



**INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD**

PACTO GLOBAL  
**2017**



**LAKE HOUSE**  
Resort, Country Club & Spa

**INFORME DE SOSTENIBILIDAD  
CLUB LOS ANDES 2017  
LAKE HOUSE RESORT**

**Elaboración y Coordinación General**

Maria Rita Valencia Molina  
Gerente Nacional Educación y Democracia

**Apoyo y asesoría en la elaboración**

Humberto Diaz Gutierrez  
Gerente PHVA Consultores S.A.S

INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD

2017



LAKE HOUSE  
Resort, Country Club & Spa

### JUNTA DIRECTIVA

Alfredo Arana Velasco  
Luis Carlos Lozada Bedoya presidente  
Henry Molina Mogollón Secretario  
Víctor Hugo Pinzón Parra  
Liliana Patricia Guzmán  
Claudio Enrique González Ortiz  
Eduardo José Victoria  
Mario Vargas  
Darío Arbeláez  
Alirio Rubio

### ADMINISTRACIÓN

Carlos Alberto Muñoz Mera  
Representante Legal



LAKE HOUSE  
Resort, Country Club & Spa

## CONTENIDO

## PAG.

Mensaje de la Presidencia Ejecutiva del GECC	6
Mensaje del Gerente de la empresa	7
Acerca del informe	8
1. QUIENES SOMOS	9
2. NUESTRO ENFOQUE Y GESTION DE SOSTENIBILIDAD	14
3. NUESTROS COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD	18
3.1 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ETICA EMPRESARIAL	20
3.1.1 Buenas prácticas de gobierno corporativo	21
3.1.2 Gestión Ética	24
3.2 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE	27
3.2.1 Gestión del Talento	28
3.2.2 Gestión de la Cultura	29
3.2.3 Gestión del Compromiso	29
3.2.4 Gestión Administrativa del capital humano	30
3.3 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA	31
3.3.1 Fomento de la cultura de consumo responsable	32
3.4 APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAIS	35
3.4.1 Compromiso con la comunidad	36
3.5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA	37
3.5.1 Creación y distribución de valor económico sostenible	38
3.6 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS	41
3.6.1 Gestión de Alianzas	42
3.6.2 Gestión sostenible de proveedores	43
3.7 FACILITAMOS LA VIDA	44
3.7.1 Generación de valor y confianza para asociados y clientes	45
Anexo 1: Tabla contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial	50

## MENSAJE DE LA PRESIDENCIA EJECUTIVA DEL GECC

2017 fue un año de excelentes resultados sociales y económicos para Coomeva y sus empresas, especialmente porque se generó una plataforma de estrategias, equipos de trabajo y de proyectos que nos permiten tener una perspectiva altamente optimista para el 2018, en relación con el logro de los objetivos y metas definidas.

Durante 2017 logramos un crecimiento significativo de la base social de asociados, mejoramos y ampliamos la propuesta de servicios, obtuvimos buenos resultados financieros, avanzamos en el fortalecimiento patrimonial de nuestra Empresa Promotora de Salud - Coomeva EPS, consolidamos las alianzas con Christus Health y Price Travel, aceleramos la transformación digital, iniciamos el camino de la internacionalización, fortalecimos el Gobierno Corporativo y seguimos cumpliendo con nuestra propuesta de valor; esta última mediante el mejoramiento y ampliación de la propuesta de soluciones para el beneficio de nuestros asociados en Vivienda, Educación, Credimutual, Prima Nivelada, Seguro de Desempleo en Medicina Prepagada y Asistencia Económica y Social.

Igualmente logramos posicionar a dos de nuestras empresas dentro de las 20 mejores para trabajar en Colombia: Bancoomeva y Coomeva Servicios Administrativos; obtuvimos la "Orden de la Democracia Simón Bolívar", en el grado Cruz Comendador otorgada por la Cámara de

Representantes de la República de Colombia, la cual exalta públicamente el aporte de Coomeva al desarrollo social y económico del país, así como su contribución a la democracia a través del fortalecimiento del modelo cooperativo.

Continuamos con nuestros objetivos trazados en la planeación de la Coomeva del futuro como un complemento al plan estratégico, focalizados en tres aspectos claves: La dimensión asociativa, la dimensión empresarial y aspectos transversales.

**2018 será el año del "Desarrollo de la Comunidad Coomeva" y nuestro reto será fortalecer este concepto de manera tanto presencial como virtual, desarrollando los círculos de profesionales y nuevos modelos de negocio, con el fin de lograr mayor permanencia, satisfacción y uso de nuestros asociados.**

Ratificamos nuestro compromiso con iniciativas internacionales que fomentan la sostenibilidad como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas al cual estamos adheridos desde 2010 y el Pacto Verde Cooperativo. En el presente informe comunicamos el progreso en materia de derechos humanos, gestión ambiental, prácticas laborales y gestión ética, principalmente.

Sin duda seguimos haciendo un gran aporte a la comunidad de asociados y sus familias, a los usuarios y a nuestro país.



ALFREDO ARANA VELASCO  
Presidente Ejecutivo  
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

## MENSAJE DEL GERENTE DE LA EMPRESA

El Club Los Andes mantiene su compromiso con la sostenibilidad, fiel a los lineamientos del grupo empresarial Coomeva y asume con total responsabilidad los principios que soportan el gran acuerdo para el Pacto Global.

En el 2017, el Club los Andes inició el tránsito hacia un producto más globalizado e integrador de las familias mediante el desarrollo de un modelo vacacional y recreativo orientado a todas las regiones del país, cuyo eje central lo constituye el complejo hotelero, cuya capacidad fue duplicada para este propósito.

El Club Los Andes fortaleció su gestión en el año 2017 con la implementación de mayores estándares e iniciativas en tendientes a mejorar la calidad en la prestación de los servicios a sus afiliados y usuarios.

Se efectuaron inversiones en infraestructura hotelera, gastronómica y deportiva. En este proceso se tuvo el acompañamiento de un aliado internacional para incorporar las mejores prácticas de este negocio.

El nuevo modelo pretende proyectar su cobertura en el Sur Occidente Colombiano y contribuir al desarrollo de esta región, con la participación de aliados estratégicos y comunidades que compartan a los visitantes su cultura, gastronomía y arte.

Al finalizar 2017 se presentaron avances satisfactorios orientados al cumplimiento de los objetivos trazados.

Nuestros colaboradores son el principal recurso que hace sostenible a la organización en el tiempo, la base de lo que somos como una empresa de servicio.

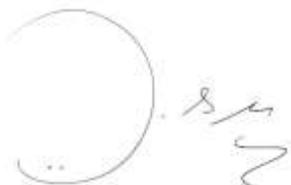
El 2017 fue un año de esfuerzos donde el producto, la operación y la administración fueron fortalecidos

funcionalmente y coherentemente en el cumplimiento en el marco de los valores cooperativos del Grupo Empresarial Coomeva.

Nuestra gestión seguirá encaminada en alcanzar la auto sostenibilidad del Club a través de una mezcla de estrategias; en el corto plazo con una mejor dinámica en afiliaciones/retención, eventos y hotelería, y en el mediano y largo plazo, a través de alianzas estratégicas que potencialicen el negocio hotelero e inmobiliario. El propósito es mantener una gestión organizada y comprometida con las necesidades de quienes integramos la familia Club los Andes, con retos cada día más exigentes en un viaje de auto evaluación permanente, con seguimiento permanente de los pasos que damos como organización en las dimensiones medio ambiental, social y económica.

Nos enfocaremos en expandir el liderazgo en la región orientada a dinamizar los semilleros deportivos, turismo empresarial y vacacional, eventos, gastronomía y recreación, propiciando acuerdos con las familias y clientes para el uso responsable de los recursos ambientales y económicos en las zonas de influencia que representen un retorno significativo para la comunidad.

Presentamos nuestro informe de sostenibilidad y responsabilidad social 2017, con el compromiso hacia la empresa, los colaboradores, la comunidad y el entorno.



**CARLOS ALBERTO MUÑOZ MERA**  
Gerente General  
Club los Andes-Lake House

## ACERCA DEL INFORME

Nuestro Informe de Sostenibilidad / Comunicación de Progreso, presenta a nuestros grupos de interés y la sociedad en general los resultados de nuestra gestión en las dimensiones económica, social y ambiental, del período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2017, con alcance al total niveles jerárquicos y operaciones de la empresa en el territorio nacional.

Responde a la opción Esencial de la versión G4 del Global Reporting Initiative y al nivel avanzado de la Comunicación de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

El eje central del informe son los Compromisos Corporativos con la Sostenibilidad del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva –GECC, a partir de lo cual cada empresa definió sus Asuntos Materiales acorde a riesgos, impactos y oportunidades presentes en los sectores donde operan, necesidades y expectativas de sus grupos de interés y referenciación de mejores prácticas, principalmente.

**Para mayor información sobre los contenidos del presente Informe, sugerencias o comentarios, contactar a:**

Nombre: Stephania Rodríguez Ramírez

Cargo: Coordinadora de mercadeo

Dirección: CII 13 #57-50

Teléfono: 3330000 Ext. 31524

Correo electrónico: [Stephania\\_rodriguez@coomeva.com.co](mailto:Stephania_rodriguez@coomeva.com.co)

Ciudad: Cali



QUIÉNES SOMOS

1

## CLUB LOS ANDES- LAKE HOUSE RESORT

Somos una entidad sin ánimo de lucro, constituida de conformidad con la legislación colombiana, nos certificamos como entidad sin ánimo de lucro a partir de la ley Páez de 1995, junto a 100 empresas más.

Con una extensión de 1.250.000 m<sup>2</sup>, estamos ubicados a 35 Km de Cali, 45 Km de Palmira y 90 Km de Popayán, en el corazón de la zona franca del Cauca.

Nuestro objeto es el fomento y desarrollo de actividades recreativas y deportivas aficionadas como el Golf, Esquí Náutico Tenis, Bolos, Pesca, Baloncesto, Natación, y Fútbol, entre otras actividades. Direccionamos así mismo, nuestras operaciones hacia la promoción de actividades culturales, ecológicas y de protección ambiental.

Con el fin de cumplir a cabalidad con nuestro objeto social y brindar el mejor servicio de recreación a nuestros clientes, contamos en el Club los Andes con 14 lagos y 10 canchas de tenis en polvo de ladrillo; un campo de Golf de 18 hoyos; 36 llaves hoteleras; piscinas de olas, de adultos, toboganes con balsa y sencillos, interactivas y para bebés; un muro de escalar, Canopy, un Centro de Convenciones y Salones Sociales con capacidad para 4000 personas.

Formamos parte del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, organización orientada al desarrollo integral del asociado y su familia, al fortalecimiento del Sector Cooperativo y la construcción de capital social en Colombia.



## NUESTRO MODELO DE NEGOCIO



## COBERTURA DE MERCADO

Ubicados en el corazón de la Región entre el Cauca y el Valle del Cauca, el Club los Andes tiene como principal zona de influencia ciudades como Cali, Jamundí, Popayán y Santander de Quilichao.



1. Zona Yumbo
2. Zona Acopi
3. Zona Parque de la Caña
4. Zona Candelaria
5. Zona Puerto Tejada
6. Zona Santander de Quilichao
7. **Zona Popayán**
8. Zona Cali

En el Club los Andes dirigimos nuestros esfuerzos comerciales y de producto a familias de estratos 4 y 5 de las ciudades de influencia; a ejecutivos deportistas o con intenciones de aprender deportes asociados al tenis, el canotaje, el esquí náutico y al golf; a hombres y mujeres de más de 26 años, con cargos medio altos y altos de empresas en las ciudades objetivo; a directores de pregrado y posgrado de universidades reconocidas en dichas ciudades; a ejecutivos elegibles del Grupo Coomeva; a colegios y universidades, ubicados al sur de Cali y en Popayán; a áreas de bienestar y gestión humana de empresas de todo el país; a entidades dedicadas al turismo empresarial, de relajación, deportivo y de contemplación; y a organizaciones con más de 10 ejecutivos de nivel socio económico medio alto y alto.

Es nuestro compromiso en el Club los Andes, propiciar escenarios de convivencia, socialización y esparcimiento entre todos nuestros afiliados y usuarios; mejorando continuamente nuestra gestión con el fin de superar todas sus expectativas.

### ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECEMOS

En el Club los Andes buscamos la vinculación a asociaciones estratégicas para propender por el cumplimiento de nuestra oferta de valor con entidades como:

- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia Seccional Cauca
- Asociación de Gerentes de Clubes
- Cámara de Comercio del Cauca
- Federación Colombiana de Golf
- Federación Colombiana de Tenis y Liga Vallecaucana de Tenis



Lake House Resort- Club los Andes  
Se encuentra ubicado en el KM35  
Vía Cali-Popayán  
Tiene una extensión de 1.258.000  
mts<sup>2</sup>.

## COMPOSICIÓN ACCIONARIA

La **Composición Accionaria** de nuestra entidad está compuesta en un 99,76% por parte del Grupo Coomeva y en un 0,24% por terceros.



## CAMBIO SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN DURANTE EL 2017





# NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD

El siguiente esquema contiene los elementos que orientan nuestro enfoque y gestión de sostenibilidad



Los elementos descritos se enmarcan en nuestros principios y valores cooperativos y corporativos y dan lugar a nuestras políticas corporativas.

Algunos resultados relevantes en nuestros compromisos:



Referentes Internacionales





Los compromisos corporativos con la sostenibilidad descritos, se encuentran debidamente

alineados la estrategia, operan a través de nuestros procesos y generan cultura, todo lo anterior direccionado por un sistema de gobierno corporativo, que dinamiza la gestión integral, mediante acciones de gerencia y liderazgo en todos los niveles de la organización.

Se destaca en el último año, la articulación de nuestro sistema de gestión integral con elementos clave como son gobierno corporativo, modelo de negocio y enfoque de sostenibilidad.

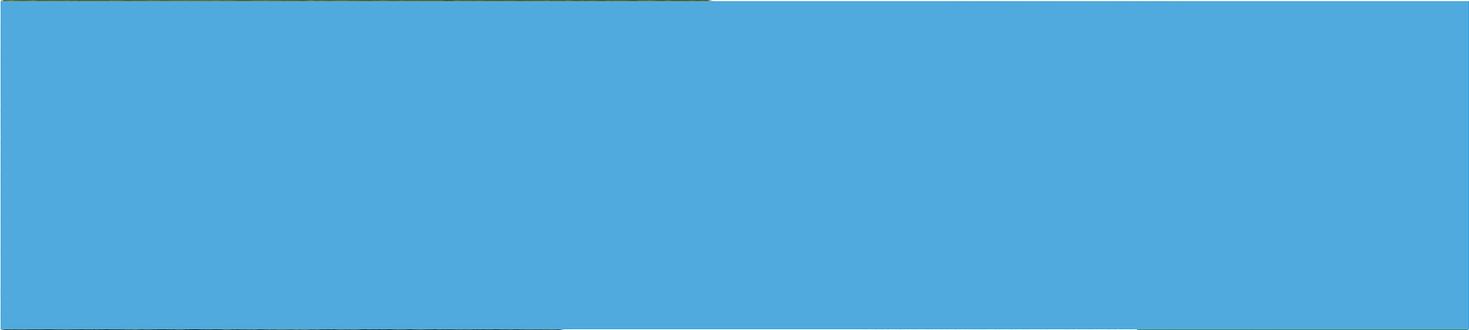




# COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD

Nuestros compromisos con la sostenibilidad son el resultado de la interacción de los elementos que se resumen en el siguiente esquema:





### 3.1.1 BUENAS PRACTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

En 2017 avanzamos hacia la articulación de los principales elementos de gobierno, riesgos y cumplimiento, conforme se describe a continuación.



### ESTRUCTURA DE GOBIERNO

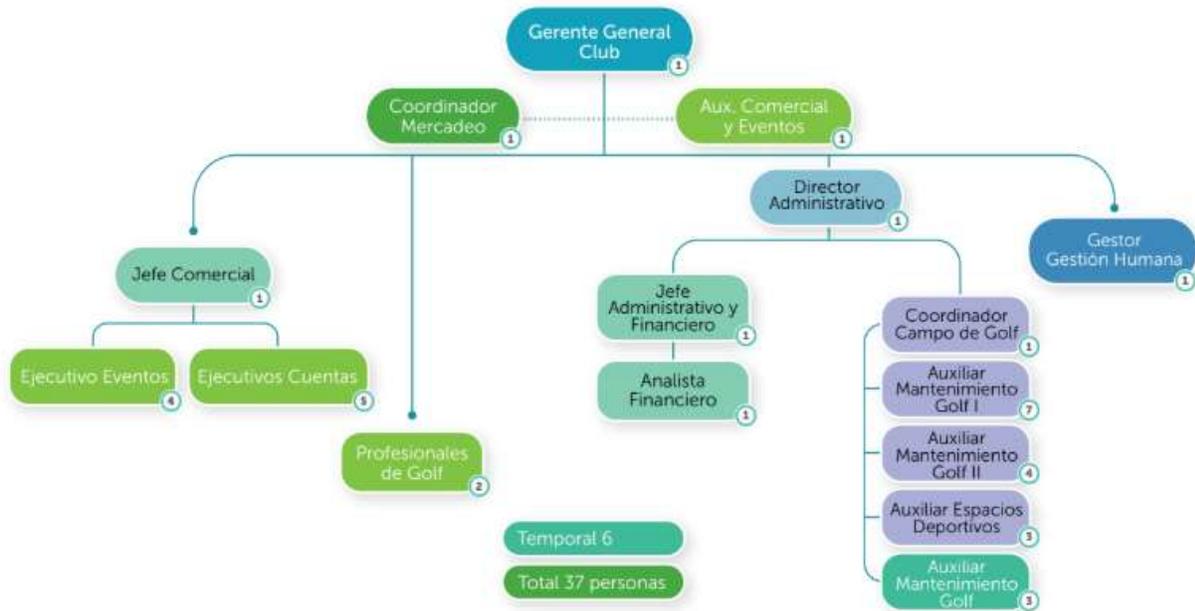
En el año 2017 se implementó un modelo de operación diferente al que históricamente se venía realizando, con el objeto de independizar y especializar la actividad comercial de prestación del servicio. Bajo esta nueva visión se logró establecer una alianza con AISol, operador internacional de resorts en República Dominicana y Cancún con amplia experiencia y trayectoria en este campo.

Los principales objetivos se enmarcaron en la ocupación hotelera, originada en un mayor flujo de asociados y personas provenientes de otros países, mediante paquetes vacacionales entre semana. Esto represento, que el modelo de gobierno se estructurará en dos unidades de negocio con responsabilidades y presupuestos independientes.

El modelo de negocio definido conjuntamente con AISol se dividió en 2 estructuras: Una Comercial liderada desde Coomeva y otra operativa administrativa liderada por AISol. La primera mantuvo su responsabilidad sobre productos tradicionales: afiliaciones eventos, torneos deportivos, e inmobiliario y la segunda sobre la comercialización del hotel, pasadías y paquetes vacacionales.

## ESTRUCTURA COMERCIAL

### ESTRUCTURA GENERAL CCA



## ESTRUCTURA OPERATIVA

### ESTRUCTURA GENERAL LAKE HOUSE



## PRINCIPALES ORGANOS DE GOBIERNO

La Junta Directiva mide mensualmente tanto los resultados como la gestión y los procesos administrativos correspondientes.

De acuerdo a los estatutos de la Compañía, nuestra Junta Directiva está compuesta por 5 miembros principales y 5 miembros sustitutos. Como parte del control se define que mínimo se debe contar con tres miembros externos para la Junta Directiva, asegurando la transparencia en la toma de decisiones. El Club es auditado como mínimo dos veces al año por una auditoría interna corporativa anualmente la Junta directiva es evaluada por una compañía externa contratada.

Conforme a lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo, los miembros de la Junta Directiva, son los principales gestores del gobierno corporativo y, en tal carácter realizan su gestión con profesionalismo, integridad, competencia e independencia, dedicándole el tiempo necesario. Así mismo, deben ser transparentes en su gestión, procurando tener un buen conocimiento de los riesgos que involucran las actividades constitutivas del objeto social; evaluar con profundidad los riesgos asociados a los instrumentos de inversión y apoyar la labor de los órganos de fiscalización y control.

Las responsabilidades generales de los órganos de gobierno están ligadas a la familia de cargos del Grupo Coomeva y sus lineamientos corporativos.

## PRACTICAS DE BUEN GOBIERNO

Las principales prácticas de gobierno corporativo se encuentran consignadas en el Código de Gobierno Corporativo adoptado por la empresa, el cual contempla los lineamientos de mejores prácticas de la industria, así como las contenidas en Código País, promulgado bajo los estándares de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico).

Dicho Código contiene los elementos relevantes para dirigir y controlar la gestión de la empresa, permitiendo un adecuado sistema de pesos y contrapesos que permitan que las decisiones adoptadas en cualquier instancia se tomen con un adecuado nivel de análisis, entendimiento y comprensión; buscando el equilibrio de los intereses de los distintos grupos de interés.

Entre las buenas prácticas incluye una clara de delegación de funciones aprobada por la Junta Directiva, así como lineamientos para a orientar y asegurar la equidad entre accionistas y demás grupos de interés, mediante mecanismos de control sobre las instancias decisorias frente al eventual incumplimiento a las políticas de Gobierno Corporativo.



### 3.1.2 GESTIÓN DE ÉTICA

El Club Los Andes, adopto el código de ética y el de Buen Gobierno de las empresas del grupo Coomeva – GECC -, reiterando su compromiso de gestión eficiente, íntegra y transparente; estos códigos pueden ser consultados por los grupos de interés, a través de la página web de Coomeva: [www.coomева.com.co](http://www.coomева.com.co)

Dentro de las normas y/o políticas rectoras que permiten orientar la gestión de riesgos relacionados con la corrupción, Club Los Andes, cuenta con:

- 🌿 Código de Buen Gobierno,
- 🌿 Código de Ética
- 🌿 Manual de Contratación
- 🌿 Manual Antifraude y Anticorrupción
- 🌿 Manual SARLAFT
- 🌿 Reglamento Interno de Trabajo
- 🌿 Reglamento de Ética
- 🌿 Canales de transparencia

El manual Antifraude y Anticorrupción, dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. **A partir de la anterior la Organización define la política "cero tolerancia" ante cualquier forma de corrupción y de conducta que vaya en contravía de nuestros principios, valores y códigos de conducta o**



El Manual referido, se encuentra integrado en el Código de Ética e incluye mecanismos de detección y reporte de presuntas operaciones inusuales y sospechosas, y de manera taxativa aquellos relacionados con el conocimiento del cliente en el proceso de afiliación, uso y frecuencia de los servicios de salud, agiotaje, sobrecostos en medicamentos, insumos y dispositivos médicos.

Así mismo, acorde a mejores prácticas de gobierno corporativo, se implemento el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT, con el fin de prevenir las actividades relacionadas al fraude, la corrupción, el lavado de activos y la financiación del terrorismo.

Se dispone de programa de capacitación orientado a las áreas competentes, con el fin que se realicen las consultas antes de la negociación y contratación final de contrapartes tales como, accionistas, inversionistas, empleados, proveedores, prestadores en la listas con información de lavado de activos y financiación del terrorismo para identificar antecedentes y definir conducta.

Durante el 2017 no presentamos incidentes, quejas, sanciones ni demandas por infracciones a los Derechos Humanos, faltas a la ética o incidentes de corrupción. Igualmente no se generaron requerimientos, multas o fallos legales adversos para el Club los Andes por incumplimiento legal o regulatorio.

## GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

Disponemos de un Sistema de Gestión Integral de Riesgos debidamente implementado y alineado a la estrategia y al enfoque de sostenibilidad, mediante el cual se gestionaron principales riesgos clave de negocio durante 2017, que se describen a continuación

Forma parte de nuestro sistema de gestión integral, por cuanto que opera en la estrategia, los procesos y la cultura organizacional.



Se soporta en el principio de que la sostenibilidad está determinada por el balance entre temas estratégicos que se traducen en oportunidades y la apropiada gestión de riesgos, lo cual permite prevenir o mitigar oportunamente los eventos que atenten contra el logro de los objetivos y consecuentemente facilitar medidas o controles orientados a desarrollar capacidades para cumplir la promesa de perdurar.

En Coomeva hemos desarrollado el Sistema Corporativo de Gestión de Riesgos con base en las normas que rigen al Grupo y las normas específicas para los diferentes sectores económicos en donde el GECC actúa y bajo el enfoque del Enterprise Risk Management (ERM), y los preceptos de la Metodología Cosso II, la NTC ISO 31000, la ISO 27001:2013, ISO 22301:2012, la ISO 26000 y la Norma Británica BS 25999:2006, acogiendo las normas de los diferentes Organismos de Vigilancia y Control colombianos y adoptando las mejores prácticas, mediante la adopción de estándares técnicos derivados de mejores prácticas nacionales e internacionales.

Aplicando el modelo corporativo para la gestión de riesgos, en el Club los Andes, hemos identificado los siguientes riesgos estratégicos:

- 🌱 Deterioro de la Reputación (Prestación del servicio, orden público)
- 🌱 Falta de Capacidad competitiva (distancia, altos costos de operación, productos sustitutos)
- 🌱 Impacto medio ambiental negativo.
- 🌱 Bajo Desempeño de proveedores.
- 🌱 Impacto negativo en la comunidad aledaña.
- 🌱 Tecnología obsoleta. (atrasos y reproceso en el servicio, lento procesamiento de la información y cercanía con los clientes CRM)

Frente a lo anterior venimos desarrollamos las siguientes estrategias, extensivas a la gestión en 2018:

- 🌱 Rediseño de la marca para la reducción del riesgo Reputacional, re lanzamiento y oferta de valor mejorada. (enfoque en turismo receptivo, vacacional y empresarial; productos familiares ampliados y eventos en sinergia con instituciones regionales y nacionales)
- 🌱 Gestión de proveedores y acompañamiento en la extensión de la política RSE
- 🌱 Implementación de actualización tecnológica del software Zeus para minimizar el riesgo tecnológico.
- 🌱 Implementación de plan para la reducción de impactos medio ambientales.
- 🌱 Fortalecimiento del modelo de gestión

## GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

Entre las principales acciones desarrolladas durante 2017 se destacan:

- Validación y actualización de los compromisos corporativos con la sostenibilidad, así como los asuntos materiales por cada empresa, los cuales dieron lugar a la estructura del presente informe.
- Inclusión en forma explícita del enfoque de sostenibilidad en el Sistema de Gestión Integral.
- Profundización conceptual y metodológica en relación con:
  - Prácticas en Derechos Humanos frente a cada grupo de interés.
  - Determinación de líneas de acción para una Gestión Ambientalmente Responsable, como son:
    - 🌱 Fomento de la cultura de consumo responsable
    - 🌱 Tecnologías que contribuyen a la preservación ambiental
    - 🌱 Acciones frente al cambio climático
    - 🌱 Proyección de la responsabilidad ambiental a grupos de interés
- Conceptualización de la Inversión Social Estratégica y la Inversión Social Voluntaria, para proyectar el compromiso con la comunidad, en materia de empleo, educación, emprendimiento, salud, según la empresa y el sector en que se opere.
- Identificación de criterios para orientar la gestión de proveedores bajo el enfoque de sostenibilidad.
- Aproximación a la articulación de asuntos materiales de las empresas, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Dentro del presente informe se describe gran parte de la gestión y resultados en los temas descritos

Para el año 2018, nos proponemos una difusión del nuevo Código de Gobierno Corporativo que permita garantizar su conocimiento y aplicación.



COMPROMISOS N°2  
CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

3.2

### 3.2.1 GESTIÓN DEL TALENTO

El desarrollo integral del talento humano tuvo una participación importante en el año 2017, destacándose las actividades

culturales, recreativas y de aprendizaje; en estas últimas se promovió la formación del personal en capacitaciones sobre atención al cliente, inducciones corporativas y formación virtual.

- 🌿 **Programa de Desarrollo Integral:** 73% Participación en la divulgación del video Centro de Pensamiento.
- 🌿 **Inducción y Entrenamiento:** 62% de cumplimiento de los planes de inducción y entrenamiento de los colaboradores nuevos.
- 🌿 **Plan Maestro de Formación:** 34 Cursos presenciales de (SG-SST, cooperativismo, servicio, BPM, Copasst, Convivencia, Zeus, manejo de residuos) con un porcentaje de cumplimiento del 87%, y 1.481 horas hombre.
- 🌿 **Cursos Virtuales:** En promedio el 64% de los cursos virtuales matriculados han sido realizados y aprobados por los colaboradores.
- 🌿 **Formación Servicio al Cliente:** Capacitación Sena con énfasis en el mejoramiento del servicio. Participación del 97% 204 Horas, 17 Colaboradores de Front. (cliente oculto 2017: 3.5)



### 3.2.2 GESTIÓN DE LA CULTURA



- Agentes de Cambio: Se realizó mapeo con la metodología Corporativa con un total de 7 agentes de Cambio.
- Fortalecimiento Valores Corporativos: Diseño de Campaña para dar a Conocer los Valores Corporativos – Mural.
- Gestión de la Comunicación Organizacional Interna: Instalación y Diseño de Cartelera de novedades de Gestión Humana (Mensual).

### 3.2.3 GESTIÓN DEL COMPROMISO



#### Bienestar:

Se realizaron 7 actividades exclusivas, con una participación del 93% entre ellas el día de la madre, el padre, fiesta y regalos de niños, fiesta empleados, cumpleaños, etc. Un 92% satisfacción. 15 colaboradores homenajeados en Quinquenios de los cuales 13 cumplieron 25 años de antigüedad.

#### Programa de Apoyo al Retiro – PAR:

4 colaboradores dentro del proceso.

#### Beneficios Extralegales:

74 colaboradores beneficiados-  
\$ 94.650.300

### 3.2.2 GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

- **Procesos de Selección:** 22 procesos en el año (9 Administrativos, 5 Comerciales y 8 Operativos)
- **Ausentismo:** 1.6
- **Accidentalidad:** 12,2% promedio de accidentalidad.
- **El 64% del personal son de Santander de Quilichao, Puerto Tejada, San Rafael y Jamundí.**
- **Personal operativo es el:** 73% y administrativo el 27%
- **Uniformes de dotación:** Se modificaron en Cocina, hotelería y recepción





COMPROMISOS N°3  
PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

3.3

### 3.3.1 FOMENTO DE LA CULTURA DE CONSUMO RESPONSABLE

Nos encontramos ubicados en el Norte del Cauca Colombiano, con una extensión de 1.000.000 m<sup>2</sup>, una temperatura promedio de 26°C y a 1.000 Mt sobre el nivel del mar. Nuestro ecosistema está compuesto por un total de 67 especies de árboles, frutales y ornamentales, 40 especies de aves nativas y 6 especies de aves migratorias provenientes del hemisferio norte. Un área construida de 250.000 m<sup>2</sup> aproximadamente con un 25 % del total.

Cada 6 meses la Corporación Regional del Cauca CRC, hace las respectivas visitas de seguimiento a nuestra Sede Campestre del Club con el fin de comprobar que la intervención hecha a las vertientes de agua sea la adecuada. El Club cumple con las normas.



#### CONSUMO DIRECTO

250 Galones de Gasolina.  
195 Galones de ACPM.  
630 Galones de Gas propano.  
Consumo de energía activa 71.264 Kwh-mes.  
Consumo energía reactiva 4.490 KVarh-mes.  
Demanda máxima 238 KW mensual.

**Impacto ambiental, regulación, normatividad e Inversiones.**

En el periodo no se presentaron informes de inadecuada operación medio ambiental.

#### FUENTES DE AGUA

14 lagos artificiales interconectados de agua corriente.  
2 vertientes naturales que convergen.  
Complejo de piscinas con un total de 2.780 M3 de aguas recicladas.

Entre Marzo-Abril de 2017 se realizó la preparación de alimentos, hospedaje, reparación y mantenimiento de instalaciones, almacenamiento de insumos y químicos.

*Adecuaciones y asignación de espacios para el pesaje y almacenamiento de residuos durante la caracterización*



*Etiquetado de bolsas en puntos de generación*



*Separación de residuos*



Se realizó gestión con la FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO ECONOMICO SOCIAL Y AMBIENTAL DE COLOMBIA para la compra de material aprovechable y se realizó la recolección de papel archivo, papelería de oficina, Cartón: resultante de empaques, Plásticos: botellas de gaseosa y empaques de alimentos, metales: latas de gaseosa y refrescos.

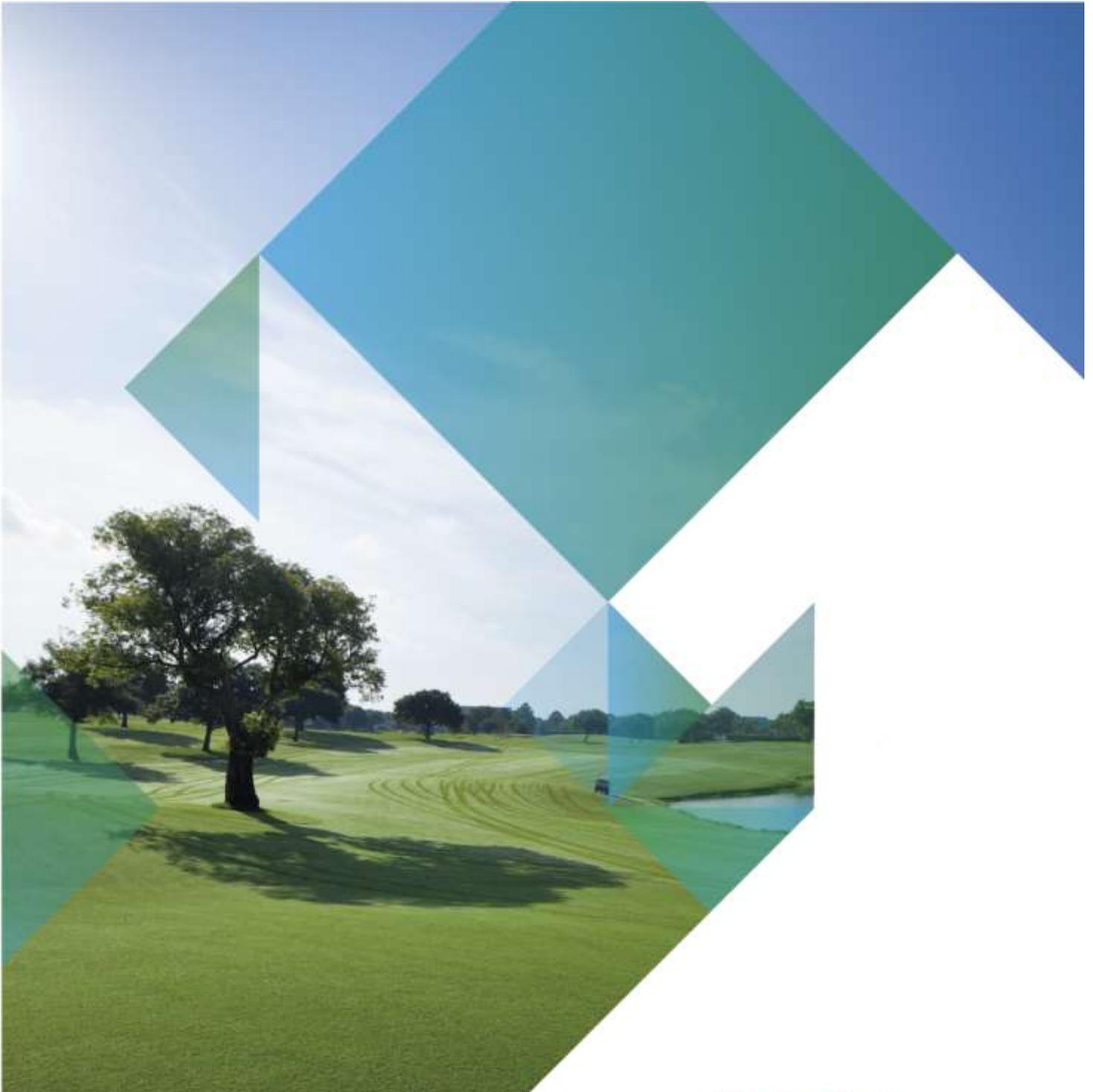
Fecha de recolección	características	Cantidad en kl
15 – abril - 2016	Papel, plásticos y cartón	264
03 – mayo - 2016	Papel, plásticos y cartón	204
	Total kl	468

Se anexa acta de compras

Material	Peso kl/valor	Cantidad/peso	Valor total
cartón	150	109	16.350
archivo	380	27	10.260
prensa	60	8	480
pegla	60	3	180
policolor	300	10	3000
soplado	300	61	18.300
pet	300	42	12.600
Pet color varios	80	5	400
chatarra	300	103	30.900
vidrio	40	69	2760
aluminio	1500	10	15.000
Poli transparente	300	21	6.300
	total	468 kilos	116.530

## COMPROMISOS PARA EL 2018

- 🌱 Es una prioridad la implementación de la Unidad Técnica de Basuras (UTB) en el marco PGIRS - Plan de Gestión integral de Residuos Sólidos.
- 🌱 Proyecto de reducción de riesgos e impactos frente a la preservación de los recursos agua, energía y biodiversidad.
- 🌱 Continuidad a los programas de ahorro y reciclaje para colaboradores
- 🌱 Implementación de campaña de reciclaje en clientes y usuarios



COMPROMISOS N°4  
APORTAMOS AL DESARROLLO  
SOSTENIBLE DEL PAÍS

3.4

### 3.4.1 COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Con nuestro programa de prevención, Aprovechamiento del Tiempo Libre y Práctica del Deporte, buscamos brindar apoyo y acompañamiento a los adolescentes y jóvenes que asisten al club después de su jornada escolar y que requieren alternativas para fomentar la adecuada utilización del tiempo libre; la fundación a través de la intervención psicosocial con talleres que fortalecen la formación personal, familiar, social, educativa y recreativa-deportiva. Garantizando los derechos de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, del programa; motivándoles a continuar estudiando mediante becas y auxilios educativos, evitando en ellos la deserción escolar, comportamientos negativos que generen actos de intolerancia, discriminación, malos tratos y violencia.

#### OBJETIVO GENERAL

Promover el aprendizaje, por medio de talleres y actividades desarrollados durante el mes. Creando una ruta y/o proceso para lograr su independencia personal orientada hacia un futuro proyecto de vida positivo.



En el 2017 se realizaron actividades encaminadas al proceso de intervención y acompañamiento psicosocial y Deportivo

- Ingreso de jóvenes nuevos al programa.
- actualización de Base de Datos.
- Entrenamiento del semillero de tenis.
- Capacitación en Normas técnicas de recogida.
- Recepción de calificaciones del primer trimestre.
- celebración de cumpleaños
- intervención con psicosocial a nivel individual y grupal

#### LOGROS

- Oxigenar el grupo de jóvenes recogebolas.
- Entrenamiento de los niños entre los 8 y 13 años, fortaleciendo las habilidades deportivas y personal trabajando su comportamiento y relaciones interpersonales con las demás personas
- Enseñando todo las normas de recoger de una manera integral,

1. Estrategias de recogida en la cancha.

2. Puntos donde se deben situar para lanzar la bola.

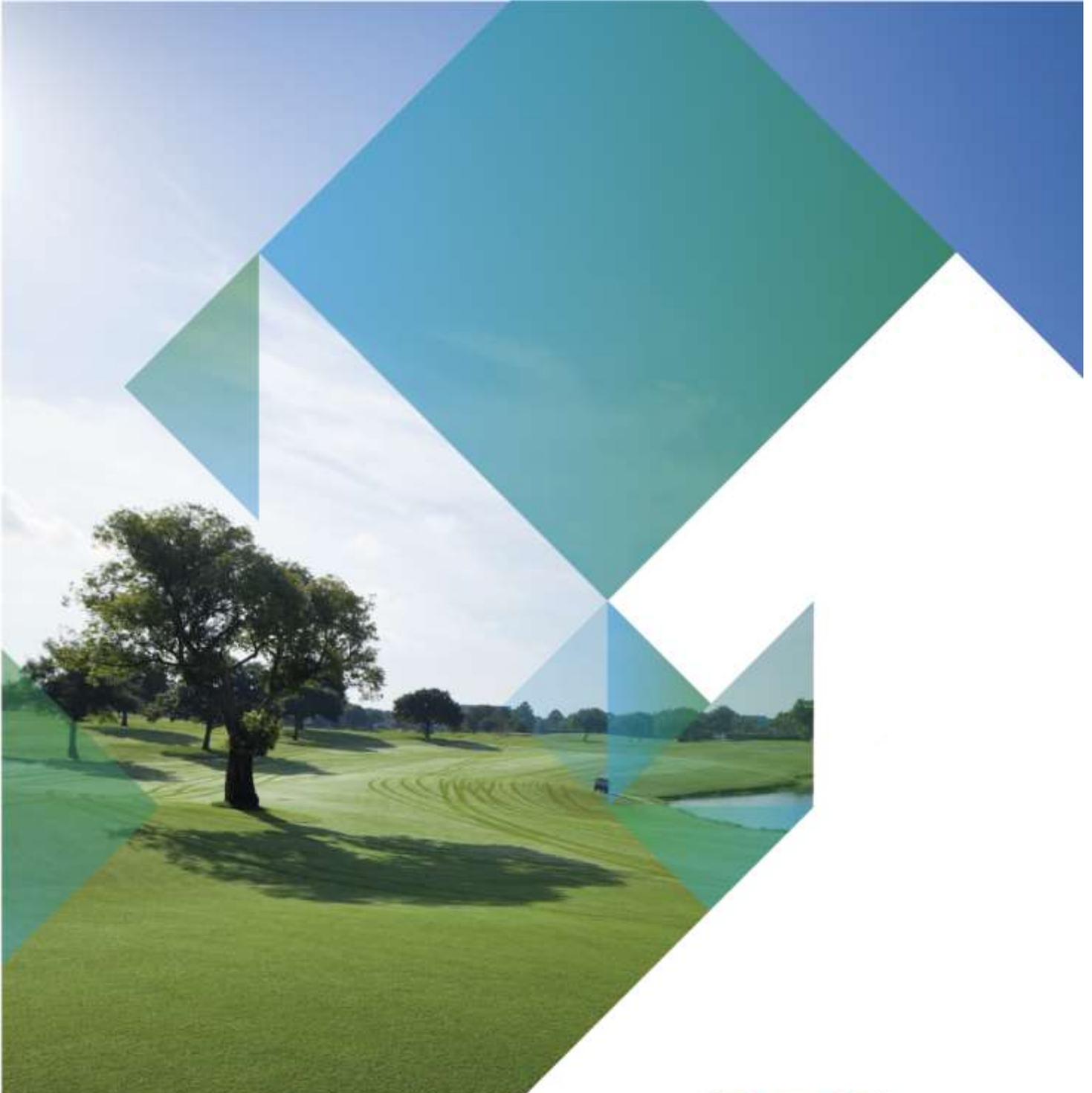
3. Atención a los jugadores (respeto, lenguaje, comportamiento entre otros) formando los futuros profesionales en recogebolas, monitores , profesores y jugadores.

4. En su entrenamiento participa el Formador deportivo

- Contamos con 20 adolescentes y jóvenes en el momento, distribuidos así:

- 16 adolescentes y jóvenes en el área de tenis

- 4 jóvenes en el área de Bolos



COMPROMISOS N°5  
DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

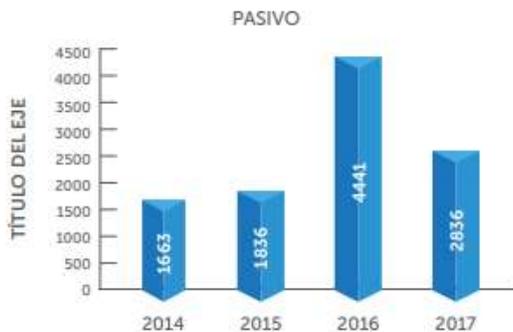
3.5

### 3.5.1 CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO SOSTENIBLE

Estados financieros con corte a 31 de diciembre de 2017  
(Cifras expresadas en millones de pesos)



Los activos en 2017 presentaron una disminución bastante considerable frente al año 2016, correspondiente al proceso de depuración adelantado con el área contable y cartera pendiente de aplicar pagos, impactando igualmente las partidas conciliatorias bancarias. En 2017 la Compañía presentó un saldo en caja de \$82 millones, registrando niveles inferiores frente al año anterior (\$916 millones).



Los pasivos en 2017 presentaron una disminución del 36% frente al 2016. El efecto corresponde a los anticipos realizados por Coomeva Cooperativa con corte a diciembre de 2016 en el plan de inversión, reparación y mantenimiento de la Sede Campestre, ejecutados totalmente en el año 2017.



Bajo el nuevo modelo propuesto, a raíz de la alianza con Alsol, se proyectaron altos volúmenes de pasadas valorizadas en \$1.196 MM, superior a los que realmente se ejecutaron, lo que representó un impacto en el resultado final. También se estimaron ingresos mayores en hotelería sustentados en los programas vacacionales propuestos, por valor de \$1.082 MM, mientras que el resultado final del año fue de \$780 MM, igualmente afectando el resultado. Los gastos correspondientes a temporales contratados para la operación del Club, presentaron aumento del 40% a lo ejecutado en los años anteriores.

Lake House cerró el año con una pérdida de \$289 MM ocasionada principalmente en el incumplimiento de las proyecciones, lo cual al final impactó los costos y gastos.



El número de afiliados se mantuvo entre los 400 y 600, mientras los ingresos se duplicaron. Se logró una mayor contribución per cápita a P&G, lo que puede considerarse un buen resultado en la evolución histórica del Club.

El número de afiliados creció en 100 familias, para una mayor contribución a los ingresos por \$1.800 mm en el año, aproximadamente.

La base de afiliados fue depurada de afiliados inactivos, cartera vencida y precios subsidiados.



	2012	2013	2014	2015	2016	2017
VINCULACIONES Y CUOTAS DE SOSTENIMIENTO	\$645	\$784	\$923	\$1.202	\$1.661	\$1.698
AYB	\$1.346	\$676	\$576	\$1.623	\$1.831	\$1.962
HOTELERÍA	\$242	\$273	\$260	\$514	\$464	\$780
EVENTOS	\$402	\$1.317	\$1.370	\$698	\$406	\$433
DONACIONES Y OTROS INGRESOS OPERACIONALES	\$1.466	\$2.731	\$1.997	\$1.252	\$3.189	\$2.929
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>\$4.101</b>	<b>\$5.781</b>	<b>\$5.126</b>	<b>\$5.289</b>	<b>\$7.551</b>	<b>\$7.802</b>

### HISTÓRICO INGRESOS OPERACIONALES



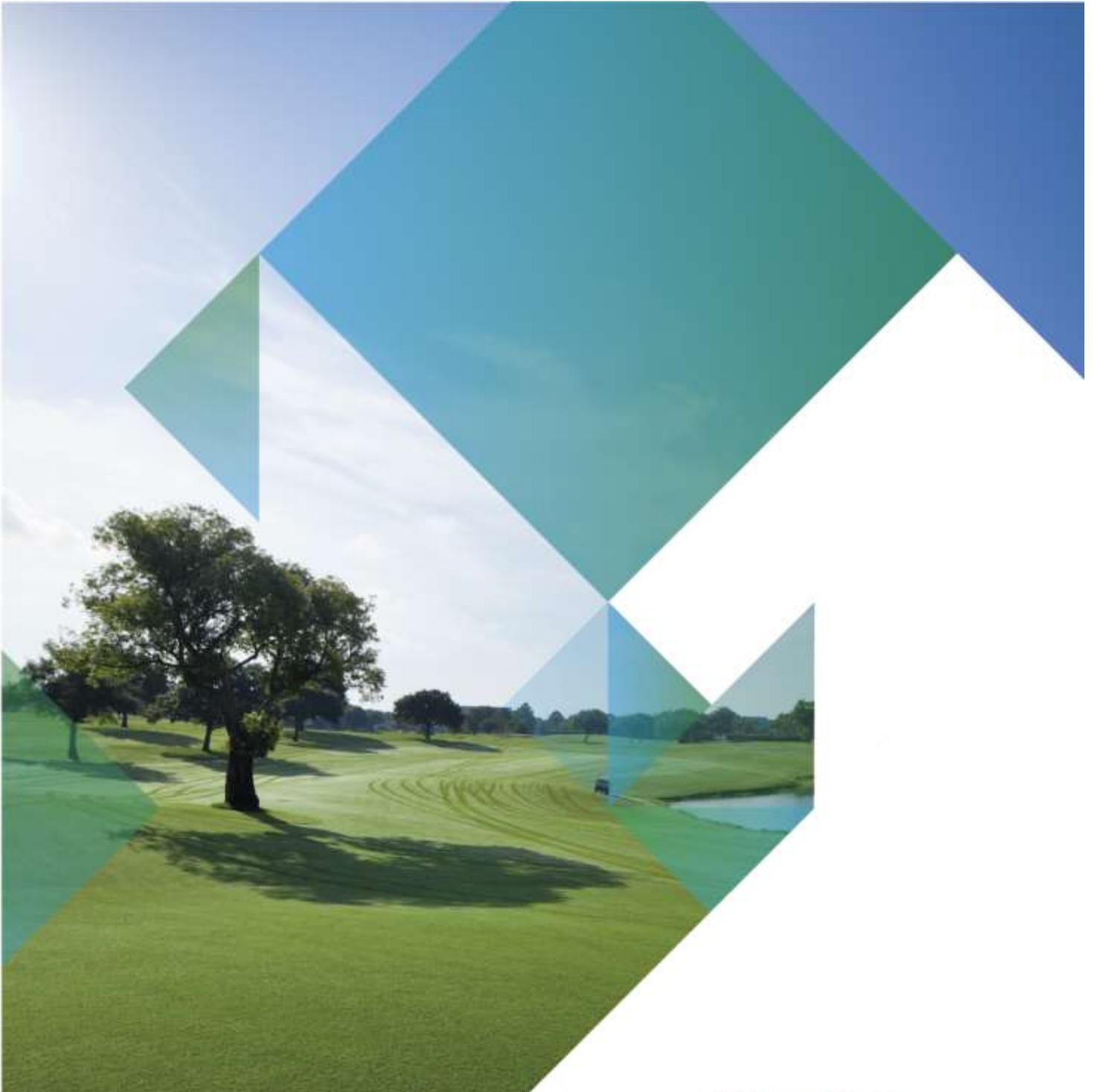
En la gráfica anterior se observa cómo los ingresos operacionales vienen creciendo paulatinamente a través de los años, apalancados principalmente en los ingresos por vinculaciones, eventos, A&B, y hotelería.

El área de Alimentos & Bebidas, por ser transversal a todos los productos, se constituyó en uno de los ingresos de mayor participación, con \$1.962 millones.

### VALORIZACIÓN ACTIVO FIJO CLUB LOS ANDES (En miles de Millones)



El avalúo realizado al activo fijo Club Los Andes durante el año 2017 representó una valoración para los estados financieros de la Cooperativa Médica del Valle y de los Profesionales de Colombia, Coomeva, beneficiando y modernizando la infraestructura, permitiendo una mejor imagen para nuestros afiliados.



COMPROMISOS N°6  
AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

3.6

### 3.6.1 GESTIÓN DE ALIANZAS

Para Club los Andes, la Gestión de Alianzas tiene el propósito de analizar, evaluar y desarrollar oportunidades de complementar o ampliar la cobertura de nuestra propuesta de valor

El proceso de análisis para la selección de aliados incluye criterios relacionados con la capacidad del aliado para responder a los propósitos de la alianza, es decir su idoneidad, solidez, experiencia y potencial de crecimiento. Así mismo se evalúa la imagen o reputación, la afinidad con nuestros principios y valores y sus prácticas en materia de responsabilidad corporativa y sostenibilidad. Una vez acordada la alianza, se materializa a través de convenios, contratos o acuerdos.

El año 2017 se destacó por la iniciativa implementada hacia un nuevo modelo de operación, acompañado por una reconocida empresa internacional llamada Al Sol con el objeto de dinamizar la ocupación hotelera, mejorar los estándares de servicio y transitar hacia un modelo de negocio vacacional y recreativo.

Como resultado de este ejercicio se obtuvo avances substanciales en la restauración de la infraestructura física especialmente del lobby, cabañas y villas, rotonda, baños de salones de eventos, hoyo 19 y mantenimiento de áreas húmedas.

El club tomó por su cuenta la operación de las villas ampliando la capacidad hotelera en un 100% al pasar de 17 llaves a 34 lo que implementa el potencial turístico al empaquetarlo con receptivos del valle y del Cauca.

**Se dio la necesidad de crear la nueva marca "Lake House Resort Country Club & Spa" buscando comunicar las características inherentes al negocio y al entorno, que a juicio del operador era importante realizar para generar un mayor atractivo turístico.**

Quedan aprendizajes de este proceso que deben ser capitalizados para el año 2018 y que pueden contribuir en el mejor desempeño de la operación para este año.

Aquí relacionar los principales aliados y el objeto o propósito de la alianza.

### 3.6.2 GESTIÓN SOSTENIBLE DE PROVEEDORES

Con el fin de identificar estado actual de la organización frente a criterios que orientan el enfoque de sostenibilidad en la gestión de proveedores y determinar acciones pertinentes, durante 2017 efectuamos diagnóstico, sobre la base de requerimientos de estándares internacionales en la materia

La presente iniciativa se encuentra en proceso, la cual durante 2018 se orienta con el propósito de:

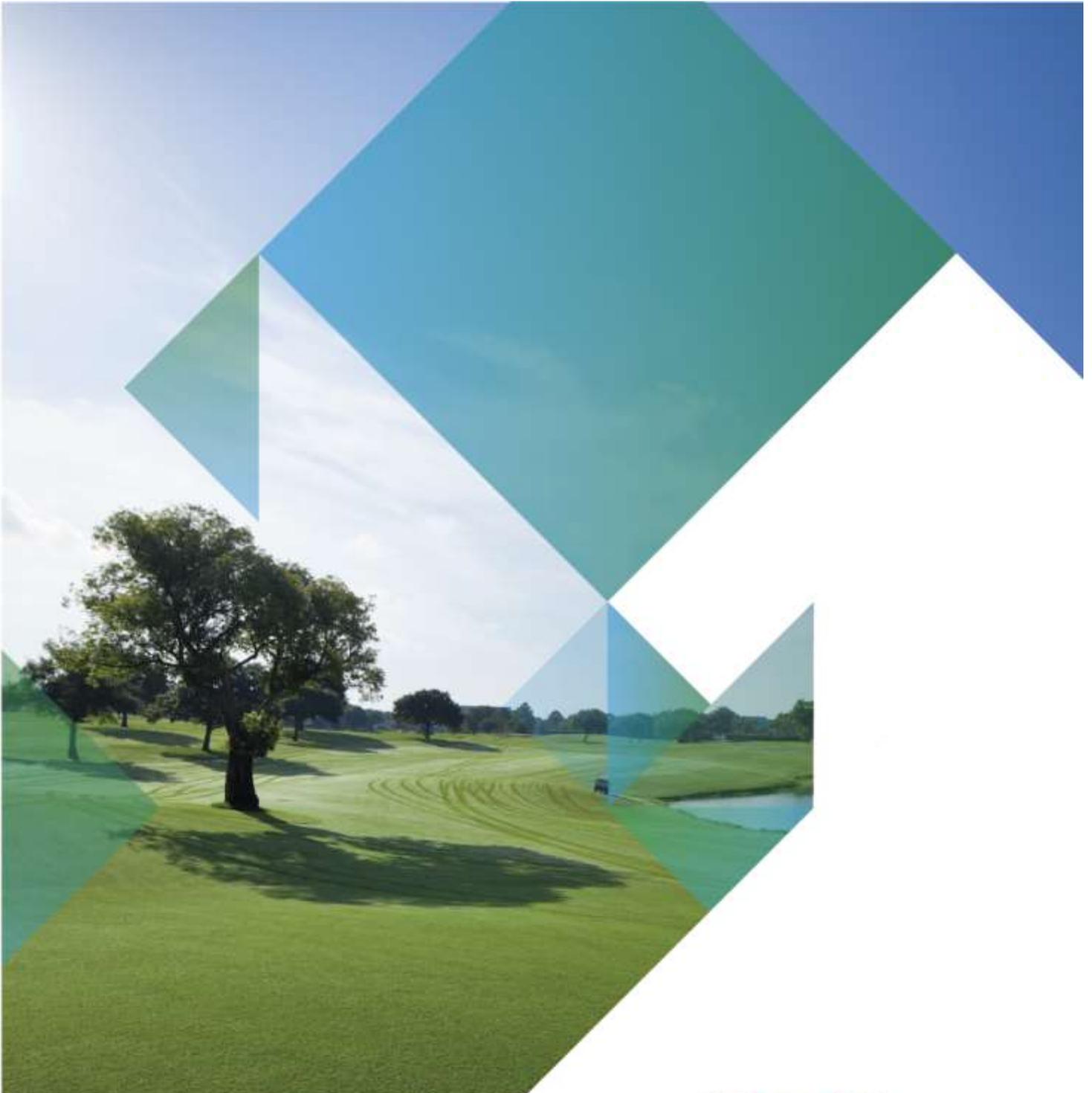
- 🌱 Fomentar el desarrollo de proveedores y consecuentemente la sostenibilidad de la cadena de abastecimiento.
- 🌱 Desarrollar el concepto de compras con enfoque de sostenibilidad, el cual incluye el concepto de ciclo de vida de equipos e insumos.

Club los Andes se adhiere a las políticas corporativas para compras institucionales, debidamente supervisadas por el área jurídica corporativa. Se vela por el cumplimiento y ejecución de pólizas que cumplan con la oferta de valor y tengan responsabilidad civil contractual con todas las cláusulas pertinentes requeridas por la naturaleza del contrato.

En el Club los Andes celebramos contratos con empresas locales como parte del compromiso para con el crecimiento del país, con un promedio mensual de 15% en compras con proveedores cercanos a la sede campestre del Club los Andes y un promedio del 85% en compras en la ciudad de Cali.



Durante el 1er trimestre de 2018 se efectuará análisis de las acciones a desarrollar para el cierre de brechas pertinentes.



COMPROMISOS N°7  
FACILITAMOS LA VIDA

3.7

### 3.7.1 GENERACIÓN DE VALOR Y CONFIANZA PARA ASOCIADOS Y CLIENTES

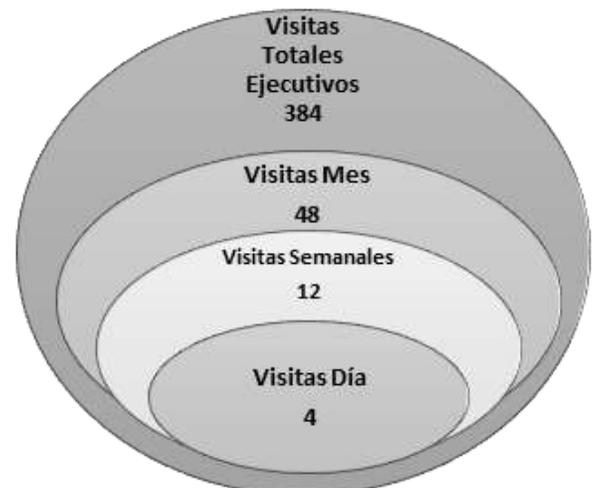


En el Club los Andes direccionamos todos nuestros esfuerzos al cumplimiento de las necesidades y expectativas de nuestros clientes y afiliados. Promovemos así una política que busca garantizar el bienestar de cada uno de ellos y de sus familias, a través de los múltiples servicios y programas ofrecidos.

En el Club los Andes contamos con una base de datos central para la gestión comercial, con una política de seguridad. Las clases de bases de datos utilizados por la Corporación Club campestre los Andes son: Bases de datos de Asociados; Bases de Datos de Afiliados; Bases de datos de referidos; Colaboradores del Grupo Empresarial.

En cualquiera de los casos la información recibida tiene un carácter de confidencialidad. Es responsabilidad del Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones, controlar las bases de datos y toda la información recibida por el cliente para la adecuada prestación del Servicio, de tal manera que sea identificable y que cumpla con las especificaciones mínimas para la prestación del servicio. Nos adherimos a los procesos corporativos de mercadeo con el fin de asegurar la promoción de sus servicios y productos respetando los estándares y la transparencia en la información a nuestros grupos de interés. Así mismo se rige bajo los principios del habeas data como protección al usuario, puede visitar nuestra página <http://losandesclub.coomeva.com.co/> Entendemos la importancia del servicio como eje fundamental para el cumplimiento de la oferta de valor y con este reconocimiento adoptamos el modelo de servicio y satisfacción del GECC, el cual se materializa cuando:

### MODELO DE EFICIENCIA COMERCIAL



El modelo de eficiencia muestra una ruta de ejercicio comercial, en la que se parte de bases de datos empresariales como primer insumo, llamadas del call center al segmento objetivo para la generación de invitaciones al Club en fin de semana, los referidos comerciales y alianzas tipo convenios con fondos de empleados, cámaras de comercio de Cali y Cauca, entre otros.

Se espera de un total de 384 visitas comerciales, un 10,8% en contrataciones efectivas basado en el histórico de venta.

CIFRAS DESTACABLES 2017			
AFILIADOS	AFILIADOS NETOS	AFILIADOS PPTO	%
	620	644	96%
	DESISTIMIENTOS	RENOVACION	# DESISTIMIENTOS NETOS MENSUALES
	127	60	5,5
EVENTOS	\$ EVENTOS NETO	\$ EVENTOS PPTO	%
	\$2270 MM	\$2350 MM	97%
LOTES	# LOTES REAL	#LOTES PPTO	%
	5	20	25%
HOTELERIA (incluidos eventos)	\$780 MM		

- El # total de afiliados muestra un resultado creciente con un cumplimiento del 96%.
- En eventos se logra un resultado sobresaliente dada la nueva orientación del perfil hacia eventos corporativos
- En hotelería se observa que se puede proyectar como un negocio de ingresos representativos mejorando la ocupación.
- Se mejora el resultado de venta de lotes frente al 2016.

- En el año 2017 se distinguió por la iniciativa implementada hacia un nuevo modelo de operación, acompañado por Alsol, con el objeto de dinamizar la ocupación hotelera y mejorar los estándares de servicio.
- Como resultado de este ejercicio se obtuvo avances sustanciales en la restauración de la infraestructura física.
- El Club tomó por su cuenta la operación de las Villas ampliando la capacidad hotelera en un 100% al pasar de 17 llaves a 34.
- Se dio la necesidad de crear una nueva marca que comunique las características inherentes al negocio y al entorno.
- Quedan aprendizajes de este proceso que deben ser capitalizados para el año 2018 y hacia el futuro.
- En el 2018 las estrategias comerciales y de comunicación deben estar acompañadas con el perfeccionamiento en la prestación del servicio en todas las áreas y productos especialmente alimentos y bebidas y hotelería.
- Se deben implementar nuevos modelos de operación y renovación de productos que cautiven a los usuarios por calidad, oportunidad y diversidad.
- A final del año anterior se lograron acercamientos con empresas interesadas en el producto "colectivos", del cual se espera su maduración para el año 2018.
- Es prioritario intervenir la estructura de costos y gastos para optimizarlos y mantenerlos a tono con el presupuesto, sin afectar los estándares de mantenimiento y calidad.
- Se debe consolidar la estructura organizacional con el número de personas óptimas y especializadas.

Definimos nuestros grupos de interés con quienes cada día proyectamos relaciones responsables y sostenibles en el tiempo que nos haga mutuamente responsables, basados en el respeto, el diálogo y el cumplimiento de los compromisos y las expectativas.

Grupos de Interés		Propósito / Interés	Medios para identificar y orientar respuesta a necesidades y expectativas
Directamente Vinculados	Clientes y usuarios	Relaciones a mediano y largo plazo, fidelización y re compra.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de satisfacción</li> <li>Índice de satisfacción</li> <li>Proceso de seguimiento a la calidad del servicio.</li> </ul>
	Afiliados - Asociados y sus familias	Relaciones a largo plazo con sentido de pertenencia por el Club.	
	Colaboradores y sus familias	Desarrollo de habilidades profesionales. Compromiso y sentido de pertenencia. Lealtad y respeto por la organización.	Estudios de ambiente laboral, encuesta de bienestar social. Comité de convivencia, Copasst, Plenaria anual de resultados.
Vinculados	Proveedores	Relaciones de mutua cooperación y crecimiento económico, fortalecimiento de la buena imagen sectorial, apertura de mercados y nuevos clientes.	Reuniones administrativas con proveedores.
	Aliados estratégicos	Crecimiento del valor de la inversión, fortalecimiento del patrimonio.	Juntas Directivas Club los Andes
Externos	Comunidad	Relación responsable y de crecimiento económico y social con la comunidad via contratación de colaboradores que residen principalmente en Santander de Quilichao, Puerto Tejada y San Rafael. Así mismo el club mantiene una relación estrecha con la entidad de regulación medio ambiental CRC	Comunicaciones de regulación del medio ambiente con la CRC.
	Estado	Cumplimiento de las políticas y normas legales.	A través de la junta de la Andi se conocen las políticas de la región y se sostienen relaciones estables con los entes de control como la alcaldía y la gobernación.
	Agremiaciones	Relaciones a largo plazo y de mutua cooperación. Desarrollo de estrategias regionales de alto impacto para la comunidad y el crecimiento institucional.	Asambleas gremiales Participación en reuniones y comités inter institucionales.



## SEGMENTACIÓN PERSONAS NATURALES

### Mercado Objetivo:

Cali, Santander de Quilichao, Jamundí, Palmira y Popayán

### Asociados prospectos comerciales:

- Familias con inclinación deportiva.
- Parejas adultas mayores de 50 años en adelante.
- Familias con hijos menores de 10 años.

**Nota:** Se han identificado 6800 asociados con ingresos superiores a \$8MM.

## SEGMENTACIÓN PERSONAS JURÍDICAS

Se han identificado 612 empresas, divididas en tres zonas:

### ZONA 1 - 32 empresas

#### Parque Industrial Caucalesa y Guachené

29 empresas Guachené  
3 empresas Caucalesa

#### Parque Industrial Paraíso y Puerto Tejada

13 empresas PI Paraíso  
50 empresas Puerto Tejada

#### Parque Sur

12 empresas Parque Sur

### ZONA 2 - 149 empresas

#### Ingenios y Zona Palmira

10 ingenios  
79 empresas

#### Zona Industrial Yumbo

50 empresas

### ZONA 3 - 366 empresas

#### Sector Salud

135 empresas sector salud

#### Sector Educativo

102 Colegios

#### Sector Bancario

41 empresas

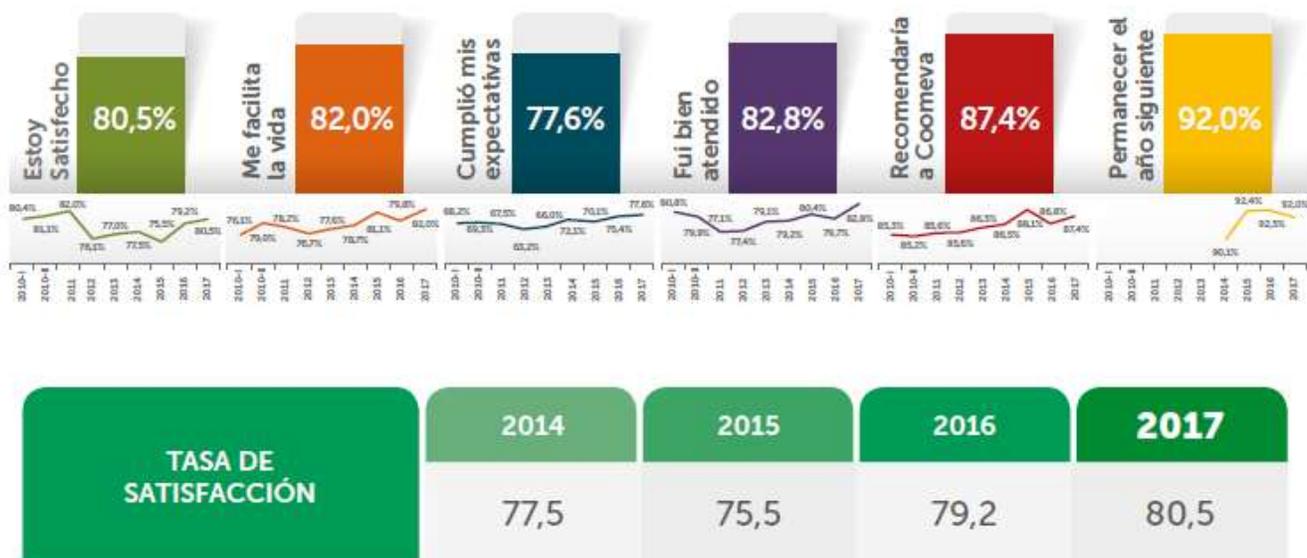
#### Sector Solidario

88 empresas sector solidario

## MODELO DE SATISFACCIÓN

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ASOCIADOS

En 2017 cinco de los seis indicadores principales que se miden en la encuesta de satisfacción presentaron un aumento con respecto a los resultados de 2016, encontrándose por encima del 80%, a excepción de la percepción del cumplimiento de expectativas. La tasa de satisfacción presenta en los últimos cuatro años una tendencia ascendente:



Para la medición de satisfacción se presentarán 3 aspectos fundamentales:

- Datos de Clientes
- Calificación de los servicios y espacios del Club
- Conclusiones de los resultados recibidos.

Club los Andes no cuenta con número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado, tampoco existe para este 2017 reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.

## ANEXO 1: TABLA CONTENIDO INDICADORES GRI - CRITERIOS PACTO MUNDIAL

INDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
Estrategia y análisis	G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia para abordarla	3, 19	7
<b>ACERCA DEL INFORME</b>				
Perfil del Reporte	G4-28	Período objeto de la memoria.		8
	G4-29	Fecha de la última memoria.		8
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias.		8
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.		8
	G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación externa.		8
	G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.		8
<b>Cap. 1: QUIENES SOMOS</b>				
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.		10
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		11
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		12
	G4-6	Países en los que opera la organización.		11
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		12
	G4-8	Mercados servidos.		12
	G4-9	Dimensiones de la organización.		13
	G4-10	Desglose de empleados de la organización.		22
	G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.		
	G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	2	11
	G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	2	13
	G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.		
	G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	18	
	G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	18	12

INDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
<b>Cap. 2: NUESTRO ENFOQUE Y GESTION DE SOSTENIBILIDAD</b>				
Enfoque de Gestión	G4-DMA	Descripción de la gestión de los aspectos materiales de la organización y sus impactos	3, 4, 9, 12,13, 15	15
Aspectos materiales Identificados y Cobertura	G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.		
	G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.		
	G4-19	Listado de aspectos materiales.		16
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.		
	G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.		
	G4-22	Descripción de las consecuencias de las re expresiones de la información de memorias anteriores y sus causas		
	G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.		
Participación de los Grupos de Interés	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	21	
	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	21	
	G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés	21	
	G4-27	Cuestiones y problemas claves que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización	21	
<b>Cap. 3: COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD</b>				
<b>3.1 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ETICA EMPRESARIAL</b>				
Gobierno Corporativo	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.		23
	G4-35	Proceso de delegación del órgano superior de gobierno de su autoridad en temas económicos, ambientales y sociales en la alta dirección y determinados empleados.		
	G4-36	Designación de un cargo ejecutivo o no ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al órgano superior de gobierno.	1	
	G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.		23
	G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		

INDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
Gobierno Corporativo	G4-42	Rol del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	20	
	G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	1	23
	G4-48	Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los aspectos materiales queden reflejados.		
Ética e Integridad	G4-56	Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	12 al 14	24
	G4-57	Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	12 al 14	24
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	12 al 14	24
Lucha contra la corrupción	G4-SO3	Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	12 al 14	
	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	12 al 14	24
	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	12 al 14	24
Derechos Humanos	G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de DDHH relevantes para sus actividades, incluir % de empleados capacitados	3 al 5	28 al 31
	G4-HR3	Números de casos de discriminación y medidas adoptadas		
	G4-HR7	Porcentaje de personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas y procedimientos de la organización en materia de DDHH relevantes para las operaciones		28 al 31
	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación		

INDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.	
Aspecto	Ind.	Contenido			
<b>3.2 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE</b>					
<b>Prácticas Laborales y trabajo Digno</b>					
Empleo	G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	6 al 8	30	
	Salud y Seguridad en el trabajo	G4-LA5		Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	28
G4-LA6		Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género			
Capacitación y Educación	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.		28	
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		28	
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.		28 al 30	
Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.			
Igualdad de retribución entre hombres y mujeres	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad			
Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.		30	
<b>3.3 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA</b>					
<b>Gestión Ambiental</b>					
Materiales	G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.		9 al 11	
	G4-EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados.			34
Energía	G4-EN3	Consumo energético interno.			32
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente			
Biodiversidad	G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad			
	G4-EN12	Descripción de los impactos mas significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de biodiversidad biológica no protegida que se derivan de las actividades, los productos y los servicios.			

INDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
<b>3.3 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA</b>				
<b>Gestión Ambiental</b>				
<b>Biodiversidad</b>	G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados		
	G4-EN14	Número de especies incluidas en lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats, se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie. De		
<b>Cumplimiento regulatorio</b>	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental		
<b>Emisiones</b>	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).		
<b>General</b>	G4-EN31	Desglose de gastos e inversiones ambientales		
<b>3.4 APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAIS</b>				
<b>Comunidades locales</b>	G4-SO1 /COP16	Inversión social estratégica y filantrópica	16	36
<b>Mecanismos de reclamación por impacto social</b>	G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han prestado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación		
<b>3.5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA</b>				
<b>Desempeño económico</b>	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.		38
	G4-EC2	Riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático.		
	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.		
	G4-EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.		
	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan		
	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios		
	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.		38 al 39
	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.		

INDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
<b>3.6 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS</b>				
Evaluación de proveedores en materia de Derechos Humanos	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	3 al 5	43
	G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	3 al 5	
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas	3 al 5	
<b>3.7 FACILITAMOS LA VIDA</b>				
<b>Responsabilidad sobre productos</b>				
Salud y Seguridad de los clientes	G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos evaluados en impactos en salud y seguridad.		45
	G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.		
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.		
Comunicación de mercadotecnia	G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado		
Privacidad de los clientes	G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.		



**LAKE HOUSE**  
Resort, Country Club & Spa



**LAKE HOUSE**  
Resort, Country Club & Spa

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