

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

DK MANAGEMENT SERVICES S. A.

2024





CRÉDITOS

Cristina Moshenek
Gerente de Asuntos Corporativos
Corporación DK

Juan Fernando Urbina
Coordinador de Comunicación Interna y RRPP
DK Management Services S.A.

CONTENIDOS

DK Management Services S.A.

CONSULTORÍA

YPSILOM

Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Corporativa

DISEÑO

Andrés Escanta
DK Management Services S.A.

FOTOGRAFÍA

Banco de imágenes
DK Management Services S.A.

Quito-Ecuador

Reservados todos los derechos
Prohibida la reproducción de este documento sin
autorización escrita de DK MANAGEMENT SERVICES S.A.

eco printed
Material Impreso con Tintas y Papel Ecológico

CONTENIDO

- Bienvenida a nuestra Memoria de Sostenibilidad 4
- Enfoque y propósito de esta Memoria de Sostenibilidad 5

Conociendo a DK Management

- Nuestra identidad 8
- Así logramos el éxito 9
- Logros que nos inspiran a seguir adelante 10
- Nuestros Centros Comerciales 11

Liderando con propósito y visión

- Alianzas estratégicas para un impacto positivo 18
- Nuestra razón de ser 19
- Gobernanza para la sostenibilidad 21
- Implementamos prácticas sostenibles 22
- Compromiso con un mundo más justo y verde 23

Un aporte tangible al bienestar de las comunidades

- Eficiencia en la gestión económica 46
- Invertimos con confianza en el país 47
- Somos generadores de empleo digno 48
- Impulsamos el bienestar de nuestro equipo 51
- Impulsamos nuestro ADN 52
- Voluntariado DK: Compromiso en acción 57
- Compromiso ambiental en cada proyecto 62

El impacto social de nuestros Centros Comerciales



- Cultura y arte para todos 26
- Explorando la belleza de las plantas nativas 28
- Salud, deporte y bienestar 29
- Fomentamos la tenencia responsable de mascotas 31
- Empoderamiento 32
- Refugios de bienestar y conexión 33
- Monedas que cambian vidas 34
- Espacios de prevención y bienestar 35
- Creamos espacios de calidad para el futuro 36
- Plaza de las Nubes 39
- Parque Costa Azul 41
- Parque Mapasingue 43
- Parque Buenaventura 44

Índice de contenidos GRI

- Identificación de nuestros asuntos materiales 70
- Listado de temas materiales 71

BIENVENIDA

A NUESTRA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

A nuestra comunidad:

Desde que iniciamos operaciones en 1986, hemos consolidado una visión que va más allá de los negocios, generar el mayor valor agregado y **aportar al desarrollo de Ecuador** con cada paso que damos, es por ello que el camino recorrido nos llena de satisfacción y nos motiva a seguir adelante con determinación.

Las constantes en nuestra historia son el crecimiento y la evolución, lo que nos ha permitido adaptarnos a los cambios, implementar innovaciones y fortalecer nuestros espacios para constituirlos en referentes en la industria.

Todo esto ha sido posible gracias al esfuerzo de quienes hacen parte de este trayecto, nuestros colaboradores y cada una de las personas que confían en lo que hacemos.

La sostenibilidad, la seguridad y la excelencia han sido pilares fundamentales en cada decisión tomada, porque creemos que construir un mejor entorno es una tarea compartida. El impacto de este trabajo no solo se refleja en la modernización de nuestras operaciones, sino en la generación de oportunidades para miles de ecuatorianos.

Hoy reafirmamos nuestra determinación de seguir avanzando, de continuar aportando al desarrollo del país con acciones concretas y de mantenernos fieles a los valores que nos han guiado hasta aquí. **Ecuador es nuestro hogar y nuestra inspiración**, y cada día trabajamos con el firme propósito de contribuir a su futuro.

Atentamente,
Michel Deller



Enfoque y propósito

DE ESTA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

[GRI 2-2](#), [GRI 2-3](#), [GRI 2-5](#)

Nuestra Memoria de Sostenibilidad correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, está enfocada en transmitir la gran satisfacción por el impacto social positivo que hemos logrado con nuestros proyectos orientados a aportar a las comunidades.

A través de los centros comerciales que gestionamos, el trabajo ha sido incansable en procura de generar valor social, un propósito que ha guiado cada una de nuestras acciones. Este informe recoge con claridad los esfuerzos realizados en este sentido, reflejando cómo **nuestras operaciones contribuyen al bienestar de la comunidad**, al desarrollo económico local y al cuidado del ambiente.

Este documento ha sido elaborado en apego a las directrices del Global Reporting Initiative (GRI), lo que garantiza la transparencia y la rigurosidad en la presentación de **nuestra gestión, reflejando el compromiso** constante de DK MANAGEMENT SERVICES S. A. (en adelante DK) con la sostenibilidad y el impacto positivo en la sociedad.

La información presentada ha sido cuidadosamente elaborada por un equipo interno altamente comprometido, liderado por la Gerencia de Asuntos Corporativos, validada por Corporación DK y el Comité Ejecutivo de DK, lo que respalda la veracidad y fiabilidad de los datos.

Como empresa cercana y responsable hemos optado por un lenguaje que asegure que sea accesible y comprensible para todos nuestros grupos de interés, desde los altos directivos hasta la comunidad en general.



No ha sido sometida a verificación externa en relación a los estándares GRI ni ha sido necesario modificar la información presentada en memorias anteriores.

El informe se organiza en cuatro capítulos, cada uno dedicado a detallar la gestión de los temas materiales priorizados por nuestros grupos de interés (accionistas, clientes, colaboradores, asociaciones, proveedores, socios comerciales, contratistas, comunidades, entidades de control). El diálogo constante que mantenemos con ellos nos ha permitido implementar mejoras y generar un impacto positivo en todas las aristas de la empresa.

El camino recorrido durante 2024 nos afianza en nuestro compromiso de seguir beneficiando a la sociedad en días venideros y este informe es un reflejo tangible de aquello. Invitamos a nuestros grupos de interés a compartirnos su opinión acerca de cualquier aspecto relacionado con el informe y nuestro desempeño en materia de sostenibilidad, dirigiéndose a: Cristina Moshenek, Gerente de Asuntos Corporativos, Corporación DK, sostenibilidad@dkms.com.ec.



CONOCIENDO A DK



GRI 2-1, GRI 2-6, GRI 2-7

Somos líderes en la gestión y operación de centros comerciales, con una exitosa trayectoria en el mercado ecuatoriano iniciada en 1986, con la construcción del icónico Quicentro Shopping en la ciudad de Quito.

Nuestra experiencia sólida y diversa, abarca desde la planificación y construcción hasta la concesión, operación, manejo eficiente de la información financiera y expansión estratégica de centros comerciales y desarrollo empresarial. Cada proyecto y cada etapa del proceso refleja nuestro compromiso con la excelencia y la innovación, lo que nos ha merecido reconocimiento nacional e internacional.

La confianza en nuestro país, nos llevó a impulsar **la construcción del Centro Comercial Bombolí Shopping en la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas**, que se sumará en 2025 a los ocho centros comerciales y un centro empresarial que administramos en las ciudades de Quito, Guayaquil, Latacunga y Manta. **Nuestros centros comerciales**, que en conjunto abarcan más de **700 000 m2 de construcción y reciben más de 76 millones de visitas al año**, se destacan por su diseño vanguardista y funcional que incorpora tecnologías de ahorro de recursos y materiales sostenibles.

Nuestra propuesta, bajo una estrategia de desarrollo sostenible que busca aportar valor a todos nuestros grupos de interés, integra comercio, entretenimiento, cultura y otros usos, lo que los convierte en centros multifuncionales integrados plenamente a las comunidades en donde operan.

Nuestros innovadores procesos organizativos, sumados al talento de **261 colaboradores**, nos permiten cumplir el compromiso de garantizar el éxito y la satisfacción de nuestros socios comerciales y clientes.

Estamos legalmente constituidos como Sociedad Anónima y nuestra sede corporativa se ubica en Quito, en el Centro Corporativo Ekopark, torre 2, piso 3 (Av. Simón Bolívar y vía a Nayón)



ASÍ LOGRAMOS EL ÉXITO

GRI 2-6

Abordamos de manera eficiente y organizada los diferentes aspectos que contribuyen al crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad de nuestras operaciones, lo cual asegura el éxito de nuestro negocio.

A través de nuestras acciones, impulsamos la competitividad, el crecimiento y la sostenibilidad de la empresa. Nos enfocamos en ofrecer altos estándares de calidad, atención personalizada y mejora continua, basada en la voz de nuestros clientes.

En función de **nuestro enfoque B2B2C** (Business to Business to Consumer), continuamente realizamos investigaciones de mercado para recopilar información estratégica. Nuestro objetivo es transformar estos datos en decisiones y acciones efectivas, enfocadas en generar experiencias memorables para nuestros visitantes y clientes.

El trabajo articulado de nuestro equipo, en siete áreas clave, nos permite:

1. Tomar decisiones estratégicas **para garantizar la rentabilidad y estabilidad** de la empresa.
2. **Satisfacer las necesidades** de los clientes con elementos únicos y diferenciadores.
3. **Garantizar una excelente experiencia** para socios comerciales y visitantes.
4. Estar atentos a **tendencias y demandas**, mediante **estudios de mercado**.
5. Fortalecer nuestra **cultura organizacional**.
6. **Optimizar** el rendimiento de nuestras **operaciones** comerciales con una visión integral de los datos.
7. Proporcionar un **entorno seguro** para colaboradores, socios y visitantes.

Para medir nuestra efectividad utilizamos herramientas clave como Top of Mind, niveles de satisfacción (NPS), volumen de ventas y cantidad de transacciones; desglosadas por centro comercial y categoría (moda, servicios, gastronomía, entre otros).

Con una gestión integral, centrada en la sostenibilidad, la innovación y el bienestar de las personas, hemos logrado consolidarnos como un referente en nuestro sector.



LOGROS QUE NOS INSPIRAN

A SEGUIR ADELANTE

GRI 2-6

Los reconocimientos y galardones que obtuvimos en 2024 reflejan nuestro esfuerzo por transformar ideas en impacto, construir espacios con propósito y generar un cambio positivo en la sociedad.



RECONOCIMIENTO EN LA PRIMERA EDICIÓN DEL ODS LEADERS SUMMIT

Fuimos reconocidos por la revista **Vistazo** como una de las **50 empresas ecuatorianas** que más contribuyen a los **ODS**, reafirmando nuestro compromiso con prácticas sostenibles.



CATEGORÍA EMPLEABILIDAD

Otorgado en el marco de la iniciativa Empresas con Personas Refugiadas, promovida por la **Agencia de la ONU para los Refugiados** (ACNUR) y el Pacto Global de Naciones Unidas.

Reconoce la implementación de acciones realizadas por DK en favor de la inclusión socioeconómica de personas refugiadas y desplazadas por la fuerza, así como importantes campañas de sensibilización sobre el aporte de la población refugiada y cómo promover su inclusión en nuestra sociedad.



TOP 1. RANKING MERCÓ DEL SECTOR INMOBILIARIO

Al igual que el año 2023, DK estuvo **entre las 100 empresas** con **mejor reputación** del Ecuador, ocupando el primer lugar dentro del ranking de empresas del sector inmobiliario.



CATEGORÍAS DE ARQUITECTURA Y MARKETING INSTITUCIONAL

El proyecto de ampliación y remodelación del **Quicentro Shopping** ganó el **primer lugar en Arquitectura**, por establecer nuevos estándares en diseño y experiencia del cliente. La campaña **“La Magia de Compartir”**, también obtuvo el **primer lugar** en la categoría de Marketing, por su impacto positivo en las comunidades y favorecer a más de **150 000 personas**.



DESIGN AND DEVELOPMENT AWARDS

La ampliación de **Quicentro Shopping** obtuvo el **segundo lugar** de este prestigioso galardón, uno de los más reconocidos en la industria del retail a escala mundial, por ser un referente de vanguardia en el desarrollo de centros comerciales en América Latina.



NUESTROS CENTROS COMERCIALES





GRANADOS PLAZA

“Puedes resolver tu día así de fácil”



+ de 24 mil metros cuadrados de construcción

Vibrante centro comercial resultado de la transformación de una antigua fábrica textil, donde convergen servicios de calidad, una oferta gastronómica excepcional y un ambiente acogedor. Ubicados estratégicamente en el corazón residencial, comercial, financiero y universitario de Quito, ofrecemos a nuestros socios comerciales una visibilidad inigualable.

Quicentro SHOPPING

“Centro urbano y social de Quito, reconocidos por ser líderes en tendencia y moda”



+ de 139 mil metros cuadrados de construcción

Este icónico proyecto y su remodelación han marcado un antes y un después en el diseño urbano, redefiniendo el horizonte de la ciudad de Quito. Su innovadora infraestructura no solo moderniza el paisaje, sino que se erige como un referente indispensable, atrayendo a miles de visitantes a diario. Con una oferta diversificada que abarca moda, gastronomía, servicios y entretenimiento, se ha consolidado como el epicentro de la vida cotidiana, cautivando tanto a residentes como a turistas y reafirmando su relevancia en el pulso de la ciudad.

Acreeador de dos prestigiosos galardones en la categoría Arquitectura otorgados por la Cámara de Centros Comerciales de Latinoamérica (CLICC) y por el International Council of Shopping Centers (ICSC).



SAN MARINO SHOPPING

“Icono de moda y estilo en la ciudad de Guayaquil”



+ de 77 mil metros cuadrados de construcción

Este centro comercial encarna el espíritu vibrante, dinámico y cosmopolita de Guayaquil. Su arquitectura fusiona modernidad y sofisticación, ofreciendo espacios vanguardistas donde convergen las últimas tendencias en estilo, sabor y diversión. Como epicentro de experiencias, eleva cada visita con música en vivo en su Food Hall y redefine la manera de vivir el cine.

Con la llegada de ICE THEATHER a Multicines -nuestro socio estratégico- brindamos una experiencia cinematográfica única en Latinoamérica gracias a su tecnología de vanguardia, que combina imágenes de altísima calidad y sonido envolvente Dolby Atmos.



SAN LUIS -shopping-

“El corazón del Valle de los Chillos”



+ de 66 mil metros cuadrados de construcción

Con su imponente fachada colonial que evoca tradiciones, combina la historia y el estilo de vida de los residentes del Valle de los Chillos, que lo han convertido en un punto de encuentro con un entorno exclusivo que les permite disfrutar de las mejores marcas, espacios de entretenimiento y una oferta gastronómica incomparable.



MALTERÍA PLAZA

“Punto de encuentro social de la ciudad de Latacunga”



+ de 24 mil metros cuadrados de construcción

Con una oferta comercial inigualable, recorrer nuestras instalaciones es una experiencia que deja huella. Nos hemos convertido en el punto de encuentro favorito tanto para los residentes como para los turistas que exploran la provincia y la Sierra, ofreciendo un entorno dinámico donde la variedad, el entretenimiento y la comodidad se fusionan en cada visita.



PORTAL SHOPPING

“La puerta a un nuevo desarrollo urbanístico”

 **9 millones**
VISITANTES DURANTE 2024
 **154** **locales**
 **49** **Islas**

+ de 152 mil metros cuadrados de construcción

Ubicado en Calderón, la parroquia de mayor crecimiento de la capital, se ha consolidado como el principal punto de encuentro para miles de habitantes del noroccidente de Quito. Su estratégica ubicación y variado mix de locales comerciales garantizan una oferta que responde a las necesidades del entorno y sus visitantes.

Con un diseño e infraestructura que reflejan un firme compromiso ambiental y social, integra un innovador huerto urbano dentro de sus instalaciones, reafirmando su apuesta por la sostenibilidad y el bienestar de la comunidad.



MALL DEL PACIFICO

“El Mall de Manabí, orgullo de todos”

 **9 millones**
VISITANTES DURANTE 2024
 **145** **locales**
 **41** **Islas**

+ de 108 mil metros cuadrados de construcción

El centro comercial más grande y moderno de Manabí, eleva la experiencia de compras, entretenimiento y gastronomía en un entorno único frente al mar. Con actividades emocionantes para niños, marcas de renombre internacional y una oferta culinaria excepcional, es el lugar donde sofisticación, diversión y confort se fusionan para sorprender a cada visitante.

Próximamente



BOMBOLI SHOPPING

“El centro que nos une”

En la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, un foco de desarrollo comercial y eje económico del país, se levanta Bomboli Shopping, un mall con más de 97.000 metros cuadrados de construcción y más de 150 establecimientos comerciales con las marcas más importantes del mercado nacional e internacional.

NUESTRO CENTRO CORPORATIVO





EKO park
CENTRO CORPORATIVO

Conjunto arquitectónico conformado por cinco torres de oficinas desarrolladas alrededor de un eje verde peatonal que contribuye a la seguridad y al disfrute del espacio por parte de los usuarios, constituyendo un nodo urbano con un ambiente dinámico y seguro. Adicionalmente, tiene variedad de espacios comerciales ubicados en las plantas bajas de las torres.

Está estratégicamente ubicado en el ingreso al Distrito Metropolitano de Quito y a una distancia de 18 kilómetros del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre. Su vecindad con el parque Metropolitano, pulmón natural de la ciudad, sumada a la presencia de una plaza de cerca de 5000 m2 dotada de amplias aceras, ciclovías y zonas de vegetación con plantas nativas.

Tanto el diseño como la construcción del proyecto incorporaron criterios ambientales que contribuyan a la sostenibilidad como la ventilación cruzada y la iluminación natural en todos los espacios. Además, se incorporaron al diseño elementos para optimizar el consumo de agua y se favoreció la presencia de espacios verdes.



LIDERANDO

CON PROPÓSITO Y VISIÓN





ALIANZAS ESTRATÉGICAS

PARA UN IMPACTO POSITIVO

GRI 2-28

Somos parte de prestigiosas asociaciones que impulsan el desarrollo económico, tanto a nivel nacional como internacional. Estas alianzas, clave en el tejido productivo del país, nos permiten fortalecer nuestro sector, intercambiar conocimientos y contribuir activamente al crecimiento sostenible.



Asociación Emprendimiento e
Innovación- AEI



Cámara Latinoamericana de la Industria de
Centros Comerciales



Cámara de Comercio
de Quito



Cámara de Comercio
de Guayaquil



Cámara de Comercio
de Manta



Cámara de Industriales
de Pichincha

NUESTRA RAZÓN DE SER

GRI 2-15, GRI 2-16, GRI 2-23-GRI 2-24-GRI 2-27

Los valores que guían nuestro accionar nos permiten avanzar con integridad y fortalecer nuestra posición como una empresa responsable y comprometida con el futuro, son el fundamento de nuestra cultura organizacional y la guía que orienta cada una de las decisiones y acciones que adoptamos.

Integridad:

Somos **gente honesta, justa, responsable y respetuosa**. Somos coherentes en lo que pensamos, decimos y hacemos.

Pasión:

Todo lo **hacemos con amor**. Somos apasionados, perseverantes y actuamos con coraje y valentía. Inspiramos a los demás con actitud y ejemplo de entrega, compromiso y resiliencia.

Corresponsabilidad:

Es la responsabilidad compartida de una situación o acción entre dos o más personas. **Somos responsables** con el medio ambiente, con la cadena de valor y con el país.

Equipo:

El trabajo en equipo prevalece ante el resultado individual. Colaboramos entre todos con una excelente comunicación. Remamos juntos hasta cumplir la meta trazada. Generamos **confianza y empoderamos** a nuestra gente.

Excelencia:

Buscamos permanentemente la **calidad en nuestros procesos y el servicio a nuestros clientes**, cuidamos los recursos de la compañía, fortalecemos nuestras relaciones con los clientes, e innovamos constantemente. Somos eficientes en nuestros procesos y optimizamos recursos.

Contamos con un Código de Ética, Conducta y Resolución de Conflictos de Intereses que establece pautas claras para el comportamiento de nuestros colaboradores, regulando sus interacciones con clientes, proveedores y la sociedad, con el fin de **mantener la integridad y transparencia** en todas nuestras operaciones y preservando la ética. Este código también se aplica a nuestros proveedores y socios comerciales, como parte de sus compromisos contractuales.



Creemos firmemente que la ética, la responsabilidad y el respeto son esenciales para construir relaciones sólidas y generar un impacto positivo en nuestra comunidad.



Las áreas de Compras y Cumplimiento garantizan una selección transparente de proveedores, asegurando que, antes de ser contratados, cumplan con las exigencias legales correspondientes.

En línea con nuestra **política de Inclusión, Diversidad y No Discriminación**, promovemos un entorno de trabajo justo y equitativo, garantizando la igualdad de derechos y oportunidades sin discriminación por cualquier motivo, como raza, género, edad, condición de salud u otros. Esta política se refuerza con protocolos para abordar comportamientos no inclusivos.

Los aludidos documentos, que regulan las relaciones laborales internas, son entregados digitalmente a cada colaborador al ingresar a la empresa, asegurando su comprensión mediante evaluaciones y charlas informativas. Además, extendemos estas políticas a nuestros socios comerciales y proveedores, enviándoles los documentos para su conocimiento, antes de la firma de los contratos.

Gracias al estricto cumplimiento de nuestras políticas corporativas enmarcadas en el **Código de Ética** de la empresa y a una **gestión responsable** con nuestros **grupos de interés**, en 2024, la empresa no tuvo ninguna multa por incumplimiento normativo. Este resultado refleja nuestro compromiso con la legalidad, la transparencia y las mejores prácticas empresariales.

GOBERNANZA

PARA LA SOSTENIBILIDAD

GRI 2-9, GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-14, GRI 202-2, GRI 3-3

La gobernanza de nuestra empresa es el pilar que sustenta y guía los nuestros esfuerzos hacia un futuro sostenible, asegurando que nuestras acciones para el bienestar social, económico y ambiental sean sólidas y estén orientadas a largo plazo. Pone énfasis en la toma de decisiones responsables, promoviendo un entorno de trabajo justo, inclusivo y transparente.

Desde Corporación DK se lidera la gestión estratégica del grupo, con un enfoque integral que prioriza la **generación de valor para la empresa, las comunidades y el planeta**. Este rol articulador convierte a la corporación en el eje central para la coordinación de temas clave como sostenibilidad, relaciones públicas, finanzas, gestión de talento humano, desarrollo de proyectos y asuntos legales. La gerencia general de DK reporta directamente a la presidencia del Directorio y, de manera matricial, al corporativo, consolidando así una estructura de gobierno corporativo sólida, alineada y comprometida con el desarrollo sostenible.

El Comité Ejecutivo es responsable de hacer seguimiento a la ejecución de los objetivos estratégicos, el cumplimiento del presupuesto y las decisiones operativas. Está compuesto por la gerencia general, las gerencias y las jefaturas de primera línea. **El 100% del Comité Ejecutivo** está conformado por **ejecutivos locales**.

El Comité de Sostenibilidad está conformado por las áreas clave de la empresa: corporativo, financiera, marketing, operaciones y administración de centros comerciales. Su principal función es definir, monitorear y evaluar la estrategia de sostenibilidad e iniciativas de la empresa.

Los logros y oportunidades de la organización se tratan en reuniones periódicas y las unidades de negocio de la empresa mantienen reuniones constantes para revisar y escalar necesidades.



COMUNICACIÓN DE INQUIETUDES CRÍTICAS

GRI 2-16, GRI 2-26

La comunicación efectiva es fundamental para construir relaciones de confianza y mantener un diálogo abierto y transparente.

Las inquietudes críticas se ponen a consideración del máximo órgano de gobierno tanto en las sesiones periódicas que se realizan, así como mediante correos electrónicos y reuniones cuando se requiera atención inmediata, lo que fortalece nuestra capacidad para tomar decisiones informadas y alineadas con las expectativas de nuestros grupos de interés.

Además, contamos con buzones de sugerencias y denuncias para asegurar que cualquier violación a nuestros valores sea investigada por el **Comité de Ética**, con el apoyo del **área de Talento Humano**.



IMPLEMENTAMOS PRÁCTICAS SOSTENIBLES

GRI 2-24

En DK creemos que el éxito va más allá de los resultados financieros.

Nuestro modelo de negocio está diseñado para generar un impacto social y ambiental positivo, al mismo tiempo que creamos valor para nuestros inversores y accionistas.

Por ello, integramos prácticas sostenibles en cada área de **nuestra gestión**, alineándonos con los siguientes **Objetivos de Desarrollo Sostenible: 5-6-7-8-11-12**



COMPROMISO CON UN MUNDO MÁS JUSTO Y VERDE

GRI 2-22

En DK avanzamos con propósitos claros: contribuir de manera positiva al bienestar de las personas, el cuidado del planeta y el impulso de la prosperidad, pilares fundamentales de la responsabilidad social. Estos tres ejes de acción guían nuestra estrategia, orientando cada decisión hacia la creación de valor compartido para todos nuestros grupos de interés. Nuestro compromiso se traduce en acciones concretas que generan un impacto positivo y duradero en la sociedad, por lo que buscamos:

Promover el bienestar de nuestros colaboradores, proveedores, clientes y comunidades, brindando espacios seguros para todos.

Minimizar nuestro impacto ambiental mediante la eliminación activa de residuos y la promoción del cuidado de los recursos naturales.

Crear valor a largo plazo con el objetivo de que nuestro éxito redunde en el bienestar de la comunidad.





Actuamos de manera ética, respetando los derechos humanos, impulsando la inclusión y promoviendo prácticas sostenibles en nuestras operaciones. A través de nuestras iniciativas, impulsamos el desarrollo económico local y generamos oportunidades de empleo, apoyo a emprendimientos, compras locales, colaboración con organizaciones sociales y pago de impuestos.

Estos compromisos están profundamente arraigados en nuestra cultura y son la base de nuestras acciones, por lo que trabajamos día a día para construir un futuro en el cual el desarrollo económico vaya de la mano con el bienestar social y ambiental. Continuaremos innovando y fortaleciendo nuestras iniciativas para seguir generando un impacto positivo en las comunidades donde operamos.

BUSCAMOS IMPULSAR EL CAMBIO POR LO QUE:

- Somos parte activa en la **lucha contra la violencia** de género promoviendo la seguridad y el respeto hacia las mujeres en todos nuestros espacios.
- **Minimizamos el impacto de los residuos** y promovemos programas de **reciclaje y economía circular**.
- Creamos espacios dentro de nuestros centros comerciales para que **emprendedores locales** puedan dar a conocer sus productos y servicios.

IMPACTO SOCIAL DE NUESTROS CENTROS COMERCIALES



EXPERIENCIAS QUE CONECTAN Y TRANSFORMAN

GRI 413-1, GRI 3-3

Nuestros centros comerciales se han consolidado como referentes urbanos en cada una de las ciudades en las que se ubican. Concebidos para brindar experiencias únicas, con una oferta comercial diversa que marca tendencia en la moda, cada uno de ellos ha evolucionado para convertirse en **espacios multifuncionales** que cumplen un importante rol social.

Cultura y Arte para Todos

Nuestra pasión por la cultura se traduce en acciones concretas que transforman espacios comerciales en verdaderos centros de expresión artística y desarrollo social. En Quicentro Shopping y San Marino Shopping impulsamos exposiciones itinerantes que rindieron homenaje a la diversidad y riqueza cultural del Ecuador, **acercando el arte a miles de visitantes.**

Nuestra infraestructura también se ha consolidado como plataforma para iniciativas de alto impacto social. Un ejemplo destacado fue la exposición **"SoliDARidad"**, que reunió a reconocidos artistas plásticos ecuatorianos en apoyo a la **Fundación Hospital de los Valles**. Los fondos recaudados durante esta muestra fueron destinados a mejorar la atención médica y la calidad de vida de pacientes de escasos recursos con complejas cirugías de escoliosis, reafirmando nuestro compromiso con una cultura que inspira, transforma y genera bienestar para todos.



Al mismo tiempo, Mall del Pacífico promovió campamentos vacacionales de arte **dirigidos a niñas y niños de escasos recursos**, brindándoles la oportunidad de descubrir su talento y creatividad a través de técnicas como la pintura acrílica, la creación de paisajes y animales mediante puntillismo; así como otras formas de expresión artística que nutren el alma y despiertan nuevas posibilidades.

Promover la educación es apostar por el futuro. Creemos firmemente en el poder transformador del conocimiento y en la capacidad de las nuevas generaciones para construir un mundo más justo, innovador y sostenible.

En esa línea, Portal Shopping y Quicentro Sur fueron sede del Segundo Intercolegial de Ciencias, un evento desarrollado en alianza con la prestigiosa **Universidad Politécnica Nacional** y con el aval del Ministerio de Educación. Esta iniciativa impulsó a estudiantes de colegios públicos de Quito a proponer soluciones innovadoras a problemas ambientales mediante el reciclaje, demostrando que la creatividad juvenil puede ser un poderoso motor para el cambio sostenible.



Explorando la belleza de las plantas nativas

La innovadora exhibición del **Jardín Botánico**, desarrollada en Quicentro Sur es una muestra de las iniciativas con las que buscamos enriquecer la experiencia de nuestros visitantes y promover la conservación de la flora nativa.

Transformamos la plaza central en un vibrante espacio que reunió especies nativas de todas las regiones del país en jardines temáticos que ofrecían la oportunidad de realizar actividades interactivas como zonas para fotografías, laguna, **orquideario**, exposiciones de animales gigantes y juegos auspiciados.



Salud, Deporte y Bienestar

En nuestros centros comerciales, la sostenibilidad también se vive a través del bienestar. **Los Clubes de Yoga** de Quicentro Shopping, Granados Plaza y Portal Shopping se han consolidado como espacios gratuitos de encuentro, donde, cada semana, cientos de personas disfrutan de momentos de equilibrio físico y mental en medio del ajetreo urbano. A esta iniciativa se suman los **clubes de ciclismo y bailoterapia** de Quicentro Sur y Maltería Plaza, que promueven estilos de vida activos, saludables y accesibles para todos.

Estas actividades no solo fomentan el cuidado personal, sino también la **construcción de comunidades más unidas** y conscientes de la importancia del bienestar integral como parte de un desarrollo sostenible.



A través del deporte también impulsamos la formación en valores como la disciplina, el respeto y la constancia a través del deporte. En Quicentro Sur y Maltería Plaza acercamos a la comunidad al **mundo de las artes marciales mixtas (MMA)** mediante talleres gratuitos, exhibiciones en vivo y jornadas de defensa personal, desarrolladas en alianza con escuelas especializadas de la zona. Destacamos especialmente los espacios diseñados para **empoderar a las mujeres**, brindándoles herramientas **prácticas de autodefensa en un ambiente seguro** y accesible.



Junto con el **Club de Ajedrez de Quito**, en Granados Plaza impulsamos la práctica de este deporte como herramienta de estrategia y disciplina. Incluso apoyamos a alcanzar el **récord mundial Guinness** de mayor número de partidas jugadas de manera simultánea. **En nuestro espacio se realizaron 180 partidas**, contribuyendo activamente a este importante logro.



Gracias al esfuerzo conjunto de **Maltería Plaza, Hospital de los Valles, Corporación GPF y El Ordeño** logramos ofrecer gratuitamente servicios de salud bucal, que incluyó consultas, tratamientos y educación sobre higiene dental, dirigido a la comunidad de **Culaguango (Latacunga)**, beneficiando a 70 niños con acceso limitado a atención médica.

Fomentamos la tenencia responsable de mascotas

Durante el último año, realizamos **12 jornadas de adopción** de mascotas en **5 de nuestros centros comerciales**: San Luis, Portal Shopping, Quicentro Sur, Mall del Pacífico y Granados Plaza. Gracias al compromiso de nuestros aliados y la solidaridad de cientos de familias, logramos que **283 perros y 26 gatos** encontraran un nuevo hogar.

A través de estas jornadas, fomentamos la conciencia sobre el bienestar animal, impulsando **comunidades más empáticas, solidarias y responsables**.



Empoderamiento para transformar la sociedad

Creemos en el empoderamiento femenino como una vía clave para construir **comunidades más equitativas y sostenibles**. Por eso, generamos espacios que inspiran, conectan y fortalecen el liderazgo de las mujeres. A continuación, compartimos algunas iniciativas que reflejan este compromiso.



Mall del Pacífico se convirtió en espacio de transformación con la segunda edición de **Inspírate**, un evento que brindó herramientas a más de **300 mujeres** para fortalecer su liderazgo, construir su marca personal y optimizar su presencia en redes sociales.

Ratificando su compromiso con la promoción de la igualdad de género, **San Luis Shopping** realizó un conversatorio con destacadas jugadoras de las **Dragonas del Independiente del Valle**. En este evento, se compartieron historias de superación y se destacó el papel del deporte como herramienta de empoderamiento e inclusión.

En **Portal Shopping**, se llevó a cabo el conversatorio **Mujeres Influyentes en la Ciudad**, con la participación de Gissela Chalá y Nathaly Pernet, quienes compartieron sus experiencias y reflexiones sobre liderazgo, representación femenina y transformación social desde distintos ámbitos.

Por su parte, **Maltería Plaza**, en Latacunga, fue escenario del conversatorio **Mujeres en Nuestra Sociedad Cotopaxense**, donde mujeres de la provincia con diversas profesiones dialogaron sobre los retos y logros del rol femenino en la realidad local, visibilizando su impacto en el desarrollo de sus comunidades.

Estas actividades forman parte de un compromiso constante que se vive en todos los centros comerciales de DK, donde promovemos espacios de encuentro, reflexión y acción que impulsan el empoderamiento femenino y fortalecen el tejido social.

Refugios de Bienestar y Conexión

Nos sentimos sumamente complacidos del rol cumplido por nuestros centros comerciales ante la crisis energética que vivió el país, al transformarse en verdaderas extensiones del hogar y el trabajo.

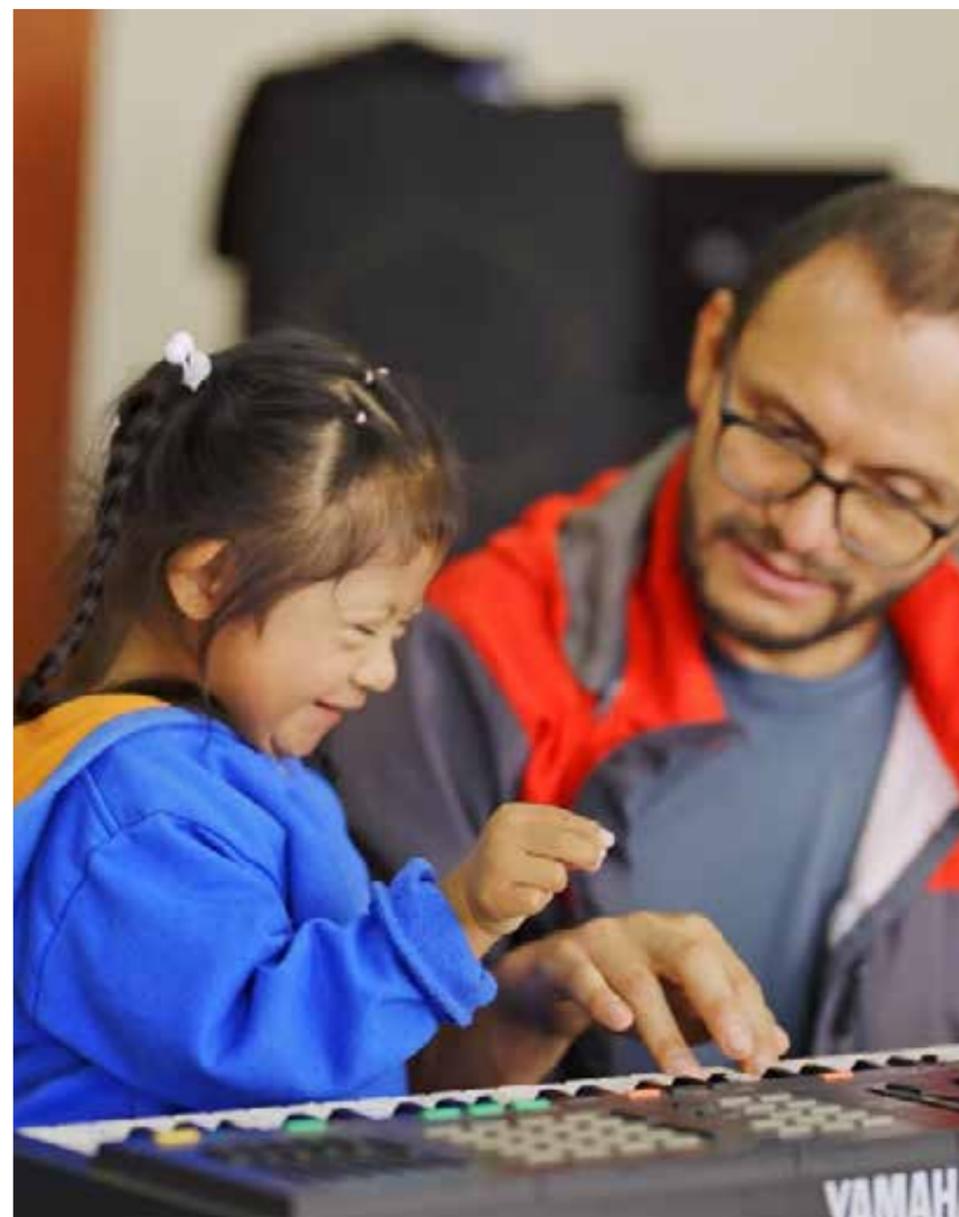
En ellos brindamos seguridad, comodidad y servicios esenciales, facilitando a nuestros visitantes continuar con su día a día, ya sea para trabajar, estudiar, resguardarse del clima o simplemente recargar sus dispositivos electrónicos en un entorno acogedor y seguro.

Cada actividad realizada en nuestros espacios durante 2024 refleja nuestro compromiso con la comunidad y el entorno.



Monedas que cambian vidas

En nuestros centros comerciales, incluso los gestos más pequeños pueden transformar vidas. Las monedas que los visitantes lanzan con ilusión a nuestras piletas no se pierden: se convierten en oportunidades reales para quienes más lo necesitan. Gracias a esta iniciativa, canalizada en alianza con la **Fundación El Triángulo**, contribuimos a mejorar la calidad de vida de niñas y niños con discapacidad intelectual. Una de las beneficiarias es **Génesis Ramírez**, una niña de 4 años con un corazón lleno de energía, quien accede a terapias especializadas gracias a las donaciones voluntarias de nuestros visitantes. Su historia nos recuerda que, cuando la solidaridad se une con la gestión responsable, el cambio se vuelve posible.



ESPACIOS DE prevención y bienestar

DK, a través de su red de centros comerciales, ha fortalecido su compromiso con el bienestar de las comunidades mediante la ejecución de jornadas auditivas gratuitas. En colaboración con **GAES**, se realizaron **siete jornadas en 2024**, beneficiando a más de **1.337 personas**, de las cuales el 36% recibió un diagnóstico de disminución auditiva. Esta iniciativa forma parte de un acuerdo de colaboración entre ambas empresas, cuyo objetivo es facilitar el acceso a chequeos auditivos y soluciones adecuadas.

Como resultado de esta alianza, DK contribuyó no solo a que los beneficiarios recibieran diagnósticos, sino también la posibilidad de contar con dispositivos auditivos en casos de necesidad extrema. Tres personas con pérdida auditiva severa fueron seleccionadas para recibir **audífonos**, cuyo valor aproximado es de **\$2,500 cada uno**, siendo incluido mantenimiento y garantía.

"Era transportista y cabeza de hogar, hasta que dejé de escuchar y ya no podía concentrarme ni trabajar. Gracias a GAES y DK, hoy estoy retomando mi vida y volviendo a ser el chofer profesional que siempre fui. Me dieron una nueva oportunidad."

— Rodrigo Peralvo, beneficiario del programa de salud auditiva



CREAMOS ESPACIOS DE CALIDAD PARA EL FUTURO

GRI 413-1, GRI 413-2, GRI 3-3

Guiados por nuestros valores, desde 2023, decidimos transformar la estrategia de fin de año, enfocándonos en un compromiso profundo con la corresponsabilidad social.

Convencidos de que los espacios públicos tienen un poder transformador en la calidad de vida de las personas y en la **evolución de las comunidades**, en 2024, realizamos entregas de obras de equipamiento urbano, en cuatro ciudades clave: **Quito, Guayaquil, Manta y Latacunga**, consolidando nuestra posición como líderes en revitalización urbana y desarrollo sostenible y reafirmando nuestro rol como agentes de cambio y progreso.

Gracias a la valiosa **colaboración de las autoridades locales** y el apoyo entusiasta de la **comunidad**, nuestros proyectos han sido un éxito rotundo. Lo más gratificante es que hemos recibido una respuesta positiva y unánime.



La magia de compartir

Quicentro
SHOPPING

PORTAL
SHOPPING

QuicentroSur

GRANADOS
PLAZA

SAN LUIS
—shopping—

SAN MARINO
SHOPPING

MALL DEL
PACIFICO

MALTERÍA
PLAZA



PLAZA DE LAS NUBES

Fortalecemos la identidad cultural y turística de Quito

Con la “Plaza de las Nubes”, hemos transformado el emblemático Mirador de El Panecillo en un espacio vibrante y lleno de vida, con más de 2000 m² de mejoras diseñadas para potenciar su atractivo y consolidarlo como un punto de encuentro para la comunidad.

Este icónico lugar, de gran interés para turistas nacionales y extranjeros, ahora brilla con un **mirador panorámico** que permite una **vista de 360°**, abarcando el norte, sur y **Centro Histórico de Quito**, permitiendo de esta forma visualizar la grandeza de la ciudad y sus majestuosos volcanes. Sus graderíos, que se orienta al **tótem del Inti Raymi**, rinden homenaje a las tradiciones indígenas, fusionando historia y modernidad en un solo espacio.

Con el compromiso de ofrecer espacios más funcionales, acogedores y sostenibles, en 2024, se realizó esta importante intervención en la **Plaza de las Nubes**. Renovación que priorizó la comodidad de los visitantes con la construcción de una imponente pérgola central de seis metros de altura, pensada para brindar resguardo frente al clima quiteño.

Además, se habilitó un ágora para eventos culturales y comunitarios, consolidando a la plaza como un punto de encuentro que celebra la identidad local; así como se incorporaron baños de primer nivel que elevan los estándares de servicio para sus visitantes.

La intervención realizada resalta nuestro compromiso con la cultura, la recreación y la seguridad ciudadana. La Plaza de las Nubes no solo redefine el paisaje urbano, sino que también revitaliza el espíritu de la comunidad, dejando un **legado que perdurará por generaciones**.



Clientes de nuestros centros comerciales nos acompañaron en la entrega de esta obra a la ciudad.



— PARQUE — COSTA AZUL

Promovemos un sentido de pertenencia y comunidad

Este parque, símbolo de unión, esperanza y progreso para la comunidad, se ha convertido en el corazón de un lugar lleno de vida y oportunidades.

Con una extensión de **1500 m²**, beneficia directamente a **más de 10 000 habitantes** del barrio Costa Azul, parroquia Los Esteros de Manta.

Pensado para todos, ofrece áreas recreativas inclusivas que promueven la convivencia y el bienestar, incluyendo **camino accesibles, juegos infantiles y espacios verdes** que invitan al disfrute y al encuentro. La renovada cancha deportiva y el cerramiento seguro refuerzan el sentido de pertenencia y de cuidado por nuestro entorno. Este parque que no solo propende mejorar la calidad de vida, sino que también siembran los valores de respeto, solidaridad y sostenibilidad para las generaciones venideras.

Replicando la experiencia del año anterior en el **barrio Marbella**, la responsabilidad social de Mall del Pacífico fue clave para concretar el sueño de los moradores de este sector de Manta.





— PARQUE DE — MAPASINGUE

Proporcionamos espacios seguros para la comunidad

En Mapasingue Oeste, encontramos una comunidad organizada, estructurada y sobre todo comprometida a mantener el proyecto que San Marino Shopping entrega a la ciudad de Guayaquil, en el marco de las festividades navideñas.

Con este **proyecto de 1220 m²**, hemos dado nueva vida a un espacio que estaba olvidado, transformándolo en un verdadero centro de encuentro y vitalidad. Resolvimos el desorden y la falta de **áreas recreativas**, creando un lugar accesible y lleno de oportunidades para los habitantes de uno de los sectores más vibrantes de Guayaquil. Con sus senderos accesibles, **juegos infantiles de uso múltiple**, cancha de vóley totalmente renovada, área de ejercicios para adultos mayores y cerramiento para una mayor seguridad, este parque fortalece los lazos comunitarios, beneficiando a más de **36 000 guayaquileños**.



— PARQUE DE — SAN BUENAVENTURA

Promovemos la salud física y emocional de la comunidad

Con una extensión de 300 m², este parque brinda un espacio renovado y lleno de vida a más de 6500 residentes de Latacunga.

Con amplias áreas verdes, juegos infantiles y zonas deportivas, el parque se ha transformado en un lugar ideal para el esparcimiento, el deporte y la recreación al aire libre, **promoviendo la salud física** y emocional de la comunidad.

La construcción de aceras y bordillos ha mejorado la accesibilidad mientras que el cerramiento de acero inoxidable le otorga una estética moderna y crea un ambiente **seguro y acogedor** para las familias del **barrio Buenaventura**. Este proyecto, que conecta a las personas con la naturaleza y fomenta la convivencia, se ha convertido en un verdadero punto de encuentro y referente de progreso para los habitantes del sector.

Creemos firmemente que el compromiso con el desarrollo sostenible y la mejora de la calidad de vida debe ser un esfuerzo compartido, y que, al colaborar con las ciudades, podemos generar un impacto positivo y duradero para todos.



UN APORTE TANGIBLE

AL BIENESTAR DE LAS COMUNIDADES



Eficiencia

EN LA GESTIÓN ECONÓMICA

GRI 201-1, GRI 3-3

En el entorno económico desafiante presentado en 2024, que estuvo marcado por factores que impactaron tanto a nivel nacional como global, la solidez de nuestra estrategia integral ha sido clave para mantener nuestra estabilidad financiera. Gracias a una planificación efectiva, la identificación proactiva de riesgos y el desarrollo de **planes de diversificación y expansión de mercados**, hemos logrado una rentabilidad que asegura la continuidad de las operaciones y garantiza nuestra competitividad en el mercado, así como, un 6% de incremento en los ingresos con respecto al año anterior.

Nuestro enfoque integral -comprometido con el bienestar común-, ha permitido que, además de cumplir con todos nuestros compromisos financieros, realicemos inversiones significativas en las comunidades y apostemos por nuevos proyectos que apuntan al crecimiento de nuestra empresa.



INVERTIMOS CON

Confianza EN EL PAÍS

GRI 203-2, GRI 3-3

Promovemos el desarrollo sostenible y equitativo de las comunidades mediante la inversión local generado por nuestros proyectos.

A través de ampliaciones, remodelaciones, nuevas edificaciones y el desarrollo de infraestructura comunitaria, activamos una extensa cadena de suministro que involucra a múltiples sectores. Esta dinámica impulsa la economía local, fomenta la generación de empleo y fortalece el tejido productivo de las zonas donde operamos.

Además, la infraestructura comunitaria que gestionamos, en el marco de nuestra responsabilidad social, mejora las oportunidades y la calidad de vida de los habitantes y aumenta el atractivo de las áreas intervenidas.

En 2024, dimos inicio a la construcción de **Bombolí Shopping**, uno de los centros comerciales más grandes del país, ubicado en **Santo Domingo de los Tsáchilas**. Este ambicioso proyecto, que abrirá sus puertas en 2025, contará con más de **97 000 m² de construcción**. Durante su ejecución, ya ha generado más de 1000 empleos y en su operación generará 1800 puestos de trabajo impulsando así el desarrollo económico y social del Ecuador.



Próximamente

BOMBOLÍ
SHOPPING



SOMOS GENERADORES DE Empleo Digno

GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 202-1, GRI 3-3

Estamos comprometidos con el crecimiento del país, generando oportunidades laborales que favorezcan el desarrollo sostenible del Ecuador.

Promovemos un ambiente de trabajo justo, seguro y equitativo para nuestros colaboradores, con base en un marco normativo que garantiza el cumplimiento de las leyes laborales y el bienestar de quienes trabajan con nosotros. Entre las normativas clave se encuentran la Constitución de la República del Ecuador y el Código del Trabajo. Además, seguimos las disposiciones del Ministerio de Trabajo y **cumplimos con la Ley de Seguridad Social**; así como contamos con un conjunto integral de políticas diseñadas para la gestión de talento humano.

Garantizamos una remuneración adecuada que **reconoce el esfuerzo de nuestro equipo y fortalece su estabilidad y calidad de vida**.

Durante 2024, **261 personas estuvieron vinculadas laboralmente** a nuestra empresa, **259 a tiempo completo y 2 a tiempo parcial**. Contribuimos, además a la **generación de 629 plazas de trabajo** en sectores como alimentación, seguridad y limpieza, fundamentales para lograr la mejor experiencia para los usuarios de nuestras instalaciones. El 64% de estos trabajadores presta servicio en el área de limpieza, el 34% en el de seguridad y el 1% en el de alimentación.



UN EQUIPO DIVERSO, UN FUTURO INCLUSIVO

GRI 405-1, GRI 405-2

Apostamos por un futuro inclusivo con nuestra política de inclusión, diversidad y no discriminación, que promueve un entorno laboral respetuoso y abierto para todas las personas, independientemente de su género, origen, religión o cualquier otra característica personal.

Implementamos políticas como la de selección de personal; capacitación y gestión del desempeño; y, bienestar de nuestros colaboradores, que aseguran que cada miembro de nuestro equipo tenga la posibilidad de **crecer y desarrollarse en un entorno de respeto e igualdad de oportunidades**.

Con este propósito, nuestro personal ha participado activamente en conversatorios de diversos temas de carácter formativo, orientados a los distintos actores del ecosistema de inclusión laboral. Entre los temas tratados, mencionamos:

- Empleo de las personas con discapacidad.
- Una prioridad para la productividad de las empresas ecuatorianas.
- Innovación y Discapacidad.
- Estrategias de Comunicación Inclusiva.
- Mujer, Empleo y Discapacidad.
- Estadísticas y datos sobre personas con discapacidad en Ecuador.

DK es parte de la **Red Mundial de Empresas y Discapacidad de la OIT** y de la **Red Iberoamericana de Empresas Inclusivas**, al haber suscrito la Carta de Principios del Foro por Talento Ecuador.



Esta iniciativa regional, impulsada por **BID LAB** y **Fundación ONCE** e implementada en **Ecuador** a través de la **Fundación Rett**, es un espacio donde las empresas se unen con la misión de promover políticas corporativas inclusivas que permitan una inclusión alejada de perspectivas asistencialistas, en todos los niveles corporativos.



Estamos dando pasos importantes hacia la inclusión, avanzando en procesos inclusivos para la contratación de personas con discapacidad. Continuaremos generando oportunidades para que, con el tiempo, **más personas con discapacidad puedan desarrollar su potencial** y contribuir al éxito de nuestra empresa.

FORTALECEMOS NUESTRO EQUIPO

GRI 401-1, GRI 3-3

El 100% de nuestras nuevas contrataciones se orienta a fortalecer el empleo local.

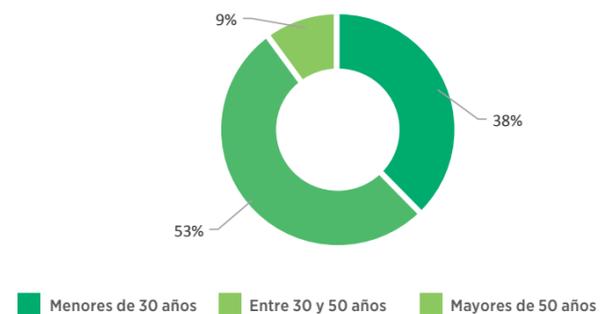
En 2024, incorporamos a nuestro equipo un total de **32 personas**, consolidando nuestro compromiso con un ambiente de trabajo en constante evolución. Estas nuevas contrataciones enriquecen nuestro equipo al aportar ideas frescas, perspectivas diversas y habilidades valiosas.

Estamos comprometidos con la diversidad y la integración de talento en todas las etapas de la vida, por lo que ofrecemos **oportunidades laborales para jóvenes** menores de **30 años (38%)**, sin dejar de lado la inclusión de personas mayores de **50 años (9%)**, por lo que el **53%** de nuestras contrataciones se concentra en la franja etaria de **30 a 50 años**.

El 66% de estas contrataciones correspondieron a hombres y el **34% a mujeres**.



Nuevas contrataciones por edades



Durante el período que analizamos, se desvincularon 36 colaboradores, el 64% concentrándose en la franja etaria comprendida entre los 30 y 50 años. En cuanto a género, el 67% de las salidas correspondió a personal masculino.



IMPULSAMOS EL BIENESTAR DE NUESTROS COLABORADORES

GRI 401-2, GRI 401-3, GRI 404-2, GRI 3-3

Nos aseguramos de que todos nuestros empleados, independientemente de su tipo de contratación, gocen beneficios laborales competitivos y equitativos, fomentando un ambiente laboral sano.

Entre los beneficios que DK proporciona a sus colaboradores tenemos: seguro de asistencia médica, seguro de gastos médicos mayores, seguro de vida, alimentación, entre otros. Fomentamos el equilibrio entre la vida personal y laboral mediante una cultura organizacional basada en la confianza, el empoderamiento y la orientación a resultados. Por ello, implementamos una política de horarios flexibles que permite a nuestros colaboradores gestionar su tiempo de forma inteligente y adaptarlo a sus necesidades

Recibir el reconocimiento "SER-DK" ha sido una experiencia muy gratificante. Es una muestra de que el esfuerzo y la dedicación valen la pena. Desde el inicio, he trabajado con pasión y en equipo, y este logro también es de quienes me han acompañado.

— Fabian Fernandez, colaborador DK.

personales y profesionales. Esta flexibilidad no solo promueve el bienestar individual, sino que también potencia la productividad y el compromiso, al permitir que cada persona organice su jornada con enfoque en el cumplimiento de objetivos y la entrega de resultados de alto impacto. **Creemos que cuando las personas tienen la libertad de administrar su tiempo**, alcanzan un mayor nivel de creatividad, desempeño y compromiso generando así un entorno laboral más humano y eficiente.

Reconocemos la integridad, pasión y excelencia de nuestro equipo

IMPULSAMOS Nuestro ADN

liderazgo, valores y cultura

GRI 401-2, GRI 401-3, GRI 404-2, GRI 3-3

En DK, creemos en el talento que forma parte de nuestra organización. Por eso, impulsamos planes de desarrollo que permiten a nuestros colaboradores crecer personal y profesionalmente. Nos enorgullece que el **25% de todas las vacantes generadas durante el año fueron cubiertas por personas que ya formaban parte de DK**, un reflejo claro de nuestro compromiso con el desarrollo interno y la movilidad del talento.

Para acompañar este crecimiento, fortalecemos programas de liderazgo enfocados en preparar a nuestros líderes actuales y futuros, brindando herramientas necesarias para gestionar con visión, empatía y alineamiento a la cultura de cada uno de sus equipos. Asimismo, promovemos espacios como **DK Talks**, donde compartimos experiencias, aprendizajes y conocimientos que inspiran a nuestra comunidad a seguir evolucionando. Estas iniciativas, sumadas a programas de reconocimiento que valoran el desempeño, el compromiso y la vivencia de nuestros valores, consolidan un entorno donde cada logro es celebrado y cada paso cuenta.

Nuestros **programa de reconocimiento** no solo premia resultados, sino que también destacan comportamientos ejemplares, fomentando una cultura de gratitud, respeto y motivación. A lo largo del año, realizamos diferentes iniciativas que visibilizan a quienes viven el **Ser DK**, aportando a un ambiente positivo, colaborativo y enfocado en la excelencia.

La gestión cultural es una prioridad para nosotros. A través del programa Ser DK, promovemos una cultura coherente con nuestros valores, donde cada colaborador entiende su rol en la construcción del propósito común. Esta herramienta nos permite integrar comportamientos deseados, fortalecer la identidad organizacional y alinear acciones individuales con los objetivos colectivos, generando así una cultura viva, sólida y sostenible.



Colaboradores de DKMS, participando en la iniciativa Dk Talks, con la cual se busca fomentar la cultura corporativa a través de charlas vivenciales con expertos en diferentes temas.



Charla DK

Liderazgo efectivo y manejo de equipos

Resolución de conflictos en equipos de trabajo es crucial para mantener un ambiente laboral positivo

Fecha: 21 de noviembre / Hora: 10h00

ÚNETE A LA CHARLA AQUÍ

*Recuerda ingresar con tu correo para acceder al sistema

Charla DK

DESARROLLO

INDIVIDUAL ALINEADO A OBJETIVOS

Fortalecemos las habilidades y conocimientos de nuestros colaboradores en áreas clave para su crecimiento profesional, alineándolos con los valores y objetivos estratégicos de la empresa. El 100% de nuestros colaboradores tiene un plan de desarrollo enfocado en su crecimiento personal y profesional.

Nuestros programas de capacitación internas están diseñados para **brindar formación en temas esenciales** como liderazgo, gestión de emociones, gestión del tiempo, comunicación efectiva, herramientas digitales y mucho más.

Una de las herramientas de la **Charlas DK** que impulsan el desarrollo continuo de nuestra empresa con la **exposición de 10 charlas con 882 asistentes**, asegurando que cada miembro del equipo esté preparado para enfrentar los desafíos del futuro con confianza y altas posibilidades de éxito.



UN ENTORNO SEGURO para crecer juntos

GRI 403-1, GRI 403-3, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-7, GRI 403-9, GRI 403-10, GRI 3-3

Promovemos un entorno laboral seguro y productivo mediante un Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo (SST), que incluye medidas preventivas, capacitaciones y cumplimiento de normativas.

Este sistema abarca a todos los colaboradores, procesos y proveedores, estableciendo controles específicos según el análisis de riesgos laborales. Además, se generan indicadores de gestión para mejorar los procesos y minimizar los riesgos.

Contamos con un **Médico Ocupacional** especializado, quien lidera acciones para prevenir enfermedades laborales y promover la salud física y mental, realizando inspecciones periódicas y gestionando exámenes clínicos.

Fortalecemos la salud y la seguridad laboral a través de capacitaciones mensuales, tanto internas como externas. Las internas proporcionadas por el **Técnico de Seguridad** y las externas, dirigidas a personal que trabaja en alturas, realiza trabajos eléctricos o permanece en espacios confinados, impartida por proveedores.



Nuestro programa de capacitación incluye los siguientes temas:

- Reglamento de Higiene y Seguridad
- Equipos de protección personal
- Trabajos de alto riesgo
- Actuación ante emergencias y evacuación
- Primeros auxilios
- Accidentes cerebrovasculares
- Prevención de uso y consumo de drogas
- Prevención de riesgo psicosocial

Por otra parte, el seguro de salud privado que ofrecemos a nuestros colaboradores les garantiza un acceso rápido y eficiente a servicios de salud en instituciones de todo el país, con descuentos significativos en los costos.

UN SISTEMA DE SALUD Y SEGURIDAD PARTICIPATIVO

GRI 403-4, GRI 3-3

Nuestros colaboradores participan activamente en el Sistema de Salud y Seguridad y se involucran en la identificación de riesgos, mejorar las condiciones de trabajo y garantizar que las medidas preventivas que se toman sean efectivas.

Al ser parte del proceso, contribuyen a una cultura organizacional más sólida y la **reducción de enfermedades y accidentes laborales**. Las entrevistas a los colaboradores para identificar nuevas necesidades; así como las inspecciones periódicas a los puestos de trabajo realizadas por el **Técnico de Seguridad y el Médico Ocupacional de la empresa** constituyen mecanismos con los cuales se fomenta la participación de nuestros colaboradores.

Por otra parte, el Comité de Seguridad y Salud de DK es el organismo encargado de la participación interna para consultas regulares sobre las acciones de la empresa en la **prevención de riesgos**. Está conformado de manera paritaria por representantes de los colaboradores y de la empresa. Tiene como objetivo establecer un espacio de diálogo donde se recopilan las solicitudes de los colaboradores, se reciben informes sobre incidentes y se realiza el **seguimiento de los programas preventivos**. Este Comité, en el cual participan también el Técnico de Seguridad y el Médico Ocupacional, se reúne de manera mensual.



dkrunners

PROMOVEMOS ESTILOS DE VIDA ACTIVOS Y SALUDABLES

A través de la práctica del deporte, motivamos a nuestros colaboradores a establecer metas personales y fortalecer el trabajo en equipo.

Mediante nuestro programa **DK RUNNERS**, desarrollamos entrenamientos dirigidos y promovemos la participación en carreras realizadas por diferentes instituciones. Con la creación de estos espacios dedicados al ejercicio y la salud, reafirmamos nuestro compromiso con el bienestar integral de cada uno de nuestros colaboradores.



dkwellness

Iniciativas como esta se suma a nuestro programa **DK WELLNES**, con el cual buscamos el cuidado integral de nuestros colaboradores, promoviendo su bienestar físico, emocional, laboral y familiar a través de diferentes acciones. Porque en DK creemos que personas sanas, activas y motivadas hacen empresas más fuertes y sostenibles.

VOLUNTARIADO

COMPROMISO QUE CAMBIA VIDAS





► COMPROMISO EN ACCIÓN

Nuestros colaboradores están alineados con los valores de responsabilidad y compromiso que definen a nuestra empresa.

Comparten la visión de generar un impacto positivo en la comunidad y, por ello, se suman con entusiasmo al grupo de voluntariado, demostrando que su compromiso va **más allá de las tareas laborales** y se extiende a las causas que nos unen como sociedad. Cada acción de **nuestros voluntarios genera un impacto positivo** y crea recuerdos que perduran.

En el período abarcado por este informe, logramos generar un impacto social real al colaborar estrechamente con la Fundación Raíz Caemba, una organización que tiene como misión fundamental impulsar el desarrollo de comunidades en situación de vulnerabilidad

Gracias al invaluable compromiso y esfuerzo de 15 de los Voluntarios DK, pudimos **transformar la vida de una familia del barrio Wong en Esmeraldas**, brindándoles la oportunidad de vivir en un hogar digno. Juntos, levantamos y equipamos un espacio donde sus sueños pueden crecer, avanzando hacia un futuro lleno de progreso, esperanza y bienestar.

Este proyecto es una muestra del poder que tiene la colaboración y el trabajo en equipo para cambiar vidas, demostrando que cuando **nos unimos con un propósito común**, podemos **crear un impacto real y duradero en las comunidades** que más lo necesitan.



UNIDOS POR LA EMERGENCIA

Durante el difícil invierno de 2024, la ciudad de Chone en la provincia de Manabí, enfrentó severas inundaciones que llevaron a las autoridades a declarar la zona en “emergencia sanitaria”.

Ante esta grave situación, la solidaridad de nuestros colaboradores de Mall del Pacífico se manifestó de inmediato, **movilizándose para recolectar y entregar ayuda a los afectados**. Con el apoyo de algunos de nuestros integrados como KFC, Fybeca, Pinto, EtaFashion que se unieron a nuestra causa, los **Voluntarios DK lograron brindar alivio** a quienes más lo necesitaban, a través de la donación de alimentos no perecibles, agua, productos de higiene, ropa y colchones.

Esta acción refleja el firme compromiso de DK con la solidaridad y demuestra que la unión y el apoyo en momentos críticos pueden cambiar realidades.





APOYO ANTE LAS EMERGENCIAS

En coordinación con el Municipio de Quito, el Cuerpo de Bomberos y otras entidades estatales, habilitamos nuestros espacios para recibir agua, alimentos e insumos destinados a apoyar tanto a las familias afectadas como a instituciones de emergencia.

Esta colaboración fue una respuesta conjunta y organizada frente a una de las crisis ambientales más severas registradas en la ciudad, con 27 incendios forestales simultáneos y más de 190 hectáreas afectadas en zonas como el cerro Auqui y Guápulo.

La confianza de las instituciones en nuestros centros comerciales como aliados estratégicos demuestra el papel clave que cumplimos más allá del comercio: somos espacios seguros, solidarios y comprometidos con el bienestar colectivo.

Gracias a la solidaridad de nuestros clientes, colaboradores y marcas aliadas, canalizamos ayuda vital que llegó a quienes más lo necesitaban. Esta experiencia refleja el poder de la colaboración entre instituciones, empresas y ciudadanía para enfrentar juntos los momentos más difíciles.



FUNDACIÓN CASA DE LA ADOLESCENTE

Al igual que en los últimos tres años, durante 2024, brindamos apoyo continuo y transformador a la Casa de la Adolescente de la Unidad Patronato Municipal San José.

Para fortalecer el desarrollo y promover autonomía de las adolescentes, organizamos una **Masterclass** de cocina, acompañada de un taller de chocolates; así como realizamos un taller de elaboración de lazos, impulsando su venta en una isla en **Portal Shopping**.

Las niñas del hogar disfrutaron de una **función de cine** exclusiva y fueron agasajadas por el **Día del Niño** con obsequios, manicures y masajes faciales, haciendo de ese día una experiencia inolvidable. Además, juntos celebramos el **Día de la Amistad y el Carnaval** con alegría y entusiasmo.

Agregado a lo anterior, compartieron momentos únicos con **Las Dragonas de IDV**, tanto en su visita al hogar como en los partidos, incluyendo la emocionante final del torneo.



COMPROMISO AMBIENTAL EN CADA PROYECTO

Estamos enfocados en garantizar que, desde el diseño, hasta la construcción y aprovechamiento de nuestras edificaciones, se minimicen los **impactos ambientales**, creando así espacios más saludables y seguros. La Matriz de aspectos e impactos ambientales que se realiza al iniciar cada uno de nuestros proyectos nos permite:

- Identificar los posibles impactos negativos.
- Establecer las medidas para prevenir o mitigar esos impactos.
- Asegurar el cumplimiento de la normativa ambiental.
- Promover prácticas sostenibles y responsables en cada una de las fases.

Además, todas nuestras edificaciones han sido planificadas con criterios de sostenibilidad y uso eficiente de recursos.



CONSUMO DE AGUA

GRI 303-1, GRI 303-3, GRI 303-5, GRI 3-3

Obtenemos agua potable de la red pública de las ciudades donde operan nuestros centros comerciales, almacenándola en cisternas para su distribución eficiente a locales y áreas comunes.

El agua se destina principalmente a la limpieza, lavado de vajillas, preparación de alimentos, servicios higiénicos y riego. Al promover el uso responsable de este recurso vital, contribuimos a la sensibilización de nuestros colaboradores y clientes sobre su importancia y fomentamos una cultura de consumo responsable que impacta positivamente tanto local como globalmente. Este compromiso refuerza nuestra responsabilidad social y ambiental.

Durante 2024, **logramos reducir el consumo de agua en un 6%** respecto al año anterior, destacando que cuatro de nuestros centros comerciales alcanzaron una **optimización de entre el 12% y el 36%**. Este avance refleja nuestro compromiso con la gestión responsable del recurso, por lo que continuaremos implementando medidas que contribuyan a la optimización de su uso. Los datos de consumo provienen de las facturas mensuales de la entidad distribuidora de agua en cada ciudad, y son auditados regularmente por el equipo de mantenimiento y las Jefaturas de Operaciones.

Continuaremos con la implementando medidas de **control y eficiencia para optimizar su uso** y la implementación de mecanismos y tecnologías de ahorro como:

- Reductores de caudal.
- Supresores automáticos de agua.
- Bombas de control de nivel de agua.
- Válvulas de optimización de ingreso de agua potable.

Estamos comprometidos con la optimización del consumo de agua para garantizar su disponibilidad a las futuras generaciones.



VERTIDO de AGUA

GRI 303-4, GRI 3-3

Generamos dos tipos de aguas residuales: grises, provenientes de la preparación de alimentos en patios de comida y restaurantes, y negras, de los servicios higiénicos. Las aguas grises son tratadas antes de ser vertidas al alcantarillado, mientras que las aguas negras se dirigen al alcantarillado sanitario, **cumpliendo con la normativa legal** y la supervisión de la autoridad ambiental local.

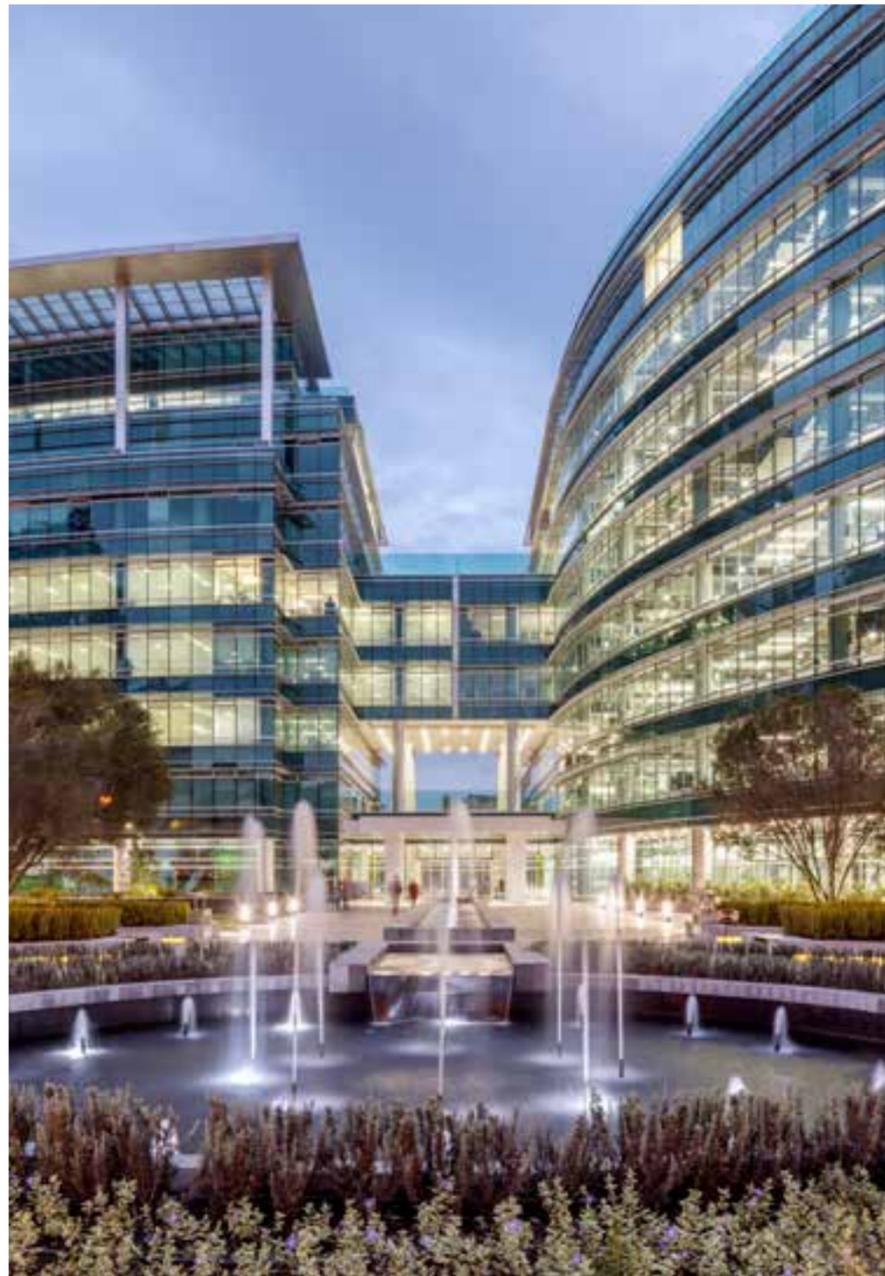
Para mitigar la contaminación del agua que enviamos al alcantarillado público, contamos con sistemas de tratamiento de las aguas residuales consistente en dos fases:

- **Control en la fuente** (trampas de grasa en locales de preparación y venta de alimentos).
- **Sistema comunal** (tratamiento de las aguas grises provenientes del patio de comidas y restaurantes).

El Acuerdo Ministerial 097A, determina los límites permisibles, disposiciones y prohibiciones para las descargas en cuerpos de agua o sistemas de alcantarillado. En el caso específico de Quito, la normativa aplicada es la Ordenanza Metropolitana 138.

Controlamos los siguientes parámetros físico-químicos:

- Demanda química de oxígeno.
- Demanda bioquímica de oxígeno.
- Sólidos suspendidos totales.
- Caudal.
- Tensoactivos.
- Aceites y grasas.



CONSUMO DE ENERGÍA

GRI 302-1, GRI 3-3

Durante 2024, nos enfrentamos a retos importantes para mantener nuestras operaciones y a la vez, buscar un mínimo impacto en el medio ambiente. La escasez de suministro eléctrico en este período condujo a recurrir a generadores a diésel como una solución temporal que vializó seguir ofreciendo servicios de óptima calidad a nuestros clientes. Esta medida, necesaria en momentos de emergencia, representó que nuestro consumo de diésel se incrementara en casi 9 veces con respecto a 2023. Mientras que el consumo de energía se redujo un 20% en el mismo período al totalizar 68 012 MWh/año.



GESTIÓN RESPONSABLE DE RESIDUOS

GRI 306-1, GRI 3-3

La separación de residuos en la fuente, el fomento de la reutilización de materiales y el trabajo en conjunto con **entidades especializadas en el reciclaje** y la **gestión de residuos peligrosos** son medidas esenciales para reducir el volumen y la variedad de residuos generados por las operaciones de nuestros centros comerciales y los impactos negativos que podría causar su mala disposición, por lo que los gestionamos diferenciadamente.

Otro aspecto a destacar es la promoción de la conciencia ambiental entre los empleados, socios comerciales y visitantes que ayuda a crear un entorno más limpio, sostenible y respetuoso con el medio ambiente, y reduce la huella ecológica de nuestros centros comerciales.

Cada centro de trabajo registra la información de generación de residuos reciclables y peligrosos. Este registro es parte de un plan de trabajo mensual monitoreado por la persona responsable de Seguridad, Salud y Medio Ambiente de la empresa.



"Gracias a este trabajo volví a ver a mis hijas después de tres años. Ahora sé que reciclar también es cuidar el planeta y darle sentido a mi vida."

— Alex Martínez, reciclador en Quicentro Sur

Reciclaje con impacto real: una historia que transforma vidas

En **Quicentro Sur**, el reciclaje no solo reduce residuos, transforma realidades. Junto a **Enkador**, impulsamos un proyecto de economía circular inclusiva que ha generado triple impacto: ambiental, social y económico. **Alex Martínez**, reciclador quiteño, encontró en esta iniciativa una nueva oportunidad de vida. Gracias al manejo responsable de residuos reciclables del centro comercial, hoy tiene un empleo digno, ingresos estables, acceso a seguridad social y, sobre todo, la posibilidad de reencontrarse con sus hijas y proyectar un mejor futuro. Esta es una muestra de cómo nuestros centros comerciales se convierten en motores de desarrollo sostenible y humano.

Durante 2024 generamos **366 toneladas de residuos**, lo que representa una **reducción del 9%** con respecto al período anterior. El cartón, material altamente reciclable, **representó el 83% de los residuos generados**.

CADA RESIDUO RECUPERADO ES UNA OPORTUNIDAD PARA CAMBIAR VIDAS

Convertimos residuos en oportunidades, destinando los fondos obtenidos por el **reciclaje de cartón**, a **financiar terapias físicas**, emocionales y cognitivas a través de la Fundación Hermano Miguel. Durante 2024, donamos el equivalente a **988 sesiones de terapia**, que mejoraron la calidad de niños y niñas en situación de vulnerabilidad.

Seguiremos impulsando iniciativas similares, donde la responsabilidad ambiental se combina con la solidaridad, para lograr un cambio auténtico en nuestras comunidades.





GRI 306-2, GRI 3-3

El éxito de nuestro programa de eliminación de plásticos, demuestra que cada esfuerzo cuenta en la creación de un futuro más sostenible.

Avanzamos en la promoción de una cultura de responsabilidad social y ambiental, implementando estrategias innovadoras que convierten residuos en oportunidades y fomentan el consumo responsable entre nuestros clientes.

El proyecto **ECO CHOICE** junto a **HUELLA VERDE**, iniciado en los centros comerciales **San Marino y Quicentro Shopping** en 2023, reemplaza los envases de un solo uso por vajilla y cubiertos de materiales reutilizables, aptos para recibir altas temperaturas para su sanitización. Además, incluye la separación del material recuperable bajo un proceso industrial especializado, residuos que luego son entregados a entidades sociales para financiar sus programas; así como a gestores ecológicos que realizan huertos orgánicos y cría de animales.

Con la incorporación, en 2024, de **Mall del Pacífico, Portal Shopping y Quicentro Sur en el 2024**, multiplicamos significativamente el impacto que logramos el período anterior, al evitar más de **siete millones de envases** de un solo uso. Este logro nos impulsa a expandir el proyecto a todos nuestros patios de comida, con el compromiso de reducir nuestro impacto ambiental y fomentar un cambio positivo en la conciencia de clientes y colaboradores.



EN **2024**
juntos logramos:

7.800.000

DE DESECHABLES EVITADOS

RECUPERAR

MÁS DE
362.000 kg.
de residuos orgánicos

MÁS DE
38.000 kg.
de residuos reciclables

**DISMINUIMOS ENTRE
1000 Y 3000 M3**

el volumen de residuos destinados a los rellenos sanitarios de las ciudades de Quito, Guayaquil y Manta

POR LO QUE...

Dejamos de emitir aproximadamente **668 toneladas de CO2 equivalente.**

LO QUE REPRESENTA...



SACAR DE CIRCULACIÓN

145 AUTOS
durante todo el año



EVITAR

400 CAMIONES
de basura en los rellenos sanitarios

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Declaración de uso DK MANAGEMENT SERVICES S.A. ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024 utilizando como referencia los Estándares GRI.

GRI 1 usado GRI 1: Fundamentos 2021

| ESTÁNDAR GRI/OTRA FUENTE | CONTENIDO | UBICACIÓN |
|--|---|-----------|
| GRI 1. Fundamentos 2021 | | |
| GRI 2. Contenidos generales 2021 | | |
| La organización y sus prácticas de reporte | 2-1 Detalles organizativos 2-2 Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad de la organización. 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto 2-4 Reexpresiones de la información 2-5 Verificación externa | |
| Actividades y trabajadores | 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales 2-7 Empleados 2-8 Trabajadores que no son empleados | |
| Gobernanza | 2-9 Estructura de gobernanza y composición 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos. 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad 2-15 Conflictos de interés 2-16 Comunicación de inquietudes críticas | |

| | |
|--------------------------------------|---|
| Estrategia, políticas y prácticas | 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible 2-23 Compromisos y políticas 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas 2-28 Afiliación a asociaciones |
| Compromiso con los grupos de interés | 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés |
| GRI 3: Temas materiales 2021 | |
| | 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales 3-2 Listado de temas materiales 3-3 Gestión de los temas materiales |
| Desempeño Económico 2016 | 201-1 Valor económico directo, generado y distribuido |
| Presencia en el mercado 2016 | 202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local |
| Impactos económicos indirectos 2016 | 203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados 203-2 Impactos económicos indirectos |
| Energía 2016 | 302-1 Consumo de energía dentro de la organización |
| Agua y efluentes 2018 | 303-1 Interacción con el agua como recurso compartido 303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua 303-5 Consumo de agua |
| Residuos 2020 | 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos 306-4 Residuos no destinados a eliminación |

| | |
|--------------------------------------|--|
| Empleo 2016 | 401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal 401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales 401-3 Permiso parental |
| Salud y Seguridad en el Trabajo 2018 | 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes 403-3 Servicios de salud en el trabajo 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo 403-6 Promoción de la salud de los trabajadores |
| Formación y educación 2016 | 404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición |
| Comunidades locales 2016 | 413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo. |



Este documento es **eco printed**
Material Impreso con Tintas y Papel Ecológico