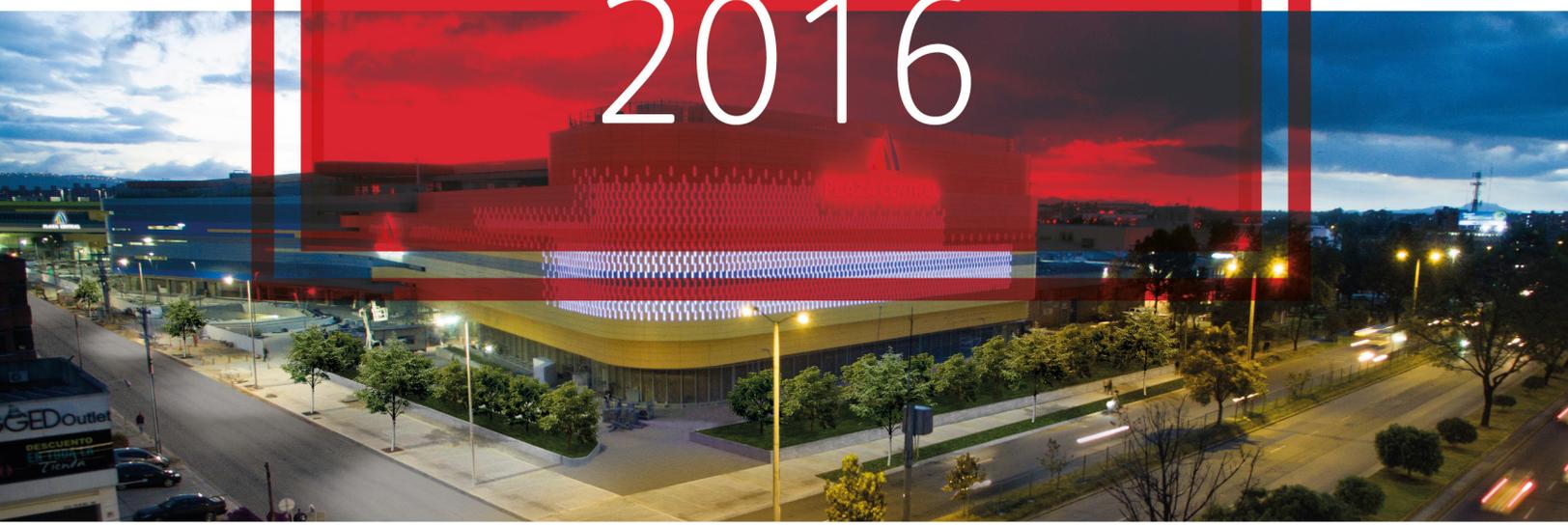


# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2016





# CONTENIDO

I. Parámetros de elaboración del informe.....	5
II. Carta del Presidente.....	7
<b>CAPÍTULO 1: PERFIL</b> .....	<b>8</b>
1.1. ¿Quiénes somos?.....	10
1.2. Nuestros proyectos .....	12
1.3. Cadena de valor .....	14
1.4. Participación en iniciativas externas.....	16
<b>CAPÍTULO 2: LA SOSTENIBILIDAD EN OSPINAS</b> .....	<b>18</b>
2.1. Involucramiento con grupos de interés .....	20
2.2. Materialidad .....	22
2.3. Gestión de la sostenibilidad en Ospinas .....	23
<b>CAPÍTULO 3: LOS FUNDAMENTOS DE NUESTRA SOSTENIBILIDAD</b> .....	<b>24</b>
3.1. Gobierno corporativo y ética .....	26
3.2. Rentabilidad y crecimiento.....	28
3.3. Gestión del talento humano .....	30
3.4. Estrategia de Reciclaje .....	36
<b>CAPÍTULO 4: DESARROLLOS INMOBILIARIOS PARA UNA TRANSFORMACIÓN URBANA SOSTENIBLE</b> ____	<b>42</b>
4.1. Diseños urbanos sostenibles .....	44
4.2. Construcciones eco-eficientes .....	52
4.3. Programa de voluntariado corporativo .....	70
4.4. Sensibilización a nuestros clientes y comunidades .....	72
4.5. Campaña interna de reciclaje y cuidado de recursos naturales .....	74
4.6. Satisfacción del cliente .....	76
4.7. Gestión de riesgos sociales y ambientales .....	80
4.8. Gestión de la cadena de valor.....	88
4.9. Liderazgo gremial .....	90
<b>OSPINAS Y LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL</b> .....	<b>92</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>105</b>



El presente documento es nuestro segundo ejercicio de reporte de sostenibilidad anual, y se elaboró bajo los lineamientos del *Global Reporting Initiative (GRI)* en su versión G4 opción de conformidad Esencial (core) y siguiendo la Guía Sectorial de *Construction and Real Estate*. Presenta la información del desempeño en sostenibilidad de **Ospinas** entre el 1 de enero de 2016 y 31 de diciembre de 2016. Este informe, a su vez, corresponde a nuestra segunda Comunicación de Progreso como miembro del Pacto Global de las Naciones Unidas.



## II. Carta del Presidente



En el ejercicio de reportar por segundo año consecutivo nuestros avances y logros en materia de desarrollo sostenible relacionado con el año 2016, el balance es bastante positivo. Por un lado, afianzamos cada vez más el desarrollo de nuestra Estrategia de Sostenibilidad de cara a los tres ejes estratégicos y cinco de soporte que la orientan para ser cada día más una compañía Socialmente amigable, Económicamente rentable y Ambientalmente sostenible. Por otro lado, vimos con mucha satisfacción cómo fue de bien recibida nuestra primera Memoria de Sostenibilidad, correspondiente al año 2015, por nuestras partes interesadas, razón que nos sigue impulsando a trabajar cada vez más fuerte y organizados en ése sentido. La Sostenibilidad ha permeado a nuestra compañía y se ha convertido en un foco estratégico de gestión para nosotros ya que hemos entendido y evidenciado el impacto que tiene a lo largo de toda nuestra Cadena de Valor. Por esta razón la gestionamos como parte integral de nuestra estrategia como compañía.

Adicionalmente quiero aprovechar para mencionar que este es nuestro segundo año como miembros adscritos al Pacto Global de las Naciones Unidas, recalcando nuestro apoyo y compromiso con sus diez Principios. En este periodo de tiempo hemos socializado estos principios, los cuales están enmarcados en derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción, con todos los colaboradores de Ospinas y hemos desarrollado un gran número de actividades para promoverlos y, más que eso, vivirlos, haciendo de ellos temas clave en la agenda de Ospinas.

Nuestros principales logros en el 2016 fueron la apertura de proyectos representativos como Plaza Central y Hotel Hyatt, el desarrollo de nuestro primer ejercicio de voluntariado corporativo de la mano de Hábitat para la Humanidad, llegar a comunidades y tener en cuenta sus necesidades y expectativas.

Para que la lectura de este reporte sea lo más clara

posible, vale la pena mencionar de nuevo cuál es ése gran propósito estratégico que nos mueve de cara al desarrollo sostenible: Crear desarrollos inmobiliarios que contribuyan positivamente a una transformación urbana sostenible, y para lograrlo trabajamos en tres ejes de gestión estratégicos:

- Diseños urbanos sostenibles
- Construcciones eco-eficientes,
- Inversión social en mejoramiento de infraestructura y equipamientos urbanos

Y cinco de soporte:

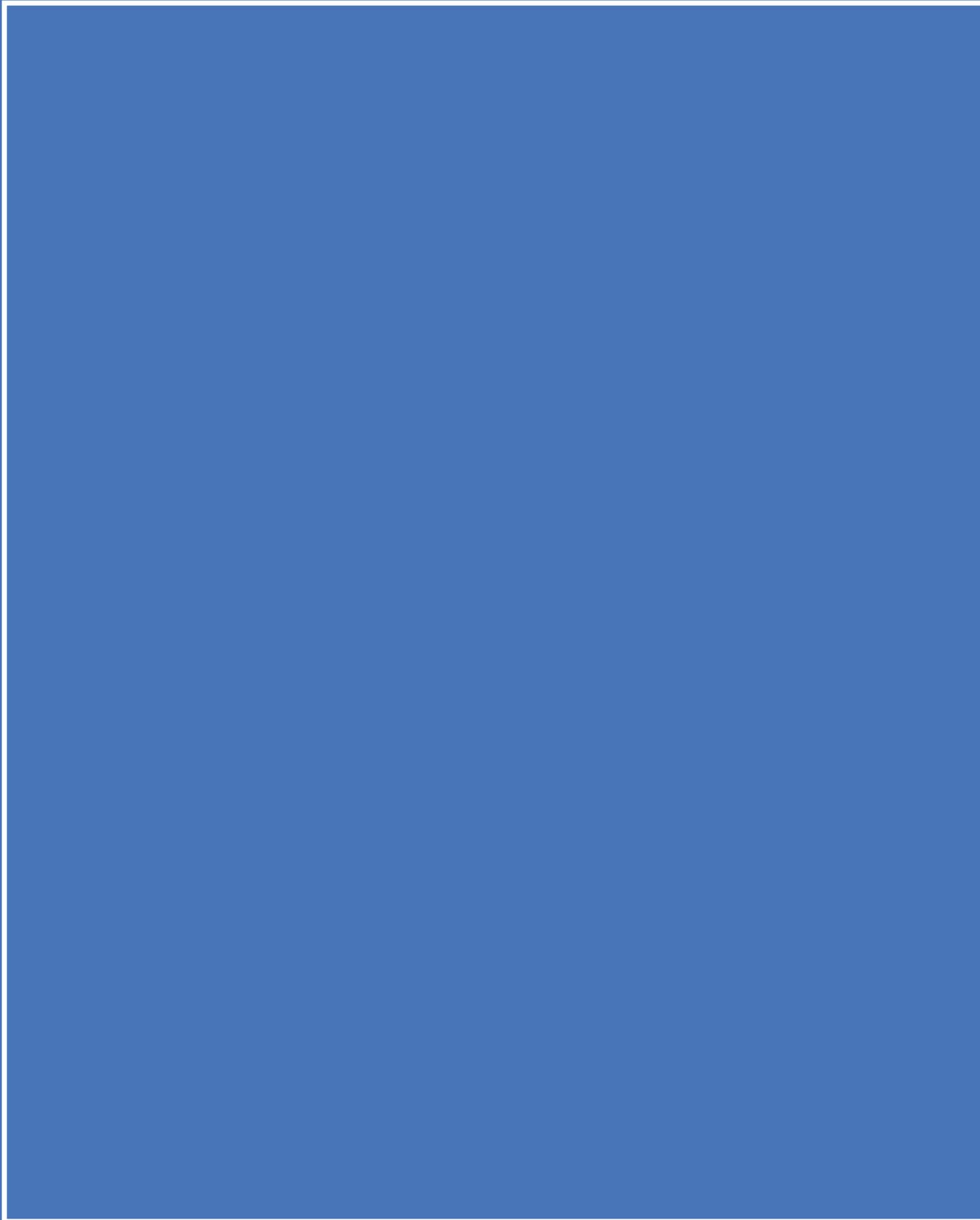
- La gestión del talento humano
- El fortalecimiento de nuestra participación gremial
- La satisfacción del cliente
- La gestión de riesgos sociales y ambientales en nuestros proyectos
- La correcta gestión de la cadena de valor a lo largo de nuestros desarrollos inmobiliarios

Como lo mencioné el año pasado, estos son nuestros principales retos y focos de acción a mediano y largo plazo en materia de sostenibilidad, sumado a las iniciativas que de ellos se deriven.

Ya hemos dado algunos pasos firmes en este campo y los primeros resultados han sido positivos. Tenemos la camiseta puesta y nuestras altas expectativas sólo hacen que seamos más exigentes y que estemos más comprometidos con nuestro desarrollo sostenible del cual cada uno de nosotros es protagonista.

Cordialmente,

**Juan Pulido**  
Presidente



# CAPÍTULO 1

# PERFIL

## 1.1 ¿QUIÉNES SOMOS?

En **Ospinas** cumplimos 85 años en los cuales nos hemos enfocado en desarrollar, promocionar, gestionar, comercializar y administrar proyectos inmobiliarios *Socialmente amigables*, *Económicamente rentables* y *Ambientalmente sostenibles (SEA)*; innovadores, de alta calidad y en las mejores localizaciones en Colombia y la región.

El enfoque de nuestra gestión como compañía está en las categorías de vivienda, comercio, oficinas, salud, hoteles, logística y renovación urbana.

Nuestra oficina principal se encuentra en Bogotá, y contamos con salas de venta en Cartagena, Santa Marta, Barranquilla, Bogotá, Soacha, Ibagué y Cúcuta.

Sabemos que mediante el conocimiento y la construcción de relaciones de largo plazo creamos valor perdurable para nuestros clientes, inversionistas, dueños de la tierra y accionistas, por medio de alianzas exitosas y soportadas en un equipo motivado que reúne los talentos necesarios.

Nuestro propósito fundamental se centra en que seamos el desarrollador inmobiliario más exitoso de Colombia, reconocido por la innovación, calidad, valorización y rentabilidad de sus proyectos para sus clientes, accionistas, aliados, e inversionistas. En este sentido trabajamos porque nuestros proyectos se conviertan en referentes positivos de transformación urbana en los mercados en los que operamos con efectos positivos para la sociedad y el ambiente.

### 1.1.1. ¿CÓMO ESTAMOS CONFORMADOS?

#### G4-9 Y 10 TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN

Número de empleados fijos por tipo de contrato y género

DISTRIBUCIÓN X TIPO DE CONTRATO			TOTAL
INDEFINIDO	104	58	58
LABOR CONTRATADA	19	4	4
TERMINO FIJO	3	3	3
<b>TOTAL PLANTA DIRECTA 2016</b>			<b>191</b>

Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y género

DISTRIBUCIÓN X TIPO DE EMPLEADO			TOTAL
DIRECTOS	126	65	191
EN MISIÓN - LABOR	36	15	51
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	1	0	1
<b>TOTAL PLANTA OSPINAS 2016</b>			<b>243</b>

Tamaño de la plantilla por región y género  
(Directos y Temporales)

DISTRIBUCIÓN X REGIÓN	DEPARTAMENTO			TOTAL
REGIÓN ANDINA	Cundinamarca	146	75	221
	Norte de Santander	4	3	7
	Tolima	3	3	6
REGIÓN CARIBE	Atlántico	2	0	2
	Bolívar	4	0	4
	Magdalena	3	0	3
<b>TOTAL PLANTA OSPINAS 2016</b>				<b>243</b>

Total de trabajadores por tipo de contrato  
(Tiempo completo y parcial)

DISTRIBUCIÓN X TIPO DE CONTRATO	TIEMPO COMPLETO	TIEMPO PARCIAL	TOTAL
DIRECTOS	191	0	191
EN MISIÓN - LABOR	50	1	51
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	0	1	1
<b>TOTAL PLANTA OSPINAS 2016</b>			<b>243</b>

## 1.2 NUESTROS PROYECTOS

Durante nuestros **85 años** de historia nos hemos caracterizado por crear, desarrollar, comercializar y administrar proyectos en las categorías de Renovación Urbana, Vivienda, Comercio, Oficinas, Hotelería, y plataformas logísticas.

### PROYECTOS ACTUALES

#### CENTROS COMERCIALES



PLAZA CENTRAL  
BOGOTÁ



VENTURA TERREROS  
SOACHA



ALEGRIA BARRANQUILLA  
BARRANQUILLA

#### PROYECTOS USO MIXTO



PLAZA BOCAGRANDE  
CARTAGENA



USAQUÉN PLAZA · BOGOTÁ

VIVIENDA Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS



RESERVA DE SAN LUIS · CÚCUTA



MALACA · IBAGUÉ



OCOBO · IBAGUÉ



IMPERIAL RESERVADO II · BOGOTÁ



ARBOLEDA DEL PARQUE · BOGOTÁ



CAOBO · SOACHA



BAMBÚ · SOACHA



ZAZUÉ CONDOMINIO · SANTA MARTA



HYATT REGENCY · CARTAGENA



h2 CONDOMINIO · CARTAGENA

G4-12 DESCRIPCIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO DE LA ORGANIZACIÓN

# CADENA DE VALOR



## Nuestra Cadena de Valor está compuesta de la siguiente manera

- **Procesos Estratégicos:** Son aquellos definidos por la compañía que direccionarán y definirán los prioridades de acuerdo con la estrategia corporativa con los siguientes procesos: originación de proyecto, planeación estratégica, alianzas estratégicas, planeación financiera.
- **Procesos Misionales:** Comprende las líneas de negocio de la compañía, teniendo como entrada información para la generación de proyectos o inversionistas que estén interesados en la compañía para el desarrollo de proyectos o servicios. Para esto definimos los procesos descritos a continuación: Planeación de Proyectos, Mercadeo y Publicidad, Gestión de Proyectos, Comercialización de Proyectos, Gestión de Entregas y Posventa, Gestión de Activos y Servicio al Cliente. Estos procesos están interrelacionados de acuerdo a la línea de negocio que se defina por cada proyecto o servicio.
- **Procesos de Apoyo:** Son aquellos que contribuyen con el desarrollo de los objetivos apoyando las necesidades de los procesos misionales. Los procesos de apoyo definidos son: Comunicaciones y Sostenibilidad, Gestión Financiera, Gestión Tecnológica, Gestión Administrativa, Gestión de Trámites y Cartera, Talento Humano, Gestión Jurídica, Gestión de Procesos y Auditoría Interna.



## 1.4 PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS

Buscando promocionar e incentivar nuestra sostenibilidad nos involucramos en diferentes iniciativas nacionales e internacionales propendiendo por una participación activa que contribuya a elevar los estándares de calidad de nuestros proyectos y de la industria.

- **Consejo Colombiano de Construcción Sostenible (CCCS):** Como uno de los miembros fundadores del Consejo hacemos parte del comité de Política Pública buscando apoyar la formulación de políticas de producción y consumo para la industria. De esta manera alineamos las nuevas políticas dentro de la práctica empresarial gracias a nuestro conocimiento y experiencia.
- **Pacto Global:** Como muestra de nuestro compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social, en 2015 nos vinculamos al Pacto Global de las Naciones Unidas buscando alinear nuestra estrategia a sus diez principios relacionados con derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción. En 2016 emitimos nuestra primera Comunicación de Progreso (COP) a Naciones Unidas dentro de nuestra primera Memoria de Sostenibilidad.
- **Camacol:** Con la Cámara Colombiana de la Construcción participamos en el Comité de Responsabilidad Social buscando generar proyectos que se trabajen a nivel de Comité y que aporten a la creación y al desarrollo del sector.



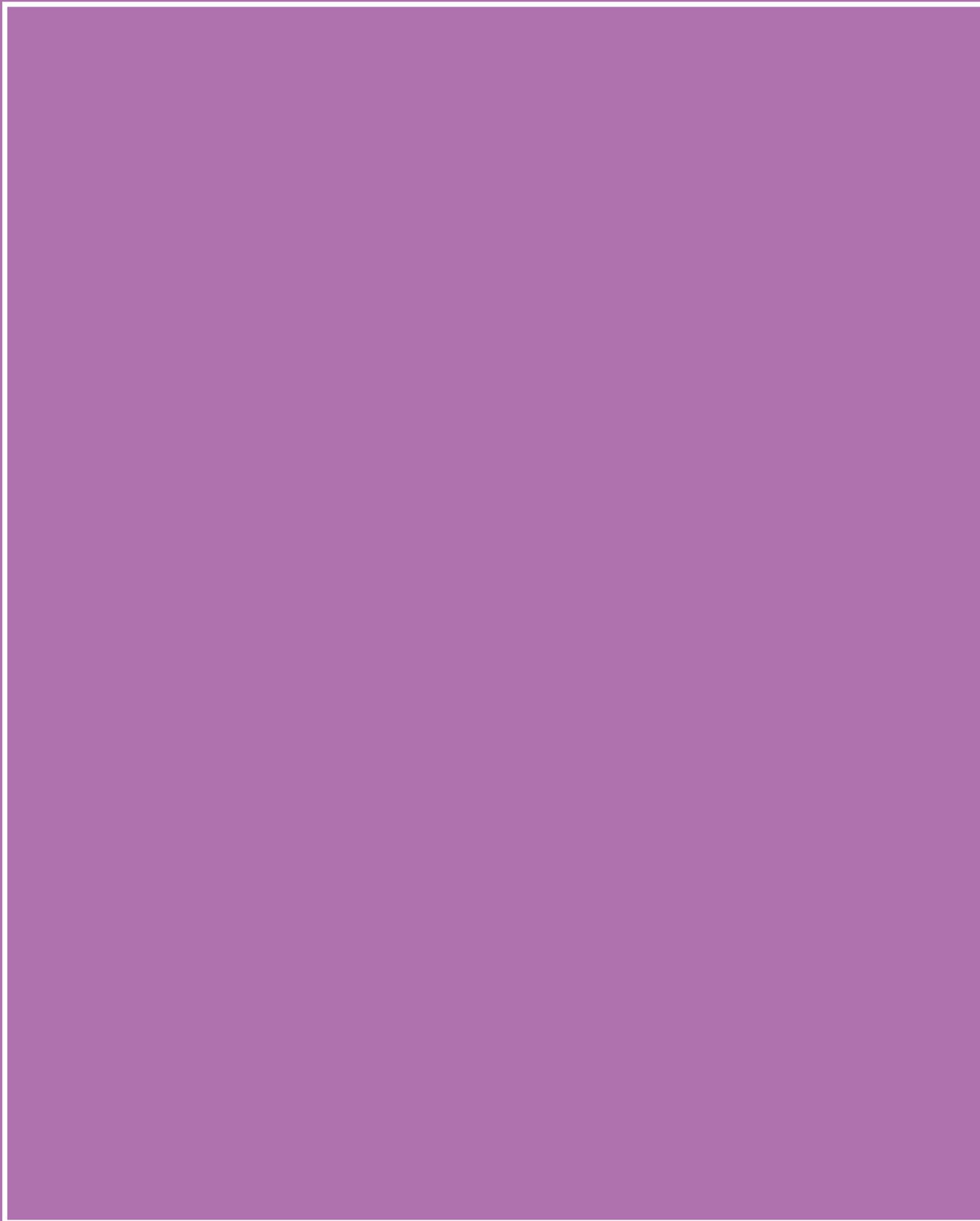
## 1.5. PREMIOS, RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES

Pre certificación LEED® Core and Shell, para el centro comercial Plaza Central. La certificación LEED® Core and Shell evalúa el proyecto desde una perspectiva global, incluyendo aspectos de programación, diseño, construcción y operación. El sistema de certificación se basa en tres elementos. El primero son los requerimientos mínimos del programa, estos son aspectos que el edificio debe cumplir para ser elegible a optar por una certificación LEED; el segundo son los prerrequisitos que son aspectos de obligatorio cumplimiento que deben cumplir todos los proyectos que busquen la certificación LEED BD&C, y el tercero son los créditos que son aspectos opcionales por medio de los cuales se otorgan puntos.



Plaza Central Centro Comercial cuenta con la pre-certificación LEED® Core and Shell

\*LEED: Liderazgo de energía y diseño medio ambiental, por sus siglas en inglés



# **CAPÍTULO 2**

LA SOSTENIBILIDAD  
**EN OSPINAS**

## 2.1 INVOLUCRAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

Desde que iniciamos el desarrollo de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, la relación constante y fluida con nuestras partes interesadas ha sido un aspecto fundamental y protagonista en cada uno de los logros alcanzados. Nuestros grupos de interés prioritarios están identificados como: colaboradores, gremios, junta directiva, clientes, proveedores, diseñadores y socios de proyectos.

Para la comunicación y el relacionamiento con cada uno de ellos, contamos con diferentes canales a través de los cuales mantenemos una comunicación constante teniendo siempre en cuenta sus opiniones y necesidades. Esta filosofía de constante comunicación nos permite anticiparnos a nuestras acciones como Compañía velando siempre por mantener una comunicación transparente, verás y asertiva.

GRUPO DE INTERÉS	DESCRIPCIÓN	MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO
COLABORADORES	Empleados de Ospinas, profesionales de carreras administrativas, con experiencia en diversas industrias y con vinculación laboral directa e indirecta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Café en Presidencia (mensual)</li> <li>- Buzón de sugerencias (permanente)</li> <li>- Intranet (permanente)</li> <li>- Boletín interno (cuatrimestral)</li> <li>- Conversatorios (según necesidad)</li> <li>- Correo electrónico (permanente)</li> <li>- Reuniones semestrales</li> <li>- Carteleras (permanente)</li> </ul>
GREMIOS	Entidades con las cuales nos relacionamos buscando el desarrollo del sector y de la compañía (Camacol y el Consejo Colombiano de Construcción Sostenible).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación en reuniones y grupos de trabajo (permanente)</li> <li>- Correo electrónico (permanente)</li> </ul>
JUNTA DIRECTIVA	Es el máximo órgano administrativo de la compañía. Su función principal consiste en determinar las políticas de gestión y desarrollo, así como controlar que la administración cumpla y se ajusten a las políticas establecidas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones de Junta Directiva (mensual)</li> <li>- Asamblea General (anual)</li> <li>- Actas de reunión (mensual)</li> </ul>

<p><b>CLIENTES VIVIENDA</b></p>	<p>Personas compradoras e inversionistas de nuestros proyectos de vivienda.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo electrónico (permanente)</li> <li>- Chat (permanente)</li> <li>- Sitio Web de Clientes</li> <li>- Newsletter corporativo (trimestral)</li> </ul>
<p><b>CLIENTES COMERCIO</b></p>	<p>Comerciantes, compradoras e inversionistas de nuestros desarrollos comerciales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo electrónico (permanente)</li> <li>- Chat (permanente)</li> <li>- Sitio Web de Clientes</li> <li>- Newsletter corporativo (trimestral)</li> </ul>
<p><b>PROVEEDORES</b></p>	<p>Grupo de personas que trabajan con alta calidad y conocimiento técnico, dispuesto a proveer soluciones adecuadas a nuestros proyectos con un acompañamiento permanente, incluso una vez entrada en operación de proyectos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización periódica de productos innovadores en el mercado por medio de la gestión del conocimiento (permanente)</li> <li>- Reuniones (permanente)</li> </ul>
<p><b>DISEÑADORES</b></p>	<p>Grupo de personas que trabajan con alta calidad y conocimiento técnico, dispuesto a proveer soluciones adecuadas a nuestros proyectos con un acompañamiento permanente, incluso una vez entrada en operación de proyectos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comités de revisión (permanente)</li> </ul>
<p><b>SOCIOS</b></p>	<p>Grupo de personas con los cuales desarrollamos nuestros proyectos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones y comités de proyectos (permanente)</li> </ul>

## 2.2 MATERIALIDAD

Al identificar inicialmente nuestros asuntos materiales, los cuales están fielmente ligados a nuestra Estrategia Corporativa, nos dimos a la tarea de priorizarlos para poder atenderlos de la mejor manera posible encaminando de la forma correcta los diversos recursos de la Compañía.

Con el resultado de este análisis construimos nuestra materialidad expresada en la siguiente matriz, la cual condensa muchas de las tácticas que hacen parte de nuestros tres ejes estratégicos y cinco de soporte:



### 2.3. GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD EN OSPINAS

Parte de la filosofía y del éxito de Ospinas está en que nuestros desarrollos inmobiliarios sean Socialmente amigables, Económicamente rentables y Ambientalmente sostenibles, principios que llamamos SEA, y que están alineados con el triple impacto de nuestra gestión (social, económico y ambiental).

Este es el norte que en 2016 encaminó nuestras acciones teniendo en cuenta que desde estos aspectos es que generamos los impactos más relevantes como Compañía y que significan las principales oportunidades para avanzar en nuestra responsabilidad social empresarial.

#### Los asuntos más estratégicos para nuestro negocio y su sostenibilidad son:

- Diseños Urbanos Sostenibles
- Construcciones Eco-eficientes
- Inversión Social en Infraestructura y Equipamientos Urbanos

Estos tres ejes que demarcan nuestra estrategia responden a nuestro objetivo macro que es desarrollar proyectos inmobiliarios que aporten a una *transformación urbana sostenible*.

Como complemento de estos tres ejes principales, gestionamos de igual manera otros temas relevantes como:

- La gestión de riesgos sociales y ambientales en los entornos de nuestros proyectos
- El liderazgo gremial
- El talento humano
- La correcta gestión a lo largo de toda la cadena de valor de nuestros desarrollos inmobiliarios
- La satisfacción de nuestros clientes.

Hemos sido testigos de que al gestionar estos asuntos estratégicos y de soporte tenemos impactos positivos en nuestros colaboradores, clientes, en la sociedad y en el medio ambiente.



**CAPÍTULO 3**  
LOS FUNDAMENTOS  
**DE NUESTRA**  
SOSTENIBILIDAD

## 3.1 GOBIERNO CORPORATIVO Y ÉTICA

En Ospinas velamos por el cumplimiento de los más altos estándares de ética y mejores prácticas de nuestro sector. Por eso, nuestra estructura de gobierno está estructurada y regida por principios y valores que movilizan a toda la Organización hacia este fin.

Por un lado, nuestra Oferta de Valor busca desarrollar, promocionar, gestionar, comercializar y administrar proyectos inmobiliarios Socialmente Amigables, Económicamente Rentables y Ambientalmente Sostenibles, innovadores, de alta calidad y en las mejores localizaciones en Colombia y la región; participando en las categorías de vivienda, comercio, oficinas, salud, hoteles, logística y renovación urbana.

Así, mediante el conocimiento y la construcción de

relaciones de largo plazo creamos valor perdurable para nuestros clientes, inversionistas, dueños de la tierra y accionistas, por medio de alianzas exitosas y soportadas en un equipo motivado que reúne los talentos necesarios.

Por otro lado, nuestro Propósito Fundamental es ser el desarrollador inmobiliario más exitoso de Colombia reconocido por la innovación, calidad, valorización y rentabilidad de sus proyectos para sus clientes, accionistas, aliados, e inversionistas. Cada uno de nuestros proyectos genera referentes positivos de transformación urbana en los mercados en los que operamos con efectos favorables para la sociedad y el ambiente.

Adicionalmente nuestros valores institucionales son la base de nuestra gestión:

**INNOVACIÓN**  
**COMPROMISO TOTAL  
CON EL CLIENTE**  
**SOLIDEZ CONCEPTUAL Y  
TECNOLÓGICA**  
**INTEGRIDAD**

**AGILIDAD Y  
FLEXIBILIDAD**  
**RESPONSABILIDAD  
CON EL ENTORNO Y  
SOCIEDAD**  
**EXCELENCIA**

### **GRI G4-56** Valores, principios estándares y normas de la organización

En Ospinas contamos con los códigos y estándares reglamentarios tales como: Reglamento Interno de Trabajo, el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, descriptivos de cargos -cada uno con su

manual de funciones y procesos inherentes a cada uno de ellos-, Política de Compensación, Política de Beneficios y contamos con procesos y procedimientos de Talento Humano.

## Estructura de gobierno

### GRI G4-34

**Asamblea de Accionistas:** Este es el máximo órgano social de la Organización el cual cuenta con plenas facultades para dirigir y decidir los temas de mayor trascendencia de la Sociedad. Está conformada por el número total de accionistas inscritos en el libro de acciones, quienes participan por si mismos o representados por su apoderado o representantes legales, conforme con lo definido en los estatutos de la Sociedad y la ley.

**Junta Directiva:** Responsable de la toma de decisiones sobre cuestiones sociales, ambientales y económicas de la Compañía. La Junta Directiva está conformada por cinco miembros principales y cinco miembros suplentes. Los miembros de la Junta Directiva designan al Presidente y al Vicepresidente. Sus reuniones son mensuales.

#### **Comités con participación de miembros de la Junta Directiva:**

- **Comité de Proyectos:** es el encargado de revisar los proyectos que está ejecutando la Compañía. Allí se presenta un comparativo del proyecto como fue concebido inicialmente, las condiciones actuales y el cierre estimado de cada uno de los proyectos con los diferentes indicadores de rentabilidad. Está integrado por cinco miembros de la Junta Directiva, el Presidente de la Compañía y el Vicepresidente de Desarrollo. Estas reuniones son semestrales.

- **Financiero:** Es el responsable de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas. Está compuesto por seis miembros de la Junta Directiva, y colaboran el Presidente de la compañía, el Vicepresidente de Desarrollo, el Gerente Financiero y la Directora de Contabilidad. Estas reuniones son bimestrales.
- **Talento Humano:** Es el encargado de organizar la planeación, organización y desarrollo del capital humano y sus competencias. Allí se presentan diversas iniciativas de mejoramiento interno. Está integrado por cinco miembros de la Junta Directiva, el Presidente de la Compañía, el Vicepresidente de Desarrollo y el Gerente de Talento Humano. Estas reuniones son semestrales.
- **Auditoría:** Es el encargado de revisar las operaciones administrativas y financieras de la Compañía. Establece las políticas, planes y procedimientos y sus controles. Está integrado por cinco miembros de la Junta Directiva, el Presidente de la Compañía, el Vicepresidente de Desarrollo y la Auditora. Estas reuniones son semestrales.
- **Comité Ejecutivo:** Participan el Presidente, los Vice Presidentes y Gerentes que dependen directamente de la Presidencia. En este espacio se presentan semanalmente temas de relevancia organizacional incluyendo el control de los proyectos, el acumulado de ventas de la Compañía y se revisa el presupuesto frente a su ejecución. Aquí se estudian las propuestas de las diferentes áreas de la empresa. Estas reuniones son semanales.

## 3.2 RENTABILIDAD Y CRECIMIENTO

### ¿Por qué es importante para nosotros?

El crecimiento con rentabilidad es la premisa fundamental que tenemos en cuenta en todo momento para garantizar la sostenibilidad de la compañía en el largo plazo y poder generar valor a los accionistas.

En Ospinas buscamos apalancar nuestro crecimiento con una clara estrategia fundamentada en la satisfacción de las necesidades de sus clientes, accionistas, aliados e inversionistas.

La estructuración de proyectos inmobiliarios que cumplan con altos estándares de calidad, innovación y potencial valorización son fundamentales para contar con una masa crítica de clientes que nos permita crecer en el largo plazo. Adicional a esta masa crítica, es importante que los accionistas, aliados e inversionistas reciban un retorno que se ajuste al nivel de riesgo asumido y que se vea reflejado de manera directa en una rentabilidad que supere su costo de oportunidad generando de esta manera valor económico agregado.

### ¿Cómo lo gestionamos?

Contamos con equipos de estructuración de proyectos idóneos, que trabajan en todo momento con un claro lineamiento estratégico que propende por defender los intereses de los diferentes grupos de interés de la compañía (clientes, accionistas, aliados e inversionistas).

Adicionalmente, tenemos una clara estrategia de diversificación en aspectos tales como: modalidad del proyecto (venta y renta), localización, estrato.

### Nuestros retos están enfocados en:

- Consolidar una masa crítica de proyectos que nos permita ser sostenible en el largo plazo.
- Ser reconocidos como uno de los más importantes desarrolladores inmobiliarios del país.
- Estructurar proyectos que sean referente en cuanto a innovación y sostenibilidad, creando beneficios directos para las ciudades en los cuales sean desarrollados.
- Seguir consolidando relaciones de largo plazo con los diferentes inversionistas.

En Ospinas gestionamos la sostenibilidad del desempeño económico bajo tres pilares: Proyectos en las mejores localizaciones, su desarrollo y el capital humano más competente, buscando desplegar el modelo de Hold & Lease.

### Localización

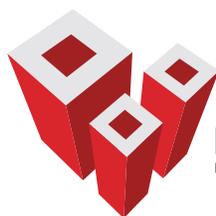
- Desarrollamos sistemas y metodologías para identificar los lugares con mayor potencial de

desarrollo para nuestros proyectos.

- Administramos nuestra red de contratos estratégicos para generar proyectos innovadores.

#### *Desarrollo de proyectos*

- Generamos las mejores alianzas estratégicas a través de ColValor, buscando adoptar las mejores prácticas internacionales en planeación, desarrollo y gestión de proyectos inmobiliarios en diversos usos.
- Buscamos asociarnos con los mejores constructores para desarrollar cada uno de los proyectos de la compañía.
- Ampliamos nuestro esquema de negocio pasando del modelo de venta a renta de los proyectos comerciales.
- Multiplika filial de Ospinas que se encarga de administrar activos de la compañía o de terceros a nivel de operación, gestión inmobiliaria y de inversión- se fortalece con la exitosa gerencia de Titán centro comercial y empresarial, el centro comercial Plaza Bocagrande y el centro comercial Plaza Central, entre otros.



**MULTIPLIKA**  
UNA EMPRESA DE OSPINAS & CÍA S.A.

- Gerencia y control financiero de los proyectos velando por el cumplimiento de la tesis de inversión.



## 3.3 GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

### ¿Por qué es importante para nosotros?

Porque el talento humano es la pieza fundamental de la operación del negocio y del cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización. Contar con las personas correctas en los cargos correctos aseguran posicionar a la compañía como uno de los más destacados desarrolladores inmobiliarios del país y permiten la expansión exitosa en líneas de negocio desconocidas y el crecimiento eficiente que permita garantizar la sostenibilidad a lo largo del tiempo de la empresa.

Uno de los principales objetivos de la gestión de talento humano es vincular, entrenar y mantener al mejor capital humano posible y brindarle condiciones favorables en la mayor cantidad de dimensiones posibles de forma tal que pueda ver proyectado su desarrollo profesional y personal con nosotros y que pueda encontrar un balance entre su vida personal y laboral.

### ¿Cómo lo gestionamos?

Gestionamos el talento humano a través de un modelo de competencias enmarcando todos los procesos dentro de este esquema desde el proceso de reclutamiento hasta el proceso de desvinculación, monitoreando el desempeño y el bienestar percibido para alcanzar los objetivos establecidos por el área, brindándole las herramientas necesarias para garantizar una ejecución exitosa de sus funciones y buscando mantener un ambiente laboral óptimo.

Los procesos principales que administramos se describen a continuación:

- **Reclutamiento y selección:** Las fuentes de reclutamiento empleadas para vincular al mejor talento a la organización constan de bases de personal directo que es promovido de cargo, referidos de personal vinculado, bases de datos internas, convenios con universidades y motores de búsqueda como El Empleo, Computrabajo y LinkedIn. El proceso de selección está basado en el modelo de competencias, incluye pruebas psicotécnicas, entrevista por incidente crítico, entrevistas técnicas, pruebas de conocimientos, assessment center y referenciación.
- **Capacitación:** El personal nuevo cuenta con un proceso de inducción donde conoce las particularidades de la Organización y las responsabilidades básicas de su cargo. Con base en su evaluación de selección y las necesidades identificadas en sus primeros meses de trabajo se incorpora en un proceso de cierre de brechas entre el perfil ideal de su cargo y el perfil deseado a través de capacitaciones formales para el desarrollo de competencias blandas y duras.
- **Gestión de desempeño:** Anualmente evaluamos el desempeño del 100% de la planta a través de matrices de ejecución basado en su gestión frente a los objetivos planteados. El ejercicio viene acompañado de una retroalimentación con su jefe directo y el plan de trabajo para el nuevo año.

**GRI G4-LA11** Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y categoría profesional

En el 2016 realizamos evaluaciones de medición de competencias 360° para los niveles Gerentes, Directores, Coordinadores y Jefes de Salas de Venta, distribuidas de la siguientes manera:

<b>NIVELES DE CARGO</b>	<b>MUJERES</b> 	<b>HOMBRES</b> 	<b>TOTAL PERSONAS EVALUADAS</b>
Jefes de Sala de venta	2	3	5
Coordinadores	27	15	42
Directores	11	12	23
Gerentes	3	5	8
	<b>43</b>	<b>35</b>	<b>78</b>

De igual forma se llevó a cabo la medición desempeño a través de indicadores de Gestión, distribuida de la siguiente manera:

<b>NIVELES DE CARGO</b>	<b>MUJERES</b> 	<b>HOMBRES</b> 	<b>TOTAL PERSONAS EVALUADAS</b>
Auxiliares	18	11	29
Analistas	30	16	46
Coordinadores	28	11	39
Ejecutivos Com.	6	1	7
Directores	12	13	25
Gerentes	6	5	11
Vicepresidentes	0	5	5
Presidentes	0	1	1
	<b>100</b>	<b>63</b>	<b>163</b>

## 3.3 GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

- **Desarrollo:** Con base en la evaluación de desempeño se identifican los altos potenciales de la organización, se diligencian las fichas de desarrollo y se establece el plan de carrera para ellos. Respecto a los cargos críticos se identifican los posibles sucesores se calibran las brechas y se establece el proceso de cierre de las mismas calculando inversión en tiempo y en recursos económicos.
- **Bienestar:** El personal vinculado a la compañía accede a la plantilla de beneficios la cual busca brindar un equilibrio entre la vida laboral y la vida personal, generando un mecanismo de retención. La plantilla consta de beneficios como: horario flexible (condicionado), día de cumpleaños libre, una tarde libre al mes; auxilio académico (condicionado), seguro de vida, auxilio para medicina prepagada o plan complementario de salud, días libres de calamidad doméstica, matrimonio, auxilio monetario de calamidad doméstica (condicionado), auxilio monetario de nacimiento de hijos. De igual forma a lo largo del año se adelantan actividades de integración y dispersión: torneos deportivos, capacitaciones no formales, eventos familiares, celebraciones en días especiales.
- **Compensación y beneficios:** La organización es responsable de remunerar al personal con base en las políticas salariales las cuales se fundamentan en estudios del mercado (competitividad externa) y bandas salariales por nivel y cargo establecidas bajo la metodología de puntos (equidad interna). Adicionalmente el personal cuenta con una bonificación anual con base en su cumplimiento de indicadores (gestión de desempeño) y su nivel organizacional. Por último, la Alta Dirección cuenta con un sistema de bonificación a largo plazo que busca generar retención y alineación de esfuerzos para cumplir objetivos organizacionales.
- **Comunicaciones Internas:** La Gerencia de Talento Humano está encargada de administrar el modelo de comunicación interna a través de los diferentes canales para garantizar que la información necesaria para el funcionamiento de la compañía fluya de forma oportuna y con el contenido necesario. Esto se realiza a través de medios como: Intranet, correo corporativo, boletines impresos, reuniones primarias, reuniones globales, línea de comunicación directa con Presidencia, reuniones de divulgación de temas de interés, buzones de sugerencias para realizar recomendaciones, observaciones o incluso denuncias anónimas Este proceso es apoyado integralmente por la Dirección de Comunicaciones y Sostenibilidad.
- **Estrategia corporativa:** Se realiza la coordinación del proceso de seguimiento al cumplimiento de la estrategia, articulando la gestión de la Organización con el acompañamiento de consultores expertos en la materia y supervisando el seguimiento a la implementación de la estrategia a través del modelo de gestión bajo la metodología del Balanced Scorecard (BSC).

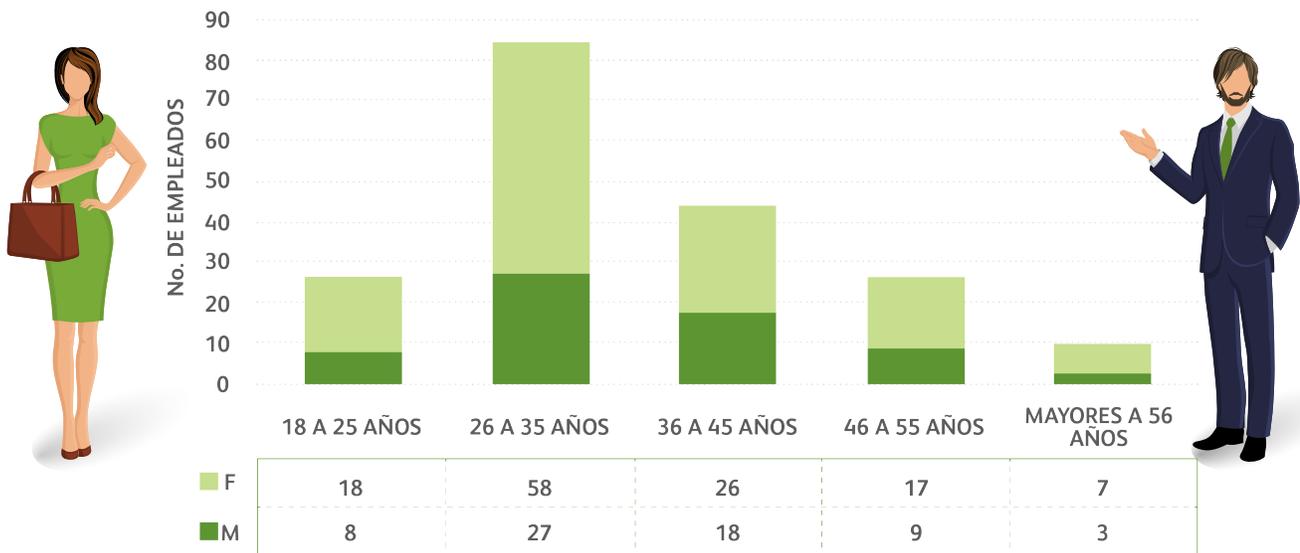
Relacionado con las normas legales, tenemos la afiliación del personal a seguridad social por prestación de servicios, vinculación de personal extranjero, inspecciones de puestos de trabajo, fuero por maternidad, y descuentos tributarios relacionados con la vinculación laboral de acuerdo a la última reforma tributaria. La compañía cumple a cabalidad con los lineamientos vigentes en materia de obligaciones laborales cobijados en el código sustantivo del trabajo, de igual forma

se implementan las leyes, decretos y circulares expedidas por el ministerio de trabajo y las autoridades competentes no solo en materia laboral sino tributaria y social. Por su parte, el Comité de Convivencia de Ospinas busca ofrecer un ambiente de trabajo justo para todos los colaboradores.

En el 2016, tuvimos una rotación media de 11 %

**G4-LA1**

Todos los contratos fueron a término indefinido.



## 3.3 GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

### ¿Qué hicimos en 2016?

Durante el 2016 seguimos desarrollando nuestro programa de capacitación que conto con los siguientes programas:

- **Programa de Capacitación en Ingles:** Seguimos nuestro ciclo de formación en el dominio de este idioma, contando con un promedio de 22 estudiantes por semestre, entre niveles de 1 al 10, para el segundo semestre queremos resaltar la culminación del programa para 3 colaboradores.
- **Programa de capacitación en paquete Office (Excel):** Para esta capacitación contamos con la participación de 19 personas, con el propósito de desarrollar y afianzar habilidades en el dominio de esta herramienta en los diferentes niveles (básico, intermedio y avanzado).
- **Seminarios de Actualización Técnica:** Contamos con diferentes seminarios y un total de 19 asistentes, dentro de los cuales destacamos : Actividad 3Edificadora I y II Semestre , Seminario Especializado de Propiedad Horizontal, Foro Internacional Construverde, Diplomado Niif Plenas y Seminario Tributario. Cada una de estas capacitaciones están alineadas con el con el desarrollo y fortalecimiento de competencias aplicadas a la dinámica de la organización.

- **Seminarios Mercadeo y Publicidad:** 5 personas tuvieron la oportunidad de participar en diferentes seminarios con temáticas relacionadas a esta área, buscando estar alineados con las ultimas prácticas y tendencias en el sector.



**G4-LA9.**

Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.

**Indicadores de desarrollo - capacitación**

<b>CAPACITACIÓN 2016</b>	<b>MUJERES</b> 	<b>HOMBRES</b> 
Cubrimiento capacitación por genero	16.8%	11.5%
<b>Cubrimiento total de la planta</b>	<b>28.3%</b>	

**Indicadores de desarrollo – capacitación  
distribución por nivel de cargo**

<b>CAPACITACIÓN 2016 CUBRIMIENTO POR NIVEL DE CARGO</b>	 	<b>PROMEDIO HORAS DE CAPACITACIÓN</b>
Auxiliares	8	52
Analistas	14	63
Asesores Comerciales	2	28
Ejecutivos Comerciales	1	80
Coordinadores	17	50
Directores	6	55
Gerentes	3	43
Vicepresidentes	2	28
Presidente	1	10
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>45.4</b>

**Indicadores de desarrollo – rotación distribución por  
género (retiros voluntarios)**

<b>ROTACIÓN 2015</b>	<b>MUJERES</b> 	<b>HOMBRES</b> 
Rotación por Genero	9.4%	7.9%
<b>Rotación General</b>	<b>17.3%</b>	

## 3.3 GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

### Medición de Competencias 360°:

Uno de los retos que teníamos para el 2016, era ampliar la medición de competencias 360° a la mayor cantidad de colaboradores, reto que se cumplió. Realizamos evaluaciones de medición de competencias 360° para los niveles Gerentes, Directores, Coordinadores y Jefes de Sala de Ventas.

Esta medición se llevó a cabo por medio de un consultor externo, garantizando la confidencialidad de las votaciones y de la información. Se realizaron 647 encuestas de forma presencial y web, los resultados obtenidos en términos generales son favorables, aún persiste una brecha del 15.7%, representada en competencias como Desarrollo de Otros, Dirección de Personas y Liderazgo.

### Encuesta de Clima:

El 2016 marcó un hito para la medición de clima, pues el resultado obtenido (84.7%) ha sido el resultado más alto en los últimos 5 años. Sin duda esto obedece al trabajo que se ha venido realizando a lo largo de este tiempo y a las nuevas prácticas y beneficios que ha introducido la compañía. Para el 2016 persisten las variables; Sentido de pertenencia como la que mayor puntuación presento con un 96% y la variable con mayor oportunidad de mejora sigue siendo el flujo de comunicación entre áreas con un 70.6%, esta última a pesar que presento un incremento respecto al 2015, sigue siendo un tema que concentra nuestros esfuerzos.

### Retos

- Para el 2017 tenemos como meta incorporar una herramienta de medición de desempeño con el fin de garantizar la confiabilidad de los datos registrados y el oportuno seguimiento al cumplimiento de los objetivos establecidos.
- Es importante para la compañía aumentar el nivel de satisfacción interna, buscando mejorar el puntaje obtenido en clima laboral
- Tenemos como objetivo principal implementar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para garantizar unas condiciones optimas en espacios físicos y formas de trabajo que mitiguen o eliminen el riesgo de accidentes laborales y enfermedades profesionales.
- Adicionalmente tenemos como objetivo aplicar la encuesta de riesgo psicosocial para identificar los factores que pudieran incidir en efectos adversos para los funcionarios de Ospinas originados por condiciones laborales.
- Buscamos de igual forma cerrar las brechas de competencias entre los perfiles ideales y los perfiles reales de los funcionarios, garantizando de esta manera el poder contar con el personal adecuado para el cumplimiento de los objetivos de Ospinas.
- Por ultimo a través de los planes de carrera, programas de bienestar, y como resultado de las intervenciones salariales que se han adelantado buscamos disminuir los índices de rotación y aumentar los índices de movilidad interna.



Equipo Comercial Ospinas & Cía S.A. - Evento Apertura Plaza Central Centro Comercial

## 3.4 ESTRATEGIA INTERNA DE RECICLAJE

En 2016 la Gerencia Administrativa se vinculó activamente a la Estrategia de Sostenibilidad Corporativa con el desarrollo e implementación de una estrategia de reciclaje con la cual garantizáramos que nuestros desperdicios contaran con una óptima disposición final en beneficio del cuidado del medio ambiente.

Este plan de trabajo se gestiona desde que inicia el proceso de compra de los materiales por parte de la administración y el uso responsable en la distribución de los mismos. También se desarrollaron campañas que buscaron sensibilizar de todos los colaboradores de Ospinas, y visitantes de las oficinas, frente al buen uso de los recursos como el agua, la energía y la correcta disposición de los residuos.

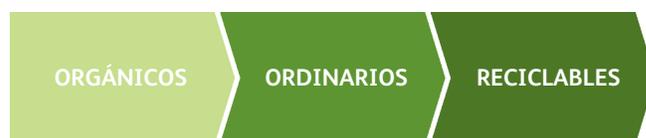
### DESARROLLO ESTRATEGIA DE RECICLAJE

El camino de esta estrategia de reciclaje inició con una serie de diagnósticos y caracterización de nuestros residuos, de la mano de nuestros aliados en este tema, Eco Works. En este ejercicio se analizó a fondo y durante varios días el comportamiento y uso de los diferentes contenedores de residuos, el manejo y la disposición final de los mismos.



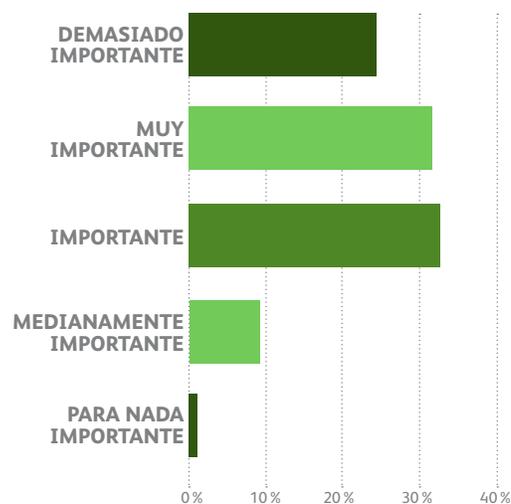
Este estudio permitió identificar varias oportunidades en nuestra gestión:

- Definir y establecer una caracterización de los residuos que producimos a diario.



- Entender qué tan importante es para los colaboradores de la compañía reciclar, dando como respuesta que un 90% lo considera importante.

### ¿QUÉ TAN IMPORTANTE ES RECICLAR?



De acuerdo a los resultados anteriores en el mes de mayo se llevó a cabo el desarrollo y la implementación de la estrategia de reciclaje, la cual ha tenido muy buena acogida obteniendo resultados bastante positivos.

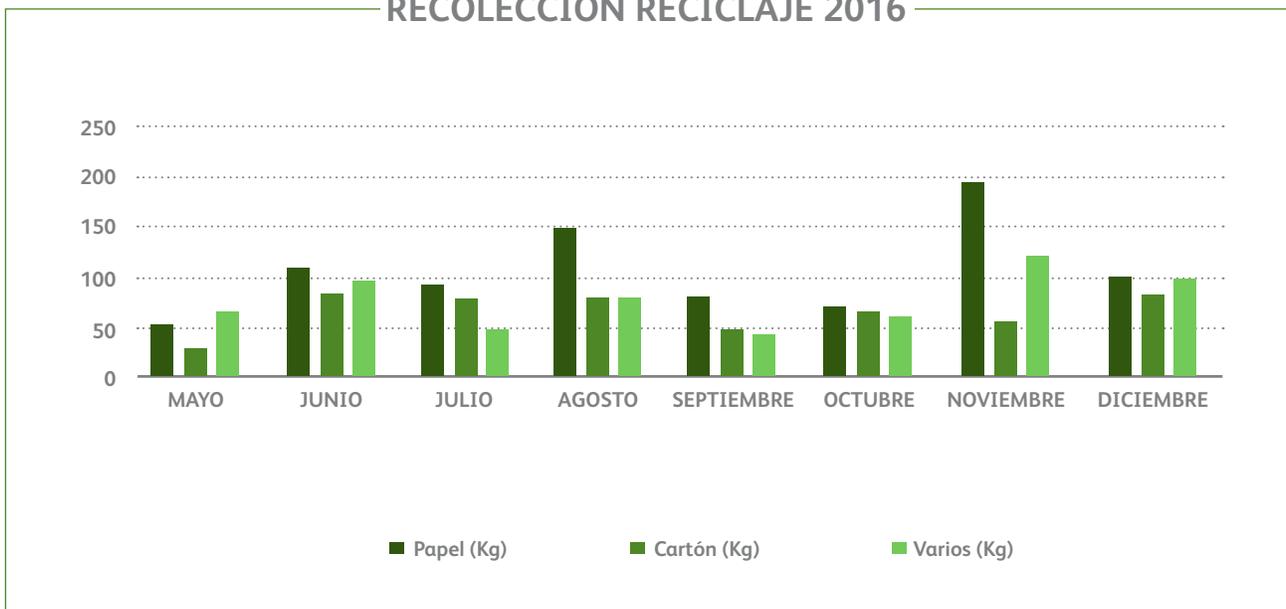
Este plan de trabajo tuvo el acompañamiento de Eco Works y de la Asociación de Recicladores de Bogotá (ARB) en su etapa de diseño e implementación. Fue con estos aliados que se logró identificar los puntos clave de recolección en oficinas, la metodología de separación de residuos y la fase inicial de lanzamiento de campaña la cual se realizó área por área enseñando de manera lúdica los métodos y criterios para una correcta separación de residuos.

En 2016 pasamos de 0 kg reciclados a 1992,5 kg de residuos reciclados.

Los beneficios, tangibles e intangibles, que esta estrategia nos deja se pueden enmarcar de la siguiente manera:

- Nos promociiona y posiciona al interior como un Empresa comprometida con el medio ambiente.
- Gestionamos de la mejor manera nuestros residuos.
- A nivel social, aportamos al trabajo de una familia de la Asociación de Recicladores de Bogotá con quienes mantenemos el vínculo.

### RECOLECCIÓN RECICLAJE 2016



## 3.4 ESTRATEGIA INTERNA DE RECICLAJE

### Retos

En el año 2017 continuaremos disminuyendo el consumo de agua y de energía, en parte gracias a campañas internas de comunicación y sensibilización que sigan concientizando a los colaboradores frente al uso racional y responsable de estos recursos; también con el ánimo de que las personas lleven estas buenas prácticas de reciclaje a sus hogares y que se conviertan así mismo en replicadores de esta estrategia con sus familias.

También nos concentraremos en desarrollar campañas para el uso racional de papel y de las impresiones.

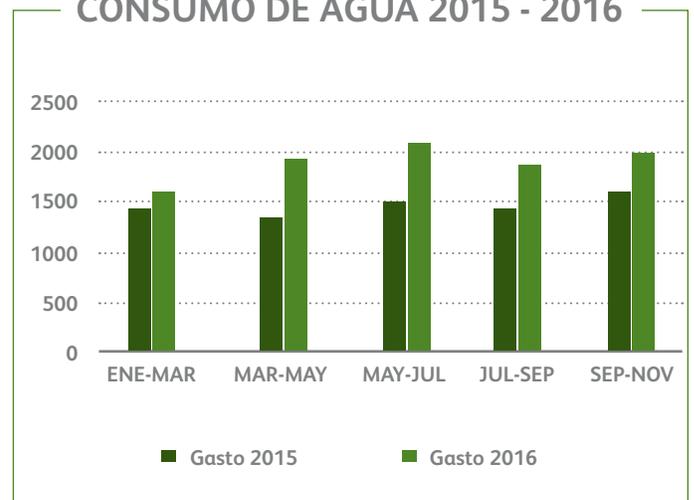
Adicionalmente potencializaremos la estrategia de reciclaje, haciendo énfasis en la adecuada separación de los residuos y poder obtener un mayor resultado en la recolección.

### Indicadores:

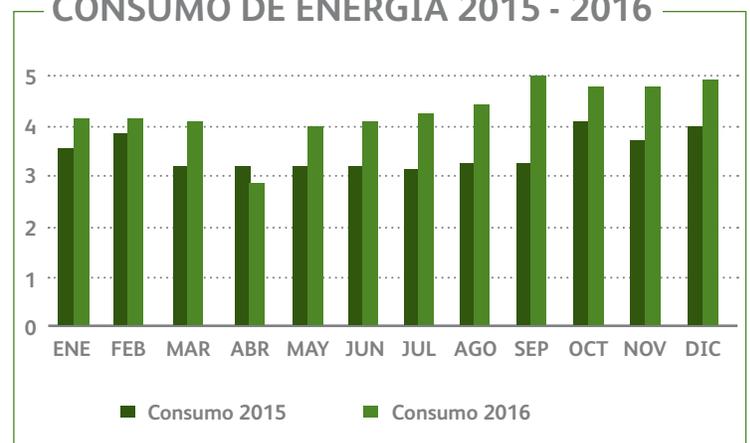
#### RESULTADOS ESTRATEGIA DE RECICLAJE 2016

RECOLECCIÓN RESIDUOS RECICLABLES		
		
Papel	Cartón	Varios
43 %	26 %	31 %

#### CONSUMO DE AGUA 2015 - 2016



#### CONSUMO DE ENERGIA 2015 - 2016



## CAMPAÑA DE RECICLAJE 2016

### **En Ospinas la sostenibilidad la hacemos todos.**

En el marco de nuestra estrategia de sostenibilidad diseñamos y desarrollamos una campaña interna enfocada en el cuidado del medio ambiente, la cual tenía como objetivo conscientizar a los colaboradores de Ospinas sobre el buen uso de los recursos naturales, en las actividades cotidianas de la compañía.

*Nuestra campaña para el 2016 consistió en implementar en zonas estratégicas de Ospinas, mensajes relacionados con el ahorro de agua, energía y reciclaje.*

El cronograma de actividades inició con una campaña de expectativa, la cual tenía como objetivo reforzar el mensaje con la instalación de marcos en los interruptores de las oficinas y pasillos con el copy “Apaga la luz de tu oficina cuando salgas, en Ospinas la sostenibilidad la hacemos todos”; también fueron instalados en los computadores de los colaboradores protectores de pantalla con una imagen alusiva al compromiso de Ospinas con el medio ambiente. Durante esta semana se envió un mailing a la compañía y se utilizó un pendón, con tres consejos para ahorrar agua y energía y reciclar.

Posterior a nuestra campaña de expectativa, iniciamos la divulgación de piezas con temas por semana en los baños, cafetería, ascensor y zonas de café. Aleatorio a este material gráfico, el área administrativa implementó canecas de basura identificadas con tres colores para la separación de residuos: papel y cartón, orgánicos y plástico. También fueron diseñadas cajas para introducir el papel que sería reciclado durante cada mes del año. Aquí se pueden pegar los resultados en materia de ahorro de agua, energía y reciclaje.

Esta actividad es una respuesta a la importancia que tiene para Ospinas, el cuidado del medio ambiente, no solamente en el proceso de construcción, entrada en operación y mantenimiento de nuestros proyectos sino también desde las actividades administrativas que desarrollan nuestros colaboradores.



# **CAPÍTULO 4**

DESARROLLOS URBANOS  
**SOSTENIBLES**  
Y TRANSFORMADORES

## 4.1 DISEÑOS URBANOS SOSTENIBLES

### ¿Por qué es importante para nosotros?

El diseñador urbano debe contemplar un conocimiento amplio sobre la ciudad y su entorno, el lugar y la zona en que se ubica y las opciones para hacer que funcione mejor. Para esto nos preocupamos por entender cómo funciona el sistema de planificación, cómo valorar lo que convierte en especial un lugar específico, cómo revitalizar los lugares que han sufrido procesos de degradación, cómo actuar de cara a la preservación del patrimonio construido, cómo sacar el máximo partido del paisaje, cómo imaginar y soñar el futuro de las operaciones urbanas, cómo será nuestro relacionamiento con los vecinos en el desarrollo de los proyectos, cómo garantizar que los proyectos se realicen y se construyan, y cómo relacionarnos efectivamente con la comunidad en general.

La Sostenibilidad para nosotros es un factor muy importante a tener en cuenta, por ejemplo, como eje de diseño, con el cual deben articularse nuestros proyectos. En Ospinas tenemos claro que los planteamientos urbanos que realizamos estarán allí al servicio de las ciudades durante décadas y es por esto que planeamos cuidadosamente el futuro de nuestros desarrollos, pensando no solo en el hoy sino en las generaciones futuras.

### ¿Cómo lo gestionamos?

Teniendo claro que cada lugar es único y especial, cada uno de nuestros proyectos atiende diferentes necesidades para lo cual configuramos grupos de profesionales multidisciplinarios con las mejores cualidades y calidades que garantizan que nuestros desarrollos urbanos tengan las condiciones

excepcionales que garantizarán lo mejor para nuestras comunidades.

Contamos con un equipo humano experimentado que gestiona los proyectos con los más altos estándares del mercado inmobiliario, y que trabaja por implementar las tecnologías de acuerdo a las necesidades particulares de cada proyecto, en función de optimizar y aprovechar de la mejor manera los recursos y esfuerzos para obtener resultados de corto y medio plazo que impacten positivamente el consumo, la eficiencia de los recursos naturales y la calidad de vida de las comunidades en los entornos de nuestros proyectos.

### ¿Qué hicimos en 2016?

Para nosotros es muy importante escuchar a nuestros clientes, a las comunidades y en general a todas nuestras partes interesadas para poder implementar acciones y determinantes de diseño que nos permitan impactar de manera positiva los entornos de nuestros proyectos.

Nuestros desarrollos tienen características urbanas que los hacen únicos por naturaleza, teniendo en cuenta cada una de esas necesidades especiales, sus características como lugar y entorno para potencializar sus virtudes de cara a la ciudad que soñamos, ciudades organizadas, limpias, con más metros cuadrados verdes por habitante, pensadas y diseñada para los peatones, para los niños y los ancianos, ciudades amables, con acciones puntuales en cada proyecto que nos llevan a tener desarrollos rentables y sostenibles.

Paralelamente profundizamos en temas de aprovechamiento de aguas lluvias, para reutilizarlas en riego y zonas comunes, incentivamos el uso de la bicicleta como medio de transporte, asegurando parqueaderos y zonas exclusivas para estos vehículos, tomamos acciones en mejoramiento de entornos paisajes y cuerpos de agua, también rediseñamos e intervenimos redes, vías e infraestructura eléctrica urbana con el fin de asegurar suministros de calidad para nuestros proyectos. Así mismo escogemos especificaciones que previenen desperdicios de agua y energía asegurando que tengamos resultados que impacten positivamente a los usuarios, procurando bajo mantenimiento y durabilidad en el tiempo.



VENTURA TERREROS

En agosto de 2016 inició la construcción del proyecto Ventura Terreros, un centro comercial que estará ubicado en Soacha, cerca del cruce de la Autopista Sur con la Avenida Terreros, y que se proyecta como el más grande y moderno del municipio.

Dentro de su desarrollo urbano, a nivel de las vías circundantes al proyecto y dentro de los

compromisos con la Secretaría de Movilidad de Soacha, incluimos un paso semaforizado en el cruce de la avenida Terreros con la carrera segunda que funcionará con las especificaciones básicas, pero que eventualmente se pueda conectar e integrar a un sistema de control que haga parte de la red de semáforos del municipio.



HACIENDA SANTA INÉS

Para nuestro mega proyecto Hacienda Santa Inés, su urbanismo fue pensado y diseñado para conservar la mayor cantidad de entorno natural posible dentro del lote. Cuando se pensaron y diseñaron las súper manzanas, las vías y todo el urbanismo interno que lo compone, se respetó todo el entorno natural para ser lo menos invasivo posible y minimizar el impacto del proyecto en la naturaleza.

Por ejemplo, en el diseño del proyecto se estipuló que la zona de cesión quedara en la zona del lote que tuviera la mayor cantidad de árboles, aparte de eso, de acuerdo con la normativa nacional, se conservaron las rondas de manejo alrededor de los cuerpos hídricos que limitan con el lote. El proyecto Santa Inés está rodeado por el río Chipalo y la quebrada La Balsa por lo que las rondas se

## 4.1 DISEÑOS URBANOS SOSTENIBLES

respetaron dejando los edificios a 30 metros de cada una. Así, esa zona de ronda que va a lo largo de todo el lote se protege con ésta medida, al igual que los árboles de la zona de cesión.

Pensando en entregar el mejor espacio para la ciudad y la zona, en Ospinas propusimos a la administración entregar la zona de cesión lista y ajustada a las necesidades de las personas, pensando en el bienestar social, y buscando proteger esa zona verde y natural.

Esta zona de cesión, que desarrollaremos en su totalidad, estará compuesta inicialmente por:

- Cancha Múltiple
- Juegos Infantiles
- Ciclorutas
- Senderos Peatonales
- Más de 40.000 m<sup>2</sup> de zonas verdes y recreativas
- Bosque nativo

Adicionalmente, a finales del 2016 comenzamos a construir un puente vehicular para conectar nuestros proyectos al interior del lote con la Avenida Ambalá por la diagonal 83. Así, desarrollamos la integración al sistema vial de la diagonal 83 construyendo aproximadamente el 26% de esta vía en la Fase 1, y posteriormente dejándole al municipio el terreno para que éste lleve a cabo el 100% de la construcción y concluya la conexión con la carrera 5ª.



IMPERIAL RESERVADO II Y  
ARBOLEDA DEL PARQUE

Cuando se realizaron los diseños de estos dos proyectos, se buscó compensar con un espacio urbano completamente diseñado y dotado -que fue la zona de cesión- de algo más de 22.000 m<sup>2</sup>, justo al lado de ellos. Este diseño estuvo integrado también al del centro comercial Plaza Imperial de manera que funcionara con un gran diseño urbano e integrador contemplando comercio, zonas verdes, espacio público y vivienda.



HOTEL Y RESIDENCIAS  
HYATT

Por la misma ubicación del Hotel Hyatt Regency Cartagena, sus entradas vehiculares cumplen múltiples propósitos. Sin embargo el hotel cuenta con bahías para vehículos buscando no afectar la circulación vehicular sobre la zona, particularmente sobre la carrera 1ª, la calle 13 y la 12, pensando en un diseño urbano integrador y amable para la ciudad.



PLAZA CENTRAL

El proyecto Plaza Central se propone como un complejo de uso primordial de comercio y servicios. Es un edificio en cuatro niveles y dos sótanos y una cubierta verde en el piso cuatro. Cuenta con un área construida aproximada de 205.000 m<sup>2</sup>, compuesto por 75.000 m<sup>2</sup> de comercio, 87.000 m<sup>2</sup> de espacios de parqueo para 1.250 vehículos, cubiertos, y 450 descubiertos, y 43.000 m<sup>2</sup> en zonas de servicios, anexidades y circulaciones.

### *Ubicación y transporte alternativo*

El proyecto fue ubicado estratégicamente cerca de servicios básicos y transporte público, lo que promueve la disminución del tráfico y por tanto de la emisión de gases contaminantes. Plaza Central

está localizado a menos de 400 metros de distancia de dos paradas de bus del Servicio Integrado de Transporte Público (SITP) con un total de 19 rutas disponibles con destino a diferentes barrios de Bogotá.

Este es un sistema que facilita la movilidad y la conectividad de los ocupantes del edificio con el resto de la ciudad. Esto también busca desincentivar el uso de vehículos particulares al sitio, reduciendo así el impacto ambiental asociado a la emisión de gases de combustión y al caos vehicular. Además, el proyecto cuenta con 135 parqueaderos preferenciales para clientes y empleados que usen vehículos eficientes o cero emisiones.

### *Arquitectura*

El edificio se propuso con base en una organización estructural de grandes marcos de diversidad angular, que como un sistema natural, estructuran una gran fachada. Esto presenta una potente y recordable expresión no solo en fachadas, sino también en cubierta (donde se convierte en una gran pérgola perimetral y en la estructura de los domos del proyecto), y debe entenderse como un sistema geométrico que dicta las reglas formales para todo lo que ocurra dentro y fuera del edificio.

Esta gran fachada se manejó en las siguientes proporciones, de acuerdo al uso interior que está conformado, así: 10 % fachada mediática; 25 % hexágonos acristalados de ventanería, para zonas de oficinas, plaza de comidas y cafés; 25 % acabado laminado de alta presión, con perforaciones, para cubrir zonas de edificios de parqueo; y 40 % acabado laminado de alta presión para cubrir las demás zonas.

## 4.1 DISEÑOS URBANOS SOSTENIBLES

La fachada mediática se constituyó en un elemento interactivo, donde el objetivo es entablar comunicación entre el edificio y sus observadores. La cubierta de la edificación fue diseñada con una cubierta verde que evita el efecto de isla de calor o afectación en el microclima alrededor de la edificación.

Los principales materiales exteriores empleados en la envolvente de Plaza Central con su respectivo coeficiente global de transferencia de calor son:

- Vidrio Opalizado laminado 4x4 – Ventanería en aluminio ( $U=1.25(\text{BTU}/\text{h}*\text{ft}^2*F)$ )
- Laminado compacto de alta presión para paredes exteriores ( $U=0.46(\text{BTU}/\text{h}*\text{ft}^2*F)$ )
- Techos en concreto ( $0.31(\text{BTU}/\text{h}*\text{ft}^2*F)$ )
- Cubierta Piso en Policarbonato ( $0.43(\text{BTU}/\text{h}*\text{ft}^2*F)$ )

### LEED (Número de proyectos que integran vías de acceso de transporte público o ciclo rutas):

- **Ventura Terreros**

Este proyecto incluirá una conexión con la cicloruta por la avenida Terreros para garantizar la accesibilidad y conectividad al proyecto a través de este sistema de transporte, también incluyendo parqueadero para bicicletas en la superficie del proyecto.

Adicionalmente, pensando en la integración con sistemas de transporte para el beneficio

de las personas de la zona y de los visitantes del centro comercial, también sobre la avenida Terreros, se contará con un paradero para el Sistema Integrado de Transporte Público.

- **Hacienda Santa Inés**

Fruto de la integración al sistema vial de la diagonal 83, dentro del diseño general se contempló que aportáramos 635 m<sup>2</sup> de ciclorutas.

- **Imperial Reservado II y Arboleda del Parque**

La zona de cesión de estos proyectos incluye una cicloruta en su diseño.

- **Plaza Central**

Para Plaza Central buscamos la mejor ubicación posible pensando que el proyecto estuviera cerca del transporte público de la zona (sistema de Transmilenio de la avenida de Las Américas, y futura calle 13, y sistema de transporte público -SITP- sobre la carrera 65 y calle 13) y ciclorutas.

### Metros cuadrados de espacio público creado desglosado por proyecto:

- **Ventura Terreros**

Dentro de las características del proyecto se contempló hacer un aporte y recuperación de parte del espacio público que rodea el lote.

### Dato m<sup>2</sup> de espacio público:

- **Plaza central**

Para el caso de este centro comercial, se contó con 11.412 m<sup>2</sup> de área abierta en el primer piso.

- **Hacienda Santa Inés**

Para este caso se definieron 21.196 m<sup>2</sup> de espacio público distribuidos en parques y zonas verdes. Todo esto adicional a la construcción del puente vehicular que conectará nuestros proyectos con la Avenida Ambalá por la diagonal 83, aportando en nuestra parte al desarrollo del plan vial general de la ciudad.

- **Imperial Reservado II y Arboleda del Parque**

Con estos desarrollos, compensamos con un espacio urbano completamente diseñado y dotado de algo más de 22.270 m<sup>2</sup> como espacio público.

- **Ciudad Verde**

Desde su diseño, el macro proyecto Ciudad Verde cuenta con importantes vías y andenes, zonas verdes y de recreación que cumplen con las necesidades de las unidades de vivienda construidas y proyectadas hasta terminar el macro proyecto.

Puntualmente los metros cuadrados de espacio público, incluyendo parqueos interiores y edificios comunales fueron de:

- Bambú: Áreas comunes 3.700 m<sup>2</sup>
- Cedro: Áreas comunes 1.980 m<sup>2</sup>
- Nogal: Áreas comunes 1.600 m<sup>2</sup>

### Reserva de San Luis

Este proyecto cuenta con 5.888 m<sup>2</sup> de urbanismo, compuesto por zonas verdes, senderos peatonales, parqueaderos y áreas de recreación.

### Dato m<sup>2</sup> de zonas verdes

- **Plaza Central**

En cuanto a zonas verdes, el centro comercial cuenta con:

Áreas verdes P1 (m <sup>2</sup> )	3.776
Áreas verdes cubierta (m <sup>2</sup> )	2.645

En detalle, edificación tiene un total de 6.022 m<sup>2</sup> de paisaje con vegetación nativa y adaptada distribuida en primer piso y en la cubierta. El proyecto instaló vegetación nativa y adaptada en todas las áreas del paisaje y en la cubierta verde. Gran parte del paisajismo no requiere riego y la que sí lo requiere cuenta con riego por goteo. Vale destacar que el proyecto reutiliza el agua lluvia para todas las necesidades de riego. Estas medidas han dado lugar a una reducción del consumo de agua potable de 100% para el riesgo.

## 4.1 DISEÑOS URBANOS SOSTENIBLES

- **Hacienda Santa Inés**

El espacio público para Hacienda Santa Inés contempla alrededor de 21.196 m<sup>2</sup> de espacio público distribuidos en parques y zonas verdes.

- **Imperial Reservado II y Arboleda del Parque**

En el caso de Imperial y Arboleda hablamos de 22.270 m<sup>2</sup> de zonas verdes.

- **Ciudad Verde**

Para el caso de Ciudad Verde encontramos:

- *Bambú*: Zonas verdes 2.000 m<sup>2</sup>
- *Cedro*: Zonas verdes 2.380 m<sup>2</sup>
- *Nogal*: Zonas verdes 1.500 m<sup>2</sup>

- **Reserva de San Luis**

Este proyecto cuenta con 5.888 m<sup>2</sup> de urbanismo, compuesto por zonas verdes, senderos peatonales, parqueaderos y áreas de recreación.

### Retos

Nuestros retos están siempre enfocados en nuestros clientes; ellos son el punto de partida de todo lo que hacemos, y es con su visión que podemos satisfacer las necesidades urbanas, diseñando para la gente y sus familias.

Como Compañía hemos adquirido un compromiso con la sociedad y el país, en donde todos nuestros desarrollos deben tener en cuenta la sostenibilidad ambiental y social dentro de sus directrices de diseño y construcción. Esto nos plantea un reto importante al interior que nos exige estar constantemente actualizados en nuevas soluciones y tendencias en estos campos.

CAPÍTULO 4: DESARROLLOS URBANOS  
SOSTENIBLES Y TRANSFORMADORES



Plaza Central - Bogotá D.C

## 4.2 CONSTRUCCIONES ECO-EFICIENTES

### ¿Por qué es importante para nosotros?

Por la misma naturaleza de nuestros proyectos sabemos que impactamos los entornos en donde operamos. Sin embargo, somos una Compañía comprometida con el cuidado del medio ambiente por lo cual es muy importante para nosotros encontrar mecanismos y procesos que nos permitan minimizar nuestro impacto ambiental, en parte, gracias a diseños pensados para el aprovechamiento máximo de los recursos naturales y que demanden menores cantidades de consumo de estos mismos, bien sea en las etapas de construcción como de uso, y que además permitan ahorrar costos por estas mismas eficiencias.

### ¿Cómo lo gestionamos?

Dado que cada proyecto es único y particular, evaluamos detenidamente qué tipo de características eco eficientes pueden ser aplicadas teniendo en cuenta también la rentabilidad, operación e inversión como desarrolladores inmobiliarios, pero también para el usuario final.

Por lo general estas características están enmarcadas en reutilización de aguas lluvias, ventilación e iluminación natural, manejo de fachadas, iluminación tipo LED, aislamientos térmicos, disposición de basuras y reciclaje, entre otros.

De esta manera durante el proceso constructivo siempre ubicamos dentro de nuestras obras lugares especiales donde se realiza el reciclaje de elementos como cartón, plástico y otros elementos metálicos.

En algunos casos la contraprestación económica por la venta de estos residuos se utiliza para organizar diversas actividades con el personal de las obras buscando fomentar la integración entre ellos.

Todos nuestros desarrollos incluyen planes de manejo ambiental que son elaborados antes del inicio de construcción junto con el plan de calidad. En estos planes se establecen las políticas medio ambientales que regirán cada uno de los proyectos durante su construcción con lo que aseguramos que durante el proceso constructivo se respetarán los parámetros establecidos por la entidad ambiental competente en la zona donde se desarrolle cada proyecto, y que éste mismo tenga la responsabilidad y el compromiso de gestionar de la mejor manera sus residuos. Adicionalmente involucramos especialistas de diversas áreas de la ingeniería para que dentro de su especialidad contribuyan con este objetivo.

- **Plaza Central**

Como bien reportamos en la Memoria del año pasado, vale la pena mencionar y recordar, para efectos de este informe, que finales del año 2014, el proyecto Plaza Central recibió la pre-certificación internacional de Liderazgo en el Diseño de Energía y Medioambiente (LEED ®, por sus siglas en inglés), lo que demuestra que el proyecto fue diseñado y construido para involucrar todos los parámetros de una construcción sostenible.

De hecho, Plaza Central contempló aspectos innovadores como la calidad del aire, el ahorro de la energía en iluminación, sistemas de ventilación,

aire acondicionado y automatización de equipos, recuperación de agua lluvia y su arquitectura bioclimática para el aprovechamiento de la ventilación y la luz natural. Todo esto para alcanzar ahorros en los sistemas que involucraron energía y ahorro en el consumo de agua potable en un mínimo del 40% -con respecto a un sistema convencional.

Este reconocimiento fue el primer paso en la búsqueda de la certificación LEED® Core and Shell, la cual esperamos recibir en el año 2017.

### *Iluminación*

La propuesta general del diseño de iluminación del centro comercial contempló luminarias aceptadas dentro de la normativa RETILAP, distribuidas a nivel local a través de firmas representantes o fabricantes. Los factores que se tuvieron en cuenta al momento de seleccionarlas fueron: ciclo de vida, alta eficiencia energética, funcionalidad, estética, y costos de inversión inicial, de instalación y de mantenimiento.

Los niveles y el número de luminarias fueron establecidos mediante un software profesional certificado de iluminación (RELUX). Se tuvieron en cuenta para las simulaciones los factores de áreas, uso, reflectancias, deslumbramiento, factores de mantenimiento, homogeneidad; aquellos parámetros establecidos por RETILAP, al mismo tiempo que se usaron fotometrías de fábrica, para los resultados de los niveles de iluminación en los planos de trabajo previamente establecidos.

### *Iluminación interior*

La iluminación interior del centro comercial es en su mayoría LED de alta eficiencia y en las áreas

de servicios son tubos fluorescentes T5. Este sistema de iluminación de zonas comunes cuenta con controles de iluminación que adicional a los ahorros asociados a reducciones de densidades de potencia, posibilita ahorros en la operación por controles automáticos.

El centro comercial cuenta con un sistema LUTRON que integra todo el control del sistema de iluminación en un servidor desde el cual se puede controlar todo el sistema de iluminación de forma remota. Las estrategias programadas para el centro comercial son: control por horario, por ocupación, atenuación por luz día y por horarios.

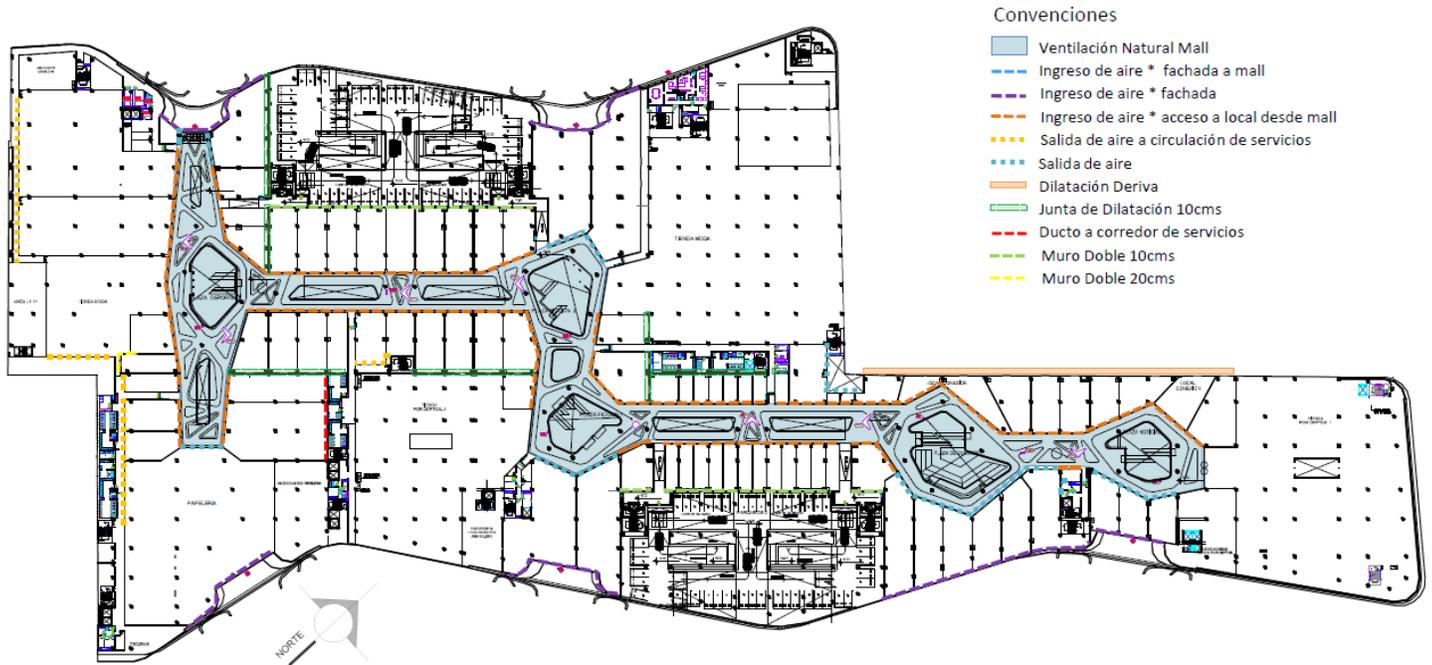
### *Iluminación exterior*

La iluminación exterior del proyecto es LED y respetando las densidades de potencia mandatorias del ASHRAE 90.1 de 2007 sección 9.4. Toda la iluminación exterior tiene control de apagado automático.

### *Ventilación natural*

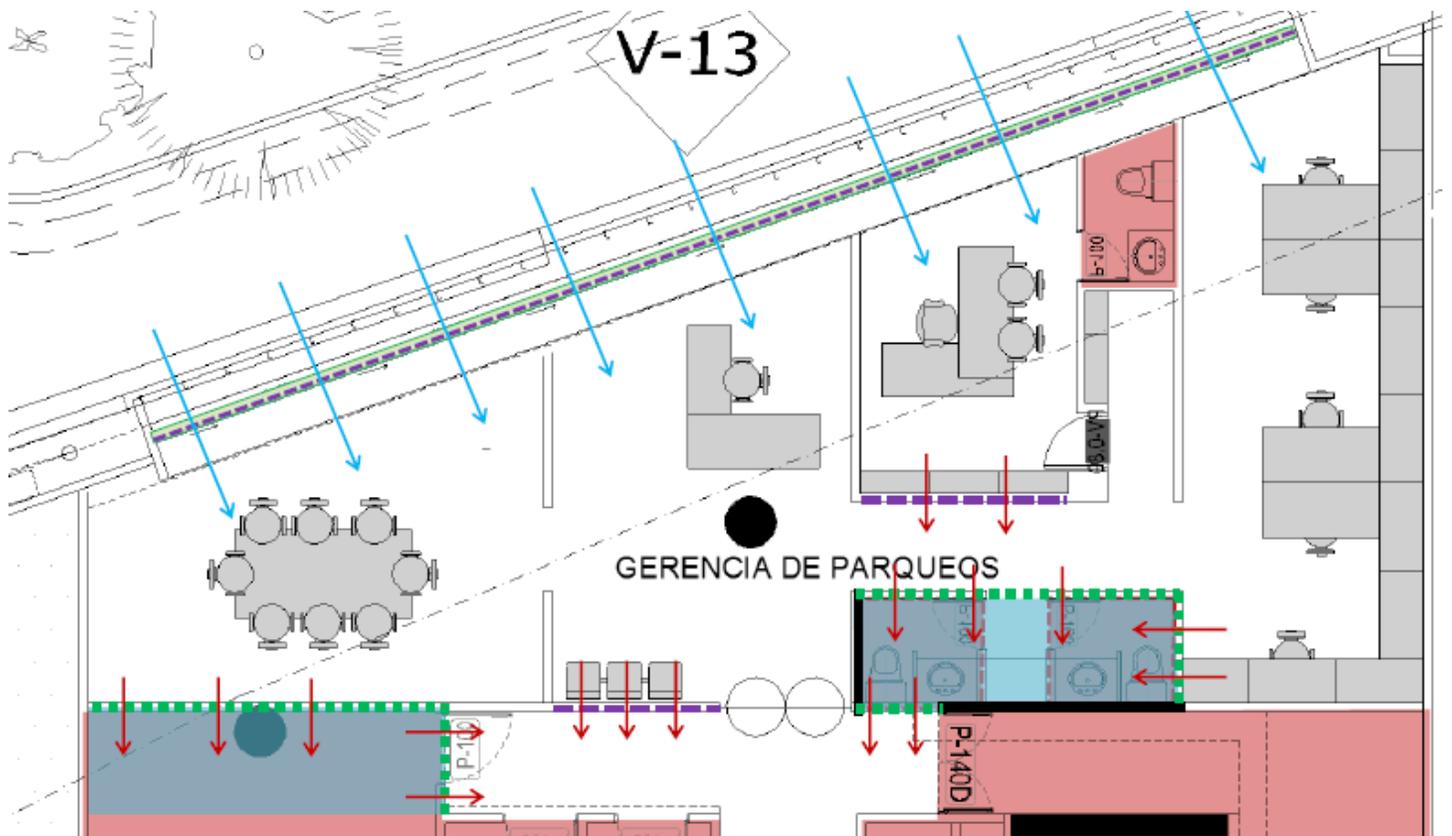
El sistema de ventilación natural empleado en Plaza Central se basa en dos mecanismos, la ventilación cruzada que aprovecha las presiones del viento positivas y negativas para ventilar espacios interiores por medio de conexión de fachadas generando aperturas en cada una de ellas y la ventilación por diferenciales térmicos, que aprovecha las diferencias de temperatura tanto al interior como al exterior y la diferencia de presiones por diferencia de alturas para ventilar por el ascenso de aire caliente a través de conductos, chimeneas, patios, vacíos o similares.

## 4.2 CONSTRUCCIONES ECO-EFICIENTES



**Figura 1.** Zonas ventiladas naturalmente (Azul claro) con las estrategias de ventilación indicadas por el arquitecto bioclimático.

Las zonas de gerencia de parqueos, administración, cafetería de empleados del centro comercial y cafetería de empleados de locales comerciales, se ventilan de manera natural mediante la estrategia de ventilación cruzada aprovechando la ubicación y las características físicas del edificio. El sistema de baja presión situado entre el cielorraso y la placa, actúa como el extractor de aire caliente que se produce dentro del edificio. El aire fresco entra a través de las aperturas situadas estratégicamente sobre las fachadas y sale a través del plenum.



**Figura 2.** Detalle de la ventilación para la Gerencia de Parques. Las líneas punteadas verdes y rojas indican descarga o transferencia por plenums.

Para lograr ventilar naturalmente los locales comerciales, con excepción de los ancla, (dado que estos cuentan con climatización mecánica), se implementaron una serie de estrategias arquitectónicas que permitan mover el caudal de renovación de aire necesario para mantener el espacio dentro del rango de confort, establecido entre 18°C y 26°C. Estas estrategias permiten que el aire entre desde la circulación por el acceso del local, pase por la rejilla superior y salga por la dilatación exterior y que el aire entra por la parte posterior desde el exterior y sale por el acceso del local.

## 4.2 CONSTRUCCIONES ECO-EFICIENTES

### *Ventilación mecánica*

Para los sótanos, el sistema de ventilación mecánico que atiende el sótano 2 está conformado por unidades de suministro y extracción con variadores de velocidad, sensores de CO<sub>2</sub>, con tomas y descargas de aire al exterior y conductos en lámina galvanizada para la distribución. En el sótano 1 se implementó un sistema de unidades impulsadoras de aire, sensores de CO<sub>2</sub> y aperturas para toma y descarga de aire. En ambos casos cuentan con un sistema de control dedicado para tal fin.

Los Locales de comidas y restaurantes cuentan con un ducto para que los arrendatarios instalen campanas de extracción dentro de los espacios, y un área para la ubicación de equipos de extracción mecánica en cubierta, permitiendo así la extracción de olores y grasas. Para las anclas, el centro comercial tiene áreas técnicas para sus equipos. Los demás locales cuentan con una abertura que permite tomar aire directamente de las dilataciones estructurales, los arrendatarios deben instalar ventiladores de suministro o unidades tipo paquete que tomen aire de dicha abertura.

Los baños públicos, ubicados en las circulaciones entre pisos 1 y 4, tienen un sistema de extracción de olores dedicado que opera de acuerdo al esquema de operación del proyecto. Para los baños de la oficina de administración, estos cuentan con una red de ductos que los conecta con un ventilador de extracción tipo “hongo” ubicado en una de las cubiertas técnicas del proyecto.

La cocina de empleados cuenta también con un ventilador de extracción dedicado que se ubica en el cuarto piso. Los baños que se encuentran en la zona de carga y descarga, sótano 1, administración de parqueaderos y cuarto de seguridad y control

cuentan con ventiladores de extracción individuales que descargan a la fachada del edificio.

El cuarto de reciclaje, ubicado en el primer piso, cuenta con un sistema de suministro y extracción dedicado. Este sistema está compuesto por dos ventiladores, el primero suministra aire exterior al espacio mediante un ducto que toma aire de la fachada y lo descarga en el centro del espacio. El segundo extrae el aire desde la sección de clasificación de residuos y lo descarga en fachada, a más de 5m de distancia de la rejilla de suministro del ventilador de suministro.

El cuarto de seguridad y control cuenta también con un ventilador de suministro que entrega aire proveniente del exterior al espacio.

### *Aire Acondicionado*

El proyecto cuenta con dos redes independientes de agua de condensación, cada una con una Torre de Enfriamiento y una bomba de recirculación. Los locales menores pueden conectar unidades tipo paquete a estas redes a través de puntos de suministro y retorno que se encuentran en cada local. Cada locatario es responsable de instalar un medidor de BTUs compatible con el protocolo de comunicación del BMS, para cuantificar y facturar el uso de la torre de enfriamiento.

El cuarto de seguridad y control cuenta con dos unidades mini-split, la primera remueve el calor de los racks de comunicaciones y almacenamiento de información del sistema de seguridad y el segundo remueve el calor generado por las personas, pantallas y equipos adicionales al interior del espacio.

Ningún equipo instalado por el propietario o por los arrendatarios contiene o puede contener CFCs.

### *Monitoreo y control del edificio*

El sistema de seguridad consiste en un sistema de seguridad electrónica compuesto por los sistemas de: Detección de incendio, control de acceso, circuito cerrado de televisión y automatización.

El sistema está supervisado y administrado desde un cuarto de control ubicado en el nivel 3. Allí se encuentran los equipos de los sistemas mencionados anteriormente los cuales están integrados mediante un software de administración de edificio (BMS), Andover de Schneider Electric; este espacio está adecuado físicamente para alojar al personal de seguridad el cual está compuesto por operadores los cuales realizarán el reconocimiento y coordinación de alarmas del proyecto.

El proyecto consta de los siguientes sistemas los cuales se integran a una plataforma software tipo BMS:

- Detección de incendio y anunciación de alarmas
- Detección de intrusión
- Control de acceso
- Circuito cerrado de televisión (La integración puede ser directa o a través de un aplicativo VMS)
- Monitoreo de servicios básicos

Así mismo el software tiene la posibilidad de integrarse con los servicios de:

- Control de iluminación
- Control de ventilación
- Administración de parqueadero (Se plantea compartir las cámaras las cuales estarán a cargo del BMS pero podrán ser monitoreadas por el software de administración de parqueadero)

Los equipos que se van a controlar y/o supervisar son:

- Subestación Eléctrica
- Plantas eléctricas
- UPS
- Bombas Suministro
- Bombas Pozos Eyectores
- Bombas de incendio
- Niveles de Tanques y Pozos
- Ventiladores y extractores
- Red de agua caliente
- Aire acondicionado
- Medidores de consumo eléctrico
- Ascensores

## 4.2 CONSTRUCCIONES ECO-EFICIENTES

### GRI 64 - EN7

#### *Ahorro energético*

El proyecto cuenta con medidas de ahorro energético en los sistemas de iluminación, ventilación y aire acondicionado. La iluminación tiene una reducción en densidades de potencia respecto a la línea base de ASHRAE 90.1 de 2007, superior al 40 % teniendo en cuenta que todo el centro comercial cuenta con tecnologías de alta eficiencia como lo es la tecnología LED.

Adicionalmente cuenta con estrategias de control automático que posibilitan mayores ahorros por este sistema. El centro comercial tiene estrategias de control por luz día, horario, ocupación y atenuación, el sistema es un sistema LUTRON monitoreado desde un servidor central ubicado en el cuarto de control.

El uso de estrategias de ventilación natural en las zonas comunes y circulaciones el proyecto, sumadas a ventiladores cuyos motores cuentan con el sello NEMA Premium y en conjunto con sistemas de extracción eficientes en sótanos (gobernados por sensores de CO<sub>2</sub>) permitió una reducción importante en el consumo energético del proyecto. No obstante, el uso de unidades tipo paquete redujo la eficiencia del sistema de acondicionamiento, cuando se compara con la línea base del ASHRAE 90.1-2007.

#### *Proceso constructivo sostenible*

El sitio del proyecto era previamente una zona industrial. En el proceso de cimentación se encontraron cilindros enterrados con restos de pesticidas con fugas y se generaba un olor fuerte en la zona. Como medida preventiva en febrero

2014 la Secretaria Distrital de Ambiente solicita la suspensión de actividades hasta contar con la seguridad por medio de una remediación del sitio para poder continuar, donde se debería demostrar que las concentraciones de los compuestos identificados fueran avaladas por la Secretaria Distrital de Salud.

Para lograr esta reducción, se contrató una firma especializada en remediación en la cual primero se delimitó la zona identificada como contaminada y que era el área de intervención.

En esta área se hace excavación, remoción y tratamiento por incineración de suelos afectados según indica la normatividad colombiana sobre el tratamiento de residuos peligrosos. Para evitar malos olores, en el área intervenida se construye un hangar tipo invernadero cerrado y se usa un equipo extractor de gases, con tratamiento de los mismos antes de su emisión al ambiente, y uso de filtros de carbón activado. Se extrae el suelo con retroexcavadora según especialista en geotecnia. La carga del suelo se realizó en el interior del invernadero para evitar las emisiones, con una empresa especializada en transporte de este tipo de material.

Adicionalmente se hace un programa de vigilancia de aguas subterráneas para evitar que se produzca contaminación a nivel acuífero. Las aguas que entren en contacto con este suelo serán bombeadas a isotanques para tratamiento posterior. Se toman muestras de las paredes y fondo de excavación para medición de concentraciones de contaminantes. Finalmente se logran alcanzar los niveles de contaminantes máximos permitidos por la Secretaria Distrital de Salud, con lo cual la Secretaria Distrital de Ambiente levanta la medida de suspensión, pues el lugar del proyecto ya no presenta la contaminación.



Foto 2. Hangar de remediación

En cuanto al proceso constructivo, se tomaron medidas para controlar la erosión y evitar la sedimentación en las fuentes de agua y en las vías de acceso y evitar la dispersión del polvo. Entre estas medidas se destaca la humectación de las vías, limpieza de la vía, sedimentadores y cubrir el material suelto entre otros.

Adicionalmente, a nivel de manejo de residuos sólidos, durante la construcción se enviaron a reciclaje residuos como plástico, cartón, papel, chatarra, escombros y madera, alcanzando un 94% de desvío del relleno sanitario o botadero. Los residuos fueron destinados principalmente para su reutilización en otras actividades de construcción, los escombros fueron usados estabilización topográfica y para los demás residuos de construcción reutilizables se hizo un esfuerzo constante para integrados nuevamente a la cadena de producción.

A nivel de materiales, se usaron materiales con contenido reciclado como el acero, cemento, topellantas alcanzando más del 25% de los materiales del proyecto en costos sean materiales reciclados. Esto permite disminuir la demanda de materiales vírgenes y el reciclaje de materiales y residuos. De igual forma, se usaron materiales extraídos, procesados y manufacturados dentro

de un radio de 800 km del proyecto, tales como el acero, ladrillo y el concreto, que equivalen a más del 35% del costo de los materiales de la obra. Esto con el fin de incentivar la economía local y disminuir la contaminación por largos recorridos en el transporte.

- **Hacienda Santa Inés**

Considerando la entrada en vigencia de la norma Nacional de carácter mandatorio 0549 de 2015, expedida por el Ministerio de Vivienda, en Ospinas iniciamos la incorporación de estrategias enfocadas al ahorro y eficiencia en el uso del agua y la energía, basados en medidas activas y pasivas a ser implementadas en el mega proyecto Hacienda Santa Inés en la ciudad de Ibagué, a nivel urbano y a nivel de las agrupaciones. Todo esto buscando posicionarnos como un desarrollador de viviendas eficientes y sostenibles en el mercado inmobiliario de la ciudad.

Las medidas pasivas buscan mejorar el desempeño y funcionamiento de los sistemas y espacios a la vez que mejoran el confort y la calidad de vida de los usuarios por medios que no requieren de energía. Las medidas activas, en cambio, pueden requerir del uso de la energía para lograr lo mismo.

A nivel urbano, las medidas se enfocan en el confort del peatón al identificar radiación, sombras, materiales y vientos en los diferentes espacios de acuerdo a los diferentes usos propuestos. Esto permite que todo el espacio público del proyecto cuente con una calidad de confort diferente a los demás desarrollos de la ciudad. Además, este análisis incluye un diagnóstico del diseño urbano

## 4.2 CONSTRUCCIONES ECO-EFICIENTES

actual y su relación con el desempeño energético de las edificaciones propuestas, con el objetivo de fomentar estrategias de ventilación natural acorde con las condiciones climáticas particulares del predio y sector donde se localiza el proyecto.

También, a nivel urbano, se contempla el manejo sostenible del agua a partir del manejo de las aguas lluvias por medio de sistemas naturales que emulan el ciclo del agua y rempazan los sistemas tradicionales en tuberías. Esto permite retener, filtrar y tratar, e incentivar la percolación a los acuíferos manteniendo así la humedad relativa del terreno, hundimientos del mismo y reducción de requerimientos de riego de áreas verdes. Igualmente, reduce los riesgos por inundación al retener, percolar y reducir vertimientos en periodos de tormenta al emisario final, que en el caso particular del proyecto, son las quebradas colindantes.

Estas estrategias plantean volver más eficientes los diferentes proyectos hidrosanitarios a nivel urbano y de la edificación, impactando no solo los costos de construcción sino disminuyendo la demanda de agua potable del proyecto incorporando la cosecha de aguas lluvias y el re uso de aguas grises y residuales.

Dicha implementación exige el trabajo colaborativo del equipo técnico de Ospinas, los diseñadores externos del sistema hidrosanitario y eléctrico, y los asesores en sostenibilidad que desarrollarán una estrategia integral para la energía sostenible y el agua. Al mismo tiempo se trabajará estrechamente con el equipo de planificación / diseño urbano de Ospinas para asegurar la integración coordinada

de todos los elementos establecidos dentro de los criterios del diseño sostenible y que sean incluidas: zonificación, plan de masas, orientación y el impacto del diseño en el microclima del lugar para garantizar su impacto en el confort final de los usuarios.

En los diseños de los proyectos Ocobo y Acacia se tuvo en cuenta dos factores clave: la posición del sol, puntualmente para temas de iluminación, y la ventilación. Con estos aspectos, y gracias a la ubicación estratégica del lote, se buscó aprovechar al máximo la iluminación y ventilación natural de manera que estas condiciones climáticas de la zona influyeran positivamente en costos asociados con el consumo de energía para estos dos fines. Para esto se pensó en espacios abiertos, de buen tamaño y con ventanas amplias.

Otro aspecto que se ha estado trabajando y estudiando es el mecanismo de aprovechamiento de las aguas lluvia para actividades como el lavado y aseo de las zonas comunes, o riego de los jardines.

- **Plaza Central**

Para el diseño arquitectónico de Plaza Central, se llevó a cabo simulación energética del edificio la cual arroja un ahorro del 17.2%, respecto a otro edificio según el apéndice G del estándar ASHRAE 90.1 2007.

- **Hacienda Santa Inés**

Para el caso puntual del proyecto Ocobo, dentro de sus diseños se contempló que la zona social contará con luminarias Led para reducir el consumo energético en su estrada en operación.

- **Hotel y Residencias Hyatt**

Para el caso del Hotel Hyatt Regency Cartagena, a nivel general, los equipos de aire acondicionado y otros generadores son muy eficientes y de alta tecnología según los estándares internacionales de Hyatt.

La gran mayoría de las luminarias del hotel son LED y hay otras que son ahorradoras. Las luces están conectadas a un sistema que se regula de acuerdo con la luminosidad y la hora del día identificando también qué luces deben estar encendidas y cuáles apagadas.

Dentro del Hotel hay un sistema de ahorro de energía (llamado Telconet) que regula la iluminación y el aire acondicionado de las habitaciones cuando no hay huéspedes en ellas.

Este sistema Telconet, el más costoso de todo Cartagena y el primero que se instala en Colombia, tiene la capacidad de identificar cuando una persona ingresa en una habitación, bien sea un huésped o una persona de staff del hotel. El sistema está interconectado con la llave de la habitación y al ser utilizada la habitación sabe quién está en ella. Una vez el huésped sale de la habitación, por medio de sensores, la habitación disminuye

el consumo de energía en aire acondicionado y apagando las luces.

- **Zazué Condominio**

En las torres 3 y 4 de Zazué Condominio utilizamos ascensores de mejores especificaciones que generan menor demanda energética y mayor eficiencia con respecto a las dos torres iniciales. Con esto reduciremos aproximadamente un 10% el consumo de energía. También se reubicaron los equipos de aire acondicionado para lograr mayor eficiencia en el funcionamiento del sistema y su impacto en fachada. Los resultados se podrán evidenciar a partir de la entrega y entrada en operación de las torres.

- **Reserva de San Luis**

En el proyecto Reserva de San Luis, en Cúcuta, los ascensores instalados en las cuatro etapas cuentan con maquinaria y equipos que permiten un ahorro en energía de aproximadamente un 10% en cada una de las torres.

- **Plaza Bocagrande**

Para el desarrollo de la fachada del complejo Plaza Bocagrande se utilizó un sistema constructivo llamado EIFS que permite lograr un adecuado aislamiento del edificio reduciendo considerable el consumo de aire acondicionado. Este sistema se compone de varias capas de materiales, uno de los cuales es una lámina de poliestireno expandido que

## 4.2 CONSTRUCCIONES ECO-EFICIENTES

permite colaborar en la eficiencia en el consumo de energía del edificio gracias a su bajo grado de coeficiente de transmisión de calor.

Otros sistemas con los que el Complejo Bocagrande hace más eficiente el consumo de energía son:

- Sistema de aire acondicionado central con el cual se busca el ahorro de energía comparado con sistemas individuales de aire acondicionado para cada vivienda.
- Sistema de calentamiento de agua y red general de agua caliente con el cual se busca tener siempre agua caliente para cada uno de los apartamentos a bajo costo con sistemas de medición que permiten cobrar a cada uno de los usuarios su justa cuota de acuerdo con su consumo.
- Sistema de control de iluminación con el que se regula, por medio de sistemas inteligentes y fácilmente programables, la intensidad de la luz, las áreas que requieren más iluminación, las que requieren menos, las que deben estar apagadas y que solo se activen por sensores de movimiento.
- El proyecto de vivienda turística h2 Condominio utiliza iluminación LED lo que permite al usuario final un ahorro en el costo de energía.
- El complejo Bocagrande utiliza ascensores

de última tecnología con programas de ahorro de energía incorporados.

### • Plaza Central

Para el proyecto Plaza Central también es importante el ahorro de energía, por este motivo se incorporaron características de equipos eficientes como ascensores, montacargas y escaleras eléctricas, equipos de alta eficiencia que generan ahorro de energía. Las griferías y fluxómetros de las baterías de los baños no requieren flujo eléctrico ya que generan su propia energía mediante el movimiento del agua. Los equipos de ventilación de los parqueaderos están pensados para movilizar el aire, mas no para inyección y extracción del mismo, generando así un gran ahorro de energía en la entrada en operación del proyecto, para el sótano 1.

Toda la iluminación del centro comercial Plaza Central -con excepción de los parqueaderos- será tipo LED. Adicional a esto, toda la iluminación del proyecto es automatizada, lo cual generará un ahorro significativo de electricidad.

En Plaza Central nuestros objetivos respecto a la eficiencia energética se centran en:

- Condiciones de envolvente eficientes que disminuya la carga térmica.
- Un diseño bioclimático que garantice renovaciones de aire de acuerdo a las exigencias del estándar ASHARE 62.1 2007 y condiciones de confort aceptables.

- Iluminación acorde a las necesidades y un control de iluminación que permita un ambiente adecuado como también un ahorro de energía.

### Ahorros en especificaciones de materiales y dimensiones de los mismos eficiencia en la inversión de recursos:

- **Ventura Terreros**

Es muy importante para el proyecto contar con las mayores eficiencias que éste pueda ofrecer en su entrada en operación, de cara a la administración y a los comerciantes. En este aspecto, hemos estado evaluando utilizar materiales eficientes que exijan menos costos de mantenimiento para algunas de las zonas interiores y de las fachadas del centro comercial.

- **Hacienda Santa Inés**

Para los tres proyectos, Ocobo, Malaca y Acacia, en su diseño de ventanería y carpintería se proyecta que se genere la menor cantidad de desperdicio de materiales y que se logre una eficiencia frente a las medidas del mercado. De esta manera se alcanzarán eficiencias y ahorros en materiales como vidrio, aluminio y aglomerado.

Esto aplica para todos los proyectos de la compañía. Estos ahorros están, para cada proyecto, alrededor del 10 al 15%.

- **Hotel y Residencias Hyatt**

La fachada del Hotel Hyatt Regency Cartagena, por lado y lado, es principalmente de vidrio que tiene unas características especiales en cuanto a regulación de los rayos UV y una cámara de aire especial lo que permite que el consumo de energía sea más bajo de lo normal. Esta “fachada flotante” está compuesta por dos piezas de vidrio con una cámara de aire en el medio.

En cuanto a materiales, la mayoría importados, nos basamos en las exigencias y estándares de la cadena Hyatt. Estos materiales son particularmente porcelanato, alfombras especiales, entre otros particularmente para las zonas sociales.

- **Plaza Bocagrande**

El proyecto Plaza Bocagrande realizó los siguientes estudios con el objeto de evaluar la mayor eficiencia en la inversión por m<sup>2</sup> o m<sup>3</sup> de material a utilizar según diseños. Los estudios fueron:

- 1- **Prueba de carga:** Este tipo de prueba se utiliza en el proceso de cimentación del edificio y se busca establecer si el diseño de los pilotes propuesto por el diseñador cumple con la resistencia descrita en su estudio, y a su vez determinar si el elemento puede resistir mucho más de lo que está diseñado. En este último caso se podría presentar un rediseño de estos elementos con lo cual se lograría un ahorro en costos y eficiencia en la construcción.

## 4.2 CONSTRUCCIONES ECO-EFICIENTES

2- **Prueba túnel de viento y análisis estructural de la fachada:** Para el desarrollo de las fachadas se contrató a Arup, una de las firmas de ingeniería más grande de Europa. En la etapa inicial de desarrollo de los diseños -y junto con el laboratorio de ingeniería mecánica de la Universidad de Los Andes- se realizó un modelo computacional del edificio donde se pudo evaluar diferentes escenarios que permitieron a los diseñadores de Arup conocer la presión en cada uno de los puntos del edificio logrando con esto un diseño eficiente.

- **Plaza Central**

Para Plaza Central, desde su mismo diseño se buscó optimizar el costo de la estructura de concreto. Con relación a la fachada, se implementaron sistemas de panel fenólico para lograr cargas de 15 kg / m<sup>2</sup> en la fachada, reduciendo así el tipo de estructura metálica. En cuanto a la cubierta nos pusimos como meta una cuantía de acero de 38 kg / m<sup>2</sup>, y ajustamos los diseños para cumplir con este requerimiento. Adicionalmente implementamos la coordinación de los diseños técnicos por intermedio del sistema Revit, el cual sirve para optimizar los recorridos de todas las instalaciones técnicas generando un ahorro en costos.

### **G4-EN2:** Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados

En Ospinas solicitamos certificaciones a nuestros

proveedores que nos garanticen que dentro de su proceso de producción usan materiales que provienen de elementos reciclados. Estos materiales son principalmente el concreto y el acero que corresponden al 20 o hasta un 25% del costo de construcción de la obra.

Los insumos reutilizados como parte del porcentaje de insumos reciclados utilizados en la fabricación de productos y servicios primarios de la organización son el acero y el concreto.

- **Plaza Central**

En Plaza Central esperamos contar con un porcentaje mínimo de contenido reciclado del 20% en los materiales respecto al costo total de los mismos. Para esto, materiales como el acero deberán contar con un porcentaje mínimo del 80% de material reciclado, cemento un 10% de material reciclado (por ejemplo cenizas volantes), y demás materiales de uso elevado y precio considerable por encima del 20%, excluyendo equipos especiales como mecánicos, eléctricos e hidrosanitarios.

Ahorro del 25.14% en costo de materiales.

- **Ciudad Verde**

Durante el proceso de construcción se reciclaron aproximadamente 12 toneladas de residuos sólidos de excavación y/o material estéril para relleno de zonas ajardinadas del macro proyecto.

Este acopio y/o depósito final se manejó con el apoyo de gestores autorizados, aprovechando cerca del 5% del material utilizado.

	<b>PLAN DE GESTIÓN DE RESIDUOS DE CONSTRUCCIÓN Y DEMOLICIÓN (RCD) BAMBÚ</b>	Código:
		Versión: 1
		Fecha: 16/01/2017

### 13. SEGUIMIENTO Y APROVECHAMIENTO DE RCD EN OBRA

Tabla No 4. Seguimiento y Aprovechamiento RCD en Obra Bambú

Etapa	Descripción del material		Observaciones	1.volumen total de materiales de construcción a usar en obra (m3)	2. Cantidad proyectada de RCD a generar en obra (m3)
	Tipología del residuo	Componente			
Demolición	RCD Pétreos	Concretos, Cerámicos, ladrillos, arenas, gravas, cantos, bloques, o fragmentos de roca, baldosines, morteros, asfalto y materiales inertes	Tipo de obra a demoler	N/A	N/A
			Vivienda	N/A	N/A
			Comercio	N/A	N/A
			Dotacional	N/A	N/A
			Vías	N/A	N/A
			Canales	N/A	N/A
			Puentes	N/A	N/A
			Otros	N/A	N/A
			Área de la Construcción a demoler:	N/A	N/A
			Altura o espesor (Según corresponda) de la demolición:	N/A	N/A
	Empresa que realiza la demolición:	N/A	N/A		
	RCD No Pétreos	Plástico, PVC Metales Maderas Cartón, Papel Vidrios Otros		N/A	N/A
				N/A	N/A
				N/A	N/A
			N/A	N/A	
Excavación y Cimentación	Residuos de Cespedón	Coberturas vegetales	Realiza separación de la cobertura vegetal		
			Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
			Dimensiones del material retirado	2266,54	2266,54
			Largo	N/A	N/A
	Ancho	N/A	N/A		
	Alto	N/A	N/A		
	Residuos finos no expansivos y residuos finos expansivos	Tierras, arcillas (caolín), limos y residuos inertes poco o no plástico y expansivos que sobre pasan el tamiz # 200 de granulometría	Dimensiones del material Retirado	11,995	12
			Largo	N/A	N/A
			Ancho	N/A	N/A
	RCD Pétreos	Concretos, Cerámicos, ladrillos, arenas, gravas, cantos, bloques, o fragmentos de roca, baldosines, morteros, asfalto y materiales inertes		6,243	1900
Construcción	RCD No Pétreos	Plástico, PVC Metales Maderas Cartón, Papel Vidrios Otros		130	13
				351	10,51
				850	102
				140	140
				210	3
		N/A	N/A		
	Residuos Especiales	Poliestireno, cartón-yeso(drywall), llantas usadas		14,25	2,85
	Residuos peligrosos	emulsiones, pinturas, alquitrán, disolventes orgánicos, aceites, asfaltos, resinas, plastificantes, tintas, betunes, barnices, tejas de asbesto, escoria, plomo, luminarias y desechos explosivos cualquier elemento que se encuentre en el decreto 4741 de 2005		57,5	11,5

## 4.2 CONSTRUCCIONES ECO-EFICIENTES

Por otro lado, se invirtieron cerca de \$256 millones de pesos por cada uno de los proyectos proyecto para tratamiento de los Residuos de Construcción y Demolición (RCD) desglosado de la siguiente manera:

CLASE DE RESIDUO	CANT. GENERADA ESTIMADA	COSTO
PÉTREOS	1,900	29.573.500
RECICLABLES Ó NO PÉTREOS	268,51	4.179.358
PRODUCTOS DE EXCAVACIÓN Y NIVELACIONES	14,261	221.922.465
PELIGROSOS	11,5	178.997
ESPECIALES	2,85	44360
<b>TOTAL PRESUPUESTO PLAN DE GESTIÓN DE RCD</b>		<b>255.898.680</b>

Cada proyecto contó con puntos ecológicos los cuales se manejaron mediante cooperativas y/o gestores autorizados, logrando reciclar el 100% de los residuos.

### REPARACIÓN DE RESIDUOS



**PLÁSTICO Y VIDRIO**

- Papel Archivo
- Periódico
- Cartón Liso y Corrugado



**PAPEL Y CARTÓN**

- Bolsas y empaques plásticos
- Botellas de vidrio



**ORDINARIOS**

- Residuos y envolturas de comida
- Vasos desechables contaminados
- Residuos de barrido
- Servilletas usadas
- Papeles plastificados autoadhesivos y laminados

Adicionalmente, cada uno de los proyectos entregó dos árboles al municipio por cada vivienda construida, manejando un promedio por proyecto de 400 a 1.000 unidades.

- **Reserva de San Luis**

Durante el 2016 logramos reciclar cerca de cinco toneladas entre cartón, residuos de acero y plásticos como tubería y otros. Para este fin, se manejaron puntos ecológicos durante la obra y se mantuvo en etapas terminadas o con todos los requisitos para ser habitadas por el cliente final.

Adicionalmente se adaptó el proyecto y/o arquitectura para recuperar y mantener 10 especies existentes en el lote y se están sembrando aproximadamente 100 unidades al interior del proyecto y jardineras exteriores perimetrales.

Los residuos sólidos de movimiento de tierra (20.000 m<sup>3</sup>) se manejaron con la empresa de aseo de la ciudad, depositando en el relleno sanitario Guayabal.

**(GRI G4-EN27) Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios**

Para mitigar el impacto ambiental de nuestros proyectos le exigimos a nuestros proveedores certificados y controles relacionados con sus servicios, insumos, manejos de materiales y desechos, de acuerdo con el cumplimiento de la normatividad vigente y, según aplique, en lo relacionado con la certificación LEED, así como los respectivos planes de manejo ambiental, según aplique.

**(GRI G4-EN30) Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización.**

Sabemos que otras actividades relacionadas con el desarrollo de los proyectos generan impactos negativos en el medio ambiente, este es el caso del transporte, es por esto que velamos porque cada uno de nuestros proveedores y contratistas tengan formalizada su actividad y cumplan con la normatividad.

Para Plaza Central se implementamos un sistema de lavado para todos los vehículos relacionados con el proceso de excavación en el cual se mitigó el impacto en el medio ambiente y en las vías públicas.

Adicionalmente promovemos el uso de materiales regionales que incentiven la industria local y reduzcan los efectos nocivos generados por el transporte. Para esto se debe garantizar que al menos el 30% de los materiales respecto al costo total de los mismos utilizados en el proyecto, sean extraídos, procesados y comercializados dentro un área circunscrita por un radio de 800 Km. Excluyendo equipos especiales como mecánicos, eléctricos e hidrosanitarios.

**Objetivos con respecto a la calidad del aire:** El edificio deberá ser ventilado preferiblemente por medio natural, sin embargo, si algún área requiere ventilación o extracción mecánica se puede evaluar. Para esto se requiere un diseño bioclimático bien elaborado y detallado que permita tener las renovaciones de aire recomendadas en el estándar ASHRAE 62.1 2007.

## 4.2 CONSTRUCCIONES ECO-EFICIENTES

**Objetivos con respecto al confort:** Las condiciones, tanto internas como externas, deberán garantizar unas condiciones de confort térmico que permitan la comodidad y el buen desempeño de sus ocupantes. Por esta razón la temperatura del edificio en las horas de ocupación debe estar alrededor de 18 a 26 grados, aunque es aceptable que se salga del rango de confort como máximo en el 5% de los días del año.

- **Plaza Central**

Materiales de origen nacional 32% en costo de materiales, con lo que se reducen los impactos asociados a transporte.

**GRI G4-EN10:** Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.

- **Plaza Central**

Ahorros calculados de acuerdo a la línea base de EPA 1992

<b>CÁLCULO AHORROS AJUSTADO (Kgal)</b>	
Línea Base Total	25592,46
Línea Diseño Descarga	11174,61
Aporte agua No potable	1191,07
Línea Diseño Descarga Ajustada	9983,54
Línea Diseño Flujo	5195,95
Línea Diseño Total	15179,49
<b>Ahorro Ajustado</b>	<b>40,7%</b>

### *Desempeño en el consumo de agua*

El sistema de agua potable del edificio inicia desde la acometida de la red pública de acueducto, pasando por el medidor totalizador y llenando los tanques de reserva, de los tanques mediante un equipo de presión se lleva el agua potable hasta los puntos de consumo, medidores y acometidas de cada local. El agua lluvia es recogida en tanques de almacenamiento, se bombea hacia el tratamiento y de allí se pasa al tanque de reserva de donde se bombea por medio de un equipo de presión hasta los puntos de consumo de riego y sanitarios y orinales de baños públicos.

Las aguas lluvias se recogen en cubiertas y terrazas hasta las bajantes y colectores en primer piso por donde se llevan hasta los tanques de recolección de aguas lluvias y de allí por medio de un rebose en cada tanque hacia el exterior de la edificación y empate a la red pública de alcantarillado pluvial.

Los aparatos sanitarios instalados cumplen los siguientes consumos máximos:

- Sanitario fluxómetro 1.28 gpd
- Orinal 0.125 gpd
- Lavaplatos 1.5 gpm
- Lavamanos con autocontrol (push o sensor) 0.5 gpm

Teniendo en cuenta el uso de aparatos ahorradores y de agua no potable en sanitarios y orinales públicos, el Centro Comercial Plaza Central reduce el consumo de agua potable en un 40% respecto a aparatos sanitarios y suministro convencionales. Adicionalmente, debido a la recolección de aguas lluvias de la cubierta, Plaza Central que reduce la escorrentía en más de un 40% comparado con los volúmenes de escorrentía del lote previo

al desarrollo. Los arrendatarios y la comunidad local se benefician del plan de manejo de aguas lluvias debido a una menor escorrentía y menos contaminación de las canales locales.

- **Ciudad Verde**

Información general Bambú, Cedro y Nogal

- Agua lluvia reciclada por cada proyecto 5m<sup>3</sup>, mediante un tanque subterráneo conectado a dos torres y utilizada para riego de jardines.

**G4-CRE2:** Intensidad de agua en la construcción

- **Reserva de San Luis**

- Durante el corte de ladrillo, se reutilizaron aproximadamente 8m<sup>3</sup> de agua, para continuar con esta actividad. (Recirculación de agua).



Ciudad Verde - Soacha

## 4.3 PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Dentro de nuestros retos para el 2016 tuvimos la misión de estructurar el Programa de Voluntariado Corporativo el cual sería el vehículo para que los colaboradores de Ospinas se involucraran en las actividades e iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial de la Compañía. Por esta razón nos dimos a la tarea de dialogar con múltiples Organizaciones No Gubernamentales, entre otras instituciones, que manejaran esquemas de voluntariado corporativo con el fin de seleccionar la opción más acorde a nuestra estrategia de sostenibilidad.

Así, después de revisar las múltiples opciones, decidimos unirnos a Hábitat para la Humanidad y a su programa de enlucimiento de las fachadas de casas que hacen parte del patrimonio de la ciudad en el emblemático barrio de Las Cruces. Hábitat para la Humanidad es la única ONG que tiene convenio para la Restauración del Patrimonio Cultural de la Bogotá a través del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC). En este sentido la actividad, la cual estaba centra en aportar a la transformación del espacio público en esta zona de Bogotá, buscó también sensibilizar, propiciar y construir escenarios y espacios de reflexión sobre el mejoramiento integral de barrios, el cuidado y la protección del Patrimonio Cultural, así como la importancia de promover estilos de vida apropiados en la comunidad para contar con un entorno saludable, confortable, seguro y sostenible.





### **33 voluntarios de Ospinas Pintaron Sueños en Las Cruces**

El pasado 9 de Julio de 2016 se desarrolló la primera jornada de voluntariado “Pintamos Sueños” en el barrio Las Cruces al sur de Bogotá. Esta actividad tuvo como objetivo construir espacios de reflexión sobre el mejoramiento integral de barrios, el cuidado y la protección del Patrimonio Cultural, y la integración de los colaboradores de Ospinas en las iniciativas de responsabilidad social de la compañía.

Nuestra jornada inició a las 6:30 de la mañana con el traslado al barrio Las Cruces en donde recibimos las instrucciones para transformar las siete fachadas seleccionadas por el equipo de Ospinas y nuestros aliados Habitat para la Humanidad y el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC).

Empezamos con el alistamiento de muros: barriendo y lijando cada detalle para pintar. Trabajamos en equipo, nos divertimos y entendimos el impacto que puede tener el mejoramiento del entorno social de una comunidad con el embellecimiento

del lugar en donde viven. Fueron ocho horas de trabajo continuo.

Fue sorprendente ver cómo con nuestro entusiasmo y esfuerzo se lograron cambios asombrosos. La calle que conocimos al llegar cambió radicalmente. El cierre de nuestra jornada se desarrolló en un albergue para mujeres con cáncer, lugar en donde también intervenimos la fachada. Indudablemente fue el momento más emotivo, recibimos palabras de agradecimiento y sentimos el valor emocional que tenía para las mujeres del albergue y demás propietarios de las casas, la ayuda que el equipo de Ospinas había brindado a la comunidad.

Un barrio como Las Cruces, vulnerable a *infinidad* de problemáticas sociales, tiene la oportunidad de recuperar su historia y entorno saludable a través de este tipo de actividades.

Agradecemos a todas las personas que hicieron parte de esta brigada, el esfuerzo y dedicación con el que impactaron la vida de las personas que se desenvuelven por esta zona todos los días, marcó la diferencia.



## 4.4 SENSIBILIZANDO A NUESTROS CLIENTES Y COMUNIDADES

### Campaña de Comundiades “SOMOS TODOS”

Durante el 2016, desarrollamos nuestra primera campaña de comunidades en los algunos proyectos de vivienda realizados por Ospinas y ubicados en el municipio de Soacha (*Sauco, Azahar*) y las ciudades de Cucutá (*Reserva de San Luis*), Bogotá (*Arboleda del Parque*), Santa Marta (*Zazué Condominio*) y Cartagena (*h2 Condominio*).

Esta iniciativa tenía como objetivo fortalecer el sentido de pertenecía dentro de la copropiedad, reforzando los pilares de sana convivencia enmarcados bajo el lema “SOMOS TODOS”.

La campaña consistía en diseñar piezas gráficas, para ser implementadas en lugares específicos de los proyectos con mensajes alusivos a temas como:

- Buen trato con los vecinos.
- La importancia del reciclaje.
- La importancia de cuidar los recursos naturales como el agua y la energía.
- Seguridad.
- Cuidado de zonas comunes.
- La importancia del pago de cuotas de administración.

El material diseñado fue entregado a los administradores de cada uno de los desarrollos de vivienda, con una programación e instrucciones para un periodo de seis meses.

Esta actividad nos permitió sensibilizar a los copropietarios frente a temas indispensables para vivir en armonía y tranquilidad e impulsar un cambio cultural en desde el área administrativa de los proyectos.



Tu pago mensual de administración nos permite ofrecerte un servicio vigilancia y portería permanente.



ARBOLEDA DEL PARQUE **SOMOS TODOS**

[www.ospinas.com.co](http://www.ospinas.com.co)

Contruye:  **COLPATRIA** CONSTRUCTORA

Comercializa:  **OSPINAS**

¡SAUCO  
SOMOS TODOS!

**Por tu seguridad:**  
No utilices el parqueadero  
como depósito para respetar  
los espacios de estacionamiento  
de tus vecinos.

P

SAUCO  
CIUDAD VERDE

www.ospinas.com.co

OSPINAS

ih2  
CARTAGENA  
DE INDIAS  
— CONDOMINIO —

**¿QUÉ COSAS DEBES TENER EN CUENTA  
CUÁNDO VIVES EN COMUNIDAD?**

- A. PROCURA MANTENER LAS PAREDES LIMPIAS.
- B. NO HACER REMODELACIONES EN ÁREAS COMUNES. LA UNIFORMIDAD DE PUERTAS Y VENTANAS DEBE CONSERVARSE.
- C. ARROJAR OBJETOS POR LA VENTANA ES DE MAL GUSTO Y PUEDE OCASIONAR ACCIDENTES.
- D. AL MOMENTO DE REALIZAR TUS ADECUACIONES TEN EN CUENTA LOS HORARIOS ESTABLECIDOS POR LAS ADMINISTRACIÓN Y DEJA UN REGISTRO EN LA PORTERÍA DE LOS CONTRATISTAS QUE VAN A INGRESAR A TU APARTAMENTO.

ih2 CONDOMINIO SOMOS TODOS!

www.ospinas.com.co

OSPINAS

## 4.5 CAMPAÑA INTERNA DE RECICLAJE Y CUIDADO DE RECURSOS NATURALES

En el marco de nuestra *Estrategia de Sostenibilidad* diseñamos y desarrollamos una campaña de comunicación interna enfocada en crear conciencia en nuestros colaboradores frente al cuidado del medio ambiente y el buen uso de los recursos en nuestras actividades cotidianas. Esta campaña fue un complemento de nuestra estrategia de reciclaje.

Nuestra campaña, enmarcada en el eslogan

“EN OSPINAS LA SOSTENIBILIDAD LA HACEMOS TODOS”,

consistió en implementar en lugares estratégicos de la oficina principal y salas de ventas, mensajes relacionados con el ahorro de agua, energía y reciclaje.

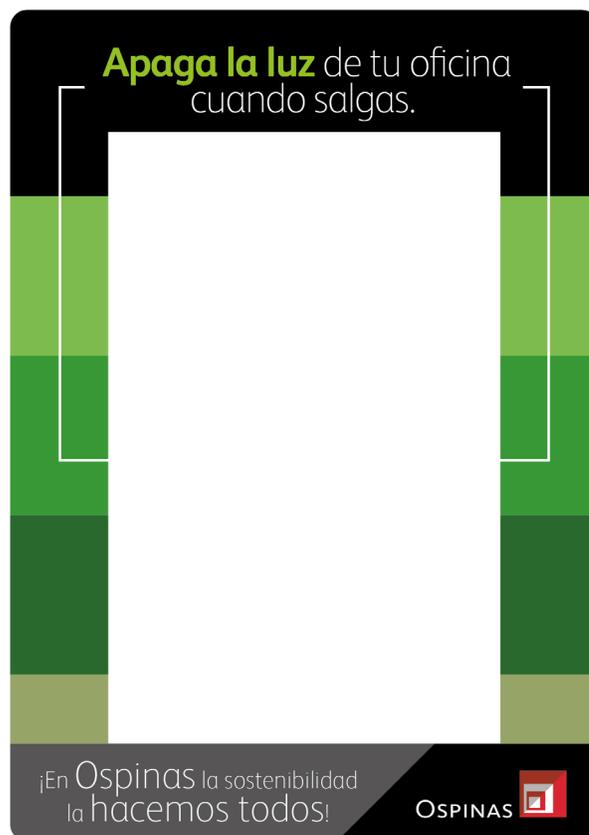
El cronograma inició con una campaña de expectativa con piezas marco instaladas en todos los interruptores de luz de las oficinas y salas de ventas. También se instalaron las piezas de la campaña en los computadores de los colaboradores como protectores de pantalla haciendo alusión al compromiso de la Compañía con el medio ambiente. Adicionalmente se enviaron una serie de mailings a todos los colaboradores con múltiples consejos para ahorrar agua, energía y reciclar.

Una vez finalizada esta campaña de expectativa, dimos paso a la divulgación de una serie de piezas con temas que se manejaban semanalmente ubicadas en baños, cafetería, ascensor, pasillos y zonas de café. Estos mensajes también se publicaron en carteleras y se enviaban por correo electrónico.

Por su parte la Gerencia Administrativa -dentro de la estrategia de reciclaje- implementó canecas

de basura identificadas con tres colores para la separación de residuos: papel y cartón, orgánicos y plástico. También se implementaron cajas en los puntos de impresión para almacenar el papel que sería reciclado durante cada mes del año.

Esta actividad fue una respuesta a la importancia que tiene para Ospinas, el cuidado del medio ambiente, no solamente en el proceso de construcción, entrada en operación y mantenimiento de nuestros proyectos sino también desde las actividades administrativas que desarrollan nuestros colaboradores.





¡EN **OSPINAS**  
LA **SOSTENIBILIDAD**  
LA HACEMOS **TODOS!**

¿Sabías que  
reciclando  
en **Ospinas**,  
en un año  
salvaremos  
**54 árboles?**

En el reciclaje, tu "papel" es muy importante.

OSPINAS 



¡EN **OSPINAS**  
LA **SOSTENIBILIDAD**  
LA HACEMOS **TODOS!**

Los  
**sensores**  
de luz nos  
ayudan  
a ahorrar  
**recursos**  
y a **reducir**  
nuestro  
impacto en el  
**medio**  
**ambiente.**

En el reciclaje, tu "papel" es muy importante.

OSPINAS 

## 4.6 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

### ¿Por qué es importante para nosotros?

En Ospinas creemos que uno de nuestros factores diferenciadores debe ser el servicio, por esto trabajamos día a día para crear relaciones de confianza con nuestros clientes con el fin de entregar un valor agregado basado en el conocimiento y las expectativas de los mismos.

### ¿Cómo lo gestionamos?

Seguimos constantemente la experiencia de nuestros clientes desde que hacen el primer acercamiento con nuestra Compañía hasta que tienen algún requerimiento, luego de la venta y/o comercialización. Este acompañamiento nos permite anticiparnos a las necesidades y conocer sus gustos y preferencias; buscando que cada interacción con nuestra Compañía genere una experiencia satisfactoria, que supere expectativas y que muestre la calidad de nuestros productos y servicios, y la calidez de nuestros colaboradores.

Nuestros canales de interacción con clientes potenciales y clientes reales van desde lo digital a lo presencial con la atención personalizada en nuestro show room y salas de ventas, chat en línea, sitios web, boletines informativos, correos directos, atención telefónica y redes sociales.

### (G4-PR5) Encuestas de satisfacción

La medición a nuestros clientes se realiza en los momentos de verdad y en momentos por demanda, esto significa que para los momentos de verdad evaluamos la satisfacción en el preciso

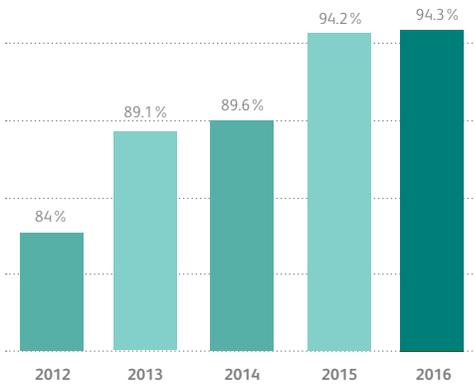
instante de la firma de la promesa o beneficio de área, en la escrituración y en la entrega de inmuebles. También evaluamos momentos por demanda que surgen cuando nuestros clientes presentan solicitudes de postventa, cartera o cuando realizamos algún seguimiento específico a proyectos.

Dichas encuestas nos permiten conocer a profundidad la percepción de nuestros clientes, haciendo de estos resultados el punto de partida para el desarrollo de iniciativas enfocadas en el servicio que permitan generar valor agregado.

Los resultados anuales de nuestras encuestas de satisfacción han crecido año a año y en 2016 se mantuvieron respecto al año pasado, lo que significa una muestra relevante de la satisfacción de nuestros clientes con el producto y servicio ofrecido por Ospinas como Compañía.

Adicionalmente, el indicador de niveles de satisfacción está incluido en los indicadores personales de todos y cada uno de los colaboradores de la Compañía, buscando involucrar y hacer partícipes a todas las personas con esa filosofía de servicio excepcional.

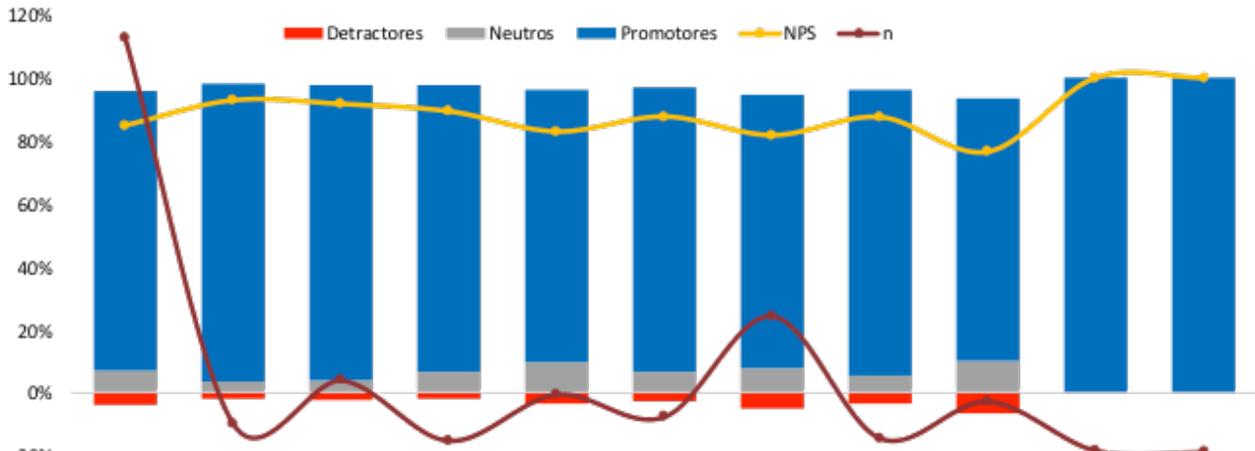
\*HISTORICO NIVELES DE SATISFACCIÓN



Resultados anuales que hacen parte de los indicadores de nuestros colaboradores a todos los niveles de la organización.

**MEDICIÓN Net Promoter Score (NPS)**

De igual forma, a través de nuestras encuestas de satisfacción hemos logrado obtener una nueva medición que nos permite conocer en cada uno de nuestros proyectos los clientes promotores y detractores a través de la medición del NPS.



	Total Compañía	Zazué Condominio	Nogal	H2 Condominio	Cedro	Azahar	Reserva de San Luis	Imperial Reservado II	Arboleda del Parque	Malaca	Ocobo
<b>Promotores</b>	89%	95%	94%	91%	87%	91%	87%	91%	83%	100%	100%
<b>Neutros</b>	7%	4%	4%	6%	10%	7%	8%	5%	10%	0%	0%
<b>Detractores</b>	-4%	-2%	-2%	-2%	-4%	-3%	-5%	-4%	-7%	0%	0%
<b>NPS</b>	85%	93%	92%	89%	83%	88%	82%	88%	77%	100%	100%
<b>n</b>	1582	112	277	47	223	138	522	56	196	9	2

## 4.6 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



### Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos en 2016

En el 2016 gestionamos más de 400 solicitudes de PQRs y Postventas, recibidas a través de los diferentes canales de comunicación anteriormente descritos, teniendo como canales de preferencia el correo electrónico y el formulario de contacto del Sitio Web.

Nuestra Promesa de Servicio se enmarca en quince días hábiles, y son nuestros colaboradores quienes, con su experiencia en cada uno de sus frentes, contribuyen a la solución de todas y cada una de las PQRs.

### ¿Qué hicimos en 2016?

- Realizamos más de 80 ejercicios de medición de experiencia de servicio, incluyendo clientes incógnitos internos, en salas de ventas de vivienda y programas de acompañamiento de firma de promesas, escrituraciones y entregas. Los resultados de estas evaluaciones son constantemente compartidos y revisados por los líderes de cada proceso, quienes en conjunto con la Gerencia de Talento Humano retroalimentan a cada colaborador y en equipo se revisan oportunidades de mejora.

- Realizamos más de 2.900 encuestas de satisfacción a clientes, tanto de las unidades de comercio como de vivienda, y obtuvimos un porcentaje de satisfacción del 94,3%, superando la meta establecida de 90%.
- Con el front office hacemos refuerzos mensuales a nuestros protocolos de servicio.
- Diseñamos los protocolos de procesos aún no cubiertos como los de comercialización de centros comerciales y apartamentos modelo.
- Realizamos capacitaciones a nuevos colaboradores sobre cómo gestionamos la experiencia de servicio de nuestros clientes, alcanzando en 2016 algo más de 20 inducciones.

## Retos

1. 2017 será el año donde enfocaremos nuestros esfuerzos en brindar información completa y exacta a nuestros clientes y para esto en el primer trimestre del año entregaremos a nuestros futuros clientes de proyectos de Vivienda de Interés Social (VIS) un manual de comprador que explicará el proceso que debe seguir y el acompañamiento que recibirá durante la adquisición de su nuevo apartamento. Esperamos entregar 600 ejemplares durante todo el año.
2. El foco de nuestras capacitaciones será la venta consultiva, acompañamiento al cliente en los procesos y la entrega de información completa y exacta, temas en los que los diferentes

equipos serán capacitados mensualmente por proveedores externos, nuestras áreas de proyectos y mercadeo, con el objetivo de ampliar los conocimientos necesarios para la atención excepcional.

3. El reto de satisfacción para el 2017 será incrementar este resultado pasando de 94% al 96%, con más de 3.000 cuestionarios de medición de experiencia.
4. La administración de la información en el Sitio Web de Clientes será un reto significativo puesto que queremos propender por la autogestión de manera que nuestros clientes puedan tener una experiencia positiva con información relevante y en tiempo real.
5. Las solicitudes a través de nuestras redes sociales serán este año gestionadas directamente desde Servicio al Cliente con el fin de entregar respuestas inmediatas que superen las expectativas de nuestros clientes.

## 4.7 GESTIÓN DE RIESGOS SOCIALES Y AMBIENTALES

### ¿Por qué es importante para nosotros?

Para la sostenibilidad de nuestro negocio y del sector es determinante identificar y atender los riesgos e impactos de nuestros proyectos en las comunidades en temas relacionados con movilidad, seguridad, salubridad y medio ambiente, puntualmente en temas relacionados con la contaminación visual y auditiva, residuos, emisiones y vertimientos.

En este sentido actuamos proactivamente para evitar conflictos con las comunidades y evitar situaciones que puedan afectar, tanto a la comunidad como a la operación de la Compañía.

Estamos convencidos de que el manejo adecuado de las relaciones con nuestros grupos de interés, puntualmente de las áreas de influencia donde se desarrollen nuestros proyectos, permiten el crecimiento armoniosos de las ciudades impactando positivamente la imagen de la Compañía y creando vínculos y relaciones sociales a largo plazo y de gran valor para Ospinas.

### ¿Cómo lo gestionamos?

#### (GRI G4-SO2)

Para cada uno de nuestros proyectos nos aseguramos del cumplimiento de lo estipulado en las normas y licencias ambientales. Así, nuestra Vice Presidencia de Proyectos -de la mano del área de Urbanismo- se encarga de solicitar los permisos ambientales para cada uno de los desarrollos de acuerdo a los requerimientos y normas de las ciudades donde se ejecutan nuestros proyectos.

### Estos permisos son:

- Planes de manejo ambiental: Pretende minimizar los impactos en los procesos de manejo del polvo, manejo y transporte de materiales, transporte y circulación, los cuales mitigan los impactos de la obra.
- Permisos de aprovechamiento forestal: Se realiza un diagnóstico de la salud forestal o si es requerido el traslado de árboles. Se realizan los estudios y la presentación a la Secretaría de Ambiente, la Empresa Pública Ambiental, Corporaciones Autónomas Regionales, Ministerio y Secretaría de Medio Ambiente, entre otras instituciones que velan por el cuidado del medio ambiente.
- Permisos de manejo de vertimientos: Aplica a la Secretaría de Ambiente, la Empresa Pública Ambiental, Corporaciones Autónomas Regionales, Ministerio y Secretaría de Medio Ambiente, entre otras instituciones que velan por el cuidado del medio ambiente.

Dentro de los requisitos a nuestros contratistas para proyectos que tienen un impacto significativo, tenemos planes de manejo ambiental los cuales busca garantizar una correcta gestión de los posibles riesgos ambientales, convirtiéndose en un compromiso contractual e indispensable para trabajar con nosotros.

Adicionalmente, a través de nuestros aliados en gestión social -Gestión ARC-, le apostamos a fortalecer nuestras relaciones con las diversas comunidades, buscando una participación integral para la construcción de relaciones armónicas que nos permitan llevar a cabo nuestros proyectos con el apoyo de los grupos involucrados, teniendo en cuenta sus percepciones y sentires, y anticipándonos a cualquier contratiempo.

Estas oportunidades fueron claramente identificadas gracias a nuestra Matriz de Riesgos Sociales y Ambientales - herramienta creada para complementar el diagnóstico social para cada uno de nuestros proyectos inmobiliarios- las cuales arrojaron las oportunidades de inversión social de cada proyecto para sus áreas de influencia.

### ¿Qué hicimos en 2016?

#### • **Ventura Terreros**

Para el caso de Ventura Terreros, atendiendo las oportunidades de inversión social identificadas en el diagnóstico de riesgos sociales y ambientales, dimos inicio con acciones enfocadas a mejorar la seguridad en el entorno del proyecto con la instalación de redes de alumbrado para el perímetro exterior del lote. Adicionalmente se instalaron cámaras en las dos zonas de acceso a la obra, sobre la avenida Terreros, y otra contra el lote de cesión, así como también dos cámaras internas.

Por otro lado, buscando atender la necesidad

manifestada por la comunidad frente al tema de empleabilidad, el 44% del personal de obra reclutado en 2016 fue de Soacha, lugar donde se desarrolla el centro comercial.

Finalmente, en vísperas de navidad, se realizó una jornada de donación de regalos a 85 niños del barrio Nuevo Colón, en compañía de representantes de Gestión ARC y constructora Colpatria, quienes realizaron la entrega y supervisión de la actividad.

#### • **Ciudad Verde**

En el caso de nuestros proyectos Bambú, Cedro y Nogal, durante el proceso constructivo se tienen en cuenta los cronogramas de capacitación al personal por parte de la administración y los contratistas de cara al cumplimiento del plan de manejo ambiental de cada uno.

Estas capacitaciones están debidamente agendadas y se enfocan en:

- Funciones y responsabilidades de la brigada de aseo
- Manejo adecuado de los residuos
- Acopio y mantenimiento de los centros de acopio.
- Manejo de emergencias ambientales
- Clases de residuos
- Proceso de reciclaje.

Cada proyecto está compuesto por personal administrativo y contratistas, de los cuales el constructor contrata madres cabeza de familia las cuales representan el 5% (7 a 8 personas) del personal en todas las etapas de construcción para un promedio de 150 personas.

## 4.7 GESTIÓN DE RIESGOS SOCIALES Y AMBIENTALES

- **Reserva de San Luis**

Reserva de San Luis (Cúcuta): Buscando evitar inundaciones en las vías y algunas casas cerca al proyecto, se canalizó la escorrentía de agua que pasaba sobre la calle 20. Esto mejoró la calidad de vida de las personas alrededor de la obra. Adicionalmente, en este terreno anteriormente había una bodega la cual presentaba un flujo constante de camiones lo cual impactaba a la comunidad vecina. Al darle un cambio al uso del suelo por un proyecto de vivienda, se terminó el flujo industrial en esa zona impactando favorablemente la calidad de vida de los vecinos del proyecto.

- **Zazué Condominio**

Zazué Condominio (Santa Marta): Una vez las torres 1 y 2 estuvieron finalizadas, entregadas y con alta ocupación, dimos inicio a la construcción de la torre 3, una vez cumplidos los requisitos para ello. Buscando mitigar el impacto de la construcción en residentes y la comunidad cercana al proyecto, establecimos una frontera entre la zona del condominio y la zona de obra y definimos métodos de protección de fachadas de la torre en construcción para evitar incidentes relacionados con el efecto de los fuertes vientos sobre la obra. Para lograrlo instalamos una polisombra que cubre las fachadas de la construcción y durante los meses de verano se mantuvo un plan de riego y humedecimiento de los exteriores para

evitar contaminación del aire por el polvo y otros materiales de obra.

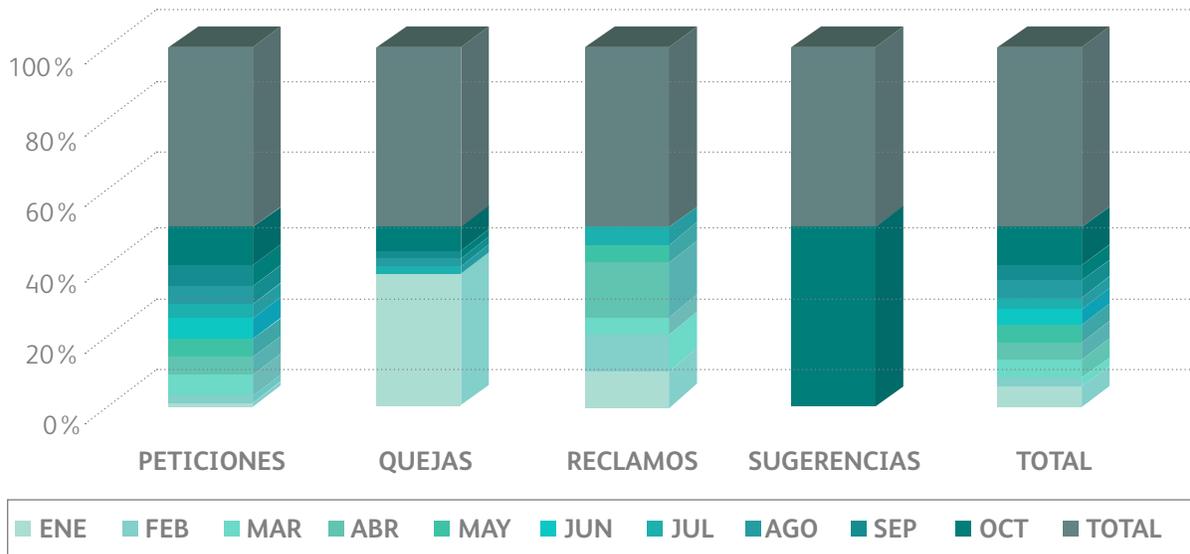
- **Plaza Central Centro Comercial**

Durante el 2016 contamos con el acompañamiento permanente de un trabajador social para atender las inquietudes de la obra. Con esta labor, a través de las visitas semanales y atención telefónica las 24 horas, logramos mantener un canal de comunicación cercano y directo con la comunidad.

A lo largo de todo este proceso atendimos 193 Peticiones, Quejas y Reclamos que, gracias al servicio de atención especial para vecinos, dimos respuesta al 100% de solicitudes de la comunidad vecina al proyecto.

Por otro lado, dentro de las actividades de apoyo, la constructora realizó la donación de 4.500 adoquines para la construcción de accesos peatonales en el Colegio Antonio José de Sucre.

Adicionalmente, reconociendo la importancia de mantener un adecuado comportamiento e imagen con los vecinos, se desarrollaron jornadas de cambio cultural con el personal de obra y transeúntes con el fin de hacer uso adecuado de los senderos; además fue de gran importancia concientizar a los trabajadores sobre la importancia de como interactuar con la comunidad reforzando los valores sociales y de convivencia que



buscamos siempre promover. En este sentido se fortalecieron las competencias afectivas y comunicativas del personal de obra y se resaltó la importancia de conocer las normas que los protegen como sujetos de derecho, sin dejar de lado sus deberes.

*Las capacitaciones realizadas con el personal de obra abordaron los siguientes temas:*

- Autocuidado y responsabilidad en el trabajo
- Prevención de consumo de Sustancias Psicoactivas.
- Valores y respeto hacia la comunidad.

*Finalmente, dentro del mantenimiento de relaciones con nuestras partes interesadas se desarrollaron las siguientes actividades:*

- Reuniones de seguimiento al proceso de atención de la Compañía Nacional de Chocolates.

- Presentación del proyecto a la Alcaldía Local de Puentes Arada y reuniones con la Alcaldesa.
- Reunión con líderes de la comunidad para realizar entrega de vía de la Cra 65, Cra 62 y Cra 60.

#### • **Ventura Terreros Centro Comercial**

Basados en nuestra Matriz de Riesgos Sociales y Ambientes, para Ventura Terreros realizamos una serie de acciones para atender algunas de las oportunidades de inversión social relacionadas con:

- **Seguridad:** Este fue uno de los temas más sensibles dentro del diagnóstico social realizado. Para atender esta necesidad de la comunidad, reforzamos la iluminación del perímetro de la obra con la instalación de cuatro postes buscando brindarle a esta comunidad senderos más iluminados. Adicionalmente se instalaron cámaras de seguridad en los dos accesos

## 4.7 GESTIÓN DE RIESGOS SOCIALES Y AMBIENTALES

a la obra, uno sobre la Av. Terreros y otro contra el lote de cesión, así como también dos cámaras internas.

- **Empleabilidad:** En este periodo captamos 74 hojas de vida de personas residentes de Soacha, las cuales fueron entregadas a los respectivos contratistas para fomentar la empleabilidad en la zona, logrando que el 44% del personal de obra fuera de Soacha.
- **Relacional:** Durante el 2016 un trabajador social acompañó la atención de las inquietudes de la población vecina frente a la obra, las cuales fueron atendidas a través de las visitas semanales y atención telefónica.



### Capacitaciones al personal

Buscando apoyar la formación del personal de la obra en temas relacionados con formación humana, relaciones interpersonales, sana convivencia y comunicación, se ejecutó un plan de capacitaciones compuesto por dos charlas.

### ATENCIÓN PQR



### Actividad de donación de regalos de navidad

En el mes de diciembre, realizamos una jornada de donación de regalos de navidad por parte del proyecto a 85 niños del barrio Nuevo Colón. Por su parte los niños, padres de familia y miembros de la Junta de Acción Comunal del barrio, manifestaron su alegría y agradecimiento por la actividad.



### • Imperial Reservado II

Basados en nuestra política de responsabilidad social, y luego de haber identificado que en un

porcentaje significativo algunos de los propietarios del conjunto desconocían las normas básicas de cómo vivir en propiedad horizontal, desarrollamos un taller pre Asamblea, el cual se realizó el 30 de Julio del 2016. Este taller contó con la participación de 150 propietarios y se centró en discutir con ellos las generalidades de la norma 675 del 2001 en el marco de la propiedad horizontal, explicar las funciones de cada órgano de la administración, e información contable.

- **Hacienda Santa Inés**

Partiendo de nuestro interés social enmarcado en el desarrollo del mega proyecto Hacienda Santa Inés, iniciamos el acercamiento con los residentes de la zona de influencia directa e indirecta y líderes sociales, políticos y culturales del sector con el fin de realizar nuestro Diagnóstico de Riesgos Sociales y Ambientales relacionados con este desarrollo que permitieran mitigar el impacto del proceso constructivo y fortalecer las relaciones con la comunidad vecina.

Para ello, realizamos un reconocimiento espacial, demográfico y social del área de influencia, obteniendo un diagnóstico integral del entorno, la comunidad y las entidades que hacen parte de la misma, así como de los diferentes actores clave.

Las conclusiones y recomendaciones finales dejan demarcadas las oportunidades de inversión social del proyecto y los posibles aliados estratégicos para ejecutarlas.

- **Alegra Barranquilla Centro Comercial**

Durante los dos primeros meses del 2016 desarrollamos la actualización de la información socioeconómica y política de la ciudad de Barranquilla y de manera específica de la organización participativa de la Localidad Sur Oriental.

De manera alterna actualizamos las zonas de influencia directa e indirecta y las percepciones o imaginarios de los vecinos más cercanos al proyecto frente al posible desarrollo constructivo.

Como un producto específico de la actualización del Diagnóstico de Riesgos Sociales y Ambientales, renovamos la matriz de impactos y formulamos el plan de gestión Social, identificando oportunidades y posibles aliados para su ejecución. Con esto buscaremos aportar a la ejecución de acciones sociales sostenibles desde el enfoque ambiental, de seguridad y relacional que aporten al desarrollo de los barrios más cercanos, la localidad y en general de la zona sur de Barranquilla.

Cada una de estas acciones está pensada para desarrollarse en momentos clave durante la fase constructiva y de apertura del centro comercial.

- **Porta**

El objetivo de la intervención social en el proyecto Porta, se ha centrado en establecer relaciones cercanas y de confianza con los actores clave de la comunidad que reside en los barrios que colindan con el proyecto, como son: Villa Claver, Mirador y

## 4.7 GESTIÓN DE RIESGOS SOCIALES Y AMBIENTALES

Engativá Centro – Torquigua.

### Participación en mesas de trabajo y reuniones de seguimiento

Estas reuniones contaron con la asistencia de entidades como la Alcaldía Local (funcionarios y ediles), el Acueducto de Bogotá, el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU), Gmovil, Transmilenio, la comunidad de la UPZ 74 Engativá (especialmente de los barrios Sábanas del Dorado, Villa Claver, Mirador, Engativá Centro y la Torquigua.), entre otras entidades. Estas reuniones tenían como objetivo principal revisar y llevar un seguimiento a los procesos de intervención vial que se ha realizado y que se encuentran pendientes en diferentes sectores de Engativá.

### Actualización de Diagnóstico de Riesgos Sociales y Ambientales según especificaciones técnicas de dirección de obra

De acuerdo a las especificaciones de la dirección de obra se realizó una actualización del Diagnóstico Social presentado a Planeación Distrital en el año 2009. En esta medida, se realizó un proceso de reconocimiento espacial, demográfico y social del área de influencia, obteniendo un diagnóstico integral, tanto del entorno, la comunidad y las entidades que hacen parte de la zona de influencia del proyecto, así como de los actores que tienen relación con este.

Como consecuencia se realizaron las recomendaciones que tienen como objetivo contribuir a la definición de acciones a favor

del desarrollo constructivo y aportar en el establecimiento de relaciones de confianza con las comunidades vecinas y el entorno, que reflejen nuestro nivel de responsabilidad social como la Compañía.

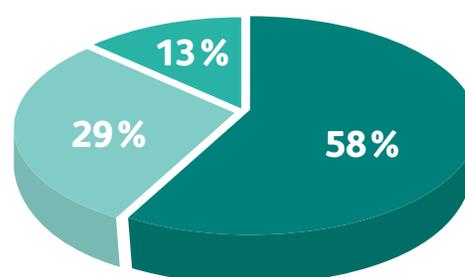
#### • Plaza Bocagrande

Partiendo del acompañamiento social realizado durante 4 años; en el 2016 el equipo de atención comunitaria actualizó el Diagnóstico Social del sector evidenciando los cambios que tuvo el sector en su entorno así como para la población que hace parte de éste.

#### Celebración del día de la salud

A comienzos del 2016 el equipo de gestión comunitaria realizó actividades de responsabilidad social enfocadas a concientizar a los trabajadores y visitantes de la playa en su adecuado uso y cuidado frente al manejo de desechos.

#### POBLACIÓN PARTICIPE



- Visitantes de la playa
- Transeúntes
- Personal de obra

En esta jornada -en la cual participó no sólo el personal de obra sino transeúntes y visitantes de la playa- se entregó un volante informativo en el cual se indicaba la importancia de recoger los desechos de la playa y mantenerla como un espacio de bienestar para todos.

### Retos

Como retos nos hemos planteado realizar el análisis de riesgos y necesidades sociales y ambientales del 100% de nuestros proyectos, antes y durante el proceso constructivo.

A finales del 2015 reformulamos nuestra matriz de Riesgos Sociales y Ambientales para poder ir más allá en la atención a requerimiento de las comunidades vecinas de nuestros proyectos.

Como consecuencia cuantificaremos las necesidades asociadas a los procesos constructivos de nuestros desarrollos para poder incluirlos en nuestro Marco de Inversión Social.



Plaza Bocagrande - Cartagena

## 4.8 GESTIÓN DE LA CADENA DE VALOR

### ¿Por qué es importante para nosotros?

Con cada una de nuestras acciones buscamos garantizar el cumplimiento de la normatividad laboral y el respeto por los derechos humanos entre nuestros proveedores, contratistas y socios de proyectos. Nos preocupamos porque estos y sus colaboradores reciban una remuneración justa, cuenten con seguridad social, tengan condiciones de trabajo adecuadas, y reciban la capacitación necesaria para el desarrollo de sus actividades.

### ¿Cómo lo gestionamos?

Constantemente evaluamos nuestros proveedores y contratistas en el cumplimiento de la normatividad

laboral como requisito para su pago. Sin excepción, a todos nuestros proveedores les exigimos planes de manejo ambiental.

También realizamos la debida diligencia frente a nuestros socios e interventorías en los proyectos para verificar el cumplimiento de temas de responsabilidad social.

Dentro de nuestras acciones, revisamos referencias comerciales y financieras de nuestros proveedores y contratistas, programamos visitas domiciliarias a los lugares de trabajo, y propendemos por la implementación de códigos de ética de proveedores y contratistas.

### ¿Qué hicimos en 2016?

CRITERIO	PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES EVALUADOS EN 2016
<b>(GRI G4-EN32) Criterios ambientales</b>	Ventura Terreros, Alegria Barranquilla, Plaza Central, Complejo PBG (Hotel Hyatt y Residencias Hyatt), Usaquén Plaza, Hacienda Santa Inés (Ocobo y Malaca), Ciudad verde (Bambú, Cedro y Nogal), h2 Condominio, Zazué Condominio, Reserva de San Luís, Arboleda del Parque, Imperial Reservado II.
<b>(GRI G4-LA14) Criterios relativos a las prácticas laborales</b>	Evaluamos la capacidad de nuestros proveedores de retener personal con experiencia y que tenga el <i>know how</i> requerido.

**(GRI G4-HR10) Criterios relativos a los derechos humanos**

Solicitamos información sobre la escala salarial de los empleados de nuestros proveedores velando porque las personas tengan calidad en su remuneración, en sus jornadas laborales, que manejen los estándares de seguridad en las obras y que tengan capacitación constante en temas de seguridad.

**(GRI G4-S09) Criterios relacionados con la repercusión social**

Siempre buscamos trabajar con los proveedores mejor calificados de velamos porque en los procesos de selección de proveedores y contratistas esté integrado un programa que nos permita monitorearlos permanentemente a través de los planes de calidad.

**G4-CRE8** Tipo y número de certificaciones, calificaciones o sistemas de etiquetado en sostenibilidad, para nuevas construcciones, administración, ocupación o remodelación.

- **Plaza Central**

El proyecto se encuentra precertificado y esta en proceso de obtención del certificado LEED.

**Retos**

Para 2017 seguiremos evaluando al 100% de nuestros proveedores en criterios ambientales y sociales para continuar fomentando en la industria estas buenas prácticas.



Plaza Central - Bogotá D.C

## 4.9 LIDERAZGO GREMIAL

### ¿Por qué es importante para nosotros?

Queremos seguir ejerciendo nuestro liderazgo en el gremio de la construcción. Por esto, buscamos liderar y hacer parte de iniciativas que favorezcan el crecimiento de la industria y mejoren la calidad y el impacto de los proyectos inmobiliarios en Colombia, enfocándonos en la construcción sostenible y la responsabilidad social.

### ¿Cómo lo gestionamos?

Mantenemos muy buenas relaciones con las autoridades a través de nuestra Vice Presidencia de Proyectos gracias a que hacemos parte de comités específicos que se reúnen periódicamente para debatir temas que puedan generar impactos frente al sector de la construcción, buscando aportar nuestra experiencia y contribuyendo a generar lineamientos claros para la aplicación de normatividad clara y transparente en iniciativas futuras.

Nos preocupamos por estar siempre actualizados en la legislación vigente y tendencias del sector, esto lo hacemos a través de nuestra vinculación a diversos gremios lo cual nos permite tener información actualizada sobre los proyectos que se desarrollan en todos los ámbitos nacionales.

Por último, buscamos contribuir en la formulación de políticas públicas que nos afecten como industria, es por esto que hacemos parte de iniciativas y grupos de trabajo como el Comité de Política Pública del Consejo Colombiano de Construcción Sostenible, Lonja de Bogotá y Camacol, entre otros.

Participamos activamente en las siguientes instancias gremiales:



**Consejo Colombiano de Construcción Sostenible (CCCS):** Como uno de los miembros fundadores del Consejo hacemos parte del comité de Política Pública en busca de apoyar en la formulación de políticas para la industria.

Con el Comité de Política Pública del CCCS estuvimos revisando en detalle el modo de implementación de la Guía de Construcción Sostenible para el ahorro de agua y energía en edificaciones la cual busca convertirse en una herramienta para la implementación de estrategias de construcción sostenible promoviendo la eficiencia energética y la conservación del agua durante el uso de las edificaciones. Esta Guía fue reglamentada con la resolución 0549 del 10 de julio de 2015.



**Camacol:** Con la Cámara Colombiana de la Construcción participamos en el Comité de Responsabilidad Social buscando aportar a la creación y al desarrollo de iniciativas desde nuestra experiencia para el sector. Adicionalmente, nuestro Presidente, Andrés Arango, ha sido miembro de su Junta Directiva Nacional y Regional.

**G4-S08:** Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.

Gracias a nuestro riguroso manejo a lo largo de la cadena de valor del desarrollo de nuestros proyectos en 2015 no tuvimos ninguna multa o sanción monetaria por incumplimiento de la legislación y la normativa.







**OSPINAS**  
Y LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL  
**PACTO GLOBAL**

Desde que nos vinculamos al Pacto Global de las Naciones Unidas a mediados del año 2015, buscando promover a todo nivel el cumplimiento de los diez principios, nos dimos a la tarea de alinear a la Compañía frente a este tema con un objetivo claro: desarrollar y ejecutar prácticas internas y externas que promuevan estos principios y que acerquen a los colaboradores a cada uno de los principios.

En este sentido, como parte del desarrollo de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, identificamos la importancia de alinearnos con iniciativas internacionalmente reconocidas que nos ayuden a promover temas de Responsabilidad Social Empresarial en Ospinas.

Nuestro objetivo principal para el año 2016 fue desarrollar y ejecutar prácticas internas y externas que promuevan los 10 Principios del Pacto Global. Para esto diseñamos una campaña de comunicaciones interna, que nos permitió sensibilizar a los colaboradores de Ospinas frente a cada uno de los principios y trabajar por el cumplimiento de los mismos.

Esta campaña -que tuvo una duración de 12 meses- inició con la inclusión de los 10 Principios del Pacto Global en varios elementos promocionales de la Compañía, notas informativas en los boletines internos, y una serie de piezas de comunicación que ubicamos en diferentes lugares de nuestras oficinas para promocionar estos principios.

Adicionalmente lanzamos una campaña de correos internos que se enviaron mes a mes con un Principio del Pacto Global diferente, y así mismo fueron replicadas en las carteleras de la Compañía. Finalmente, nuestro compromiso por apoyar,

adoptar y promover los Principios del Pacto Global nos llevó -entre otras cosas- a obtener los siguientes resultados:

## DERECHOS HUMANOS

- **Principio 1:** Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Durante el 2016 llevamos a cabo la actualización del reglamento interno de trabajo al igual que la política de higiene y salud donde está contenido el respeto a todos los derechos fundamentales del personal vinculado directa e indirectamente con el grupo.

Adicionalmente desarrollamos un plan de trabajo para implementar el sistema de seguridad y de salud en el trabajo que busca garantizar las condiciones seguras para todo el personal de la Compañía levantando panoramas de riesgo, identificando mitigaciones de riesgos, seguimiento y mejoramiento de condiciones inseguras.



## OSPINAS Y LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL



### PRINCIPIO N.1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

## En Ospinas EN EL 2016



Durante el 2016 llevamos a cabo la actualización del reglamento interno de trabajo al igual que la política de higiene y salud donde está contenido el respeto a todos los derechos fundamentales del personal vinculado directa e indirectamente con el grupo.



Adicionalmente desarrollamos un plan de trabajo para implementar el sistema de seguridad y de salud en el trabajo que busca garantizar las condiciones seguras para todo el personal de la Compañía levantando panoramas de riesgo, identificando mitigaciones de riesgos, seguimiento y mejoramiento de condiciones inseguras.



## OSPINAS Y LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

- **Principio 2:** Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.

Realizamos el levantamiento de un código de ética (pendiente de aprobación por la Junta Directiva para divulgación) donde se condensan los comportamientos esperados por los funcionarios en cuanto a la relación con los diferentes grupos de interés, de forma tal que no existan situaciones dudosas o ambiguas donde se pueda servir como cómplice de actividades que atenten contra el respeto a los derechos humanos.

Adicionalmente tanto los contratistas como proveedores son condicionados a cumplir con las obligaciones para con sus funcionarios respecto a exigencias de seguridad y salud en el trabajo.



### PRINCIPIO N.2

Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.

### En Ospinas EN EL 2016



Realizamos el levantamiento de un código de ética (pendiente de aprobación por la Junta Directiva para divulgación) donde se condensan los comportamientos esperados por los funcionarios en cuanto a la relación con los diferentes grupos de interés, de forma tal que no existan situaciones dudosas o ambiguas donde se pueda servir como cómplice de actividades que atenten contra el respeto a los derechos humanos.



Adicionalmente tanto los contratistas como proveedores son condicionados a cumplir con las obligaciones para con sus funcionarios respecto a exigencias de seguridad y salud en el trabajo.



## OSPINAS Y LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

### ESTÁNDARES LABORALES

- **Principio 3:** Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Dentro de nuestros reglamentos internos y los contratos laborales se garantiza el derecho a la libre asociación, se generan espacios de discusión y de comunicación para el reporte de situaciones que estén en contra de los derechos fundamentales, así como instancias para reportar hostigamiento o represión por parte de estamentos organizacionales.



#### PRINCIPIO N.3

Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

En **Ospinas**  
EN EL 2016



Dentro de nuestros reglamentos internos y los contratos laborales se garantiza el derecho a la libre asociación, se generan espacios de discusión y de comunicación para el reporte de situaciones que estén en contra de los derechos fundamentales, así como instancias para reportar hostigamiento o represión por parte de estamentos organizacionales.

OSPINAS



OSPINAS





## OSPINAS Y LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

- **Principio 4:** Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Dentro de las políticas de la Compañía, las cuales se encuentran de acuerdo a los marcos legales de la jurisprudencia laboral colombiana, están incorporados elementos que salvaguardan la integridad física, moral y psicológica de los funcionarios al igual que la garantía de un trato digno, equitativo e imparcial. Con base en esto Ospinas garantiza jornadas laborales apropiadas, actividades inherentes a las funciones de los cargos, y el derecho de terminar la relación laboral en cualquier momento que el funcionario lo decida sin ningún tipo de sanción o consecuencia.



### PRINCIPIO N.4

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

En **Ospinas**  
EN EL 2016



Dentro de las políticas de la Compañía, las cuales se encuentran de acuerdo a los marcos legales de la jurisprudencia laboral colombiana, están incorporados elementos que salvaguardan la integridad física, moral y psicológica de los funcionarios al igual que la garantía de un trato digno, equitativo e imparcial. Con base en esto Ospinas garantiza jornadas laborales apropiadas, actividades inherentes a las funciones de los cargos, y el derecho de terminar la relación laboral en cualquier momento que el funcionario lo decida sin ningún tipo de sanción o consecuencia.

OSPINAS





## OSPINAS Y LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

- **Principio 5:** Las Empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

La Compañía se abstiene de vincular personal menor de edad para su operación, ya sea vinculado directamente o a través de terceros, de igual forma solicita a sus proveedores y contratistas vincular personal mayor de edad con la capacitación requerida para el desarrollo de las actividades solicitadas para Ospinas como cliente.



### PRINCIPIO N.5

Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

## En Ospinas



La Compañía se abstiene de vincular personal menor de edad para su operación, ya sea vinculado directamente o a través de terceros, de igual forma solicita a sus proveedores y contratistas vincular personal mayor de edad con la capacitación requerida para el desarrollo de las actividades solicitadas para Ospinas como cliente.



## OSPINAS Y LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

- **Principio 6:** Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

La Compañía he levantado perfiles, descriptivos de cargo y formatos de requisición de personal que eliminan características de discriminación como raza, genero, edad, religión, afiliación política, entre otros, lo cual se ve reflejado en procesos de entrevista y contratación, de forma tal que la Organización ofrece igualdad de condiciones a los candidatos y al personal vinculado basados en su experiencia y conocimientos.

Internamente la Compañía cuenta con comités que se encargan de velar por la igualdad de condiciones en el trato indistintamente de quien provenga para evitar que se presenten casos de discriminación.



### PRINCIPIO N.6

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

## En Ospinas EN EL 2016



La Compañía he levantado perfiles, descriptivos de cargo y formatos de requisición de personal que eliminan características de discriminación como raza, genero, edad, religión, afiliación política, entre otros, lo cual se ve reflejado en procesos de entrevista y contratación, de forma tal que la Organización ofrece igualdad de condiciones a los candidatos y al personal vinculado basados en su experiencia y conocimientos.



Internamente la Compañía cuenta con comités que se encargan de velar por la igualdad de condiciones en el trato indistintamente de quien provenga para evitar que se presenten casos de discriminación.

## MEDIO AMBIENTE

- **Principio 7:** Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.

En el año 2016 pusimos en marcha una estrategia de reciclaje, junto con la Asociación de Recicladores de Bogotá (ARB) y Eco Works, para aprovechar de la mejor manera la disposición de los desechos generados internamente, de manera que esta labor interna también pudiera beneficiar a una familia de recicladores de Bogotá.

Como resultado de esta labor, en 2016 reciclamos más de 700 Kg. de papel y más de 500 Kg. de cartón con lo que ayudamos a prevenir la tala de 30 árboles y el consumo de más de 88.000 litros de agua.

Adicionalmente, desarrollamos nuestra matriz de Riesgos Sociales y Ambientales para los proyectos Hacienda Santa Inés, Ventura Terreros y Alegra Barranquilla, buscando ir más allá en la atención a requerimiento de las comunidades vecinas de nuestros proyectos. Esto nos permitirá cuantificar las necesidades asociadas a los procesos constructivos de nuestros desarrollos para poder incluirlos en nuestro Marco de Inversión Social.



## OSPINAS Y LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL



### PRINCIPIO N.7

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

### En Ospinas EN EL 2016



En el año 2016 pusimos en marcha una estrategia de reciclaje, junto con la Asociación de Recicladores de Bogotá (ARB) y Eco Works, para aprovechar de la mejor manera la disposición de los desechos generados internamente, de manera que esta labor también pudiera beneficiar a una familia de recicladores de Bogotá. Como resultado de esta labor, reciclamos más de 700 Kg. de papel y más de 500 Kg. de cartón con lo que ayudamos a prevenir la tala de 30 árboles y el consumo de más de 88.000 litros de agua.



Adicionalmente, desarrollamos nuestra matriz de Riesgos Sociales y Ambientales para los proyectos Hacienda Santa Inés, Ventura Terreros y Alegra Barranquilla, buscando ir más allá en la atención a requerimiento de las comunidades vecinas de nuestros proyectos. Esto nos permitirá cuantificar las necesidades asociadas a los procesos constructivos de nuestros desarrollos para poder incluirlos en nuestro Marco de Inversión Social.



## OSPINAS Y LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL



### PRINCIPIO N.8

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

En **Ospinas**  
EN EL 2016

- **Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Acompañando la estrategia interna de reciclaje, desarrollamos una campaña de comunicación interna para educar y sensibilizar a los colaboradores de la Compañía frente a este tema y la importancia del cuidado del medio ambiente en términos de reciclaje, cuidado del agua y del consumo de energía.



Acompañando la estrategia interna de reciclaje, desarrollamos una campaña de comunicación interna para educar y sensibilizar a los colaboradores de la Compañía frente a este tema y la importancia del cuidado del medio ambiente en términos de reciclaje, cuidado del agua y del consumo de energía.



## OSPINAS Y LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL



### PRINCIPIO N.9

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

En **Ospinas**  
EN EL 2016

- **Principio 9:** Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

En el desarrollo de nuestros proyectos, constantemente velamos porque las tecnologías aplicadas respeten el medio ambiente.



En el desarrollo de nuestros proyectos, constantemente velamos porque las tecnologías aplicadas respeten el medio ambiente.



## OSPINAS Y LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL



### PRINCIPIO N.10

Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas incluida la extorsión y el soborno.

En **Ospinas**  
EN EL 2016

## ANTICORRUPCIÓN

- **Principio 10:** Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Desde el punto de vista de empleados se construyó un código de ética que insta a los funcionarios de la organización a mantener un comportamiento alineados con los principios éticos y morales de la Compañía de tal forma que se abstengan de verse involucrados en situaciones donde hay conflicto de intereses o ambiguas respecto a su proceder.



Desde el punto de vista de empleados se construyó un código de ética que insta a los funcionarios de la organización a mantener un comportamiento alineados con los principios éticos y morales de la Compañía de tal forma que se abstengan de verse involucrados en situaciones donde hay conflicto de intereses o ambiguas respecto a su proceder.

OSPINAS



# **ANEXOS**

CORRESPONDENCIA  
ASUNTOS MATERIALES  
**Y TABLA GRI**

## Correspondencia asuntos materiales Ospinas con aspectos GRI y cobertura

Asunto material	Aspecto GRI relacionado	Indicadores GRI G4	Cobertura (G4-20 - G4-21)	
			Dentro de la organización	Fuera de la organización
Gestión del talento humano	Empleo	G4 - LA1 G4 - LA3	Empleados directos	-
	Capacitación y educación	G4 - LA9 G4 - LA11	Empleados directos	-
Diseños urbanos sostenibles	Consecuencias económicas indirectas	G4 - EC7	Diseño y conceptualización de proyectos	Construcción y operación de proyectos inmobiliarios
Construcciones eco-eficientes	Materiales	G4 - EN2	Diseño y conceptualización de proyectos	Proveedores de acero, cemento y ladrillos
	Energía	G4 - EN7	-	Construcción y operación de proyectos inmobiliarios
		G4 - CRE1	Diseño y conceptualización de proyectos	Construcción y operación de proyectos inmobiliarios
	Agua	G4 - EN10	Diseño y conceptualización de proyectos	-
		G4 - CRE2	Diseño y conceptualización de proyectos	Construcción y administración de proyectos inmobiliarios
	Productos y servicios	G4 - EN27	-	Construcción y administración de proyectos inmobiliarios
Transporte	G4 - EN30	-	Construcción y operación de proyectos inmobiliarios	
Inversión Social en Infraestructura y Equipamientos Urbanos	Consecuencias económicas indirectas	G4 - EC7	-	Construcción y administración de proyectos inmobiliarios
	Comunidades locales	G4 - SO1	-	-
Satisfacción del cliente	Etiquetado de los productos y servicios	G4 - PR5	Preventa - Venta - Postventa	-
		G4 - CRE8	Diseño y conceptualización de proyectos	-
Gestión de riesgos sociales y ambientales	Comunidades locales	G4 - SO2	-	Construcción y administración de proyectos inmobiliarios
		G4 - CRE7	-	Socios, proveedores y contratistas
Gestión de la cadena de valor	Evaluación ambiental de los proveedores	G4 - EN32	-	Socios, proveedores y contratistas
	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	G4 - LA14	-	Socios, proveedores y contratistas
	Evaluación de los proveedores en materia de los derechos humanos	G4 - HR10	-	Socios, proveedores y contratistas
	Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4 - SO9	-	Socios, proveedores y contratistas
Liderazgo gremial	Cumplimiento regulatorio	G4 - SO8	Transversal al negocio y a los proyectos	-

## CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Indicador	Página/Comentario	Pacto Global	
<b>Estrategia y Análisis</b>			
G4 - 1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupa el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de ésta con miras a abordarla.	Página 7	Principios 1, 2, 8 y 9
<b>Perfil de la organización</b>			
G4 - 3	Nombre de la organización.	Página 10	-
G4 - 4	Marcas, productos y servicios más importantes.	Página 10	-
G4 - 5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	Página 10	-
G4 - 6	Número de países en los que opera la organización y nombre de aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con las sostenibilidad que se abordan en la memoria.	Página 10	Principios 1, 2, 8 y 9
G4 - 7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Sociedad Anónima	-
G4 - 8	Mercados servidos (con desglose geográfico, por sectores, tipos de clientes y destinatarios).	Páginas 11	-
G4 - 9	Tamaño de la organización, indicando: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Número de empleados</li> <li>· Número de operaciones</li> <li>· Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público).</li> <li>· Capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para organizaciones del sector privado).</li> <li>· Cantidad de productos o servicios que se ofrecen.</li> </ul>	Páginas 10 - 11  El presente informe no contiene información financiera de la Compañía. Por ende no se reportan ventas ni capitalización.	-
G4 - 10	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Número de empleados por contrato laboral y sexo.</li> <li>b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.</li> <li>c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo.</li> <li>d. Tamaño de la plantilla por región y sexo.</li> <li>e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocida jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas.</li> <li>f. Comuníquese todo cambio significativo en el número de trabajadores.</li> </ul>	Páginas 10 - 11	Principio 6
G4 - 11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	No aplica en Ospinas.	Principio 3
G4 - 12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	Páginas 14 - 15	-

## CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Indicador	Página/Comentario	Pacto Global	
G4 - 13	Cambios significativos que hayan tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	Este es el primer informe de sostenibilidad de Ospinas. No se presentan cambios significativos en el tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro de la organización.	-
G4 - 14	Principio de precaución. Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	Página 80	Principio 7
G4 - 15	Lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Página 16	Principio 1, 8 y 9
G4 - 16	Lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Ostenta un cargo en el órgano de gobierno;</li> <li>· Participa en proyectos o comités;</li> <li>· Realiza una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias;</li> <li>· Considera que ser miembro es una decisión estratégica.</li> </ul>	Páginas 16, 90, 91	Principio 1, 8 y 9
Aspectos materiales y Cobertura			
G4 - 17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	El presente reporte contiene información no financiera de las operaciones directas de Ospinas.	-
G4 - 18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.	Página 22	-
G4 - 19	Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Página 22	-
G4 - 20	Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización. Hágalo de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Indique si el Aspecto es material dentro de la organización.</li> <li>· Si el aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describen en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Una lista de las entidades o grupos de entidades incluidos en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión; o</li> <li>– Una lista de las entidades o grupos de entidades incluidos en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión.</li> </ul> </li> <li>· Señale cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto dentro de la organización.</li> </ul>	Anexo: Tabla correspondencia asuntos materiales Ospinas con aspectos GRI y cobertura.	-

## CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Indicador	Página/Comentario	Pacto Global
<b>G4 - 21</b> Límite de cada Aspecto material fuera de la organización. Hágalo de la siguiente manera: · Indique si el Aspecto es material fuera de la organización. · Si el Aspecto es material fuera de la organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos así lo consideran. Describa también los lugares donde el Aspecto en cuestión es material para las entidades. · Señale cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización.	Anexo: Tabla correspondencia asuntos materiales Ospinas con aspectos GRI y cobertura.	-
<b>G4 - 22</b> Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	Este es el primer informe de sostenibilidad de Ospinas. No hay reexpresión de información de memorias anteriores.	-
<b>G4 - 23</b> Cambios significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	Este es el primer informe de sostenibilidad de Ospinas. No hay cambios significativos en el alcance y la cobertura de los asuntos materiales.	-
Participación de los Grupos de Interés		
<b>G4 - 24</b> Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Página 20 - 21	-
<b>G4 - 25</b> Descripción de la base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Los grupos de interés fueron elegidos con base en los criterios de influencia, responsabilidad y representatividad. Dentro de cada grupo se seleccionó una muestra a la cual se realizaron encuestas y entrevistas.	-
<b>G4 - 26</b> Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	Página 20 - 21	-
<b>G4 - 27</b> Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la Participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.		-
Perfil de memoria		
<b>G4 - 28</b> Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	Página 5	-
<b>G4 - 29</b> Fecha de la última memoria (si procede).	Julio 2016 (Memoria de Sostenibilidad año 2015)	-
<b>G4 - 30</b> Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Ospinas presentará su informe de sostenibilidad de manera anual.	-
<b>G4 - 31</b> Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	Adriana Vargas Coordinadora Comunicaciones y Sostenibilidad PBX: +57 (1) 326 7060 Ext. 170 E-mail: adriana.vargas@ospinas.com.co	-

## CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Indicador	Página/Comentario	Pacto Global	
G4 - 32	a. Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida. c. Facilite la referencia al Informe de Verificación externa, si lo hubiere. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.	Página 5	-
G4 - 33	Verificación externa de la memoria. a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	El presente informe no está sujeto a verificación externa	-

### Gobierno

G4 - 34	Descripción de la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Página 26 - 27	Principios 1, 7, 8, 9 y 10
---------	--	----------------	----------------------------

### Ética e integridad

G4 - 56	Descripción de los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Página 26	Principio 10
---------	--	-----------	--------------

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Indicador	Página/Comentario	Omisión	Pacto Global
<b>Categoría: ECONOMÍA</b>			
<b>Aspecto: Desempeño Económico</b>			
DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Página 28 - 29	-
G4 - EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	-	El presente informe no contiene información económica de la Compañía por razones estratégicas.
<b>Aspecto: Consecuencias económicas indirectas</b>			
DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Páginas 44	-
G4 - EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	Páginas 48 - 51	-

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

	Indicador	Página/Comentario	Omisión	Pacto Global
<b>Categoría: MEDIO AMBIENTE</b>				
<b>Aspecto: Materiales</b>				
DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Página 52	-	-
G4 - EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	Página 63	-	Principio 8 y 9
G4 - CRE1	Intensidad energética en la construcción (building energy intensity).	-	Ospinas no dispone actualmente de esta información. Se espera reportar sobre la intensidad energética de los proyectos en ejercicios futuros.	-
<b>Aspecto: Energía</b>				
DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Página 52	-	-
G4 - EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	Página 53	-	Principio 8 y 9
<b>Aspecto: Agua</b>				
DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Página 52 - 69	-	-
G4 - EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Página 68 - 69 La información se presenta únicamente para el proyecto Plaza Central.	-	Principio 8 y 9
G4 - CRE2	Intensidad de agua en la construcción (building water intensity).	Página 60	Ospinas no dispone actualmente de esta información. Se espera reportar sobre la intensidad en el uso del agua de los proyectos en ejercicios futuros.	-
<b>Aspecto: Productos y servicios</b>				
DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Página 52	-	-
G4 - EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	Página 67	-	Principio 7, 8 y 9
<b>Aspecto: Transporte</b>				
DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Página 52	-	-
G4 - EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Página 67	-	-

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

	Indicador	Página/Comentario	Omisión	Pacto Global
<b>Aspecto: Evaluación ambiental de los proveedores</b>				
DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Página 88	-	-
G4 - EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	Página 88 No se presenta el porcentaje de proveedores evaluados en estos criterios.	-	-
<b>Categoría: DESEMPEÑO LABORAL</b>				
<b>Subcategoría: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>				
<b>Aspecto: Empleo</b>				
DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Página 30	-	-
G4 - LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región.	Página 35	-	Principio 6
G4 - LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Página 33	-	Principio 6
<b>Aspecto: Capacitación y educación</b>				
DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Página 30	-	-
G4 - LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Página 35	-	-
G4 - LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Página 31	-	-
<b>Aspecto: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores</b>				
DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Página 88	-	-
G4 - LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	Página 88 - 89 No se presenta el porcentaje de proveedores evaluados en estos criterios.	-	Principios 1, 4, 5 y 6
<b>Subcategoría: DERECHOS HUMANOS</b>				
<b>Aspecto: Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos</b>				
DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Página 88	-	-
G4 - HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	Página 88 - 89 No se presenta el porcentaje de proveedores evaluados en estos criterios.	-	Principios 1 Y 2

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Indicador	Página/Comentario	Omisión	Pacto Global
<b>Subcategoría: SOCIEDAD</b>			
<b>Aspecto: Comunidades Locales</b>			
DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Página 80	-
G4 - SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	Página 80	-
G4 - CRE7	Número de personas reubicadas voluntaria o involuntariamente desglosado por proyecto.	Página 81 No se presentan personas reubicadas por proyecto	-
<b>Aspecto: Cumplimiento</b>			
DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Páginas 80 - 87	-
G4 - SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	Página 91	-
<b>Aspecto: Evaluación de la repercusión social de los proveedores</b>			
DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Página 80	-
G4 - SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	Página 80 - 81 No se presenta el porcentaje de proveedores evaluados en estos criterios.	-
<b>Subcategoría: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>			
<b>Aspecto: Etiquetado de los productos y servicios</b>			
DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Página 76	-
G4 - PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Página 76 - 77	-
G4 - CRE8	Tipo y número de certificaciones, calificaciones o sistemas de etiquetado en sostenibilidad, para nuevas construcciones, administración, ocupación o remodelación.	Página 17	-

