CENTRO COMERCIAL PALATINO PH

COMUNICACION DE PROGRESO GESTION PACTO GLOBAL (COP)

AÑO 2012

1. DECLARACION DE RESPALDO POR PARTE DE LA GERENCIA DEL CENTRO COMERCIAL
2. PALATINO Y LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
3. RESULTADOS OBTENIDOS

1. DECLARACION DE MARIA CRISTINA VEGA ACEVEDO, Gerente General del Centro Comercial Palatino PH

El Centro Comercial Palatino utiliza el modelo en el cual existe confianza, reconocimiento y respeto por sus empleados. Esta administración se ha destacado por tener un proyecto definido de gestión que busca crear condiciones propicias no solo para satisfacción de los clientes sino también para que los colaboradores crean en su potencial y orienten su quehacer en esencia al bienestar y servicio. Con la vinculación al Pacto Global se han intensificado las estrategias de comunicación para reforzar las acciones puntuales que nos permiten trabajar bajo los principios del Pacto Global, todo esto procurando realizar un trabajo en equipo eficiente en donde se exploran permanentemente las oportunidades que permiten el desarrollo tanto personal como familiar y la capacitación generando estándares laborales adecuados y personas comprometidas con la empresa.

Continuamos liderando a nivel gremial a través de nuestra campaña permanente "Compromiso Palatino" en donde la protección del medio ambiente y los proyectos de RSE son los objetivos, durante todo el año se desarrollan estrategias no solo hacia el interior del centro comercial sino vinculamos a nuestros proveedores , estimulamos a nuestros clientes y a nuestros colegas quienes se han interesado por reproducir dicha campaña, que involucra también a su personal y a sus clientes, esto ha sido un multiplicador de eficiencia y concientización.

Para Palatino este ha sido un programa diferenciador y generador de fidelidad y reconocimiento por parte de los clientes e igualmente de los miembros de la Asamblea de Copropietarios y el Consejo Directivo. Agradecemos al Pacto Global sus capacitaciones y permanente interés para que sus afiliados cambiemos las prácticas empresariales en donde la transparencia, el apoyo y el buen trato a los empleados y la protección del medio ambiente se han convertido en nuestras metas primordiales.

2. PALATINO Y LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

En el Centro Comercial Palatino Ph, creemos en la igualdad de derechos para todas las personas, por lo tanto no hacemos discriminación por razones de raza, creencias religiosas, políticas o de cualquier otro tipo. Entendemos que el respeto por los derechos humanos es responsabilidad no solo de las entidades gubernamentales, administrativas, militares o de policía sino también nuestra como organización que incorpora individuos en el desarrollo de sus actividades.

Por esto dentro de nuestro esquema organizacional y en cada uno de los procesos hemos desarrollado las siguientes estrategias que permiten a nuestro personal vinculado tener una mejor calidad de vida no solo cuando están a nuestro servicio sino que les proporcionan herramientas para su existencia más allá de que estén o no vinculados con nuestra organización:

2.1 TRABAJO DECENTE: Enfocamos parte de nuestros esfuerzos en lograr que el personal que presta sus servicios en seguridad y aseo dentro de las instalaciones del Centro Comercial sean residentes en esta localidad o en la más próxima con el fin de disminuir sus costos de desplazamiento en tiempo y dinero, con el fin de impactar positivamente sus finanzas personales y ayudarles a tener mejor calidad de vida en cuanto comparten mucho más tiempo con sus familias.

Pactamos con nuestro proveedor de servicios de vigilancia y seguridad una remuneración más allá de lo mínimo legal con el fin de estimular el aporte que este grupo poblacional hace al logro de nuestros objetivos comerciales y de atención al cliente.

2.2 DERECHOS HUMANOS

En Palatino somos totalmente respetuosos de los derechos humanos universales por tanto no toleramos ni al interior ni en nuestra cadena de proveedores de bienes o servicios ningún tipo de actividad o procedimiento que vulnere estos principios.

Al interior y como parte de nuestra política de respeto y mejora continua, hemos instalado buzones de sugerencias en nuestros puntos de atención al cliente y puntos de pago de estacionamiento con el fin de recibir de

primera mano las inquietudes de nuestros usuarios. Asi mismo en nuestros puntos de servicio al cliente y con el personal de seguridad o administrativo quien lo desee puede obtener un formulario para radicar una solicitud, queja o reclamo si considera que en algún momento ha sido afectado por cualquiera de nuestras acciones o procedimientos al interior de la copropiedad. La articulación entre los diversos procesos como mercadeo, servicio al cliente, seguridad y mantenimiento, permite que estos requerimientos de nuestros visitantes sean atendidos y resueltos en un plazo no mayor a 48 horas en la mayoría de los casos no obstante estar amparados legalmente para hacerlo hasta en 15 días hábiles.

El Centro Comercial Palatino yendo mucho más allá de un simple interés económico o comercial y como una contribución importante para salvaguardar los derechos fundamentales de personas en condición de alta vulnerabilidad, entregó en el mes de diciembre un apartamento nuevo a una familia de desplazados por la violencia provenientes del departamento del Casanare y quienes habitaban un lote en el sector de Potosí, localidad de Ciudad Bolívar, lugar de alta influencia de grupos armados y delincuencia común. Con esto, la familia compuesta por los padres y cinco menores de edad, cuatro de ellas niñas entre los 7 y los 14 años, dio un giro total a su vida y rescatamos de las manos de la violencia y la inseguridad este grupo de menores que tendrán un mejor futuro. Paralelo a esto y como complemento necesario para encausar definitivamente sus nuevas vidas, conseguimos empleo en una reconocida firma de aseo para la madre, lo que le asegura unos ingresos estables y la vinculación de sus hijos y esposos al régimen de seguridad social que le garantiza múltiples beneficios.

En razón de nuestra actividad comercial, tenemos el apoyo frecuente de la fuerza pública como garante de los derechos a la vida y la seguridad de nuestros visitantes mas no como fuente de restricción de cualquier otro derecho. No tenemos una protección excesiva que pueda significar disminución de los derechos de las personas en nuestro entorno.

3. PRINCIPIOS LABORALES

Para la copropiedad Centro Comercial Palatino PH es un compromiso total al interior el velar por el respeto de todas las libertades laborales y derechos contemplados en nuestras leyes nacionales y las que enmarcan los convenios y

normas de la Organización Internacional del Trabajo. Consideramos muy importante ser generadores de "trabajo decente" por lo que todo nuestro personal administrativo y operativo de las áreas de mantenimiento y algunos de seguridad son contratados directamente a término indefinido con el fin de generar estabilidad y sentido de pertenencia en nuestros colaboradores. Tener un contrato laboral a término indefinido implica la posibilidad más clara de acceder más fácilmente a beneficios como créditos para vivienda o educación.

No subcontratamos con empresas o formas de asociación tipo cooperativas que no garanticen el respeto a las normas y leyes laborales para sus empleados. Nuestros proveedores de personal de seguridad y servicios generales deben certificar por sus auditores o revisores fiscales el estar al día en las obligaciones labores y de seguridad social con sus empleados antes de recibir un pago de parte del centro comercial.

Para el año 2013, queremos fortalecer nuestros estándares labores, dándole todo nuestro apoyo a mecanismos vigentes como el Comité de Convivencia Laboral para la atención de quejas sobre acoso laboral y el cual fue elegido democráticamente en el marco de la resolución 652 emanada del Ministerio del Trabajo. Igualmente seguir acatando e implementando las observaciones que se realizan a través del Comité Paritario de Salud Ocupacional tendientes a generar condiciones seguras y apropiadas para el desarrollo de las actividades de cada uno de nuestros trabajadores.

Con el fin de canalizar las inquietudes de todos nuestros empleados directos e indirectos acerca de temas como salarios, relaciones con sus superiores y compañeros de trabajo y demás temas relacionados con la labor que desempeñan, hemos instituido la realización trimestral de una encuesta de satisfacción laboral en la que de manera anónima expresan su percepción de las condiciones laborales y el trato que reciben. Los resultados tabulados son revisados por la Gerencia y los jefes de Proceso con el fin de analizarlos y tomar los correctivos necesarios a fin de no dejar prosperar situaciones que enrarezcan el ambiente laboral.

Nuestros empleados cuentan con todas las afiliaciones a seguridad social que garantizan su atención primaria y especializada en salud. Adicionalmente la copropiedad cuenta con un contrato de "áreas protegidas" con la firma Emermedica S.A. el cual garantiza la atención médica y el traslado si es

necesario a un centro de atención si se sufre un incidente al interior de la edificación. Como complemento contamos con una sala de primeros auxilios dotada con los elementos necesarios para garantizar la estabilización de cualquier paciente que requiera atención básica de auxilio pues es atendida por un Auxiliar de enfermería registrado ante la Secretaría de Salud del Distrito.

Adicionalmente, un alto porcentaje de nuestros empleados directos e por outsourcing, reciben anualmente capacitación y certificación en curso de Primer Respondiente por parte de la Secretaria de Salud del Distrito, con lo que buscamos contar con un mayor número de posibles colaboradores en el evento de presentarse un incidente con uno o más afectados dentro de nuestro edificio.

Con el ánimo de estimular el crecimiento académico de nuestros colaboradores, hemos puesto a su disposición un equipo de cómputo con conexión a internet en los cuales pueden estudiar de manera virtual en cursos del Servicio Nal. De Aprendizaje –Sena-, igualmente se han capacitado mediante convenios con la misma entidad que ha dictado cursos en nuestras instalaciones. Facilitamos asi el acceso a educación técnica o tecnológica, abriendo mayores posibilidades a guardas de seguridad y personal de servicios generales.

4. POLITICA AMBIENTAL

En Palatino consideramos de la mayor importancia luchar y apoyar las iniciativas tendientes a generar conciencia sobre el cuidado del medio ambiente. Con base en esto hemos diseñado una política ambiental que nos distingue a nivel nacional y dentro de la cual se enmarcan todas nuestras campañas durante el año.

Con el objeto de promover el cuidado y la defensa del medio ambiente, el Centro Comercial Palatino lanzó su programa COMPROMISO PALATINO, con el cual se suma a las diversas iniciativas que a nivel nacional e internacional se han emprendido ante la amenaza constante que vive el planeta. Es posible que en el próximo medio siglo, el 40% de las personas que habitan el planeta sufran una grave escasez de agua, a menos que el mundo actúe con decisión y rápidamente.

Actuar, ser parte de la solución, es la decisión tomada por el Centro Comercial Palatino “como una expresión de la responsabilidad ecológica del centro y ante la conciencia de como administradores globales debemos profundizar nuestro

conocimiento de los sistemas naturales y humanos para garantizar la prosperidad y la sostenibilidad de la humanidad en el planeta.

Nuestras acciones para ayudar a resolver esta crisis pueden ir mucho más allá, si continuamos aprendiendo sobre el estado del medio ambiente y lo que se está haciendo al respecto. Estamos seguros que podremos contribuir con nuestras propias acciones e informar e inspirar a otros para que actúen".

Sabemos que compromiso es una palabra que va más allá de creer, es conocer, entender, actuar, hacernos y hacer partícipes a muchos más con contribuciones activas y solidarias ante situaciones de orden social, ambiental y/o cultural, por esta razón y por medio de nuestras campañas, mes a mes llevamos a cabo actividades que aportan positivamente a los planes de responsabilidad social y la protección del planeta.

En busca de la diferenciación y del posicionamiento desarrolló este programa que es lo que lo hace competitivo dentro de la categoría, brindando beneficios que sean diferentes a los demás. contribuimos a salvar el planeta y a conservar el medio ambiente, por esta razón realizamos actividades y alianzas que involucran directamente a la comunidad y a los clientes en general, somos un puente importante y masivo donde somos voceros de esta problemática que la gran mayoría desconoce y /o es indiferente.

En el último año continuamos y reforzamos nuestras campañas y procedimientos en este sentido tales como:

4.1 PUNTO VERDE:

Rediseñamos nuestro módulo de "Punto Verde" en el cual brindamos a nuestros visitantes la posibilidad de entregar para dar adecuado tratamiento a residuos como: cartón, plástico, tetra pack, celulares, pilas, aparatos eléctricos y electrónicos. El centro comercial se encarga de dar manejo adecuado a estos residuos y paga para que se dispongan los residuos peligrosos en este caso celulares y RAE.

Facilitamos a nuestros visitantes este procedimiento otorgándoles permanencia gratuita en nuestro estacionamiento por 15 minutos para que efectúen la entrega de los materiales así como los estimulamos con pequeños obsequios como reconocimiento a su compromiso ambiental.

4.2ACEITE DE COCINA USADO: Conscientes de la necesidad de generar iniciativas de gran impacto para el cuidado del medio ambiente, continuamos con la campaña de recolección de aceite de cocina usado. Entregamos a los hogares de la zona de influencia galones de un litro y embudos elaborados en material reciclado en los cuales traen su aceite usado y lo depositan en nuestros contenedores. Este aceite mediante una alianza con la firma Coindagro S.A.S. es enviado a España para la producción de biodiesel. A la fecha hemos recogido de nuestros visitantes más de 1.800 lts. De este líquido con lo que podemos decir que evitamos la contaminación de un millónochocientos mil litros De agua, constituyéndose en una significativa contribución para el cuidado del medio ambiente.

4.3DISMINUCION CONSUMO BOLSAS PLASTICAS: Con el fin de disminuir el consumo de bolsas plásticas, entregamos sin costo a nuestros clientes, bolsos elaborados en yute para que nuestros lleven sus compras.

En el mismo sentido, prestamos a quienes nos visitan “shopping bags” o maletas con ruedas para hacer sus compras sin necesidad de utilizar bolsas.

4.4 ILUMINACION LED:

En enero de 2012 terminamos la implementación de nuestra iluminaciónled, con la cual hemos disminuido nuestro consumo de energía en aproximadamente 215.000 kilovatios durante el último año. Una gran inversión que sin duda es un aporte de gran impacto en uno de los temas más sensibles que afecta al medio ambiente.

4.5 PUNTO DE RECOLECCION DE ROPA USADA: En Bogotá según datos de la UAESP diariamente se disponen en el relleno sanitario entre 360 y 600 toneladas de ropa usada.

La misma fuente indica que un Bogotano consume entre 7 y 19 kilos de material textil al año. Con los 7 millones de personas que viven en Bogotá, esa cifra llevaría a un gasto promedio de 134 a 364 toneladas por día. La pregunta entonces es: ¿después de usado todo ese vestuario, ¿a dónde va a parar?

En Palatino como aporte para disminuir el impacto de esta situación, hemos instalado un contenedor para que nuestros visitantes donen el vestuario

que ya no usen, campaña que hasta la fecha nos ha permitido recogera la fecha 210 cajas de este material el cual es donado a diversas entidades o agrupaciones de los sectores más deprimidos en la ciudad y algunos municipios cercanos.

Esta campaña es un gran aporte en otro escenario poco conocido por los consumidores de ropa pues los efectos adversos de estos residuos textiles sobre el medio entre otros son:

- Para fabricar un pantalón se requieren hasta 1500 lts. De agua mas 700 adicionales para colorarlo.
- Las fibras textiles enterradas en los rellenos dificultan la circulación de los lixiviados hacia las tuberías filtrándolos hacia las fuentes hídricas subterráneas.
- El alto tiempo de degradación calculado entre 6 meses y 5 años dependiendo del tipo de material.

4.6 PUNTO DE RECOLECCION DE LIBROS USADOS

Instalamos un contenedor para recoger libros usados con el fin de dotar las bibliotecas de colegios distritales en zonas de alta vulnerabilidad. A la fecha gracias al apoyo de nuestros visitantes hemos recogido 30 cajas de libros que representan más de 1.500 unidades donadas al Colegio Distrital Sabio Caldas en la localidad de Ciudad Bolívar.

la vida útil de estos elementos y contribuimos al fomento de la lectura y el estudio en los menores de la localidad en mención.

4.7 PUNTO DE RECOLECCION DE PILAS

Somos pioneros en la recolección de todo tipo de baterías usadas, de las cuales hemos recibido más de tres toneladas de estos elementos generadores de alta contaminación. Contamos con dos puntos de acopio en convenio con la Andi y dos más de aporte propio que facilitan el proceso de entrega para nuestros visitantes.

4.8 HUELLA DE CARBONO

Hicimos durante el 2012, en alianza con la firma CO2 Cero, la medición de la huella de carbono del centro comercial y de acuerdo con esta estamos haciendo la compensación mediante la siembra certificada de árboles en XXXXXXXXXXXXX.

En el mismo sentido, instalamos al interior un sistema para que nuestros visitantes midan su huella y si lo desean compensen al planeta en las mismas condiciones que lo hace el centro comercial. A la fecha XXXXX clientes han calculado su huella y están compensando en la misma zona donde lo hace el centro comercial.

5 PALATINO Y LA LUCHA ANTICORRUPCION

Consideramos la corrupción como un obstáculo para el desarrollo sostenible por lo que enfocamos nuestros esfuerzos en contar con una planta de colaboradores con importantes valores morales que les permita actuar con honestidad en congruencia con los principios de la Red Pacto Global que hemos adoptado como propios.

5.1PROCEDIMIENTO COMPRAS Y PROVEEDORES

Hemos conformado un comité de compras, integrado por los jefes de diferentes áreas, el cual se encarga de recibir, evaluar y escoger los proveedores de los productos y servicios que se requieran. Quien solicita el bien o el servicio es ajeno a la selección lo que permite generar un procedimiento transparente y de gran confiabilidad. Adicionalmente, anualmente se hace una evaluación de las cotizaciones y ofetarta, se buscan nuevos proveedores para incorporarlos en nuestro registro con el fin de tener un abanico amplio de posibilidades a la hora de requerir evaluar el costo de un bien o servicio.

De acuerdo con lo anterior todos nuestros empleados se comprometen por escrito a no recibir regalos ni similares de ningún proveedor para no sesgar su opinión al momento de tomar decisiones de compra. Está igualmente restringida la contratación con familiares o relacionados.

Cuando se trata de renovación de contratos de servicios y el monto excede las facultades aprobadas por el consejo de administración a la Gerencia, se convoca una licitación con proveedores reconocidos, con unas condiciones públicas y con parámetros de seguridad que garanticen la libre participación e idoneidad de los oferentes. En estos casos el compromiso de la elección del proponente ganador recae sobre el Consejo de Administración, órgano representante de la Asamblea General de Copropietarios en la dirección de esta copropiedad.