



# INFORME PACTO GLOBAL

Junio de 2015 – junio de 2017





## CARTA DE COMPROMISO

El origen de nuestro Club está cimentado en el sueño de un grupo de empresarios que en 1992, se unió para construir un espacio en el Poblado, en el que se trabajara por el bienestar de la comunidad y que acogiera a niños, jóvenes y adultos en torno al deporte, el entretenimiento, el bienestar y la gastronomía.

El sueño de ese grupo de empresarios trascendió. Nuestro Club, más que un espacio lúdico y deportivo para el disfrute de los socios y sus familias, y para la realización de buenos negocios, se conformó como una organización comprometida con su Comunidad, con sentido social, ambiental y económico.

En 1997, el Club se inauguró con unos fundamentos y una filosofía orientados principalmente al desarrollo integral del sistema de personas que lo conforman, así como con el propósito indeclinable de contribuir al cuidado del medio ambiente.

Las estrategias corporativas y los procesos de selección han estado alineados con esta filosofía y con valores como el respeto, el cuidado y la pasión por el servicio. Además, se definieron unos diferenciadores que nos han llevado a ser lo que somos hoy.

20 años después, nuestro Club se ha consolidado como un referente de ciudad por estar conformado por una comunidad exclusiva en la que se privilegia la dignidad del otro, la búsqueda del bien común y la generación de valor a sus grupos de interés, y en la que se fortalecen los vínculos familiares, se forman lazos de amistad, se establecen relaciones de negocios y se viven experiencias memorables.





Durante estos años nuestros valores fundamentales han permanecido y reflejan lo que somos y en lo que creemos, porque el respeto seguirá siendo la base de nuestras interacciones; la familia, el eje de nuestra actividad; el servicio, nuestra esencia y la felicidad, el fruto de lo que hacemos, proyectamos y entregamos.

Esta comunidad está dispuesta a dar lo mejor para la ciudad y el país. Somos conscientes del compromiso de la Responsabilidad Social Empresarial frente a cada uno de nuestros grupos de interés, por lo cual adelantamos nuestras operaciones bajo principios éticos y adoptamos las mejores prácticas tanto en nuestra operación como en el cumplimiento de nuestras obligaciones, con el propósito de alcanzar niveles de desempeño organizacional de clase mundial, en coherencia con nuestro principio de sostenibilidad y desarrollo.

Referente al cuidado del medio ambiente, actuamos de una forma respetuosa y amigable con el ecosistema, y promovemos la generación de cultura y la adopción de comportamientos conscientes entre nuestra comunidad.

Continuamos vinculados al Pacto Global de las Naciones Unidas y reafirmamos nuestro compromiso con sus 10 principios enmarcados en Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción, al igual que con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas –ODS– que apalancan cada uno de estos principios.

Nuestro Club es joven, 20 años son el punto de partida para emprender nuevos sueños pensados para generar bienestar e impactar positivamente a la sociedad, por eso seguiremos apostándole a la Comunidad Country.





## NUESTROS FUNDAMENTOS Y FILOSOFÍA

---

En el Country buscamos que el proyecto de vida de todas las personas que conformamos esta Comunidad, se vea intencionalmente beneficiado a través de la promoción del desarrollo personal y familiar, en sus componentes espiritual, físico, emocional y mental, y en todos los ámbitos donde la persona actúa: familiar, social, académico, cultural, recreativo, económico, empresarial, ecológico, solidario, comunitario, entre otros. El Club es un espacio de desarrollo integral del ser humano.

Como Comunidad construimos permanentemente un ambiente caracterizado por la armonía en todo tipo de relaciones, a través de una comunicación coherente, efectiva, clara y oportuna; creamos espacios para participar y expresar los sentimientos, los cuales están basados en el respeto individual que se supedita al bien colectivo, y en donde garantizamos que las decisiones y actuaciones estén enmarcadas en la consecución del bienestar general.

Por ello, como un gran equipo de trabajo (socios, empleados, proveedores, otros grupos de interés y la sociedad en general), establecemos relaciones de confianza sustentadas en la claridad y rectitud de propósito, y en el respeto por la diferencia de todos sus integrantes.

Conscientes de nuestra capacidad y responsabilidad de aportar a la sociedad, construimos una organización basada en valores propios del bien común que participa y se compromete con proyectos de desarrollo cultural y comunitario.

Como organización y como personas líderes somos conscientes de que el servicio con pasión

es nuestra principal razón de ser y fundamento de nuestra misión, lo cual se refleja en el compromiso y la coherencia de todos nuestros actos y decisiones.

Nuestro estilo de liderazgo promueve el desarrollo integral de nuestros colaboradores y su buen desempeño en lo referente al desarrollo personal, al aprendizaje, al aporte y cumplimiento de las metas organizacionales, al comportamiento y responsabilidad en sus interacciones con sus compañeros, socios y clientes, proveedores, comunidad en general y su familia, todo ello basado en la práctica de los valores corporativos definidos.

Nuestra organización del trabajo favorece el balance en el uso del tiempo y oportunidades para permitirles a nuestros colaboradores integralidad en sus actividades, siendo personas más felices y cumplidoras de su responsabilidad con su vida y con la organización a la cual han decidido contribuir. Por consiguiente, nuestro sistema de remuneración se caracteriza por ser justo y equitativo y acorde con la realidad económica del hombre, la organización y el entorno.

El trabajo diario de nuestros colaboradores busca elevar la calidad de vida y las condiciones de convivencia de los socios, clientes, compañeros y comunidad en general. Continuamente contribuimos a generar satisfacción y felicidad a nuestros usuarios con productos, instalaciones físicas y servicios diseñados y acondicionados de acuerdo a nuestra misión y las necesidades específicas de los diferentes grupos que conforman el Club. Nuestros socios y usuarios valoran y mantienen, mediante sus actos y decisiones, interacciones y comunicaciones armónicas que construyen un lugar donde la convivencia se caracteriza por el respeto a todas las personas con las que se relacionan directa e indirectamente. Disponemos nuestros recursos y esfuerzos para generar valor y competitividad a través del aporte social, de nuestra capacidad de adaptación, de aprendizaje, de generación de cambio e innovación, lo que nos permite ser viables y vigentes en el tiempo.





Somos, pues, una comunidad que construye, vive, fomenta y fortalece los valores con los que se ha comprometido, para garantizar la práctica de comportamientos orientados a cumplir su misión en una coherencia evidente para quien entra en contacto con ella.

### MISIÓN

Contribuir al desarrollo personal, familiar y empresarial de nuestros grupos de interés y a la construcción de una comunidad comprometida y con sentido social, ambiental y económico, a través de experiencias que trascienden y agregan valor.

### VISIÓN

Somos una comunidad reconocida por contribuir a un mundo más feliz y sostenible para las generaciones presentes y futuras.

### VALORES

- **Cuidado:** Nuestro compromiso afectivo y consciente por el bienestar de quienes nos rodean, los recursos y el entorno, tratándolos con amor y equidad.
- **Servicio con pasión:** Nuestra actitud que nace del corazón para entregar lo mejor de sí, pensando en el otro.
- **Respeto:** Nuestra capacidad de entender, aceptar y valorar integralmente al otro para construir relaciones y acuerdos colectivos.
- **Integridad:** Nuestra actuación coherente con los valores compartidos y orientados al bien común.
- **Disposición al aprendizaje:** Nuestra actitud para asumir retos con perseverancia y explorar diferentes maneras de abordar situaciones.





## COMPROMETIDOS CON EL DESARROLLO DE LA ORGANIZACIÓN

Comprometidos con el desarrollo personal, familiar y empresarial de nuestros grupos de interés, entregamos como comunidad una oferta diferenciada de valor enmarcada en el desarrollo sostenible, en la disposición al aprendizaje y en la búsqueda de la innovación.

Para materializar este compromiso declaramos nuestros objetivos de calidad, los cuales enmarcan nuestros procesos y son el foco de nuestro actuar. A continuación los detallamos:

- Transferir y verificar la percepción de valor en la entrega de la oferta diferenciada a los grupos de interés.
- Desarrollar y transferir elementos que permitan fortalecer los capitales económicos, sociales culturales y políticos de los socios con el objetivo de incrementar su permanencia en el club.
- Ejecutar el proyecto de ampliación de la capacidad física y tecnológica del edificio central, manteniendo los estándares de servicio durante su construcción.
- Incorporar los cambios en los procesos alineados con la estrategia, dimensionando sus capacidades en términos de recursos, mejorando la prestación del servicio y la productividad organizacional.



## **GESTIÓN Y AVANCES EN CADA ÁMBITO DEL PACTO GLOBAL: DERECHOS HUMANOS**

Entendemos la dimensión de los Derechos Humanos como el compromiso de contribuir al progreso de nuestros grupos de interés con una gestión enmarcada en los valores del Club y prácticas organizacionales arraigadas en los principios universales de equidad, justicia, inclusión y respeto, como sus grandes componentes.

Somos conscientes de que los Derechos Humanos, como atributo inherente, tienen su fuente en la dignidad de las personas, premisa que nos inspira y guía nuestro relacionamiento con el propósito de la creación de comunidad para vivir en una sociedad en la que se promuevan la protección y el respeto de estos derechos, favoreciendo su cumplimiento.

Desde el segundo semestre de 2015 y hasta la fecha, hemos materializado este componente desde el cuidado en las políticas y lineamientos para la toma de decisiones que adoptamos como Club, basados en los fundamentos éticos y filosóficos que nos rigen, y en las que los Derechos Humanos prevalecen como universales, inalienables e inviolables, por encima de intereses particulares y excluyentes, en la búsqueda del bien común, sobre el particular.

El siguiente es un breve recuento de las acciones realizadas para beneficiar a nuestros principales grupos de interés, enmarcadas en los Derechos Humanos.

### **NUESTRA COMUNIDAD DE SOCIOS**

Promover la integración familiar sigue siendo una prioridad para nuestra organización, por esta razón, continuamos ofreciendo planes de

vinculación para sus diferentes miembros de acuerdo con su etapa de vida, como los planes Jóvenes Ejecutivos, Jóvenes Ejecutivos Sénior, Plan Dorado, Formación Country Kids, Plan 1-1 y Plan Amigos. Además brindamos asesorías para facilitar el cambio generacional.

Para promover la inclusión y convocar a los familiares y amigos de nuestros socios a que hagan parte de la Comunidad Country, durante 2016 y 2017 adelantamos el Plan Referidos, mediante el que dichos recomendados recibieron una invitación a disfrutar de nuestro Club durante un mes.

Otro de nuestros propósitos es continuar siendo un centro estratégico en el que empresas, ejecutivos y emprendedores se congregan para establecer relaciones de negocios, recibir formaciones, capacitaciones y participar en eventos, así como consolidarnos como la alternativa para que reconocidas organizaciones de nuestra ciudad les brinden beneficios a sus empleados; por esta razón, proseguimos con las vinculaciones corporativas mediante alianzas con empresas de la ciudad.

Los accionistas retirados, quienes no disfrutaban del Club pero continúan siendo dueños de una acción, son un importante grupo de interés para nosotros, por eso les ofrecemos alternativas para su reingreso o los acompañamos en la venta de sus acciones.

En 2015, mediante la Resolución No. 25 del 7 de abril de 2015, la Junta Directiva amplió el periodo de vigencia del Plan Transitorio de Reingreso – Amnistía - al 31 de octubre del 2014, para que los accionistas retirados desde el 1 de noviembre del 2014 hasta el 31 de marzo de 2015, tuvieran la opción de reingresar al Club con unas consideraciones especiales de acuerdo con la destinación de la acción. Durante este periodo, 51 accionistas se acogieron a esta resolución.





Así mismo, entró en vigencia el Plan Estilo, una negociación a través de la cual el accionista cede la acción a la Corporación, a cambio de consumos o servicios por un valor y una vigencia pactadas entre las dos partes.

Con motivo de nuestro vigésimo aniversario, en julio de 2017 lanzamos el Plan Especial 20 años, el cual opera tal como la amnistía mencionada anteriormente.

#### **Creamos valor para nuestros socios**

Generamos experiencias y momentos memorables en familia y al lado de amigos, a través de actividades para nuestros socios relativas al deporte, la formación, la gastronomía, el bienestar y la diversión, que fortalecieron la unión y llenaron sus días de alegría, sabores, retos, cultura, bienestar y aprendizaje.

#### **Sonrisas, recreación, imaginación y valores en Country Kids**

En un espacio seguro, liderado por nuestras especialistas en cuidado infantil, ofrecimos actividades para los más pequeños, en las que fortalecimos los vínculos con sus padres y familias, y fomentamos los valores del respeto, la protección del medio ambiente y la amistad.

En 2016 abrimos las puertas del gimnasio para bebés, exclusivo para que los niños menores de 3 años desarrollen sus sentidos mediante el juego y la estimulación.

#### **Jóvenes y adolescentes: Deporte, diversión y amigos**

Brindamos a nuestros jóvenes adolescentes diferentes actividades que contribuyeron al fortalecimiento de sus relaciones de amistad, crecimiento en disciplinas deportivas y a su disfrute, con momentos de entretenimiento afines a su edad.

Los jóvenes mayores disfrutaron de la alegría y diversión que ofreció la programación especial para ellos y participaron en diferentes conferencias y talleres de formación.







En 2016 lanzamos dos nuevos espacios para la diversión y el entretenimiento de los jóvenes:

- **El SportBar**, donde vibraron con la pasión por el deporte durante diferentes transmisiones deportivas como la Copa América y las eliminatorias al Mundial 2018; también disfrutaron de una oferta gastronómica y musical diseñada exclusivamente para ellos, como tardes de Dj, bandas en vivo y karaokes; y compartieron con sus amigos celebrando días especiales.
- **La Manguita**, el sitio perfecto para interactuar con la naturaleza y disfrutar de actividades al aire libre, como picnics, Cine bajo las Estrellas, Noches de Fogata y Día de la Mascota.

#### Experiencias de disfrute y entretenimiento

Nuevamente con la pasión del fútbol, en las transmisiones de la Copa América y las eliminatorias al Mundial Rusia 2018, los socios e invitados de todas las edades compartieron en un ambiente diseñado exclusivamente para ellos.

Nuestros socios accedieron a una programación variada con fiestas especiales y conciertos con artistas como Jorge Celedón, Santiago Cruz, Maité Hontelé y Maía. Tuvimos gran diversidad de artistas en las Noches de Rumba en Palmas, los jueves en la Tertulia, las “Viejotecas” y los diferentes Lobby Bar.

Complementamos nuestra agenda cultural con danzas, talleres, tertulias, conferencias de interés y presentaciones humorísticas.

Comunidades de socios compartieron en torno a sus gustos y hobbies, en encuentros mensuales tales como: Astronomía, Cine Bar, Entre Amigas, Noches Gastronómicas y Conversatorio de Música Clásica. De igual forma, se vivieron en familia fechas importantes que convocaron a grandes y chicos a divertirse, como el día de la madre, el día del padre, el día de la Antioqueñidad y Bienvenida la Navidad.

En 2017, nuestro Club celebró su vigésimo aniversario y el privilegio de hacer parte de las historias familiares y empresariales de nuestros socios durante este tiempo, con un evento lleno de sorpresas y con la presentación especial de Pasabordo.

#### Beneficios que agregan valor

En 2015 lanzamos el Programa Prestigio con sus aliados estratégicos: Inalde, VCB, Michael Page, Autoamérica, Puro Cuero, Teatro Metropolitano, Equus y Joyería Intercontinental, con quienes desarrollamos actividades que benefician a nuestros socios.

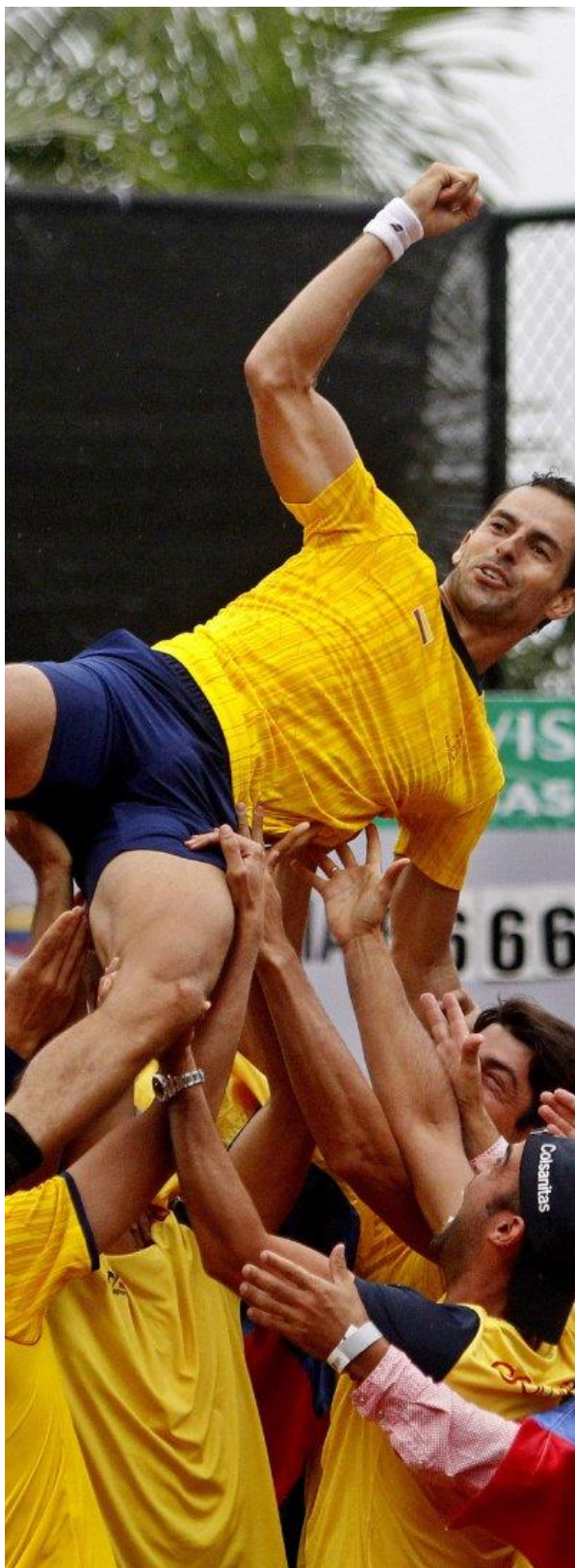
Consolidamos los canjes con 19 clubes en 12 ciudades del país y fortalecimos la alianza especial con el Club Hacienda Fizebad por 5 años más, mediante la cual nuestros socios pueden disfrutar de forma permanente y sin límites de ingreso, los productos y servicios de un club campestre que complementa nuestra oferta

Anualmente renovamos la suscripción a la Asociación Internacional de Clubes (IAC), la cual les abre las puertas a aproximadamente 250 clubes privados en el mundo.

#### Una comunidad consolidada en torno al deporte

Ofrecimos servicios que promovieron la amistad, la unión y el desarrollo deportivo. Organizamos torneos nacionales y departamentales, así como actividades deportivas que tuvieron gran acogida por parte de nuestros socios y visitantes, como los torneos nacionales y departamentales de squash, IV, V y VI Torneo Nacional Interclubes de Billar a Tres Bandas, III y VI Máster Departamental de Natación, Festival Departamental Copa Pet City y Copa Baby de fútbol, y diferentes torneos de tenis, entre otras.

Seguimos consolidando las comunidades del programa Vida Plena, con el cual nuestros adultos



mayores se mantienen en forma y establecen relaciones de amistad, y En Ruta, nuestro grupo de ciclistas que realiza recorridos periódicos por diferentes municipios y participa en competencias de ciudad.

Continuamos con la amplia y variada oferta del gimnasio, que incluyó 74 clases semanales dirigidas y 33 en el Box, como spinning, cardiotono, rumba, yoga y pilates. Para promover la satisfacción de nuestros socios usuarios de este servicio, renovamos los equipos de cardio e instalamos la red de televisión.

Promovimos la disciplina, el amor por el deporte y la sana competencia por medio de actividades como:

- La Noche del Deporte, cuyo objetivo es hacer un reconocimiento a nuestros deportistas que se destacan cada año.
- La Clínica de Tenis, dirigida por Dominique Van Boeke y Gabriel Jaramillo, quienes tienen gran reconocimiento a nivel mundial en este deporte.
- Charlas de interés deportivo como Nutrición para el Deporte, Pesca Deportiva y Natación.

Resaltamos la capacitación a nuestros profesores como entrenadores nivel 1, de la World Squash Federation (WSF), dictada por Ronny Vlassaks, entrenador de los Países Bajos en los procesos técnicos de desarrollo de entrenadores alrededor del mundo.

En 2017 tuvimos un gran motivo para celebrar: Trajimos para nuestros socios el principal evento tenístico internacional por equipos, la copa Davis, en el que adultos y niños disfrutaron de un espectáculo deportivo de alto nivel, cuya organización dejó el nombre del Club y de la ciudad muy en alto.





### **Sabores que despiertan los sentidos**

Para promover el intercambio cultural a partir de la gastronomía de diferentes regiones del mundo, ofrecimos festivales que deleitaron los paladares de socios e invitados y acompañaron momentos para consolidar los negocios y los encuentros familiares y de amigos, como Gastronomía de América, Temporada NovoAndina, Festival de Oceanía, Temporada Ibérica, Temporada de Fuego y Brasas, Cucina D'Italia, Festival Asiático y Festival de Mar y Tierra, Tapas y Paellas, Un Día en París, Experiencias del Chef, Viña del Mar, Conquista de Sabores, Sabor a México y Gaucha.

Además, diseñamos para ellos experiencias como una Noche Oriental, Noches de Vino y Fondue, sábados y domingos de "Brunch", "Noches de Aniversario" y nuestra nueva alternativa de carta vegetariana.

### **Bienestar, armonía y belleza**

Ampliamos nuestro portafolio de servicios, rituales y masajes con técnicas diferenciales para satisfacer necesidades de los socios, como madres embarazadas, caballeros, deportistas y faciales hidratantes y antienvjecimiento.

Ambientamos los espacios de cosmetología con baños de luz, mediante el uso de filtros que proyectan el color adecuado según el servicio prestado, lo que nos permite generar sensaciones de calma, inspiración y equilibrio, y promover experiencias de bienestar.

Remodelamos y adecuamos la barbería con un estilo moderno y actual, que atiende las preferencias de nuestros socios clásicos y del público más joven.

Acondicionamos un espacio armónico al aire libre en el deck de piscinas, donde ofrecimos rituales que estimulan los sentidos, relajan y equilibran la mente y el cuerpo, como "Reflexología", "Spa Renovación", "Spa Tropical", "Ritual Torba", "Ritual de la Luz" y "Ritual de Fin de Año".

En 2016 nuestras cosmetólogas fueron preparadas por un experto en Spa Internacional, quiropráctico con formación en medicina tradicional China. Así aprendieron a perfeccionar las técnicas de masajes para proporcionar una mayor relajación y fluidez de la energía.

### **Relaciones cercanas con nuestros socios**

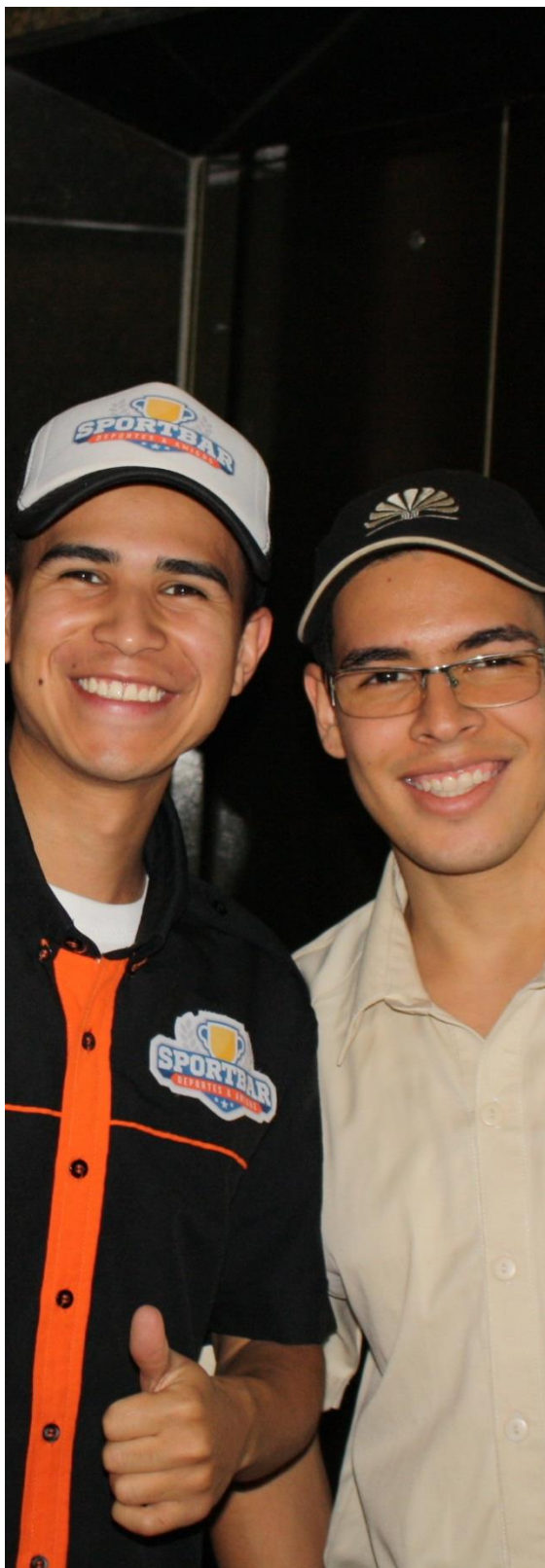
Mantuvimos informada a nuestra comunidad través de los diferentes medios de comunicación del Club, como la revista Estilo, el suplemento Estilo y el boletín Desde la Gerencia.

Las pantallas, las redes sociales y los mensajes de correo electrónico se utilizaron permanentemente para dar a conocer nuestra programación de actividades.

Nuestra Gerencia es de puertas abiertas y valora la interacción directa con los socios, por esta razón se mantuvieron los "Cafés con la Gerencia", espacios de conversación, presentación de propuestas y atención de inquietudes.

En 2016 rediseñamos la metodología de nuestra encuesta de satisfacción para medir las experiencias de los socios en su relación con las líneas de servicio en el mismo mes en el que las usaron, lo que nos permitió obtener retroalimentación más oportuna. También evaluamos los servicios de portería, recepción, comunicaciones y las actividades de entretenimiento programadas para los diferentes segmentos que conforman la familia Country. Durante el año mencionado, contactamos a 628 socios y obtuvimos una calificación promedio de 4.6 sobre 5.0. A septiembre de 2017, hemos contactado a 412 socios y obtenido una calificación parcial de 4.7.

A través del sistema de retroalimentación del Club, Felicitaciones, Sugerencias y Reclamos, (FSR) nuestros socios compartieron apreciaciones de sus experiencias y de las de sus grupos familiares en diversas actividades que realizaron o en su contacto con el Club, las cuales fueron de



gran importancia para monitorear la prestación de servicios y el cumplimiento de la oferta de valor.

La retroalimentación obtenida por medio de este sistema es de gran importancia porque aporta al mejoramiento de nuestros procesos en beneficio de los socios.

En 2016, y con el acompañamiento de una agencia especializada en mercadeo biológico, realizamos una investigación antropológica, sicológica y biológica del comportamiento de nuestros socios, lo cual nos permitirá ajustar la oferta, las comunicaciones, el servicio y la infraestructura para aportar al desarrollo de su capital social, político, económico y cultural, en coherencia con nuestro imperativo estratégico de Creación de Valor. Esto, además, contribuirá al fortalecimiento de su relación con el Club.

### **NUESTROS COLABORADORES: FELICES, COMPETENTES Y COMPROMETIDOS**

Nuestro Club promueve el alcance de sus objetivos estratégicos en armonía con el desarrollo y bienestar de sus colaboradores.

Continuamos implementando y fortaleciendo mecanismos de comunicación y participación, como los grupos primarios, para los cuales establecimos una metodología, entregamos plantillas con información a los jefes y monitoreamos su efectividad.

Realizamos el proceso de difusión del Código de Ética, el cual tiene como objetivo asegurar que todos nuestros colaboradores conozcan y adopten los principios éticos y las normas de conducta que deben seguir en sus interacciones diarias con cada grupo de interés y aportar a la construcción de nuestra cultura.

Abordamos el desarrollo de las competencias de liderazgo de directivos y líderes de la organización para fortalecer su nivel de conciencia y pensamiento, sus interacciones, conocimiento de





los equipos de trabajo y mejora en la manera en que se comunican.

Actualizamos y pusimos en ejecución la mejora en las herramientas de gestión integral del desempeño para permitir una comunicación oportuna y clara en la interacción jefes-coequiperos y una gestión integral del desarrollo de los colaboradores a través de la labor.

### **Formación y Desarrollo**

Ofrecimos formaciones y actualizaciones técnicas para mejorar el desempeño y adaptación de nuestros colaboradores a su labor, con una participación total de 321 personas en 2016 y 285 en 2017, para un total de 694 horas de formación.

Desarrollamos talleres para quienes tienen personal a cargo, dando claridad sobre elementos que garantizan el cumplimiento de condiciones laborales de acuerdo con la legislación colombiana, como los relacionados con las jornadas laborales, contratación, cumplimiento de la norma en SG-SST, además de la implementación de procedimientos y herramientas para la mejora en la programación de los turnos de trabajo de nuestros colaboradores, lo cual contribuye con el cuidado de su calidad de vida mediante jornadas laborales equitativas que permitan su desarrollo en otros ámbitos como el familiar, académico y social, entre otros.

Continuamos con la promoción del proyecto de vida de los empleados mediante actividades como los talleres de Vida en Armonía, con un promedio de 80 participantes y cuyo foco es el autoconocimiento y la mejora en su interacción con el entorno y el sistema de personas que los rodean, lo que impacta positivamente las relaciones y el abordaje de diferentes ámbitos del proyecto vital.

El programa de formación de caddies, realizado en convenio con la Corporación Pueblo de los Niños, para jóvenes de estratos 2, 3 y 4, nos permitió estar cerca de la comunidad, brindando

formación y acompañamiento psico-social a más de 82 niños en 2016 y 96 en 2017.

Brindamos formación técnica y en valores a través de semilleros de caddies recogedores en tenis, squash y juzgamiento de tenis de campo. Nos focalizamos especialmente en este período, en la orientación vocacional a 16 jóvenes que, por su edad, se encontraban en etapa de finalización del programa. Este acompañamiento incluyó un diagnóstico y la entrega del informe a ellos y a sus padres. Además, realizamos convenios con 9 empresas y 2 universidades para visitarlas y generar un acercamiento con el mundo laboral y universitario.

Uno de los niños del programa fue becado por el programa Ser Pilo Paga.

La empresa Manpower les brindó preparación para su incorporación al mundo laboral, la cual incluía entrenamiento en presentación de entrevistas laborales, presentación personal, comunicación, diligenciamiento de hojas de vida, entre otros.

### **Programas de bienestar y calidad de vida**

Realizamos diferentes actividades orientadas al bienestar y calidad de vida de nuestro equipo de colaboradores Country, entre ellas resaltamos tanto las visitas a sus familias, como las visitas de estas al Club, lo cual permitió generar una relación más cercana y darle foco a los programas de Desarrollo Humano.

Efectuamos las Ferias Escolar, de Vivienda y Académica, las Tardes de Hobbies y la Semana de la Salud, además los programas Crecer (prejubilados) y Construyendo Familias.

Desde 2016, Nuestro Fondo Rotatorio de Vivienda y Educación ha beneficiado a 37 colaboradores para la adquisición o mejora de vivienda y, en lo referente a educación, 5 colaboradores accedieron a préstamos y 10 a becas. A través de la caja de compensación familiar, 4 colaboradores han sido favorecidos con subsidios de vivienda,



que se convierten en un recurso fundamental para el logro de metas del proyecto de vida.

Focalizados en la equidad y el acceso a las oportunidades, como beneficios extralegales ofrecemos el servicio de alimentación, el transporte a nuestros empleados y primas extralegales en junio y diciembre.

### **Cultura organizacional**

Fomentamos nuestra cultura organizacional que se caracteriza por valores del bien común como el respeto, el cuidado, la integridad y la pasión por el servicio, a través de eventos corporativos como el aniversario del Club, en el que participó el 100% de nuestros colaboradores directos e indirectos.

Así mismo, desarrollamos campañas internas, guías informativas en grupos primarios, la inducción corporativa y celebraciones como la fiesta de fin de año, en las cuales la temática gira alrededor del fortalecimiento de la filosofía y las creencias corporativas.

### **Medición de riesgo psicosocial**

Tener colaboradores felices es uno de los propósitos del Club, por eso nos interesa identificar factores a mejorar para lograr un entorno de trabajo saludable, con personas motivadas y enérgicas. Dichos factores configuran el riesgo psicosocial, definido por la legislación laboral como una condición psicológica o social que puede tener efectos negativos en los trabajadores.

En noviembre de 2016, los colaboradores vinculados fueron encuestados para medir estos factores en cada área de nuestro Club y en 2017 iniciamos con la implementación de acciones para intervenir los resultados.

### **Consolidación del sistema de seguridad y salud en el trabajo**

Para el Club es fundamental la seguridad y la salud de sus grupos de interés, por eso propende







por su integridad física mediante la identificación y el control de los riesgos, el mejoramiento continuo de los procesos y la protección del medio ambiente. Todos los niveles de dirección asumen la responsabilidad de promover un ambiente sano y seguro, cumpliendo los requisitos legales aplicables, vinculando a las partes interesadas en el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo y destinando los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para la gestión de la salud y la seguridad.

Los programas desarrollados están orientados al fomento de una cultura preventiva y del autocuidado, la intervención de las condiciones que puedan causar enfermedades laborales, el control del ausentismo de los colaboradores, la preparación para emergencias y la prevención de accidentes y condiciones saludables en la prestación del servicio. Es por esto que nuestros grupos de interés deben acatar las normas, políticas y procedimientos de seguridad definidos por el Club para el uso seguro de las instalaciones y servicios, y para realizar un trabajo seguro y productivo.

#### **Promoción de la salud en las personas**

Para promover el cuidado de las personas se continúan fortaleciendo los conocimientos técnicos de nuestros grupos de apoyo del plan de emergencias.

En los años 2016 y 2017 certificamos aproximadamente 28 brigadistas en atención contra incendio intermedio, rescate en alturas, atención pre-hospitalaria básica y reanimación cardiopulmonar, y los formamos en trabajo en equipo y liderazgo. Capacitamos aproximadamente a 20 colaboradores de diferentes áreas del Club en primeros auxilios, con el fin de brindar atención oportuna y adecuada ante cualquier eventualidad.

Revisamos los protocolos de emergencias y reentrenamos a cada una de las comisiones del comité de emergencias, realizamos 2 simulacros de evacuación por incendio, en el que participaron

todos los grupos de apoyo (comité de emergencias, brigada de emergencias, coordinadores de evacuación, con un tiempo de evacuación promedio de 3 minutos) y 2 simulacros de sismo.

Capacitamos a los coordinadores de evacuación en psicología de la emergencia y en protocolos de evacuación.

En cuanto a la promoción y prevención en temas de salud, con el apoyo de diferentes proveedores continuamos desarrollando anualmente actividades como la Semana de la Salud. Dentro de los últimos dos (2) años, los colaboradores tuvieron acceso a 20 actividades con un total de 1008 servicios prestados, entre salud visual, salud oral, desintoxicación iónica, dispositivos anti estrés, exámenes de laboratorio, tamizaje de seno, citología, planificación familiar, nutrición, medicina bioenergética, analizador cuántico, densimetría, oximetría, masajes relajantes, espirometría, escáner biomédico, reflexología, riesgo cardiovascular, prevención de cáncer de piel y vacunación.

Realizamos, además, campañas de lavado de manos para la prevención de enfermedades gastrointestinales y virus, dictamos clases de acondicionamiento físico, rumba, cardiotono y yoga; tuvimos 4 caminatas ecológicas y llevamos a cabo el torneo de bolos para colaboradores.

Adicionalmente apoyamos a nuestros empleados y a sus familias con situaciones médicas, a través de la gestión de citas, acompañamiento y asesoría.

#### **Control y prevención de la accidentalidad**

Como plan de acción para mitigar la accidentalidad, en los años 2016 y 2017 realizamos formaciones en manejo seguro de herramientas, higiene postural, prevención de accidentes en manos y autocuidado.



En el área de cocina implementamos mangas de protección para evitar quemaduras, eliminando la accidentalidad por esta causa en un 100%.

### **Prevención y control de las enfermedades laborales**

Definimos un programa de pausas activas mediante el cual se formaron líderes de cada área con el fin de prevenir las enfermedades de origen osteomuscular.

Con el acompañamiento de una institución universitaria, iniciamos el Programa de Prevención de Enfermedades de Origen Osteomuscular, en el área de Squash, el cual tuvo como objetivos evaluar de forma personalizada, las condiciones integrales de los entrenadores, identificando la capacidad física a la que pueden responder con respecto a la carga laboral asignada, identificar las lesiones músculo-esqueléticas, riesgos de obesidad y sobrepeso que afecten su desempeño y generar recomendaciones osteomusculares desde las áreas de medicina deportiva, fisioterapia y nutrición, que permitan un seguimiento integral del empleado.

### **PROVEEDORES: NUESTROS ALIADOS ESTRATÉGICOS**

Somos conscientes de la importancia de la interacción con los proveedores para lograr los objetivos de nuestra organización, en el marco de la cultura Country. Por esta razón, somos vigilantes en su proceso de selección.

Promulgamos la igualdad de oportunidades para establecer vínculos comerciales con el Club, lo que nos ha llevado a incluir a 73 nuevos proveedores, quienes habitualmente participan en nuestra cadena de suministro. Esto nos ha permitido innovar, mejorar precios y calidad.

Desde 2017, realizamos un proceso de inducción en las áreas de almacenamiento con los nuevos aliados, así posibilitamos una mejor asesoría, la

venta cruzada y mayor oportunidad en las interacciones.

En coherencia con nuestro compromiso de desarrollar a nuestros proveedores, continuamos adelantando acciones tendientes a promover su fortalecimiento. En 2015 evaluamos 306 aliados que nos suministran productos y servicios, y en 2016, 299, de los cuales, en promedio, el 95,1% obtuvieron la calificación de confiables para el club, lo que nos brinda tranquilidad de la calidad de los productos y servicios que suministramos. A quienes quedaron en la categoría de aceptable (4.6%), los acompañamos de forma especial para impulsar su mejora y los clasificados como rechazados son reemplazados (0.3%).

Con el objetivo de velar por el cumplimiento de prácticas alineadas con nuestra filosofía, visitamos los centros de producción y distribución de 21 proveedores, lo que nos permitió mejorar procesos internos y conocer nuevos productos para fortalecer la oferta. Como resultado de las visitas, hicimos recomendaciones sobre sus sistemas de almacenamiento y producción.

En 2015 nos vinculamos nuevamente al Plan Padrino de la Cámara de Comercio de Medellín, mediante el cual acompañamos a 5 empresas para su desarrollo y mejoramiento.

En 2017 nos vinculamos al programa Desarrollo de Proveedores del CTA (Centro de Tecnología de Antioquia), de la Alcaldía de Medellín, con el fin de fortalecer las oportunidades de mejora en su relación con el Club. Asignar, empresa de servicios de personal temporal, aceptó la invitación y está participando en este proyecto.

Con el fin de obtener retroalimentación que nos permita mejorar, cada año realizamos la encuesta anual sobre la satisfacción de nuestros proveedores. En 2015 obtuvimos una calificación de 4.8 y en 2016, de 4.7, sobre 5.0. En ambas oportunidades, resaltaron la amabilidad de nuestros colaboradores, el respeto por los valores y el cumplimiento de los acuerdos establecidos en las negociaciones.





En 2016 estructuramos y lanzamos la línea Ética, uno de los mecanismos de validación del cumplimiento de nuestro Código de Ética, dispuesta para que los grupos de interés, incluidos los proveedores, puedan retroalimentarnos frente a los comportamientos de los colaboradores que atenten contra la ética en sus interacciones en el Club.

Este mismo año realizamos un encuentro con los proveedores críticos, con el fin de presentarles nuestra estrategia 2015 – 2020, lo cual nos permitió alinearnos y afianzar relaciones.

Todos las acciones mencionadas son, además, mecanismos que nos permiten monitorear y estar atentos a que la gestión de nuestros proveedores se mantenga en línea con nuestra cultura.

## **GESTIÓN Y AVANCES EN CADA ÁMBITO DEL PACTO GLOBAL: RELACIONES LABORALES**

Con relación a la dimensión de relaciones laborales, el Country Club ha definido su reglamento interno de trabajo, ajustado a la ley laboral colombiana, buscando promover los derechos laborales y la igualdad en el trato a todos los colaboradores.

Contamos con un Comité de Convivencia y con políticas para apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o con prácticas inadecuadas relacionadas con el trato a nuestros colaboradores, buscando con ello generar un relacionamiento basado en valores y principios éticos para toda nuestra Comunidad.

Como organización, respetamos la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva, contamos con mecanismos de información sobre políticas establecidas en contra del cualquier tipo de trabajo forzoso u obligatorio, apoyamos la abolición efectiva del trabajo infantil y promovemos la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación, lo cual incluimos en nuestro reglamento interno de trabajo.

Con relación a esta dimensión y a la promoción de cada uno de los principios, además de contar con el reglamento de trabajo y el manual de ética, disponemos de los siguientes mecanismos:

### **Comité de convivencia**

Elegimos nuevamente el comité de convivencia laboral con el fin de solucionar los diferentes tipos de conflictos relacionados con el contexto laboral que se puedan presentar con las personas que trabajan en el Club. Realizamos formaciones en acoso laboral, estrategias para el manejo del conflicto, negociación y comunicación asertiva.

### **Programación equitativa**

Con el fin de garantizar la programación equitativa y acorde a la legislación laboral, realizamos capacitación a los encargados de cada proceso en aspectos relevantes de la programación de personal, estandarizamos la plantilla de programación de turnos como herramienta que permite el análisis y consolidación de la información, brindamos acompañamiento en su implementación y desarrollamos herramientas tecnológicas que permiten su control.

### **Distribución del trabajo, capacidades de planta de personal y compensación justa y equitativa**

Buscando tener siempre salarios equitativos para que los cargos que conforman nuestra estructura sean acordes al mercado, constantemente revisamos los roles, la distribución del trabajo y los modelos de compensación.



Para ello, entre 2016 y 2017 llevamos a cabo varias iniciativas que, además de mejorar el esquema de remuneración organizacional, fortalecieron los procesos para incrementar la productividad y promover su alineación con la calidad de vida de los colaboradores, manteniendo altos estándares de seguridad. Algunas áreas impactadas con estos proyectos fueron deportes, servicio y producción de alimentos.

Otros mecanismos que implementamos y consolidamos para promover el componente de Relaciones Laborales fueron:

- Buzón de sugerencias.
- Gerencia y direcciones de puertas abiertas.
- Línea Ética.
- Estudios de mercado de nuestro sistema de compensación.
- Definición del procedimiento y metodología de diseño organizacional.
- Riesgo sicosocial.
- Tertulias de nómina.
- Dimensionamiento de planta de personal.
- Sensibilización frente a la programación de personal e informe mensual de alertas.
- Software de marcaciones.
- Formaciones de liderazgo, Vida en Armonía, sesiones de reflexión sobre los valores, el desarrollo sostenible y el bien común.
- Difusión e implementación del Sistema SST.
- Grupos primarios.
- Campañas de cultura.

## **GESTIÓN Y AVANCES EN CADA ÁMBITO DEL PACTO GLOBAL: MEDIO AMBIENTE**

Respirar aire puro, apreciar el verde intenso de las montañas que nos rodean y disfrutar del agua

pura y abundante, son privilegios que a diario evidencian cuán afortunados somos al pertenecer a un territorio caracterizado por la riqueza de sus recursos naturales.

Estas experiencias simples que vivimos en la cotidianidad, permiten valorar el patrimonio ambiental que a todos nos compete cuidar y que supone grandes retos para individuos e instituciones.

Nuestra comunidad, consciente de esos desafíos, acoge la protección del medio ambiente como uno de sus pilares, por eso promueve comportamientos ecológicamente responsables en una apuesta por la preservación del ecosistema, y de la flora y la fauna que nos rodea.

Así, al comprender la importancia de unir esfuerzos desde acciones sencillas para proteger la naturaleza, nos conectamos con la esencia del planeta y consolidamos el sistema de Gestión Ambiental que tiene como objetivo contribuir con el cuidado y conservación del medio ambiente en la Organización, involucrando a todos los Grupos de interés (GI).

Como mecanismo de revisión periódica frente a las acciones ambientales, consolidamos un comité de gestión ambiental conformado por un equipo de líderes de los diferentes procesos que interactúan directamente con el sistema.

Desde el ámbito ambiental, actuamos comprometidos con los principios del Pacto Global y Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS.

### **Política ambiental**

Es parte de nuestra filosofía desarrollar operaciones en armonía con la naturaleza. Estamos comprometidos con realizar nuestras actividades de manera responsable y sustentable con el medio ambiente para minimizar el impacto de nuestras operaciones.

Mitigamos el impacto ambiental de nuestra operación, gestionando la conservación de la





biodiversidad en los terrenos del Club, minimizando las molestias ocasionadas por el ruido y tráfico vehicular, optimizando el uso de los recursos naturales, reduciendo y reciclando los desechos. Continuamente monitoreamos, revisamos y actualizamos, los resultados medioambientales.

Es obligación de quienes trabajamos en el Club, demostrar comportamientos medioambientalmente correctos, cumplir y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos de preservación del medio ambiente establecidos, así como reportar cualquier riesgo ambiental potencial, en especial en el uso racional de los recursos naturales.

### **NUESTRA COMUNIDAD, COMPROMETIDA CON EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE**

El cuidado de los recursos naturales y el desarrollo de programas con enfoque medioambiental representan para nuestro Club, el compromiso con la naturaleza instaurado entre los principios que compartimos en la comunidad Country.

Diferentes actividades vinculan diariamente a socios y colaboradores desde acciones simples y programas que logran grandes cambios, los cuales nos complace continuar fortaleciendo, pues sus resultados evidencian el desarrollo de iniciativas que se están consolidando en las apuestas por la sostenibilidad de la ciudad y del país.

El Club cuenta con un Plan de Manejo Ambiental, compuesto por diez programas ambientales que buscan prevenir, mitigar, corregir y/o compensar los impactos al ambiente, generados desde los diferentes productos y servicios que prestamos:



donaciones a fundaciones sociales o siembra de árboles.

### Programas ambientales

#### PROGRAMA DE MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS

##### Disposición de los residuos

Desde el segundo semestre de 2015, fortalecimos programas y buenas prácticas para el manejo de residuos, entre las cuales resaltamos:

- Planespos consumo Recopila, para pilas y baterías, y Lumina, para bombillas y luminarias.
- Plan Puntos Verdes, que promueve la reducción de la contaminación por medio de la adecuada disposición final de los residuos eléctricos y electrónicos en contenedores, mientras se acumulan puntos que pueden redimirse por becas de educación superior,

- Tapitas por la vida, iniciativa liderada por Medicáncer y su objetivo es recolectar tapas plásticas y venderlas a empresas recicladoras para obtener dinero que posteriormente es invertido en programas de atención y acompañamiento a enfermos de cáncer y sus familias. Las ganancias se destinan a mercados y ayudas, eventos recreativos, grupos lúdicos, tratamientos paliativos y acompañamiento psicológico para los parientes de las personas afectadas con esta enfermedad.
- Contamos con dos composteras para el aprovechamiento de material vegetal.



### Utilización responsable del plástico

Desde 2016, hemos implementado campañas para concientizar a nuestra comunidad sobre el impacto que genera un consumo desmedido del plástico. Como parte de estas iniciativas, les obsequiamos a los socios una bolsa reusable que reemplaza la plástica que entregamos en los vestieres y los invitamos a reutilizar y a reciclar estos artículos, vinculándonos a la campaña mundial denominada #reembolsalealplaneta.

El 1 de julio de 2017 comenzó a regir el impuesto al uso de bolsas plásticas, aprobado por la ley 1819 de 2016, que indica que se deben cobrar 20 pesos por estos elementos cuando su “finalidad sea cargar o llevar productos enajenados por los establecimientos comerciales que las entreguen”, lo cual cumplimos desde entonces.

Para aportar a la disminución del consumo del plástico, también hemos implementado empaques elaborados con materiales amigables con el medio ambiente, como cajas biodegradables hechas a base de caña, y bolsas de papel.

Así mismo, nos unimos a la campaña #sinpitilloporfa, en la que se invita a usar el pitillo

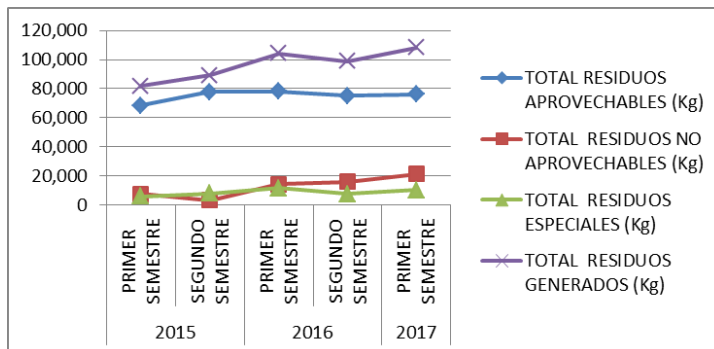
solo cuando sea estrictamente necesario. Con la vinculación de nuestros socios, logramos disminuir el consumo de estos elementos en un 56%, al comparar 2017 con 2016.

Adicionalmente, ya disponemos de pitillos ecológicos que tardan 3 meses en descomponerse, son biodegradables y compostables. Su material proviene de árboles cultivados de manera sostenible y controlada y no contienen materiales tóxicos. Además, el proveedor de estos elementos aporta un porcentaje de sus utilidades para el desarrollo de programas de reforestación y limpieza de playas.

En el área de tenis, realizamos una campaña de sensibilización en la cual invitamos a nuestros socios a reemplazar los vasos desechables por su termo o por conos de papel que dispusimos en el área y que son una opción amigable con el medio ambiente.

Cumplimos con las metas estimadas frente al aprovechamiento de residuos lo cual evidenciamos mediante el seguimiento a nuestro indicador de gestión:

ADI-ind-10. INDICADOR SEMESTRAL APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS							
AÑO	SEMESTRE	TOTAL RESIDUOS APROVECHABLES (Kg)	TOTAL RESIDUOS NO APROVECHABLES (Kg)	TOTAL RESIDUOS ESPECIALES (Kg)	TOTAL RESIDUOS GENERADOS (Kg)	% DE APROVECHAMIENTO	META
2015	PRIMER SEMESTRE	68,511	7,468	5,905	81,884	83.67%	70%
	SEGUNDO SEMESTRE	77,747	3,314	8,069	89,130	87.23%	70%
2016	PRIMER SEMESTRE	78,205	14,432	11,530	104,167	75.08%	70%
	SEGUNDO SEMESTRE	75,083	15,829	7,726	98,876	75.94%	70%
2017	PRIMER SEMESTRE	76,270	21,404	10,434	108,108	70.55%	70%







### **PROGRAMA DE MANEJO FORESTAL**

Contamos con la asesoría de un paisajista externo, contribuimos con la limpieza y cuidado de la quebrada que pasa por el predio del Club, gestionamos el permiso con el Área Metropolitana para tala y poda de árboles, y estructuramos un proyecto para realizar un informe forestal, con caracterización y marcación de especies.

### **PROGRAMA PARA EL USO Y AHORRO EFICIENTE DE LOS RECURSOS**

Mantenemos nuestro compromiso con desarrollar nuestra operación eficiente y responsablemente, cuidando los recursos naturales. Por esta razón, permanentemente monitoreamos nuestros consumos y analizamos nuestros procedimientos para encontrar posibles acciones de mejora que contribuyan a disminuir el uso de los mismos.

Implementamos campañas dirigidas a nuestra comunidad de socios y empleados con el fin de concientizar sobre la importancia del uso adecuado de los recursos, y les brindamos información para desarrollar buenas prácticas en el club, en sus hogares, oficinas y otros lugares donde intervienen en su día a día.

Desde 2015, instalamos lámparas led para la iluminación de los parqueaderos, cambiamos bombillas y luminarias a tecnología led, instalamos lámparas solares en el sendero, renovamos aires acondicionados con tecnologías más amigables con el ambiente (menos emisiones y menos consumos) e implementamos buenas prácticas para su uso racional en los salones para eventos.

Así mismo, redefinimos los horarios de calefacción de las piscinas y zonas húmedas, implementamos protocolos para el uso racional del agua en las rutinas de riego e hidrolavadora, definimos políticas de racionalización de agua en restaurantes y eventos, y realizamos una adecuación que nos permite operar con un solo tanque de agua caliente.

Durante 2016, realizamos un estudio de eficiencia energética con el fin de buscar posibles mejoras adicionales en el manejo y uso de los servicios

energéticos y en consecuencia, en 2017 continuamos con los programas para su uso eficiente y cambio de luminarias a tecnología Led.

### **PROGRAMA DE MANEJO DE EMISIONES ATMOSFÉRICAS**

Para contribuir con la calidad del aire, trabajamos en las siguientes acciones:

- Medición periódica de emisiones, la cual evidencia que cumplimos con los estándares admisibles de emisión de contaminantes al aire.
- Realizamos charlas sobre calidad del aire y movilidad sostenible con el Área Metropolitana y Empresas Públicas de Medellín.
- Iniciamos la conceptualización del Plan de Movilidad Sostenible (PMS), el cual incluirá acciones como:
  - Promoción del uso del transporte para colaboradores.
  - Formación en buenas prácticas al conducir.
  - Campañas de comunicación y motivación sobre movilidad sostenible.
  - Convenio con empresa de bicicletas asistidas.

### **PROGRAMA DE MANEJO DE QUÍMICOS Y COMBUSTIBLES**

Respetamos la normatividad legal para el manejo de químicos, por lo cual:

- Contamos con el inventario de los químicos y agroquímicos que usamos en el Club.
- Tenemos en cuenta condiciones de almacenamiento, rotulación, dosificación y aplicación de químicos.



- Controlamos el uso de los elementos de protección personal adecuados para cada químico.
- Realizamos formación al personal en el uso de químicos.
- Contamos con el acompañamiento de ARL Sura, para la elaboración del programa de manejo de químicos que integra los químicos utilizados en todas las áreas del Club.

### **PROGRAMA DE FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL**

Formamos a nuestros colaboradores en temas medioambientales y de Buenas Prácticas de Manufactura, con la finalidad de incorporar en los procesos y acciones, buenas prácticas que apalanquen esta dimensión.

Desde el segundo semestre de 2015, hemos adelantado actividades como:

- Capacitación a todo el personal en manejo de residuos.
- Comunicaciones permanentes sobre temas ambientales.
- Campañas para socios y colaboradores: Cuidado de los recursos y manejo de residuos.
- Creamos la imagen distintiva ECOCOUNTRY.
- Las vacaciones recreativas de los niños socios se enfocaron en el tema ambiental (ECO-Vacaciones).
- Celebramos el día de la tierra con los niños socios, mediante la siembra de una huerta de aromáticas y hortalizas.
- En alianza con la Secretaria de Salud, realizamos una sensibilización en manejo de

residuos para nuestra comunidad vecina y proveedores.

### **PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL AMBIENTAL**

Nos sumamos al programa de producción más limpia del Área Metropolitana, contamos con el inventario de fauna y facilitamos la migración de especies vecinas, trabajamos de manera permanente en los programas de cuidado del medio ambiente y en la obra de Ampliación del Edificio Central, velamos por el cumplimiento del plan de manejo ambiental.

### **PROGRAMA DE REVISIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS**

Ejecutamos de manera permanente el programa de mantenimiento predictivo y preventivo de equipo, realizamos el cambio de mesas por tableros para eventos para disminuir el consumo de agua, energía y gas en el lavado de mantelería; tenemos en cuenta criterios medio ambientales para la reposición de equipos y en el marco del Proyecto de Ampliación y Adecuación del Edificio Central que estamos adelantando, iniciamos el cambio de equipos por otros con tecnologías que aportan a la disminución del consumo energético en la producción de alimentos.

### **PROGRAMA MANEJO DE VERTIMIENTOS DE AGUAS RESIDUALES**

Con el fin de contribuir con el planeta mejorando la calidad de los vertimientos que emitimos al ambiente en los diferentes procesos, realizamos la caracterización inicial de aguas, entregamos informes a la autoridad ambiental e instalamos 3 trampas de grasa adicionales debajo de cada uno de los pozuelos, los cuales hacen una filtración inicial del agua que vertimos. Actualmente, estamos implementando un sistema de tratamiento para los vertimientos generados en la sala de belleza y bienestar.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL COMPONENTE AMBIENTAL EN NUESTRO CLUB

Monitoreamos el avance de los programas a través de las siguientes mediciones:

- Aprovechamiento de manejo de residuos.
- Contribución con entrega de residuos a programas de desarrollo social y pos consumo.
- Seguimiento y análisis a la generación de residuos, según tipo y método de tratamiento.
- Medición de consumos de agua, energía y gas.
- Reducción del consumo energético.
- Medición de vertimientos.
- Medición de emisiones atmosféricas.
- Cumplimiento con actividades de paisajismo.
- Cumplimiento del plan de formación y comunicación a grupos de interés.
- Estructuramos algunas mediciones alineadas con los indicadores GRI (ver cuadro).

**G4 EN31 DESGLOSE DE GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES**  
Cifras en millones

CATEGORÍA	ITEM AMBIENTAL	2015 (2° SEM)	2016	2017 (1° SEM)	TOTAL ITEM PERIODO (JUN 2015- 2017)	TOTAL CATEGORÍA PERIODO (JUN 2015- 2017)	INICIATIVAS PERIODO
COSTOS DE TRATAMIENTO RESIDUOS, EMISIONES Y RESTAURACIÓN	Manejo de Residuos	25.0	44.0	25.0	94.0	\$ 144	Separación, recolección, transporte, almacenamiento interno y entrega de residuos a proveedores encargados.
	Emisiones Atmosfericas	-	5.7	2.4	8.1		Evaluación de emisiones, Oxido de Nitrogeno, Dioxidos de azufre y/o Material Particulado a calderas y planta eléctrica del club.
	Inversion en equipos y servicios	6.0	2.1	3.3	11.4		Suministro de contenedores para el manejo de los residuos.
	Costos de limpieza	7.1	15.0	8.0	30.1		Instalación trampas de grasa adicionales en cocinas.
							Gastos de personal para el manejo adecuado de los residuos
COSTOS DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN AMBIENTAL	Educación y capacitación ambiental	-	3.1	1.4	4.5	\$ 421	Formación y sensibilización en el manejo de los residuos, químicos y agroquímicos.
	Servicios externos de Gestion Ambiental	7.2	2.8	8.6	18.6		Desarrollo del plan de manejo ambiental del club
							Actualización del plan de manejo integral de manejo de residuos (PMIRS)
							Asesoría en tema de vertimientos y caracterización de aguas residuales.
	Gastos adicionales originados por la instalación de tecnologías mas limpias.	165.4	31.0	26.1	222.5		Implementación sistema de riego
	Gastos adicionales ocasionados por	-	-	6.6	6.6		Instalación lamparas solares
	Otros costos de gestión ambiental	11.8	26.8	14.5	53.1		Cambio de bombillas y luminarias a tecnologia led
	Paisajismo	46.0	38.4	31.0	115.4		Renovación de aires acondicionados con mejor tecnologia
							Cambio de pitillo plastico a pitillo ecologico, de vaso dechable plastico a vaso de carton e implementación de bolsas reutilizables.
							Gastos persona Gestión Ambiental
							Cuidado y mantenimiento del area paisajistica del club.
							Elaboración informe de Biodiversidad

**G4 EN6 REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO**

AÑO	CONSUMO (KW/AÑO)
2015	1,637,855.92
2016	1,444,847.01
2017	961,952.87

**G4 EN8 CAPTACION DE AGUA SEGÚN LA FUENTE m3**

AÑO	CONSUMO (M3/AÑO)
2015	36,679.00
2016	47,050.00
2017	28,402.00

**Nota:** Ver iniciativas para el consumo racional de la energía y el agua en el Programa para el uso y ahorro eficiente de los recursos.





## GESTIÓN Y AVANCES EN CADA ÁMBITO DEL PACTO GLOBAL: ANTICORRUPCIÓN

Desde la conformación del Club, la transparencia, la probidad y el apego a la normatividad vigente, han sido parte fundamental de su filosofía, como principios orientadores de su cultura, políticas y del relacionamiento con los grupos de interés.

Los órganos de gobierno y de dirección del Club, a través de la estrategia corporativa, promueven permanentemente el bien común, las relaciones colaborativas de mutuo beneficio y de largo plazo con los grupos de interés, lo que nos ha permitido conformar una comunidad cohesionada que comparte los mismos principios y valores.

Adoptamos medidas preventivas para evitar que a través de las relaciones comerciales con el Club sus socios, clientes o proveedores, realicen actividades delictivas relacionadas con el lavado de activos y financiación al terrorismo, las cuales se basan en el debido conocimiento y selección de los mismos.

Se han adoptado una serie de políticas corporativas, que de forma expresa están orientadas a prevenir las diferentes formas de corrupción y conductas no éticas, que eventualmente podrían afectar nuestra organización. Tales como:

- El Manual de Buen Gobierno Corporativo.
- El Manual de Ética Organizacional.
- Los criterios y procedimiento para la admisión de socios.

- Eliminación de manejo del efectivo dentro de las instalaciones del Club para pago de productos y servicios.
- El proceso de selección y registro de proveedores.
- El proceso de elección e ingreso de colaboradores.
- Controles y procedimientos en referencia a regalos y atenciones de los socios, clientes y proveedores a colaboradores.
- Monitoreo del sistema de control interno.
- Línea ética.

Continuamos comprometidos con la difusión de los Principios del Pacto Global, entre los diferentes grupos de interés y con la invitación a que estos se vinculen con las diferentes iniciativas que ha diseñado el Club en el marco del desarrollo sostenible, del que hacen parte integral las políticas anticorrupción.

Las revisiones periódicas de la Revisoría Fiscal permiten certificar la conformidad de la contabilidad y los estados financieros con la realidad económica de nuestra organización y con el respeto de la normatividad que rige en la materia.

Actualmente no disponemos de indicadores que permitan medir la eficacia de las medidas anticorrupción adoptadas, no obstante la organización se desarrolla en un clima de confianza y respeto ético.

Durante el periodo de éste reporte no se presentaron incidentes de corrupción que motivaran la adopción de cualquier tipo de medidas legales en contra del personal del Club, como tampoco se presentaron sanciones y/o multas a la institución.