

- Establecimos alianzas con organizaciones como Fundación Palmarito y Saving the Amazon.
- Realizamos jornadas de limpieza en playas, ríos y senderos naturales.
- Ejecutamos caminatas ecológicas, reforestaciones participativas y programas educativos.

### Principales logros

- Siembra y mantenimiento de 6.068 árboles en zonas priorizadas.
- Implementación del programa “Bosque de Oxígeno” como iniciativa permanente de compensación.
- Cumplimiento total de la normativa ambiental en hoteles ubicados en zonas de conservación (GHL Titicaca, Park Lake, Radisson Guayaquil).
- Participación activa en al menos una iniciativa de conservación por propiedad, con indicadores medibles de impacto.



# Perspectiva Social

## Educación para todos (GRI 404)

La formación continua es uno de los pilares de nuestra propuesta de valor porque creemos firmemente que la educación transforma realidades. En GHL promovemos una cultura de aprendizaje que impulsa la innovación, fortalece el servicio y potencia el liderazgo desde todas las áreas. Nuestro compromiso es brindar oportunidades para que nuestros equipos crezcan personal y profesionalmente, y extender este impacto a las comunidades donde operamos.

*“Cuando empecé en GHL como botones, jamás imaginé que algún día lideraría un hotel. Pero gracias a la formación constante, el acompañamiento de mis líderes y la confianza de la compañía, fui creciendo paso a paso. GHL no solo cree en el talento, lo potencia. La educación aquí transforma vidas —como la mía— y nos inspira a todos a soñar en grande y a trabajar por un futuro mejor para nuestras familias y comunidades.” - Iván Pérez, gerente general Sonesta Cusco -*

A través de nuestra plataforma GHL Training School (GTS), ofrecemos formación técnica, operativa y estratégica a nuestros equipos en todos los países, incluyendo también a sus familias, aliados y comunidades:

### Ciclos de formación:

- **Inducción y Reinducción:** Damos la bienvenida formal a los nuevos colaboradores a través de un proceso que facilita su integración cultural y organizacional. La reinducción anual refuerza los lineamientos corporativos y fortalece el sentido de pertenencia.
- **Orientación (On the Job Training):** Implementamos un modelo práctico de acompañamiento en el que el jefe inmediato guía al nuevo colaborador en el conocimiento operativo de su cargo, promoviendo el desarrollo de habilidades, estándares de servicio y adaptación al rol.
- **Entrenamiento Certificado:** Este programa acredita formalmente al colaborador en su rol, una vez cumple con los requisitos definidos en la Matriz de Entrenamiento. Al completar el proceso, se otorgan un certificado y un reconocimiento salarial, según la escala establecida.
- **Entrenamiento Continuo:** Incluye formación en competencias fundamentales como inglés, sistemas y validación del bachillerato. Este ciclo garantiza la actualización permanente del conocimiento y apoya la proyección de carrera de nuestros equipos.
- **Escuelas de Formación Integral:** Desarrollamos programas especializados como la Escuela Gerencial, que prepara a nuestros futuros líderes, así como rutas de formación para cargos clave y oportunidades de ascenso.
- **GTalent – Promoción interna y plan de carrera:** En GHL Hoteles, creemos firmemente en el crecimiento desde dentro. A través de nuestro portal GTalent, priorizamos a nuestros colaboradores en los procesos de selección para vacantes internas, fortaleciendo nuestra promesa de desarrollo profesional y generando oportunidades para quienes demuestran compromiso, desempeño y potencial.



Nuestros líderes juegan un papel esencial en este proceso: acompañan a sus equipos, identifican motivaciones, evalúan el desempeño y diseñan planes de acción personalizados que preparan a cada colaborador para asumir nuevos retos dentro de la organización.

#### Metas destacadas

- Capacitar en alimentos y bebidas (AYB) a familiares del 20% de los colaboradores.
- Formar a 390 personas de las comunidades donde se encuentran los hoteles.
- Transformar GTS (GHL Training School) en una plataforma de educación en línea inclusiva y accesible, con una meta de impacto de 1.000 personas al año.

#### Acciones implementadas

- Promoción de programas de formación técnica, operativa y de liderazgo.
- Funcionamiento activo de GHL Training School (GTS), con cursos accesibles en distintos niveles.
- Escuelas especializadas como la Escuela Gerencial y programas de validación académica.
- Plan de carrera GTalent y priorización del talento interno para vacantes estratégicas.
- Educación ambiental para colaboradores, proveedores y contratistas.

#### Principales logros

- 32,97 horas de formación promedio por colaborador durante 2024, reafirmando nuestro compromiso con el aprendizaje continuo.

- Capacitación en buenas prácticas ambientales y cambio climático implementada en todas nuestras propiedades.
- Creación de espacios de formación comunitaria y programas de apoyo educativo dirigidos a familiares de nuestros colaboradores.
- Durante 2024, se abrieron 105 posiciones estratégicas, de las cuales el 52% fue cubierto por talento interno.
- 512 colaboradores fueron promovidos, ya sea dentro del mismo hotel o en otras propiedades operadas por GHL, consolidando nuestro modelo de crecimiento profesional desde dentro.
- Avance en la implementación de la meta de impacto de 1.000 personas al año a través de nuestra plataforma GHL Training School (GTS).
- En Sonesta Loja, se lideraron programas comunitarios enfocados en formación y empleabilidad, generando oportunidades reales de desarrollo local.

#### Resultados por ciclo de formación GTS:

- **Inducción y Reinducción:** 100% de participación durante 2024, asegurando una inmersión total y continua en la cultura y valores de GHL.
- **Orientación (On the Job Training - OJT):** El 100% de los nuevos ingresos participó activamente en este proceso, facilitando su adaptación operativa y cultural.
- **Entrenamiento Certificado:** 817 colaboradores completaron exitosamente su entrenamiento, recibiendo acreditación formal y reconocimiento salarial.
- **Escuelas de Formación Integral:** 122 colaboradores se graduaron de la Escuela Gerencial; el 13% de ellos ya ha sido promovido a posiciones estratégicas o gerenciales.



## Diversidad e Inclusión (GRI 405, GRI 406)

Nos comprometemos con la creación de espacios de trabajo donde todas las personas puedan desarrollarse plenamente, sin discriminación. La diversidad y la equidad son principios esenciales de nuestra cultura organizacional.

*“En GHL creemos profundamente que la verdadera riqueza de una organización está en su gente, en su diversidad, en sus historias. Cada rostro distinto, cada trayectoria única, nos fortalece. Por eso trabajamos cada día para que nadie se sienta fuera, para que todas las personas puedan crecer siendo ellas mismas. La inclusión no es solo una política, es una promesa de dignidad, respeto y oportunidades reales para todos y todas.”*  
- César Recalde, director de talento humano -

Fomentamos un entorno laboral respetuoso, seguro e inclusivo, que reconoce la diferencia como un valor. Nuestra política de Diversidad e Inclusión guía nuestras acciones para prevenir cualquier forma de exclusión y promover condiciones de igualdad real.

### Nuestras principales acciones incluyen

- Políticas y lineamientos para garantizar equidad y trato justo.
- Formación continua a líderes y equipos en temas de diversidad e inclusión.

- Alianzas con organizaciones que promueven la inclusión laboral de personas con discapacidad, mujeres cabeza de hogar, población LGBTIQ+ y víctimas del conflicto.
- Condiciones laborales equitativas en toda la operación.

## Gestión del talento

Atraemos, desarrollamos y retenemos talento con iniciativas que fortalecen el bienestar, el crecimiento profesional y el equilibrio entre la vida personal y laboral. A través del programa "Vive en Equilibrio 360+", promovemos la felicidad y el desarrollo integral de nuestros equipos.

## Remuneración y brecha salarial

Priorizamos la equidad y la transparencia. Nuestras bandas salariales respetan la normativa laboral de cada país y promueven igualdad de condiciones. Actualmente, la brecha salarial de género en cargos equivalentes es inferior al 5%.

### Compromisos destacados para 2025

- Diseñar e implementar, durante el segundo semestre de 2025, una Política de Equidad Salarial e Inclusión, que contemple la equidad de género, raza y orientación sexual, asegurando criterios objetivos y no discriminatorios para roles equivalentes; además, establecer un proceso de revisión y actualización anual de las bandas salariales para monitorear y mantener dicha equidad.
- Alcanzar una paridad salarial del 100% entre hombres y mujeres en puestos equivalentes para 2030



## Empleo (GRI 401)

En GHL Hoteles, reconocemos que las personas son el centro de nuestra operación. Trabajamos para consolidar entornos laborales inclusivos, equitativos y motivadores, donde cada colaborador pueda crecer, aportar y sentirse valorado. La generación de empleo digno, estable y con oportunidades de desarrollo es un eje clave de nuestra estrategia social.

### Acciones implementadas

- Consolidación de una cultura organizacional basada en el respeto, la transparencia y el bienestar integral.
- Fortalecimiento de canales de comunicación interna y mecanismos de participación del equipo humano.
- Alineación de prácticas laborales con los principios de trabajo decente, legalidad y estabilidad.
- Promoción de la representación femenina en niveles de liderazgo y áreas operativas tradicionalmente masculinizadas.

- Garantía de libertad sindical y respeto a la negociación colectiva.
- Implementación de bandas salariales por nivel y ubicación, conforme a normativa local.

### Principales logros

- Más de 5.200 colaboradores en 9 países al cierre de 2024.
- 43% mujeres en nuestra fuerza laboral total, con presencia destacada en la Oficina Central (54%).
- Participación del 2,67% de nuestros colaboradores en sindicatos o convenciones colectivas.
- Avances sostenidos hacia la meta del 50% de participación femenina en todos los niveles organizacionales.
- Sonesta Cartagena y Hyatt Place San Pedro Sula, lograron tasas de contratación local superiores al 80%.



## Diversidad e igualdad de oportunidades (GRI 405)

Creemos en el poder transformador de la diversidad. Nuestro compromiso es construir entornos donde todas las personas, sin importar su origen, identidad o condición, puedan desarrollarse con libertad, dignidad y equidad. La inclusión no es un complemento: es parte esencial de nuestra cultura y estrategia.

### Acciones implementadas

- Adopción e implementación de una Política de Diversidad e Inclusión con enfoque transversal.
- Formación a líderes y equipos en sesgos inconscientes, lenguaje inclusivo y prevención de discriminación.
- Alianzas con organizaciones sociales para inclusión de personas con discapacidad, mujeres cabeza de hogar, población LGBTQ+ y víctimas del conflicto.
- Promoción de condiciones laborales equitativas, oportunidades de desarrollo y accesibilidad universal.
- Visibilización de prácticas inclusivas en hoteles y campañas de sensibilización interna.

### Principales logros

- Brecha salarial de género inferior al 5% en cargos equivalentes.
- Proyección de representación femenina del 30% en cargos directivos para 2025 y del 50% en posiciones clave para 2030.
- Inclusión de menús en sistema braille en Hotel Mercure Miraflores.
- Certificación “Friendly Biz” en proceso de implementación.
- Ejecución de ferias inclusivas, actividades con comunidades diversas y alianzas educativas para prácticas profesionales.

Presentamos a continuación una selección de iniciativas implementadas en nuestros hoteles que reflejan el compromiso de GHIL con la inclusión, la equidad y el desarrollo sostenible. Estos casos representan intervenciones ejemplares por su alto impacto social, su enfoque integrador, su sostenibilidad en el tiempo y su contribución directa al fortalecimiento comunitario y la empleabilidad de poblaciones en condición de vulnerabilidad.

Cada experiencia demuestra que es posible generar valor compartido desde el sector hotelero, construyendo redes de apoyo y oportunidades que transforman vidas y territorios.



- **Sonesta Hotel Cali** – Inclusión laboral de jóvenes con discapacidad cognitiva: En alianza con el Instituto Emanuel Tobías, fortalecimos procesos de formación e inclusión social a través de la vinculación de estudiantes con discapacidad de atención y habilidades cognitivas que cursan estudios en hotelería. Esta colaboración ha permitido que realicen sus prácticas profesionales en nuestras instalaciones, en un entorno seguro, acompañante y respetuoso, promoviendo su integración al mundo laboral y su desarrollo personal.



- **Geotel Calama** – Inclusión de comunidad migrante: El hotel implementó una política de inclusión laboral que garantiza condiciones equitativas para personas migrantes, asegurando igualdad de beneficios con el personal nacional. Asimismo, se adoptaron convenios laborales con países limítrofes, facilitando la integración formal de esta población. Hoy, la comunidad migrante representa el 70% del equipo del hotel, consolidándose como un pilar fundamental del talento humano y contribuyendo a la construcción de un entorno multicultural, diverso y respetuoso.



- **Sonesta Hotel Pereira** – Apoyo a damnificados e inclusión de mujeres cabeza de hogar: En respuesta a una emergencia que afectó a la comunidad de Galicia, desarrollamos una intervención integral enfocada en la reconstrucción social y emocional del territorio. Entregamos enseres esenciales a las familias damnificadas por un incendio, y ofrecimos una clase de cocina básica a 15 mujeres cabeza de hogar, promoviendo su empoderamiento y autonomía económica. Además, realizamos una visita solidaria a un hogar de ancianos, donde entregamos donaciones de alimentos, artículos de aseo y lencería, fortaleciendo los lazos intergeneracionales y la acción solidaria.



## Salud y seguridad en el trabajo (GRI 403)

La seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores son una prioridad estratégica. Fomentamos una cultura preventiva, basada en el autocuidado, la formación y la mejora continua. Nos esforzamos por crear entornos laborales seguros, saludables y alineados con los más altos estándares.

### Acciones implementadas

- Capacitación en prevención de riesgos, primeros auxilios y ergonomía (más de 146.815 horas en 2024).
- Entrega del 100% de elementos de protección personal (EPP) conforme al perfil de riesgo.
- Realización de más de 5.300 inspecciones internas en las distintas operaciones.
- Programas de bienestar físico y mental (pausas activas, manejo del estrés, vacunación).
- Estrategia “Seguridad basada en comportamientos” y campañas internas de prevención.
- Medición de la Efectividad en la atención y respuesta ante emergencias en el 100% de nuestras operaciones.

### Principales logros

- Índice de frecuencia de accidentes del 4,49%, por debajo del promedio sectorial.
- Reconocimiento de buenas prácticas en seguridad laboral en diversas operaciones.
- Fortalecimiento de una cultura de seguridad centrada en las personas y no solo en la norma.



## Acciones con comunidades en situación de vulnerabilidad (GRI 401-3, GRI 413)

Estamos convencidos de que la hospitalidad también puede ser una herramienta de transformación social. Por eso, priorizamos el trabajo con comunidades en situación de vulnerabilidad, desarrollando iniciativas de alto impacto que promueven la inclusión, el emprendimiento y el desarrollo sostenible.

### Acciones implementadas

- Donaciones de ropa, alimentos y productos de aseo a hogares de paso, ancianatos y fundaciones.
- Talleres de cocina y pastelería dirigidos a mujeres cabeza de hogar y emprendedoras locales.
- Inclusión laboral de jóvenes con discapacidad cognitiva en alianza con instituciones educativas.
- Acompañamiento solidario a familias afectadas por desastres y visitas a comunidades vulnerables.
- Espacios para comercialización de productos de emprendimientos locales en nuestros hoteles.

### Principales logros

- Inclusión laboral de población migrante (70% de la planta en Geotel Calama).
- Formación y vinculación de jóvenes con habilidades diversas en alianza con la Fundación Fundamiser.
- Reconocimientos por buenas prácticas en inclusión y atención solidaria en hoteles como Sonesta Pereira y Biohotel.
- Posicionamiento de GHL como actor relevante en iniciativas sociales con enfoque comunitario.
- Four Points by Sheraton Cuenca y Hyatt Place Managua impulsaron campañas de bienestar y acciones solidarias dirigidas a poblaciones vulnerables, fortaleciendo nuestro compromiso con el entorno social.



# Perspectiva de Gobierno Corporativo

## Turismo Responsable y Humano

(GRI 408, GRI 409, GRI 413, GRI 414)



*En GHL Hoteles entendemos que el turismo debe ser una fuerza para el bien. Por eso, desde nuestra estructura de gobernanza y compromiso ético, impulsamos un modelo de turismo responsable, centrado en la protección de derechos humanos, la inclusión social y el respeto por las comunidades y culturas locales. Cada decisión que tomamos busca fortalecer el tejido social, prevenir cualquier forma de explotación y garantizar que nuestra operación genere bienestar en los territorios donde estamos presentes. - Juliana Riess, oficial de cumplimiento. -*

Creemos en un turismo que genere bienestar, promueva el respeto por los derechos humanos y fortalezca el tejido social en cada territorio donde estamos presentes. Por eso, trabajamos por un turismo ético, consciente y responsable.

Nuestra gestión incluye la protección de la niñez, el fortalecimiento del comercio justo, la integración de proveedores locales, la conservación del patrimonio cultural y natural, y la generación de empleo digno.

También asumimos con total compromiso la prevención de la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes (ESCNNA) y la trata de personas, en cumplimiento con la legislación vigente y nuestro Código de Conducta.

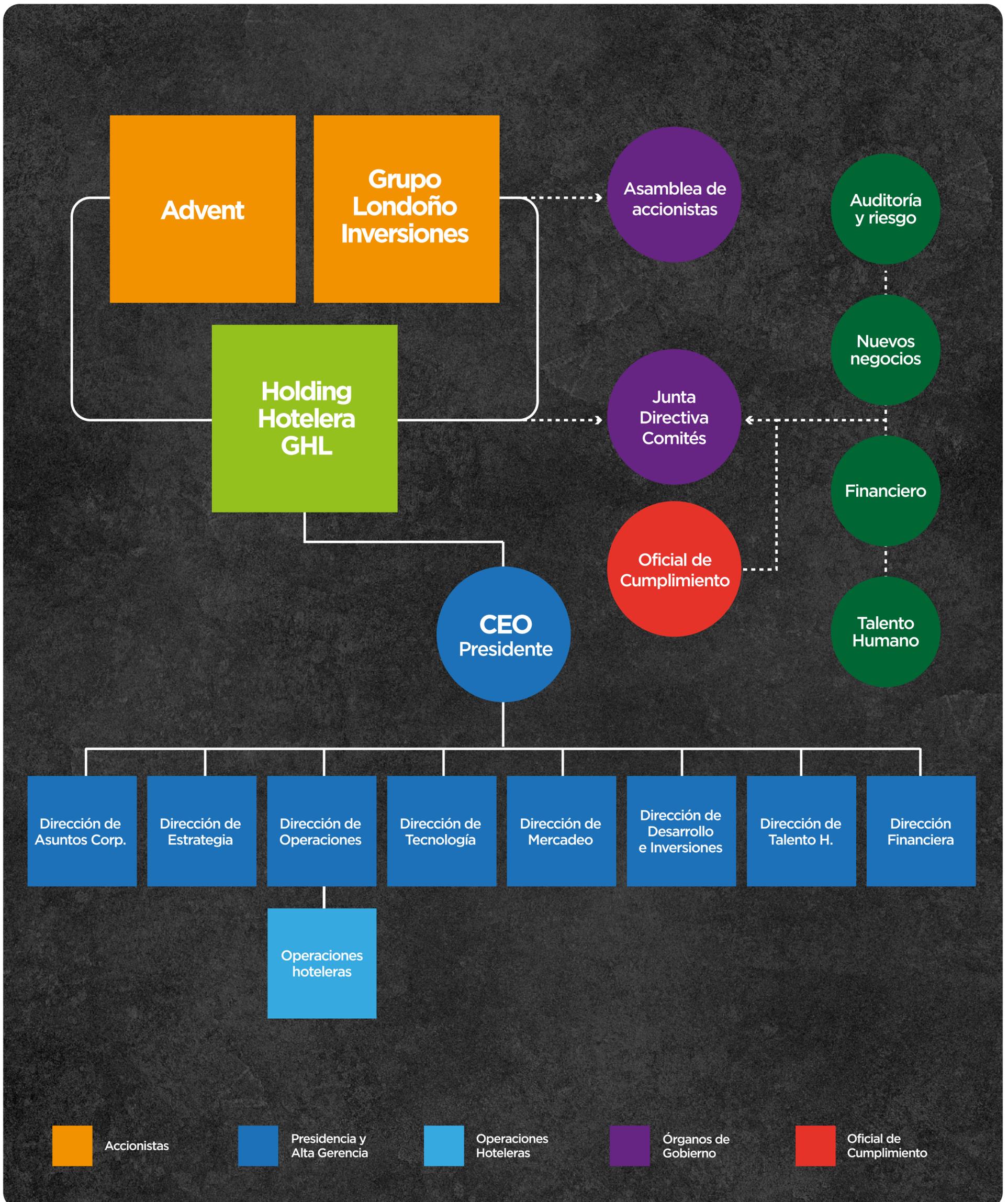
### Principales líneas de acción:

- Políticas de derechos humanos alineadas con estándares internacionales.
- Sensibilización y capacitación continua a colaboradores, proveedores y aliados.
- Preferencia por proveedores locales y compras responsables.
- Campañas de información a huéspedes sobre turismo ético y sostenible.
- Alianzas con organizaciones sociales, autoridades y ONG para la prevención de la ESCNNA.

### Compromisos destacados para 2025:

- Mantener la privacidad de los datos confiados acorde con la ley aplicable
- Mantener calificación ciberseguridad 4.2.
- Certificar entre 2025 - 2027 a Oficina Central con certificación de buenas prácticas de transparencia y ética empresarial)
- Capacitar al 100% de los colaboradores, de manera anual en Derechos Humanos, incluyendo: sensibilización de tráfico de personas, cadenas de abastecimiento responsable políticas de reclutamiento.

## Estructura organizacional





## Asamblea de Accionistas

Es nuestro máximo órgano decisorio conformado por Advent y Grupo Londoño Inversiones SCA.

## Junta Directiva

Supervisa y orienta estratégicamente la organización. Su Presidente es Jorge Enrique Londoño Riani, se reúne al menos ocho veces al año y está integrada por 5 miembros:

- Lina Monsalve Soto (Primer Renglón y Miembro Independiente)
- Jose Mauricio Salgar Hurtado (Segundo Renglón)
- Fuad Aurelio Velasco Juri (Tercer Renglón y Miembro Independiente)
- Jorge Enrique Londoño Riani (Cuarto Renglón)
- Alma Angelica Certuche Certuche (Quinto Renglón)

## Presidencia

Actualmente ejercida por Andrés Fajardo Luna, quien ejecuta la estrategia corporativa y representa legalmente a la Compañía.

## Equipo Ejecutivo

Conformado por directores estratégicos en áreas clave que impulsan la operación diaria. Son nombrados por el Presidente y ratificados por la Junta Directiva. Los actuales altos ejecutivos son:

- Ana María Palomar Gechem, directora de Asuntos Corporativos
- Juan Rodríguez, director de Mercadeo y Ventas
- Andrés Yie, director de Tecnología
- Juan Andrés Chaur Castro, director Financiero
- Juan Camilo Castaño, director de Desarrollo e Inversión
- Juan Urrego, director de Estrategia y Creación de Valor
- Adolfo Scheel Mayenberger, director Corporativo de Operaciones
- César Recalde, director de Talento Humano
- Pedro López, controller Corporativo

## Comités y Funciones (GRI 2-10)

En GHL Hoteles, los comités de la Junta Directiva desempeñan un papel esencial en el fortalecimiento de nuestra gobernanza corporativa. Cada uno de ellos contribuye de manera especializada a garantizar una toma de decisiones informada, estratégica y alineada con los principios éticos y sostenibles de nuestra organización.

### Comités de Junta Directiva

- **Comité de Auditoría y Cumplimiento:** Vigila la integridad de los sistemas de control interno y la adhesión a las normativas legales, regulatorias y éticas. Revisa los informes de auditorías internas y externas, así como los avances del Oficial de Cumplimiento. Es clave para prevenir riesgos, garantizar la transparencia y fortalecer la cultura de cumplimiento en toda la organización.
- **Comité de Desarrollo de Negocios:** Analiza las oportunidades de crecimiento y expansión de GHL en nuevos mercados o segmentos. Evalúa propuestas presentadas por la Dirección de Desarrollo e Inversión y asesora sobre alianzas estratégicas, adquisición de activos o nuevas operaciones. Este comité impulsa la ejecución de nuestro plan de crecimiento acelerado.
- **Comité Financiero y Operacional:** Supervisa el desempeño financiero de la organización, revisando la ejecución presupuestal, los indicadores clave (KPIs) y los costos operativos. Propone mejoras de eficiencia, evalúa riesgos financieros y monitorea el cumplimiento de objetivos de rentabilidad. Es fundamental para asegurar la sostenibilidad financiera de nuestras operaciones.
- **Comité de Recursos Humanos:** Define las directrices estratégicas en gestión del talento, incluyendo procesos de atracción, desarrollo, compensación, equidad e inclusión. Revisa y valida nombramientos de altos ejecutivos y promueve condiciones laborales justas y competitivas. Este comité asegura la consolidación de una cultura organizacional fuerte y alineada con nuestros valores.

### Comités de Equipo Directivo

- **Comité Directivo:** Es el espacio principal de coordinación ejecutiva. En él se analizan temas estratégicos, operativos y transversales, garantizando decisiones alineadas con la visión corporativa. Su rol es asegurar que todas las áreas actúen de forma integrada, en coherencia con los objetivos de largo plazo.
- **Comité de Tecnología y Ciberseguridad:** Orienta las decisiones tecnológicas, define prioridades en transformación digital y evalúa riesgos en ciberseguridad. Apoya la implementación de sistemas seguros, innovadores y eficientes, que fortalezcan nuestra operación, protejan la información y generen ventajas competitivas.
- **Comité de Ética y Cumplimiento:** Vela por el cumplimiento de nuestras políticas éticas, incluyendo el Código de Conducta y el Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE). Supervisa casos, canales de denuncia y formación en ética. Asegura que nuestra cultura corporativa se base en la integridad, la legalidad y el respeto por los derechos humanos.



## Gobernanza y ética Empresarial

(GRI 215, GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-16, GRI 2-23)

La ética empresarial es un pilar fundamental de nuestra cultura organizacional. En GHL Hoteles, promovemos una forma de hacer empresa basada en la integridad, la legalidad y el respeto. Estamos convencidos de que actuar con principios fortalece la confianza, protege nuestra reputación y contribuye al desarrollo sostenible en los territorios donde operamos.

Nuestro programa de ética empresarial está implementado en todos los países donde tenemos presencia, y se articula con nuestras políticas internas, el Código de Conducta, el Manual del PTEE y el Sistema de Gestión SASG. Su propósito es garantizar que todas las personas vinculadas a la organización —colaboradores, proveedores, clientes o aliados— se adhieran a los más altos estándares de conducta profesional.

Contamos con canales de reporte accesibles y seguros, un proceso estructurado para la gestión de casos y un equipo dedicado al análisis, seguimiento y resolución de situaciones éticamente sensibles.

Durante 2024, recibimos 57 reportes éticos, todos gestionados conforme al procedimiento institucional, asegurando la confidencialidad de los reportantes, el análisis objetivo de los hechos y la implementación de acciones correctivas o preventivas cuando fue necesario.

## Anticorrupción y soborno (GRI 205)

La lucha contra la corrupción es una prioridad para GHL. Rechazamos de manera categórica cualquier forma de soborno, fraude o práctica contraria a la ley y a nuestros valores. Nuestro Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE) establece políticas y procedimientos específicos para identificar, prevenir y gestionar los riesgos asociados a este tipo de conductas.

## Acciones implementadas

- Evaluaciones periódicas de riesgos de corrupción.
- Controles internos y monitoreo continuo.
- Capacitaciones sobre integridad empresarial.
- Canales de denuncia confidenciales y seguros.
- Supervisión activa del Oficial de Cumplimiento.

Durante el año 2024, no se recibieron reportes relacionados con corrupción o soborno en ninguna de nuestras operaciones. A pesar de ello, mantenemos activos todos nuestros mecanismos de prevención, revisión y respuesta, como parte de nuestro compromiso con una cultura de legalidad y transparencia.

## Conflictos de interés (GRI 2-15, GRI 2-26)

La gestión adecuada de los conflictos de interés es clave para garantizar decisiones objetivas, imparciales y responsables dentro de la Compañía. Contamos con un protocolo claro que establece cómo identificar, reportar y actuar ante posibles situaciones que puedan comprometer la integridad en la toma de decisiones.

Hemos habilitado un formulario estandarizado y un correo institucional exclusivo para la recepción voluntaria, segura y confidencial de reportes. Cada caso es evaluado por el área de cumplimiento, que define las medidas preventivas, correctivas o de mitigación necesarias, siempre en línea con los principios de ética y transparencia.

En 2024, recibimos 52 reportes por posibles conflictos de interés, todos debidamente analizados y gestionados.



## Innovación y Ciberseguridad

En GHL Hoteles, impulsamos la innovación como pilar estratégico para optimizar nuestras operaciones, elevar la experiencia del cliente y consolidar nuestro liderazgo en la industria hotelera de América Latina. Nuestra apuesta tecnológica se fundamenta en la eficiencia, la transformación digital y la protección de los activos digitales a través de programas robustos de ciberseguridad.

Así mismo, nuestro Programa de Ciberseguridad se basa en un enfoque integral de Personas, Procesos y Tecnología, con el objetivo de salvaguardar la información crítica y garantizar los principios fundamentales de Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad (CIA).

Durante 2024, desarrollamos nuevas plataformas, fortalecimos la gobernanza digital y consolidamos nuestra ciberseguridad corporativa, alineados con una visión de futuro, sostenibilidad y protección de la información:

- **GFinance:** Plataforma corporativa única que integra la contabilidad y el reporting financiero en todos los hoteles y áreas corporativas, permitiendo una gestión más ágil, precisa y estandarizada.
  - Mejora del 78% en tiempos de procesamiento de estados financieros mensuales.
  - Procesamiento de periodos discontinuos sin necesidad de reprocesar todo el año.
  - Comparador masivo en tiempo real: reducción de tiempos de conciliación de 2 días a 15 minutos (98% de mejora).
  - Verificación diaria de contabilidades con alertas por apertura de periodos.
  - Particionamiento del cubo contable: reducción de procesamiento anual de 15 a 2-3 minutos (80% de mejora).
- **Webs Individuales:** Rediseñamos los sitios web individuales (excepto para hoteles de las marcas Marriott y Hyatt) para mejorar la experiencia del usuario y aumentar la conversión de reservas directas, promoviendo la eficiencia comercial digital.
  - 45 sitios web rediseñados.
  - +21% en ventas directas vs. LY, contribuyendo con el 19% del segmento Individual.
  - +10% en ventas vía Google Ads vs. LY.
  - +33% en ventas a través del Contact Center (+18% solicitudes, 18K en total).
- +40% crecimiento en campañas de Email Marketing vs. LY.
- Optimización de perfiles de 45 hoteles en principales canales digitales (Google My Business, TripAdvisor, etc.), mejorando el SEO Offpage.
- Campañas Performance Max: 86% de ejecución vs. meta del 70%.
- 64K interacciones en live chat (Velma), con +25K cotizaciones y +136K RN cotizadas.
- **Guest Central:** Implementamos una plataforma centralizada para el registro y seguimiento de solicitudes de huéspedes, fortaleciendo nuestra atención personalizada y capacidad de respuesta.
  - Implementación en el 100% de los hoteles de la cadena.
  - +1.052.000 solicitudes gestionadas.
  - 64% de confirmación de atención de requerimientos.
- **Gestión TI:** Fortalecimos la gobernanza tecnológica con indicadores clave de rendimiento (KPIs), automatización de procesos y una mejor planificación presupuestal en tecnología, aplicando este enfoque tanto en hoteles como en las áreas corporativas.
  - +7.000 tickets atendidos.
  - Optimización del presupuesto de tecnología: 11% de ahorro.
  - 91% de cumplimiento en estándares mínimos de seguridad.

### Por su parte, la hoja de ruta de ciberseguridad alcanzó hitos significativos:

- 98% de cumplimiento en controles críticos (auditoría).
- Solo 1 incidente crítico reportado en el año.
- +3.000 colaboradores formados en seguridad digital.
- 100% de dispositivos protegidos.
- Reducción del 34% en amenazas bloqueadas vs. 2023.

A través de herramientas especializadas, automatización de alertas y una cultura organizacional orientada a la prevención, garantizamos la protección de la información corporativa, la continuidad operativa y la confianza.



# Políticas y Programas GHL

En GHL Hoteles, nuestras políticas son herramientas fundamentales para asegurar una gestión alineada con los principios de sostenibilidad, ética y cumplimiento normativo. A través de ellas, orientamos nuestras decisiones y acciones en materia ambiental, social, laboral y de gobernanza, garantizando coherencia entre nuestros valores y nuestra práctica operativa.

Contamos con un marco normativo interno estructurado, que define jerárquicamente nuestros lineamientos institucionales:

- **Códigos:** Normas generales de conducta, como el Código de Conducta y Ética Empresarial y el Código de Buen Gobierno Corporativo.
- **Políticas:** Directrices específicas para implementar los principios establecidos en los códigos.
- **Protocolos:** Reglas claras para realizar actividades concretas.
- **Manuales:** Guías detalladas para aplicar sistemas o programas.
- **Procedimientos:** Descripción paso a paso de actividades operativas.

La formulación, actualización o modificación de cualquiera de estos documentos requiere notificación previa a la Dirección de Asuntos Corporativos y a la Dirección de Talento Humano, con el fin de asegurar consistencia, trazabilidad y alineación institucional.

## Política SASG (GRI 2-23)

Nuestra Política del Sistema de Gestión Ambiental, Social y de Buen Gobierno (SASG) establece los principios que orientan nuestra actuación responsable en los países donde operamos. Desde el enfoque ambiental, nos comprometemos a:

Identificar, minimizar y eliminar, cuando sea posible, los impactos negativos sobre el medio ambiente.

Promover un modelo ético y sostenible de producción y consumo, mediante eficiencia energética, uso responsable del agua, gestión adecuada de residuos y reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

Esta política constituye la base para el cumplimiento de estándares como ISO 21401 e ISO 45001, así como para la alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

## Compras con Propósito (GRI 308, GRI 414)

Nuestra Política de Compras orienta nuestras decisiones de abastecimiento hacia un enfoque ambiental, social y ético. Esta política prioriza proveedores que integran prácticas sostenibles y fortalece alianzas con actores comprometidos con el desarrollo responsable.

### Principios rectores de esta política:

- Sustituir productos no amigables con el ambiente por opciones biodegradables, reciclables o reutilizables.

- Eliminar progresivamente envases de un solo uso.
- Priorizar proveedores que demuestren compromiso comprobado con la sostenibilidad, sin comprometer calidad.
- Exigir que los proveedores cuenten con sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo.
- Favorecer proveedores locales o comunitarios, siempre que cumplan con los estándares requeridos.

## Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE) (GRI 2-15)

Es el principal instrumento para fortalecer la cultura de integridad en GHL Hoteles. Este programa consolida nuestro compromiso con el comportamiento ético, el respeto por los derechos humanos y la prevención de cualquier forma de corrupción, discriminación o práctica indebida.

El PTEE tiene como objetivo establecer lineamientos claros para promover una conducta empresarial transparente y responsable, proteger la reputación de la Compañía y generar confianza con todos nuestros grupos de interés. Se aplica en todos los países donde operamos y se integra de forma transversal en nuestra cultura organizacional.

Documentos y herramientas que conforman el PTEE:

- **Código de Conducta:** Define los principios y comportamientos esperados de todos los colaboradores y partes interesadas.

- **Código de Buen Gobierno Corporativo:** Establece criterios para la toma de decisiones transparentes, responsables y alineadas con el interés general.
- **Documento del PTEE:** Enuncia el alcance, objetivos, políticas y principios generales del programa.
- **Manual del PTEE:** Describe los procedimientos, roles, responsabilidades, controles y mecanismos de seguimiento.
- **Matriz de riesgos del PTEE:** Identifica y gestiona riesgos éticos, de cumplimiento y de integridad.
- **Canales de denuncia seguros y confidenciales:** Permiten reportar posibles irregularidades, conflictos de interés o vulneraciones a los derechos humanos.

Para garantizar la efectividad del PTEE y su alineación con nuestros principios institucionales, implementamos los siguientes mecanismos:

- Auditorías internas periódicas.
- Seguimiento continuo a la gestión de riesgos de integridad.
- Reportes regulares a la Junta Directiva.
- Procesos formales de investigación y análisis frente a denuncias recibidas.
- Aplicación de medidas correctivas y preventivas según los hallazgos de cada caso.

El PTEE es un componente central del Sistema de Gestión SASG y contribuye directamente al cumplimiento de nuestra estrategia de sostenibilidad, consolidando a GHL como una organización ética, confiable y coherente con su propósito.





## Mecanismos para obtener asesoramiento sobre políticas y compromisos (GRI 2-16, GRI 2-26)

En GHL Hoteles promovemos una cultura organizacional basada en el conocimiento, la transparencia y la participación. Por ello, hemos establecido diversos canales a través de los cuales nuestros colaboradores, clientes, proveedores y demás grupos de interés pueden acceder a información, resolver inquietudes y recibir orientación sobre nuestras políticas institucionales, compromisos éticos y lineamientos en sostenibilidad.

Estos mecanismos permiten asegurar que todos los actores relacionados con la organización comprendan sus responsabilidades, puedan actuar de acuerdo con nuestros valores y contribuyan activamente al cumplimiento de nuestros principios corporativos.

### Canales de asesoramiento disponibles

- **Códigos QR:** Disponibles en lugares visibles en la oficina central y en los hoteles, permiten el acceso rápido a plataformas de consulta, canales de reporte y políticas institucionales.
- **Correos electrónicos institucionales:** Contamos con direcciones específicas para recibir preguntas, reportes o comentarios relacionados con temas de ética, sostenibilidad, derechos humanos, conflictos de interés y cumplimiento normativo.
- **Plataforma interna de comunicación:** Accesible para todo el personal, incluye un formulario seguro y confidencial para plantear inquietudes sobre políticas internas, principios corporativos o situaciones sensibles.

A través de estos canales, fortalecemos la cultura de cumplimiento, el acceso a la información y la participación responsable de nuestros grupos de interés, promoviendo un entorno organizacional ético, informado y alineado con nuestros compromisos de sostenibilidad.

### Formación y comunicación

- **Capacitación continua:** Desarrollamos jornadas de formación dirigidas a empleados, proveedores y aliados estratégicos sobre el uso de estos mecanismos, el contenido de nuestras políticas y los principios que orientan nuestra gestión.
- **Material informativo:** Disponemos de documentos explicativos, guías de consulta y campañas internas de comunicación que facilitan la apropiación de nuestras políticas y promueven su aplicación práctica en el día a día.
- **Canal "GHL Te Escucha":** Plataforma exclusiva para la recepción de quejas, sugerencias o reclamos, disponible a través de un formulario digital al que se accede mediante código QR. Permite enviar comunicaciones de manera anónima o identificada, con total confidencialidad.

Estos mecanismos son una expresión de nuestro compromiso con la mejora continua, el respeto por la voz de nuestros grupos de interés y la coherencia entre nuestros valores declarados y nuestras prácticas reales.



# Reconocimientos, certificaciones y alianzas

## Reconocimientos

Durante el año 2024, varias de nuestras operaciones hoteleras fueron distinguidas a nivel nacional e internacional, como resultado del compromiso de GHL Hoteles con la sostenibilidad, la excelencia operativa, la inclusión y la innovación. Estos reconocimientos reafirman nuestro liderazgo en la implementación de prácticas responsables y de alto impacto:

- Reconocimiento de la Alcaldía Municipal de Sabanalarga de Casanare al GHL Style Yopal, por su apoyo a la promoción turística del municipio.
- Reconocimiento académico internacional al BIOHOTEL Organic Suites, por su aporte innovador a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, destacado por la Universidad Case Western Reserve a través del programa AIM2Flourish (mayo 2024).
- Secretaría Distrital de Ambiente de Bogotá, reconocimiento al BIOHOTEL Organic Suites por la implementación de techos verdes y jardines verticales, como parte del programa “Reverdeciendo Bogotá” (noviembre 2024).
- La Unidad de Planeación Minero-Energética (UPME) destacó al BIOHOTEL Organic Suites como ejemplo nacional en su campaña de concientización y ahorro de energía (diciembre 2024).
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú otorgó el Sello de Oro al GHL Lago Titicaca, por sus buenas prácticas en la gestión del servicio de hospedaje.
- Fundación PADF, en alianza con GIZ, ACNUR, USAID y la Unión Europea, entregó el premio Empresas Integradoras al Sonesta Posadas del Inca Puno, por su promoción de la inclusión socioeconómica de poblaciones vulnerables.
- Verde Sur otorgó el premio Sello de Excelencia al Sonesta Hotel Osorno, por su liderazgo en campañas de sostenibilidad, reciclaje y responsabilidad social.
- Corporación Educacional Ecotierra reconoció al Sonesta Hotel Osorno por su compromiso activo con la conservación ambiental.
- SERNATUR Chile otorgó el Sello S al Geotel Antofagasta, por sus prácticas de turismo sustentable.
- El Distrito de Miraflores entregó el Distintivo Turístico al Hotel Mercure Miraflores, en reconocimiento a la calidad de su propuesta turística.
- El Ministerio de Trabajo del Perú reconoció al Sonesta Posadas del Inca Valle Sagrado Yucay, por su contribución al fomento del empleo formal en la región (agosto 2024).
- La Cámara de Comercio de Bucaramanga otorgó el premio Exportador de Santander 2024 al Sonesta Hotel Bucaramanga, destacando su impacto económico regional y proyección internacional.
- Hyatt entregó el premio al Mejor Operador del Sistema, gracias al destacado desempeño de los hoteles Hyatt Centric Guatemala City y Hyatt Centric San Salvador en el cumplimiento de sus indicadores clave.

Estos logros consolidan el camino recorrido por la organización en su estrategia de sostenibilidad y fortalecen su propósito de crear valor compartido en los territorios donde opera.



## Participación en iniciativas ambientales, sociales y culturales

Durante 2024, reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad a través de la participación activa en iniciativas ambientales, sociales y culturales en las regiones donde operamos. Estas acciones reflejan nuestro interés genuino por ser un actor positivo en los territorios, fortaleciendo el vínculo con las comunidades, promoviendo el desarrollo local y generando impactos tangibles más allá de nuestras operaciones hoteleras.

Impulsamos la participación de nuestros colaboradores en programas internos y externos de sostenibilidad, generando sentido de pertenencia y cohesión alrededor de nuestros pilares estratégicos. Gracias a este compromiso, cada hotel se convirtió en un espacio desde el cual promovimos el cuidado ambiental, la inclusión, la salud, el turismo responsable y la cultura local.

- Playatón 2024 (20 de septiembre, Santa Marta): Jornada de limpieza de playas organizada por ESSMAR para la protección del ecosistema marino. (Complejo Irotama).
- Plan de Acción de Restauración Ecológica, Distrito Metropolitano de Quito: Recuperación de áreas afectadas por incendios forestales. (Hotel Sheraton Quito).
- Feria We Trade 2024 - Diversidad, Equidad e Inclusión (11 de abril, Bogotá): Fomento de buenas prácticas empresariales inclusivas. (Hotel Four Points by Sheraton Bogotá).
- Primer Simposio de Inclusión Laboral - Fundación CIREC (mayo 2024): Presentación de experiencias en inclusión laboral de personas con discapacidad. (Hotel Four Points by Sheraton Bogotá).
- The Biz Nation (18 de abril): Espacio de formación y networking en sostenibilidad y emprendimiento. (Hotel Four Points by Sheraton Bogotá).

- Brigada de salud y estilos de vida saludables (29 de febrero): Jornada de prevención y promoción de estilos de vida saludables. (Hotel Sonesta Ibagué).
- Limpieza de playas - COTELCO San Andrés (8 de junio): Recolección de residuos costeros con ANATO San Andrés y la Fundación Sea Love. (Hotel GHL Relax Sunrise).
- Jornada de siembra de 150 árboles nativos (9 de octubre): Reforestación urbana junto a la Prefectura del Guayas en la urbanización Metrópolis II. (Hotel Radisson Guayaquil).
- Apoyo a visitas educativas: Acompañamiento logístico y entrega de refrigerios a estudiantes durante recorridos pedagógicos por lugares históricos de la ciudad. (Hotel Sonesta posadas del Inca Yucay)
- Programa de turismo sostenible - FONTUR y COTELCO Cartagena y Bolívar: Promoción del uso de energías renovables y protección de la biodiversidad. (Hotel GHL Corales de Indias)
- Misiones comerciales en Bogotá, Panamá y México, junto con COTELCO y la Gobernación de Santander. (Hotel Sonesta Bucaramanga).
- Campaña "Voces y Acciones contra la Trata de Personas" (12 de diciembre, Bucaramanga): Iniciativa de sensibilización liderada por la Alcaldía y COTELCO. (Hotel Sonesta Bucaramanga).

Estas acciones reflejan el compromiso permanente de la organización con el desarrollo sostenible, la responsabilidad social empresarial y la construcción de entornos más justos, seguros y resilientes para todos.



# Publicación de los documentos

(GRI 2-24)

En la Organización, creemos que la sostenibilidad no solo se construye con acciones, sino también con coherencia, apertura y diálogo permanente. Por ello, como parte de nuestro compromiso con la transparencia, la mejora continua y el acceso oportuno a la información, hemos habilitado canales específicos que permiten la consulta y publicación de documentos clave relacionados con nuestras operaciones, políticas y prácticas sostenibles.

Estos medios han sido diseñados pensando en las necesidades de nuestros diferentes grupos de interés, asegurando un flujo de información ágil, confiable y adaptado al perfil de cada usuario.

## **Plataforma Interna CODA** **Acceso para colaboradores**

Toda la documentación que respalda la gestión operativa de nuestros hoteles incluyendo políticas internas, protocolos, manuales, procedimientos y formatos del área de Talento Humano, así como del Sistema de Gestión Ambiental, Social y de Buen Gobierno (SASG)— se encuentra organizada y disponible en nuestra plataforma digital CODA.

Esta herramienta permite una consulta eficiente, mejora la trazabilidad de la información y garantiza que nuestros colaboradores cuenten con los recursos necesarios para desempeñar sus funciones en línea con una cultura organizacional orientada a la sostenibilidad.

[coda.io/workspaces/ws-p4SJY2On\\_/docs](https://coda.io/workspaces/ws-p4SJY2On_/docs)

## **Aplicación Móvil GHL Plus** **Acceso para huéspedes y grupos de interés externos**

Nuestros huéspedes, aliados estratégicos y demás partes interesadas pueden acceder a documentos relevantes como políticas, novedades y recomendaciones de buenas prácticas sostenibles a través de nuestra aplicación oficial GHL Plus.

Esta plataforma, disponible en todas nuestras operaciones hoteleras, refuerza la confianza y el vínculo con nuestros públicos, promoviendo una gestión abierta, responsable y alineada con los valores de sostenibilidad corporativa.

[app.ghlhoteles.com/hoteles](https://app.ghlhoteles.com/hoteles)





# Verificación y Aprobación

(GRI 2-5)

La calidad, exactitud y confiabilidad de la información incluida en este informe de sostenibilidad han sido validadas a través de procesos estructurados de verificación interna y externa, alineados con los estándares más rigurosos en materia ambiental, social y de gobernanza.

Estos procesos reflejan nuestro compromiso con la transparencia, la trazabilidad de los datos y la mejora continua en la forma en que reportamos nuestros avances y desafíos.

## Participación de órganos de gobierno (GRI 2-14)

La elaboración, revisión y aprobación de este informe ha contado con la participación activa de nuestros principales órganos de gobierno y liderazgo ejecutivo:

- **Junta Directiva:** Define y revisa la Estrategia de Sostenibilidad.
- **Comité de Talento Humano de Junta Directiva:** Aporta a la construcción y revisión de la estrategia en sus componentes sociales.
- **La Dirección de Asuntos Corporativos y el Equipo Corporativo de SASG:** Lideran la construcción del informe, la recopilación de datos y la redacción de contenidos.
- **Dirección de Operaciones y CFO:** Verifican la consistencia de la información desde una perspectiva técnica y financiera.
- **CEO:** Aprueba la versión final del informe.

## Procesos de verificación interna

El proceso de verificación interna incluye los siguientes componentes:

- **Recolección sistemática de información:** Cada hotel registra mensualmente los indicadores definidos en el sistema de gestión SASG, utilizando plataformas tecnológicas que garantizan trazabilidad y consistencia.
- **Revisión y monitoreo corporativo:** El Equipo Corporativo de SASG, valida, consolida y analiza la información, detectando desviaciones, inconsistencias o áreas de mejora. Se realiza retroalimentación directa con los hoteles cuando es necesario.
- **Validación por áreas especializadas:** Equipos de Talento Humano, Finanzas, SASG, Alojamiento, Compras, Mantenimiento, Alimentos y Bebidas, y Estrategia participan en la revisión de los datos que les competen.
- **Auditorías internas:** Realizamos auditorías periódicas al sistema SASG para verificar el cumplimiento normativo, evaluar el desempeño frente a los objetivos trazados e identificar oportunidades de mejora.
- **Revisión por la Alta Dirección:** Se realiza al menos una vez al año e incluye el análisis de resultados, revisión de acciones implementadas, evaluación de riesgos y aprobación de los recursos necesarios para continuar fortaleciendo el desempeño del sistema.

## Participación de terceros

Durante el período reportado, la información incluida en este informe fue objeto de verificación externa por parte de Bureau Veritas, firma internacional especializada en certificación y evaluación de conformidad.

La auditoría tuvo como objetivo verificar la implementación y eficacia de nuestros sistemas de gestión, con énfasis en los siguientes estándares:

- ISO 21401 – Sostenibilidad en alojamientos turísticos
- ISO 45001 – Seguridad y salud en el trabajo
- Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) – Aplicables a áreas de alimentos y bebidas

El proceso de auditoría incluyó revisión documental, entrevistas, observación directa y verificación de evidencias legales y técnicas. El 95% de nuestras operaciones fue cubierto por esta evaluación externa.

## Frecuencia de verificación y actualización de la información

La información reportada en este documento se recopila de forma mensual, se revisa trimestralmente y se consolida anualmente para efectos de auditorías internas, revisión por la Alta Dirección y elaboración de este informe.

Las oportunidades de mejora identificadas en los procesos de auditoría y retroalimentación se incorporan como parte del ciclo de mejora continua, lo que nos permite fortalecer año tras año la calidad, pertinencia y profundidad de nuestros informes de sostenibilidad.

ISO  
21401



ISO  
45001





# Anexos y datos complementarios

## Recepción de quejas y reclamos (GRI 2-25, GRI 2-26)

En GHL Hoteles entendemos que escuchar a nuestras partes interesadas es fundamental para la mejora continua y la construcción de relaciones basadas en la confianza. Por eso, hemos diseñado un sistema claro, accesible y respetuoso para la recepción y atención de quejas, reclamos, sugerencias y demás comunicaciones, asegurando que cada voz sea escuchada y valorada.

Contamos con un enfoque multicanal que garantiza accesibilidad, confidencialidad y trazabilidad en la gestión de cada comunicación recibida. Nuestros canales disponibles incluyen:

- Línea Ética
- Correo electrónico oficial: [contactenos@ghlhoteles.com](mailto:contactenos@ghlhoteles.com)
- Buzón de sugerencias
- Página web institucional: [www.ghlhoteles.com](http://www.ghlhoteles.com)
- Redes sociales corporativas
- Plataformas internas: GHLink, GHL Training School
- Reuniones gerenciales y canales directos con supervisores o líderes de área
- WhatsApp corporativo

Cada uno de estos canales está diseñado para ofrecer una experiencia cercana, respetuosa y eficaz a quienes deseen hacernos llegar sus comentarios.

Cadena de respuesta: En el marco del Sistema de Gestión Ambiental, Social y de Buen Gobierno (SASG), implementamos un

proceso estructurado y transparente para gestionar las quejas y reclamos recibidos, asegurando un tratamiento oportuno, respetuoso y efectivo.

### Etapas del proceso

- **Recepción:** Las comunicaciones pueden presentarse dentro de los 30 días calendario posteriores al hecho que las motiva, a través de cualquiera de los canales habilitados.
- **Registro:** Toda queja recibida es documentada conforme al Procedimiento de Control de Documentos y Registros. Se asigna un responsable según la naturaleza del asunto.
- **Análisis:** Se evalúa el tipo de comunicación, su contexto, impacto potencial y relevancia para las partes involucradas.
- **Investigación (si aplica):** Incluye recopilación de evidencia, entrevistas, revisión de prácticas y cumplimiento normativo.
- **Resolución:** Se determina una respuesta que puede incluir aceptación de la solicitud, acciones correctivas o escalamiento del caso si no se alcanza una solución satisfactoria.
- **Comunicación de la respuesta:** Se emite al reclamante en un plazo máximo de 20 días calendario. Si se requiere más tiempo, se notifica previamente a la parte interesada.
- **Seguimiento:** Verificamos que se hayan implementado las acciones comprometidas y que el problema no se repita. Documentamos los aprendizajes y oportunidades de mejora.

Este proceso es administrado bajo principios de confidencialidad, legalidad, objetividad y mejora continua, garantizando la protección de los derechos de todas las partes involucradas.



## Cumplimiento de las disposiciones legales

(GRI 2-27)

Nos comprometemos a cumplir con todas las leyes y normativas aplicables en los países donde operamos, como base para una gestión empresarial ética, transparente y sostenible.

### Nuestros esfuerzos incluyen

- **Identificación normativa:** Realizamos un mapeo exhaustivo de las leyes locales, nacionales e internacionales que afectan nuestras operaciones, incluyendo normas laborales, ambientales, de seguridad y del sector turístico.
- **Matriz de cumplimiento legal por país y hotel:** Asegura el monitoreo sistemático de la normativa vigente en cada jurisdicción.
- **Actualización continua:** Establecemos procesos regulares para revisar y actualizar nuestras políticas y procedimientos conforme a los cambios normativos.
- **Capacitación y comunicación:** Sensibilizamos a nuestros colaboradores sobre sus responsabilidades legales y promovemos el cumplimiento como principio institucional.

Esta labor preventiva y sistemática nos permite operar de manera coherente con nuestros principios éticos, reducir riesgos y generar confianza entre nuestros grupos de interés.

## Gestión de riesgos

En GHL Hoteles hemos diseñado, y nos encontramos en proceso de implementación, de un enfoque integral de gestión de riesgos, orientado a identificar, evaluar y mitigar los principales riesgos que

puedan afectar nuestras operaciones, reputación, cumplimiento normativo y sostenibilidad a largo plazo.

Como parte de este proceso, cada área corporativa identificó y documentó los riesgos relevantes asociados a sus funciones. Esta información fue integrada en una matriz general de riesgos, actualmente en desarrollo y coordinada por el área de Cumplimiento, que articula los riesgos clave en un sistema de monitoreo y seguimiento corporativo.

La matriz contempla riesgos clasificados en diversas categorías, entre las que se destacan:

- **Riesgos reputacionales:** Asociados a decisiones estratégicas, exposición a conflictos de interés o relaciones con terceros que puedan comprometer la integridad de la organización.
- **Riesgos económicos:** Incluyen aspectos como desviaciones significativas en proyecciones financieras, gestión deficiente de recursos o aprobación inadecuada de inversiones.
- **Riesgos regulatorios:** Derivados del cumplimiento de normativas locales e internacionales en los diferentes países donde operamos.

Cada riesgo ha sido evaluado con base en su nivel de impacto y probabilidad, y clasificado según una escala que incluye: muy bajo, bajo, moderado, alto y extremo. Para cada caso, se han identificado controles clave, su estado de implementación, y se ha determinado el riesgo residual después de aplicar dichos controles.

Este enfoque nos permite avanzar hacia una gestión más proactiva y resiliente, fortaleciendo la toma de decisiones informadas y la sostenibilidad de nuestro modelo de negocio.



## Acercas de este Informe

(GRI 2-2, GRI 2-3, GRI 2-3d)

Este documento corresponde a nuestro primer Informe de Sostenibilidad y cubre el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024. A partir de esta edición, publicaremos este informe de forma anual como parte de nuestro compromiso con la transparencia y la mejora continua.

El informe representa al grupo empresarial GHL Hoteles, liderado por Holding Hotelera GHL S.A.S. (en adelante “GHL” o “la Compañía”), e incluye tanto la oficina central, ubicada en Bogotá, como nuestras operaciones afiliadas en los siguientes países:

- Perú: GHL Perú S.A.C.
- Ecuador: GHL UIO S.A.S., GHL GYE S.A.S., y GHL Ecuador S.A.S.
- Chile: Hoteles de los Andes S.A. y Hotelera Geotel S.A.
- Centroamérica: Guatemala, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y El Salvador (bajo Holding Hotelera GHL S.A.S.)

Este informe ha sido desarrollado utilizando como referencia los Estándares GRI 2: Contenidos Generales 2021 del Global Reporting Initiative (GRI), con el fin de alinear nuestra gestión con las mejores prácticas internacionales.

La información presentada incluye indicadores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), con base en los Estados Financieros consolidados al 31 de diciembre de 2024. Además, se incorporan datos comparativos del año 2023, lo que permite analizar nuestra evolución.

Este primer informe marca un hito en la consolidación de nuestra gestión sostenible. La fecha oficial de publicación es agosto de 2025.

Para más información, puede contactarnos a través del correo: [ana.palomar@ghlholding.com](mailto:ana.palomar@ghlholding.com) (Dirección de Asuntos Corporativos).



[ghlhoteles.com](http://ghlhoteles.com)

