

INFORME DE GESTIÓN 2018



**ENTRETENIMIENTO
CON SENTIDO
SOCIAL**

Contenido

	Pág		Pág
Contexto		Desarrollo del Entorno	
1. Mensaje del Director General	3	22. Nuestro compromiso con el desarrollo social	32
2. Información general	4	23. Gestión de la innovación	37
3. Hechos relevantes	4	24. Gestión de la cadena de abastecimiento responsable	37
4. Premios, reconocimientos y certificaciones	5	25. Cuidado del ambiente	39
5. Apoyo a otras iniciativas y Organizaciones	5		
Perfil Corparques		Crecimiento sostenible: Desempeño del parque Mundo Aventura y restaurante Arazá	
6. Naturaleza jurídica	7	26. Gestión de visitantes	44
7. Localización	7	27. Gestión comercial	44
8. Productos y servicios	7	28. Experiencia al visitante	47
9. Hacia el crecimiento sostenible de la Corporación	8	29. Opinión de nuestros clientes	49
10. Enfoque estratégico	9	30. Medición de la experiencia del visitante	49
11. Gobierno corporativo y ética	9	31. Eventos y actividades	51
12. Estrategia de sostenibilidad	11	32. Operaciones	51
13. Análisis de materialidad	12	33. Mantenimiento mecánico y eléctrico	51
14. Relacionamiento con los grupos de interés	14	34. Mantenimiento civil	52
15. Canales de comunicación	14	35. Auditorías externas de mantenimiento	52
Desarrollo Corporativo		36. Inversiones futuras y proyectos	53
16. Talento Humano aportando valor	17	37. Desempeño del restaurante Arazá	54
17. Control del sistema integrado de gestión	23	38. Revisoría fiscal	55
18. Gestión de la tecnología	25	39. Aportes parafiscales y de seguridad social	55
19. Gestión de activos	27	40. Propiedad intelectual y derechos de autor	55
20. Aspectos jurídicos	28	41. Permanencia en el régimen tributario especial	55
21. Sistema de control interno	30	42. Alcance metodológico del reporte	56
		43. Tabla de contenido GRI	57



Contexto

1. Mensaje del Director General



Con agrado presentamos nuestro informe integrado de gestión y sostenibilidad, el cual da cuenta de nuestra gestión y desempeño en los ámbitos ambientales, sociales, económicos y de gobierno corporativo durante el año 2018.

Como parte de los retos que asumimos para este año, destacamos el importante proceso de fortalecimiento de la cultura de la sostenibilidad, basado en la estrategia de la Corporación, que busca generar valor compartido para todos nuestros grupos de interés y lograr su crecimiento y consolidación en el sector de entretenimiento.

El 2018 estuvo enmarcado en la gestión para darle continuidad a la administración y operación del Parque Mundo Aventura en predios del Distrito mediante la renovación de la relación contractual con el IDRD a través de una iniciativa de asociación público privada. Este proyecto ha sido estructurado con la visión de generarle a Bogotá y sus habitantes grandes impactos positivos como: compensación social, generación de empleo, revitalización urbana, dinamización comercial de la zona, nueva infraestructura deportiva, cultural y recreativa, valorización del área de influencia y renovación de las

atracciones e infraestructura del Parque Mundo Aventura.

Este año nuestros esfuerzos se concentraron en consolidar a la Corporación como una organización eficiente, enfocada a la generación de resultados, hecho que nos permitió lograr el cumplimiento de los ingresos presupuestados y el crecimiento del EBITDA a pesar de la desaceleración económica que venía enfrentando el país en años anteriores.

Alineados con la Red de Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, desarrollamos diversos proyectos orientados a la generación de entretenimiento con sentido social, beneficiando más de 200 mil personas con nuestras actividades a través de procesos de formación, donación de infraestructura para el sistema de parques distritales, uso de las atracciones de forma gratuita, eventos culturales y alianzas con entidades gubernamentales.

Quiero agradecer a nuestros miembros de Junta Directiva, por su apoyo incondicional y confianza para orientar su visión de crecimiento sostenible de la Corporación. Del mismo modo, a mi equipo de colaboradores, el cual trabajó comprometido para cumplir todos los proyectos planteados; a nuestros proveedores, visitantes y comunidad, quienes contribuyeron para que Corparques se fortaleciera como un actor social importante en la ciudad. El 2019 es un año que propone grandes retos y proyectos, por lo que continuaremos trabajando en equipo para brindar experiencias memorables en entornos seguros e innovadores que nos permitan estar a la vanguardia del sector del entretenimiento.

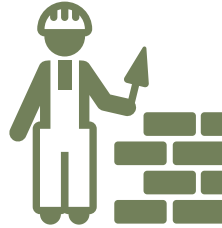
Mauricio Bernal Beetar
Director General

2. Información general



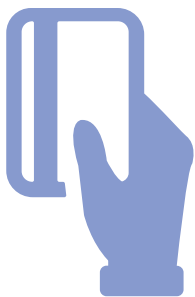
197

Colaboradores directos



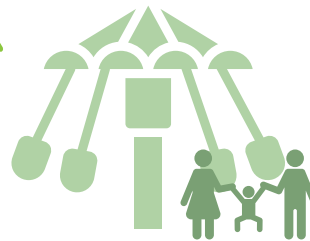
279

Colaboradores en misión



\$ 28.552 MM ↑

Ventas totales anuales



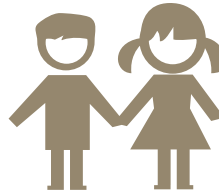
1.158.204 ↑

Visitantes



304.742 ↑

Visitantes en eventos empresariales



205.694 ↑

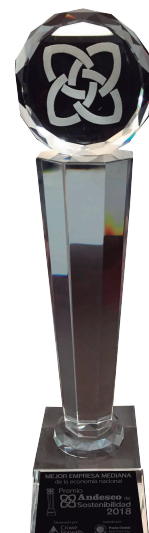
Visitantes sociales

3. Hechos relevantes

- Corparques avanza en la ejecución del proyecto de renovación del contrato de renovación con el IDRD para el uso del predio, a través de una APP con el Distrito.
- Gratuidad en diversión y entretenimiento a más de 200 mil personas.
- Donación de mobiliario e infraestructura del Parque Américas a la comunidad del barrio Nueva Marsella en la localidad de Kennedy.
- Lanzamiento de la primera atracción de Suramérica de Realidad Virtual - Quantum.
- Inauguración del Centro de Formación Corparques.
- Implementación de la herramienta Success Factors Modulo E-Learning.

4. Premios, reconocimientos y certificaciones

- Premio Andesco a la Sostenibilidad 2018 categoría empresas de otros sectores de la economía nacional.
- Condecoración de la Escuela TIC de la Policía por el apoyo social brindado a la institución.
- SIG.- Seguimiento a la Certificación ISO9001:2015 y OHSAS 18001:2007.
- Nominación Premios Portafolio 2018-Categoría Aporte a la Comunidad.



5. Apoyo a otras organizaciones

- 1995. Membrecía de la IAAPA (International Association of Amusement Parks and Attractions).
- 2005. Miembro fundador de ACOLAP (Asociación Colombiana de Atracciones y Parques de Diversiones) /Gestor de la Ley de Parques 2885.
- 2016. Membresía de ASTM (Standards in manufacturing and materials, products and processes, systems and services) con participación en el comité de atracciones F24, estándares encaminados al diseño, construcción, control de calidad, operación y mantenimiento de atracciones.
- 2017. Adhesión a Pacto Global de las Naciones Unidas.



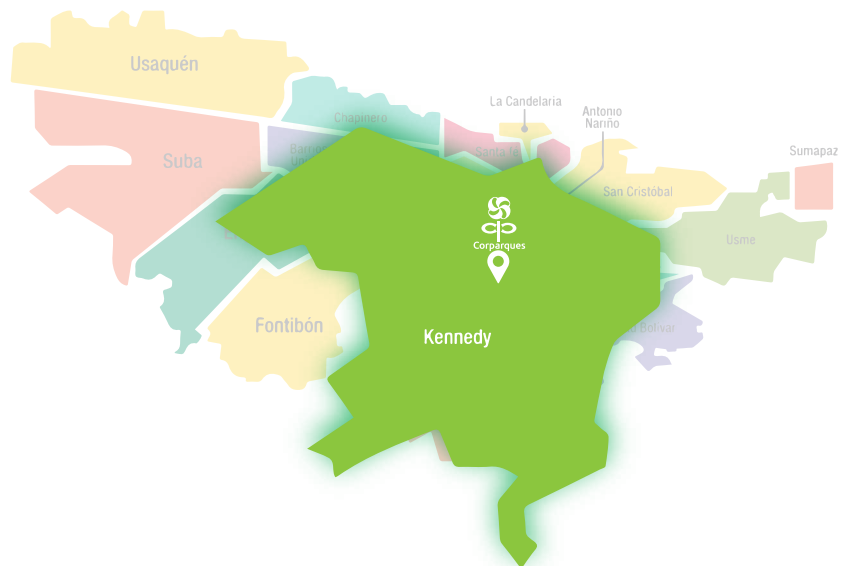
Perfil Corparques

6. Naturaleza jurídica

Corparques es una entidad sin ánimo de lucro, filial de la Cámara de Comercio de Bogotá, creada en 1995, que tiene por objeto el beneficio y desarrollo social a través de la realización de actividades y proyectos de apoyo a la recreación de las familias, los niños y la comunidad en general, a través de parques recreativos, deportivos o de esparcimiento y centros de diversión y entretenimiento, con acceso a la comunidad, así como la realización y apoyo a actividades culturales que impulsen el mejoramiento de calidad de vida del entorno, las cuales desarrolla por medio de sus establecimientos de comercio denominados Parque Mundo Aventura y Arazá restaurante temático.

7. Localización

La Corporación tiene su domicilio en el Parque Mundo Aventura, parque de escala metropolitana propiedad del Distrito Capital.



8. Productos y servicios



Mundo Aventura es un parque temático ubicado en la ciudad de Bogotá, localidad de Kennedy, dentro del parque metropolitano que lleva su mismo nombre. Abrió sus puertas en enero de 1998 y hasta la fecha, más de 26 millones de personas han podido disfrutar del parque y sus atracciones. Ocupa un terreno de 3 hectáreas y actualmente cuenta con 38 atracciones, 33 mecánicas y cinco no mecánicas.

Unidades de negocio del parque Mundo Aventura



Restaurante Arazá



El restaurante temático Arazá fue inaugurado en 2012, inspirado en la selva amazónica, cuenta con animales mecánicos y su principal atractivo es el gran árbol ceiba del Amazonas. Este restaurante fue construido con el fin de ser un atractivo turístico para los habitantes de la localidad y los visitantes del parque, en el que las familias pudieran disfrutar de una experiencia innovadora, con platos típicos y a la parrilla accesibles y un servicio de alta calidad. Cuenta con una capacidad de 180 sillas y una infraestructura para atender eventos masivos hasta de dos mil personas.

9. Hacia el crecimiento sostenible

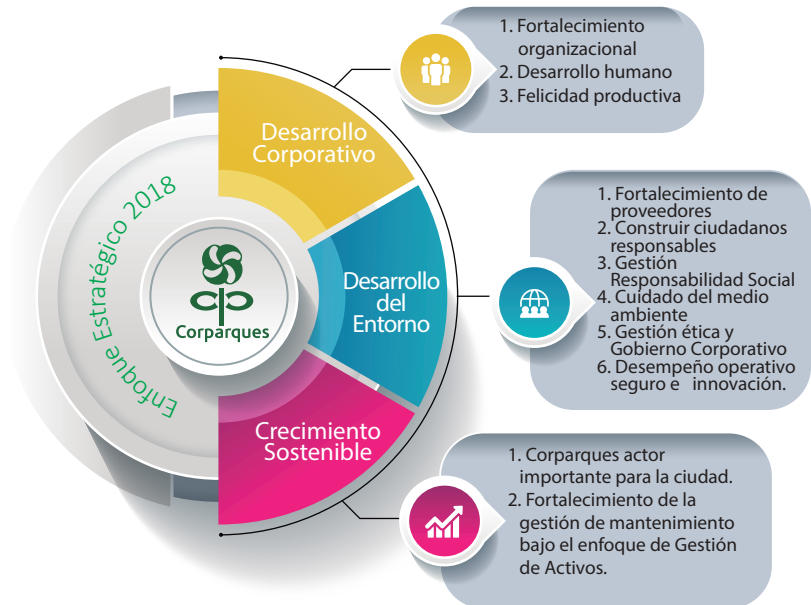
Como parte del crecimiento sostenible de la Corporación, en 2018 se consolidó el trámite de una Alianza Público Privada de iniciativa privada sin recursos públicos ante el IDRD, con el fin de renovar el contrato de uso del predio donde opera la Corporación y sus líneas de negocio. Dicho proyecto tiene por objeto la realización de los estudios y diseños definitivos, la financiación, construcción, operación, mantenimiento, administración y reversión del Parque Metropolitano Mundo Aventura mediante la celebración de un contrato de concesión con el IDRD.

En ese sentido, el 29 de junio de 2018 Corparques radicó ante el IDRD los estudios de prefactibilidad de la alianza público-privada, el cual está siendo objeto de estudio por parte del IDRD para efectos de establecer su aprobación y paso a la fase de factibilidad.

10. Enfoque estratégico

El 2018 estuvo determinado por un mercado retador con nuevas ofertas de entretenimiento, en un marco con limitaciones de crecimiento económico. Para enfrentar estos retos, la administración continuó implementando el plan de esfuerzos administrativos, operativos, financieros y comerciales consolidado en tres ejes estratégicos:

- i) Desarrollo Corporativo
- ii) Desarrollo del Entorno
- iii) Crecimiento Sostenible.



Cada uno de estos ejes, estableció planes y programas que fortalecieron la Corporación y le permitieron consolidarse para continuar trabajando en la generación de entretenimiento con sentido social para Bogotá-Región.

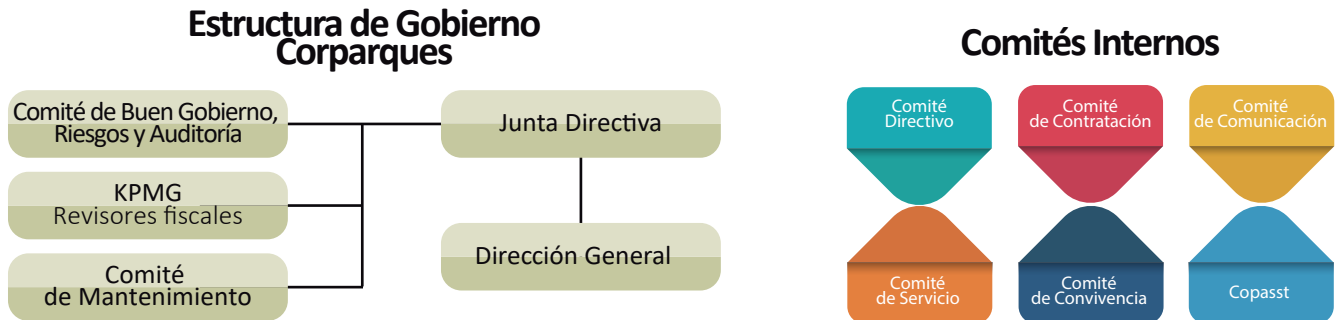
11. Gobierno Corporativo y ética

En 2018, Corparques continuó trabajando para fortalecer su modelo de buen gobierno corporativo a través de la implementación de las mejores prácticas, las cuales se vieron reflejadas en las siguientes acciones:

- Se creó el Comité de Buen Gobierno, Riesgos y Auditoría conformado por tres miembros de Junta Directiva y constituido para apoyar a la Junta Directiva en la supervisión de la integridad de los estados financieros, la efectividad de los sistemas de control interno y del sistema de administración de riesgos de la Corporación, así mismo la independencia y funcionamiento de la Auditoría Externa e interna y el cumplimiento de las prácticas de buen gobierno corporativo adoptadas por la Corporación.
- El Comité de Mantenimiento fue oficializado en abril de 2018, integrado por 2 miembros de Junta Directiva, el Director General y el Director de Ingeniería, tiene como objetivo realizar seguimiento al plan de mantenimiento anual de las atracciones y las inspecciones realizadas por las entidades internacionales.



- Se actualizó el Código de ética de la Corporación bajo el enfoque de implementación de las mejores prácticas de ética y transparencia; se espera lanzarlo en el primer trimestre de 2019.



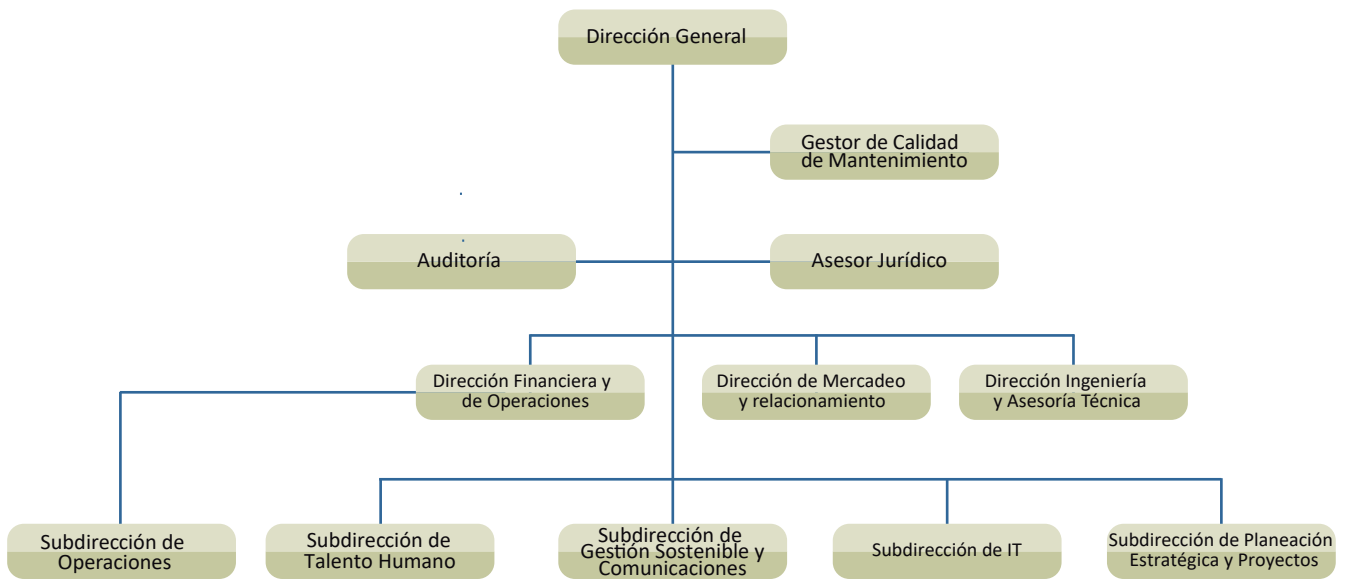
Canal ético: La Corporación estableció un canal ético cuyo objetivo es permitir que cualquier grupo de interés pueda dar a conocer sus dudas o consultas sobre dilemas éticos. Esta gestión permite garantizar el correcto funcionamiento de la Corporación, controlando el cumplimiento de las obligaciones y los lineamientos establecidos en el Código de ética. Este canal fue socializado a través de la página web de la Corporación y en 2018 no tuvo ningún reporte.

Composición de la Junta Directiva

Según los Estatutos Sociales, la Junta Directiva de Corparques está compuesta por (5) miembros principales con sus respectivos suplentes. A 31 de diciembre de 2018, la Junta Directiva presentaba la siguiente composición:

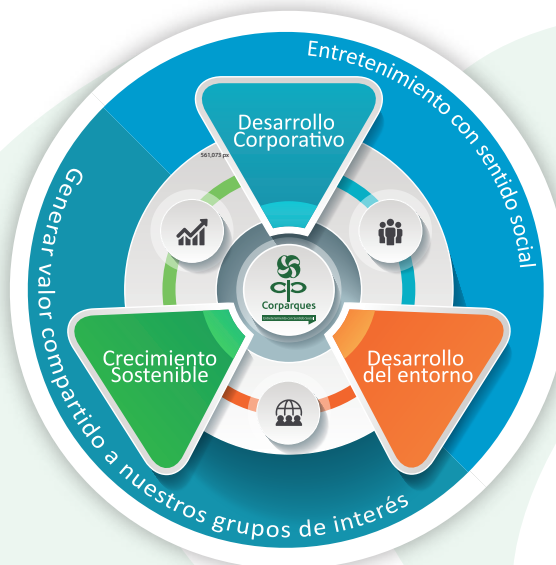
Principales	Suplentes
Arturo Camilo Liévano Laserna (Presidente)	Juan Pablo Fajardo Rodríguez
Mónica de Greiff Lindo	Martha Yaneth Veleño Quintero (2da Vicepresidente)
Gonzalo Serrano Rodríguez	María Eugenia Sánchez Ferré (1er Vicepresidente)
Friedrich Emanuel Birschel Guericke	Manuel Fernando Alfonso Carrillo
Carlos Augusto Ramírez Gómez	Hugo Fernando Garcia Calderón

Estructura Organizacional Corparques



12. Estrategia de Sostenibilidad

La sostenibilidad se enmarco en los ejes estratégicos de la Corporación a través del fortalecimiento de seis programas que contribuyeron al posicionamiento positivo de Corparques como un actor social importante en la ciudad y la región. Como parte del desarrollo de nuestro modelo de crecimiento sostenible, enfocamos nuestros programas en el mejoramiento de las relaciones con nuestros grupos de interés a través de la generación de confianza, la comunicación segmentada y el posicionamiento positivo de Corparques y sus establecimientos de Comercio.



Desarrollo Corporativo

1. Gestión del Talento Humano.
2. Gestión ética y gobierno corporativo.

Desarrollo del entorno

3. Gestión de la cadena de abastecimiento responsable.
4. Nuestro compromiso con el desarrollo social.
5. Cuidado del Medio ambiente.

Crecimiento Sostenible

6. Desempeño operativo seguro e innovación



13. Análisis de materialidad

Corparques realizó por primera vez su ejercicio de materialidad a través de una encuesta global en la que colaboraron representantes y directivos de los diferentes grupos de interés. Este ejercicio le permitirá priorizar los temas en los que la Corporación deberá concentrarse en 2019, alineados a la planeación estratégica.

Como primer paso, se definió un equipo de identificación de temas materiales y otro de sostenibilidad conformado por las distintas áreas funcionales de la Corporación con el propósito de involucrar todos los temas materiales que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización y su influencia en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés. Una vez definido los equipos de trabajo, se elaboró una lista de grupos de interés de la organización con el objetivo de tener un censo definitivo y de este modo priorizarlos, empleando los siguientes criterios: Contribuye al eje Crecimiento Sostenible, contribuye al eje Desarrollo Corporativo y contribuye al Desarrollo del Entorno.

En cuanto al análisis de las encuestas utilizadas para recolección de la información, se identificaron aquellos temas cuya calificación obtuvo más del 85% como alto en importancia. Una vez identificados y clasificados, se procedió a cruzar los aspectos materiales con los temas de la Corporación, para así identificar los asuntos materiales en categoría alta, media y baja tanto para los grupos de interés como para la organización.

A partir de este último análisis se construyó la matriz de materialidad, resaltando 27 aspectos materiales que se relaciona a continuación:

Material para los grupos de interés	Alto		12 13 14 18	19 20 21 22 1 2 3
	Medio			4 8 9 23 24 25 26 27 11 7 17 5 6 16 15
	Bajo			
		Bajo	Medio	Alto
		Material para la estrategia de la Corporación		

Asuntos materiales Corparques

Gestión social del talento humano

- 1 Liderazgo positivo de los equipos
- 2 Bienestar del colaborador y sus familias
- 3 Selección y promoción del Talento Humano
- 4 Políticas y acciones frente a la no discriminación
- 5 Implementación de espacios de relación entre los empleados y la empresa
- 6 Formación y capacitación
- 7 Cumplimiento de la normatividad social y económica

Gestión ética y de Gobierno Corporativo

- 8 Acciones para evitar la Corrupción
- 9 Gestión de la transparencia organizacional
- 10 Cultura de la ética organizacional

Gestión de la Cadena de abastecimiento responsable

- 11 Promoción de la Salud y la seguridad y las buenas condiciones de trabajo de nuestros proveedores

Nuestro compromiso con el desarrollo social

- 12 Fortalecimiento de la Cultura ciudadana
- 13 Accesibilidad para personas con discapacidad
- 14 Promoción de actividades de la culturales colombiana
- 15 Acceso de poblaciones vulnerables al parque Mundo Aventura
- 16 Inversión en infraestructura local o comunitaria (APP)

Cuidado del ambiente

- 17 Cumplimiento de la legislación ambiental
- 18 Gestión eficiente de residuos

Desempeño operativo seguro e innovación

- 19 calidad en la atención al visitante
- 20 calidad y precio de productos y servicios
- 21 Plan de mantenimiento de atracciones
- 22 Eficiencia en la operación de las atracciones
- 23 Desarrollo de la infraestructura nueva
- 24 Auditorías externas a la operación
- 25 Sistema Integrado de gestión-Riesgos y enfermedades laborales-Mejoramiento de Procesos
- 26 Desarrollo de productos y soluciones innovadoras
- 27 Banco de ideas de innovación

14. Relacionamiento con los grupos de interés

Se realizó un ejercicio de actualización y priorización de los grupos de interés de Corparques con el apoyo de un grupo interdisciplinario de colaboradores, con el objetivo de conocer y evaluar las expectativas de estos públicos con respecto al marco estratégico planteado y las necesidades del sistema integrado de gestión.

Clientes	Generar experiencias memorables y de calidad
Comunidad	Generar entretenimiento con sentido social
Gobierno	Apoyar y aportar al desarrollo social de ciudad
Colaboradores	Fortalecer el sentido de pertenencia y generar bienestar de los colaboradores y sus familias.
Aliados estratégicos	Construir relaciones de mutuo beneficio a largo plazo
Casa Matriz	Asegurar el crecimiento sostenible de la Corporación
Proveedores	Asegurar relaciones de valor y de mutuo beneficio

15. Canales de comunicación

Con la Junta Directiva:

En 2018 se crearon diferentes comités de seguimiento a la orientación de la Junta Directiva y se realizó una encuesta de materialidad para conocer las expectativas del directorio con respecto a los temas de sostenibilidad de la Corporación. Además, se presentaron los principales resultados de la gestión corporativa.

Con los colaboradores:

- a. **Desayuno con la Dirección:** Con esta iniciativa buscamos conocer las expectativas de los colaboradores de diferentes áreas y niveles jerárquicos de la Corporación a través de un encuentro con la Dirección General. Su objetivo es transmitir desde la alta dirección la planeación estratégica, los cambios actuales y principales desafíos, así como los futuros proyectos y escuchar a los colaboradores, sus logros y las ideas de mejoramiento que tengan desde su área o para la entidad en general.



b. Buzón del colaborador: Con el ánimo de fortalecer la comunicación descendente en la Corporación se continuó con la estrategia de colocar a disposición de los colaboradores un buzón de sugerencias en el que pudieran expresar libremente sus expectativas frente a diferentes temáticas.



c. Yammer: Como parte del fortalecimiento tecnológico de Corparques, se implementó la herramienta de comunicación Yammer, con la cual se fortalecieron los canales de comunicación internos y se ampliaron los contenidos a temas corporativos asociados al bienestar de los colaboradores.

Con la comunidad:

Se realizaron más de 10 encuentros en el año con el objetivo de conocer las expectativas de la comunidad. Entre los principales actores con quienes interactuamos en 2018 se encuentran los representantes de las zonas aledañas al parque Mundo Aventura, instituciones educativas, fundaciones, entidades de gobierno Distrital como lo son la Personería, la Alcaldía local de Kennedy, Secretaría de Integración Social, Instituto de Participación y Acción Comunal y el IDRDR, entre otras.



Para llegar a nuestro público objetivo, con contenidos sociales e información de la Corporación de manera más acertada se estandarizó la actualización diaria de todos los canales con la información de interés para todos los seguidores.

Con los medios de comunicación: Además de compartir con los medios toda la información pertinente a nuestras actividades, gestionamos encuentros más cercanos en los que pudieran conocer con mayor detalle la Corporación, los programas de Responsabilidad Social, eventos culturales y lanzamiento de sus nuevas atracciones. Nuestro relacionamiento con los medios, generó un free press valorado en más de 500 millones de pesos.

Con los proveedores: Como parte del plan de acción con este grupo de interés, se llevo a cabo el primer encuentro de proveedores críticos con el propósito de fortalecer el relacionamiento y conocer sus expectativas frente a la gestión de la Corporación.



Desarrollo Corporativo

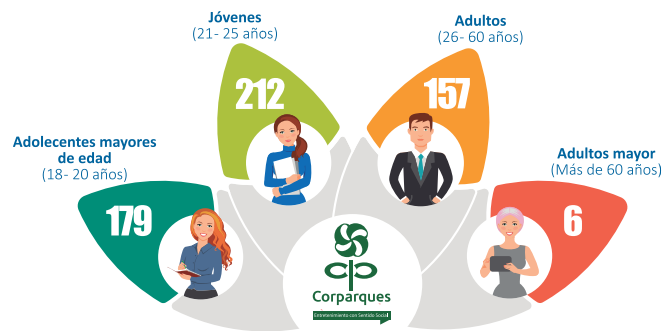
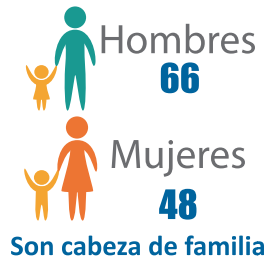
16. Talento Humano aportando valor

Corparques está convencido de que las personas que integran su equipo son fundamentales para lograr el crecimiento sostenible. Por esta razón, la cultura organizacional se moviliza a través de valores como servicio, trabajo en equipo, innovación, excelencia y bienestar de los colaboradores y sus familias.

Caracterización de los colaboradores



Estrato 1, 2, 3



Selección del Talento Humano

La Corporación cuenta con los roles y responsabilidades definidos y documentados, lo cual permite gestionar efectivamente las necesidades de personal, asegurando la contratación de colaboradores de acuerdo con el perfil de cargo solicitado por las áreas y las necesidades de la operación.

Índice de rotación

Durante los últimos años, la subdirección de Talento Humano se ha enfocado en la generación de actividades asociadas a mejorar la calidad de vida laboral y el sentido de pertenencia. En concordancia se presentó la disminución del índice de rotación de la nómina directa pasando de 2,7% en 2017 a 1,9% para el 2018. Así mismo, la tendencia se refleja en la nómina de colaboradores en misión, con un índice de rotación para el 2016 de 33%, en 2017 de 23% y en 2018 presentó una disminución de 3 puntos, quedando en 20%, teniendo en cuenta la tendencia del sector del entretenimiento y su estacionalidad de las temporadas donde se realizan volúmenes de contratación altos.

Las principales causas de la rotación del personal en misión obedecen a oportunidades de vinculación académica, nuevas experiencias y oportunidades laborales de tiempo completo.

Programa de Desarrollo Humano

Centro de Formación Corparques: Como parte de la planeación estratégica de la Corporación, se inauguró en el segundo semestre el Centro de Formación Corparques, el cual tiene como objetivo primordial el desarrollo de habilidades asociadas al servicio al cliente y el fortalecimiento de los conocimientos técnicos basados en la experiencia de 20 años de operación.

La oferta académica inicial se centra en un diplomado titulado Modelo de Gestión de Servicio y Operación de Parques de Diversiones con una duración total del programa académico de 120 horas así: 72 horas académicas, 36 horas prácticas y 12 horas de proyecto final. Este diplomado comprende tres módulos: Servicio al cliente, gestión de operaciones y gestión de mantenimiento. En el 2018 se evidenciaron los siguientes resultados:



Con el fin de fortalecer la experiencia de los visitantes del Parque Mundo Aventura, para el mes de agosto se invitó un Asesor Internacional especializado para la formación del equipo de colaboradores en temas de servicio al cliente a través de talleres dirigidos, retroalimentación en campo y evaluación del servicio prestado. Se contó con la participación de 358 colaboradores logrando un impacto para el 100% de las áreas.



Implementación de la herramienta Success Factors Modulo E-Learning

Como parte del programa de Desarrollo Humano creado para dar respuesta a los retos trazados en el eje de desarrollo Corporativo, Corparques implementó la herramienta Success Factors con su módulo de E-learning, a través del cual se certifican las personas que operan las atracciones y quienes se encargan de su mantenimiento para cumplir con los requerimientos de formación y ejecución adecuada en el momento de operar una máquina, garantizando la seguridad de los visitantes y el cumplimiento de la legislación nacional e internacional.

Las ventajas de esta herramienta permitieron automatizar los procesos de reclutamiento, centralizar la información de los empleados y controlar los registros.

Otras actividades de formación

Capacitaciones de Desarrollo: Contar con colaboradores que cumplan con sus labores con calidad y seguridad es una tarea que se realiza desde el programa de Desarrollo Humano. En total 314 colaboradores de diferentes áreas se beneficiaron de la formación en temas tales como: servicio al cliente, sensibilización sobre manejo de personas en discapacidad, uso de dispositivos móviles, actualización legal en HSEQ, bloqueo y etiquetado para aseguramientos de energías peligrosas en atracciones, estatuto al consumidor, pausas activas y manipulación de cargas entre otras.



Capacitaciones Técnicas: Estos procesos de formación permiten un adecuado control y desarrollo de las actividades de la operación. Los temas desarrollados para el área de Ingeniería y Asesoría Técnica fueron:

Visual Testing – Level II, Soldadura Proceso GMAW ó GTAW y MT
Partículas Magnéticas Nivel I y II
Mantenimiento mecánico
Capacitación con la firma AIMS INTERNATIONAL orientada hacia la seguridad de las atracciones y la operación de parques.
Énfasis en atención al visitante, mantenimiento de atracciones específicamente en la seguridad.

Del mismo modo, para las demás áreas se manejaron temáticas como seminario de formación de instructores dirigida a supervisores y jefes de área, manejo de easy clocking el nuevo sistema de marcaciones implementado, Cobit, Cyber Seguridad, metodología COSO; y control de plagas, buenas prácticas para la manipulación de alimentos BPM, manejo adecuado de aceites para el área de Alimentos y Bebidas.

Convenios para el desarrollo humano de nuestros colaboradores

Dentro del programa de Desarrollo Humano, el área de Talento Humano realizó convenios para fortalecer la formación de los colaboradores, entre ellos los más importantes son:

- Con Uniempresarial: Formación de Instructores-coach para 12 líderes a través de un seminario.
- Con la Universidad Nueva América: Entrega a una colaboradora del área de operaciones de una beca para cursar una carrera técnica.

Programa de Felicidad Productiva

En el marco del eje estratégico de desarrollo Corporativo se implementó el programa de felicidad productiva, enfocado en la calidad de vida laboral y la generación de un ambiente de trabajo acorde a nuestro propósito superior *entretenimiento con sentido social*. Se desarrollaron diferentes actividades que contribuyen al bienestar de los colaboradores y sus familias.

Tarde Dime Tarde DIME (Diversión – Integración – Mejor Experiencia) inició en julio de 2018, integrando cada 15 días un colaborador por área para disfrutar de las atracciones del parque Mundo Aventura. El programa está enfocado en 5 aspectos fundamentales:



Programa de Reconocimientos

Se realizaron reconocimientos a los colaboradores que se destacaron en su desempeño y en los diferentes objetivos trazados para este año, dentro de los principales reconocimientos se encuentran:

56

Colaboradores del área de mantenimiento recibieron reconocimiento por su gestión con atracciones.

58

Colaboradores del área de operaciones reconocidos por su gestión.



33

Colaboradores reconocidos por excelencia en el servicio.

26

Colaboradores reconocidos de áreas de apoyo administrativo.

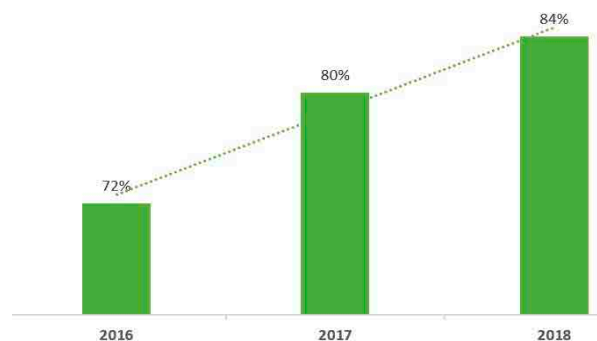
25

Colaboradores reconocidos por proyectos Gestión de Activos, SAP, Habeas Data.

Clima organizacional

La Corporación realiza anualmente la medición de clima organizacional para conocer la percepción de sus colaboradores sobre la favorabilidad del ambiente laboral. Para el 2018, el resultado de este ejercicio fue del 84% representando un incremento en la percepción de favorabilidad del ambiente laboral de 4 puntos porcentuales con respecto al 2017.

El mejoramiento del índice de clima organizacional obedece a la ejecución de los programas de desarrollo humano, calidad de vida laboral, los planes de acción de seguridad y salud en el trabajo y al fortalecimiento de la marca Corparques a través de sus canales de comunicación.



Entre algunas de las actividades que se llevaron a cabo durante el 2018 relacionadas con el mejoramiento del ambiente laboral se destacan: el desayuno con la Dirección, la inauguración de “Mi Tienda” un espacio exclusivo para colaboradores con precios altamente favorables; la inauguración de la sala de lactancia, la tarde DIME, el concurso de talentos y las diferentes celebraciones enfocadas en el bienestar de los colaboradores y sus familias logrando beneficiar alrededor 120 hijos de los colaboradores, 320 jóvenes, 53 madres, 65 padres y 530 familias.

Fortalecimiento de la estructura organizacional

Dando continuidad a los objetivos trazados en la planeación estratégica, desde el programa de fortalecimiento de la estructura organizacional, se realizó el nombramiento del cargo Gestor de Calidad de Mantenimiento enfocado en la verificación de las actividades de mantenimiento de las atracciones, el seguimiento a los procesos de auditoría de entidades especializadas como REI y TÜV Rheinland, el seguimiento a los planes de trabajo y control al proyecto de gestión de activos. Se creó el área de Experiencia al Visitante, rediseñando los cargos de la jefatura de ventas, call center y servicio al cliente, fortaleciendo las competencias de los colaboradores para el mejoramiento del servicio a los visitantes.

Programa Personas Mayores

Corparques, en concordancia con la gestión social con el talento humano, logró dar inicio al programa de personas mayores con dos objetivos claros, el primero vincular un grupo de colaboradores de tercera edad fomentando la inclusión laboral y el segundo reconocer y resaltar valores como respeto y servicio en colaboradores. De esta forma, el 1,3% del total de la población de colaboradores hace parte de este programa.



Colaboradores y sus familias

Durante el año se llevaron a cabo diferentes encuentros con los colaboradores y sus familias en escenarios de formación que les permitieran desarrollar habilidades y abrir las posibilidades de nuevas oportunidades de crecimiento personal, algunas de ellas fueron:

- En alianza con la Cámara de Comercio de Bogotá se dictó una charla con un empresario experto para las familias emprendedoras de la Corporación beneficiando más de 32 familias.
- Feria de emprendimiento para apoyar las iniciativas comerciales de los familiares de los colaboradores.
- En alianza con la Secretaria de Integración Social del Distrito, se benefició a 85 colaboradores de atracciones, a través de charlas sobre proyecto de vida y resolución de conflictos.

Inauguración de la sala de lactancia



Como parte de nuestro compromiso con el bienestar de las familias de la Corporación y en cumplimiento de la regulación, se inauguró la sala de lactancia materna que busca fortalecer la nutrición de los niños lactantes, el acercamiento de las madres con sus bebés y el cumplimiento de la hora de lactancia en el lugar de trabajo de nuestras colaboradoras.

17. Control del sistema integrado de gestión

Como parte de su Sistema Integrado de Gestión, Corparques cuenta con la certificación en los sistemas de calidad con la norma ISO 9001:2015 y el sistema de seguridad y salud en el trabajo con la norma OHSAS 18001:2007, otorgado por el organismo certificador TÜVRheinland. Demostrando así su compromiso con el mejoramiento continuo, la optimización de todas las actividades y la consolidación de una organización orientada a los procesos, que aporta al cumplimiento de la estrategia empresarial.

Seguridad y salud en el trabajo

Se enfocaron los esfuerzos en la implementación de estrategias de reducción de accidentalidad laboral tales como “Actívate con Seguridad” programa de seguridad basado en el comportamiento y programa de reincidencia laboral. En el marco del desarrollo de dichas actividades se logró una reducción significativa de los accidentes laborales así:

Número de accidentes reportados en 2017	Número de accidentes reportados en 2018	% de Disminución
113	81	28%

Como es habitual, se llevó a cabo la semana de la salud entre el 3 y 5 de septiembre, donde se buscó incentivar hábitos saludables y de prevención en los colaboradores desarrollando actividades de educación sexual, nutrición y salud, actividades de relajación, salud visual, oral y una escena teatral enfocada en los hábitos de vida saludable, prevención de accidentes y orden y aseo, beneficiando más de 325 colaboradores.

La brigada de emergencias, compuesta por 42 colaboradores, reforzó sus conocimientos en emergencias en formaciones con el Cuerpo Oficial de Bomberos y la Cruz Roja, además de la participación en el simulacro distrital de evacuación y la realización de cinco simulacros (en algunas atracciones del parque).

Dentro del plan de formación en materia de seguridad y salud en el trabajo se desarrollaron 44 capacitaciones, certificando seis coordinadores en trabajo seguro en alturas, lo cual permite que la Corporación cuente con nueve coordinadores disponibles para dar cobertura a todas las actividades de la operación. Además, se formó a tres colaboradores del área de mantenimiento en rescate vertical.



Comité de Seguridad y salud en el trabajo

El Comité Paritario en Seguridad y Salud en el trabajo como organismo de promoción y vigilancia de las normas de seguridad en trabajo desarrolló actividades enfocadas a la reducción de la accidentalidad, tales como inspecciones de seguridad en logística y Alimentos & Bebidas, la participación en la semana de la salud y seguimiento a los casos de accidentalidad y planes de acción enfocados a la promoción y prevención en seguridad y salud en el trabajo.

Se definió el manual de funcionamiento del COPASST, donde se establecen las funciones y responsabilidades de dicho comité. Se realizaron 12 reuniones en cumplimiento de la legislación vigente.

Comité de Convivencia Laboral

De acuerdo con los lineamientos legales, vigencia 2017 – 2019, se realizaron cinco reuniones y dentro de las temáticas tratadas se destacaron: La capacitación a los integrantes del comité en lineamientos legales, sus compromisos y deberes, así mismo, la creación, registro y divulgación del Manual de Convivencia Laboral, formato de quejas y sugerencias en el sistema integrado de gestión y en la herramienta sharepoint.

Adicionalmente, se dieron a conocer temas relevantes para los colaboradores tales como: la definición de acoso laboral, funciones del comité y procedimientos para quejas y solicitudes al mismo. Se realizó la elección de un nuevo secretario y se fortaleció la información sobre el comité para ser divulgada desde la inducción corporativa al 100% de los colaboradores que se vinculan a la Corporación.

¿SABÍAS QUE CUENTAS CON UN COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL?

QUÉ ES? El Comité es una medida preventiva de acoso laboral, para proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en el trabajo.

QUIÉNES HACEN PARTE DEL COMITÉ

LA INSTITUCIÓN PRESENTANTE

EMPLEADOR

- PRINCIPALES: Andrea Briceño, María José Rodríguez
- SUPLENTE: Antonio Nuñez

TRABAJADOR

- PRINCIPALES: Sharon Arellano, María José Rodríguez
- SUPLENTE: Claudia Gómez

FUNCIONES DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

1. Recibir y dar trámite a las quejas de acoso laboral con sus respectivos anexos.
2. Examinar y abarazar confidencialmente los casos que se presenten donde se puedan significar los conductos de acoso laboral.
3. Escuchar a las partes involucradas.
4. Formar un equipo de diálogo garantizando con gran tacto la búsqueda de solución.
5. Promover la convivencia laboral, implementando planes de mejora entre las partes que resurden la conflictividad.
6. Dar oportuno seguimiento a los compromisos adquiridos por las involucradas.
7. Deberá a la alta dirección en caso que se requiera los recursos para vencer el caso, y en el momento que presenten la resolución al respectivo de trabajo a sus compañeros.
8. Presentar las recomendaciones de los resultados preventivos y correctivos del acoso laboral, así como los lineamientos a seguir ante los organismos de control.
9. Realizar el seguimiento a las recomendaciones dadas a las involucradas de los riesgos psicosociales y salud ocupacional.

PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS O SOLICITUDES AL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL.

1. Identificar si la queja corresponde a Acoso Laboral o si la queja debe ser manejada por el comité de convivencia laboral.
2. Diligenciar en su totalidad el formato de quejas o sugerencias al comité de convivencia laboral.
3. Utilizar uno de los mecanismos de presentación de quejas o sugerencias confidenciales:
 - Dirigida en sobre sellado al secretario (Sharon Arellano) a través de correo electrónico.
 - Depositada en el buzón de correo de convivencia.
4. Esperar respuesta del Comité.

Para comunicación con el comité podrás escribirnos al correo de: comitedeconvivencialaboral@corpargues.co

Gestión de calidad: Como parte del fortalecimiento del sistema de gestión de calidad, la Corporación migró a la intranet corporativa (Share point) 1.276 documentos, se continuó trabajando con los procesos en el manejo adecuado de registros y se creó una base de datos centralizada de los listados maestros de controles de registro.

Gestión del cambio: Se continuó con la aplicación de diferentes estrategias de gestión del cambio con cada uno de los procesos de la Corporación. Dentro de las cuales las más destacadas fueron:



Se creó el indicador de gestión del cambio el cual se está divulgando a la Corporación de manera trimestral.



Se realizaron 22 publicaciones por medio del correo de comunicaciones sobre tips acerca de la gestión del cambio.



Se realizaron 14 capacitaciones acerca de la aplicación de gestión del cambio con cada uno de los procesos de la Corporación.



Se publicó tres banners en la intranet divulgando el manual de gestión del cambio.



Se creó una biblioteca en SharePoint para documentar de manera centralizada todas las gestiones del cambio, para su oportuna consulta.



Se realizó la aplicación de una encuesta relacionada con la gestión del cambio, el 84% de las personas encuestadas saben que es gestión del cambio y la han aplicado.

Como parte de la gestión de las lecciones aprendidas, en el marco del manejo eficiente de los activos, se creó la metodología para su elaboración y aplicación tomando los diferentes niveles de la Corporación; es así como se realizaron 21 publicaciones sobre cómo gestionar lecciones aprendidas para tener 61 tramitadas en los diferentes procesos.

En el Sistema de Administración de Riesgos (SAR) se fortaleció la identificación, valoración y control de los riesgos Corporativos, junto con el manual de gestión de riesgo y su correspondiente matriz, la cual permite la evaluación y control teniendo en cuenta el funcionamiento de los procesos y de la Corporación.

18. Gestión de la tecnología

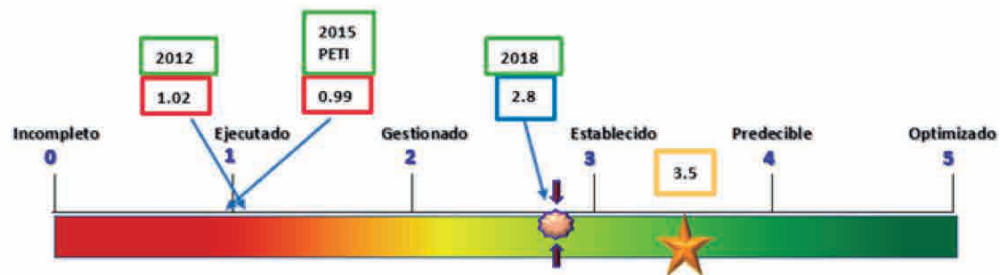
Como parte de su proceso de transformación tecnológica, en el marco del eje de desarrollo corporativo, se puso en marcha la nueva plataforma tecnológica, a través del aplicativo para el core del negocio implementada para los procesos administrativos; y la plataforma Success Factors, para los procesos de Talento Humano entre otros. La implementación de esta herramienta posiciona a Corparques como la entidad pionera en Colombia, en la aplicación de esta tecnología en la industria del entretenimiento.

Se desarrollaron acciones en el marco de un proceso de estabilización de estos Sistemas de Información, apuntando a su mejora continua, y adelantando procesos de seguridad de las plataformas como son la optimización de la matriz de roles y perfiles, actualización de procedimientos de backups, contingencia y recuperación de desastres y procedimiento para registro de tickets SAP/Core, entre otros.



Se avanzó en el desarrollo de otros proyectos del portafolio del Plan estratégico de Tecnología, tales como:

- a. Implementación de la Facturación Electrónica, actualmente en proceso, avanzando para su puesta en productivo en el año 2019, con el proveedor Tecnológico Certicámara, y quedará integrado con la plataforma SAP S/4 Hana.
- b. Se llevó a cabo el proyecto de Autoevaluación Cobit, el cual tiene como objetivo verificar el aseguramiento de la alineación de IT con el negocio. En el modelo de madurez de COBIT 4.1, utilizada en 2012, un proceso podía alcanzar un nivel 1 ó 2; los niveles de capacidad de procesos de COBIT 5, utilizado en 2015 y 2018, son más exigentes, de ahí que los resultados pueden ser inferiores.



- c. Se implementó el cifrado de la información para los equipos portátiles, así como la creación de instructivos, formatos y actualización de políticas en nuestro Sistema de Seguridad de la Información.
- d. Se dio continuidad al Proyecto de Habeas Data, cuyo objetivo es el cumplimiento, implementación y consolidación del régimen de protección de datos personales, culminándose la primera etapa, correspondiente a la actualización tanto de la política de protección de datos personales como del registro de las bases de datos ante la SIC.
- e. Se ejecutó el proyecto de implementación de Backup centralizado, con la herramienta Veeam Backup, con alcance de las aplicaciones críticas, servidores y ambiente virtual e información vital de la organización.

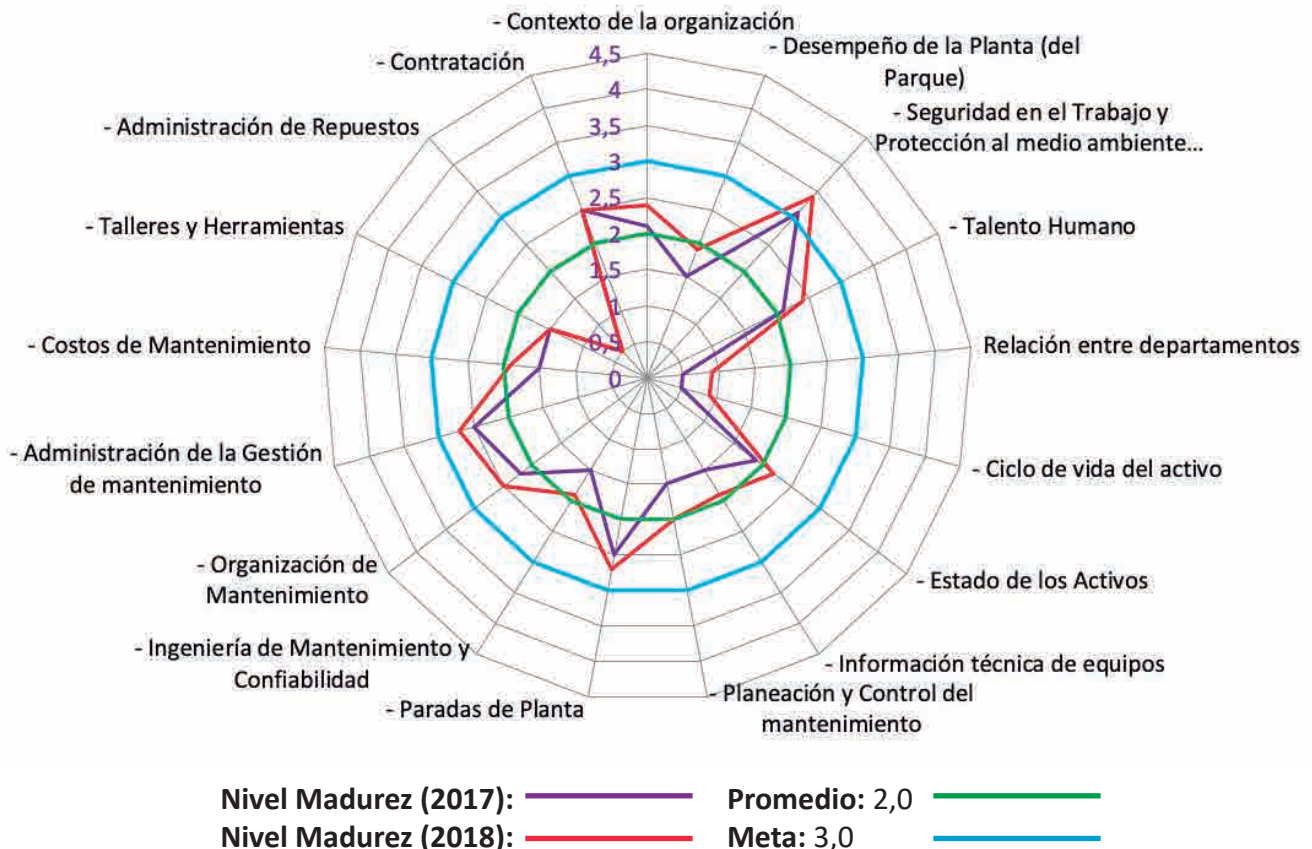
Se ejecutaron actividades de fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, como son la ampliación del canal de Internet dedicado, de 20 MB a 30 MB, beneficiando el acceso a las plataformas tecnológicas; optimización del ambiente virtual de servidores, con ampliación de memoria y balanceo de cargas; instalación de UPS para proteger de fallas eléctricas los puntos críticos de ventas; se avanzó en el cambio de cableado de red, reemplazando el actual por uno de intemperie; finalizó la renovación de los equipos de atracciones, puntos de venta, destrezas y taquillas por equipos SAT de tecnología touch, lo cual incluyó nuevos muebles, con seguridad y protección al medio ambiente.

19. Gestión de activos

El proyecto “Fortalecimiento de la gestión de mantenimiento bajo el enfoque de gestión de activos” comenzó su desarrollo en 2018, bajo el acompañamiento del Ingeniero Juan Carlos Villegas, quien cuenta con más de 10 años de experiencia en esta temática. Su objetivo principal es maximizar el valor de los activos, alienado a la gestión de riesgos, lo cual incluye las etapas de: evaluación financiera, diseño, compra, construcción, puesta en marcha, operación, mantenimiento, mejoramiento, desmantelamiento y disposición final de los activos correspondientes a las áreas de Atracciones, Destrezas, Alimentos y Bebidas (A&B), Servicios Industriales y Tecnología de la Información (TI).

Teniendo en cuenta el alcance del proyecto y basados en el diagnóstico y medición del nivel de madurez, bajo los lineamientos de la norma ISO 55000, se logró alcanzar la calificación de 1.7, estableciendo un plan de mejoramiento a tres años. Gracias a la gestión que adelantada por el equipo líder del proyecto, dicha calificación se incrementó en un 22%, lo cual permite que, la Corporación continúe avanzando para ser un referente de escala mundial en la implementación de estos lineamientos.

Nivel de madurez



Seguridad industrial

Como parte del fortalecimiento de las actividades de seguridad industrial de la Corporación, se integró los requerimientos de la norma OHSAS 18001, a los criterios establecidos para ejecutar tareas de alto riesgo frente a las actividades operativas relacionadas con el mantenimiento de los activos, incrementando el nivel de cumplimiento de la normatividad vigente y reduciendo el reporte de no conformidades de la segunda auditoría de seguimiento a la certificación.



Programa de trabajo en equipo

Este programa busca integrar a los colaboradores de mantenimiento mecánico, eléctrico, civil, ambientación y planta física. Como resultado de esta actividad se logró la integración de los colaboradores realizando 8 talleres en los cuales participaron los Ingenieros líderes del área y posteriormente con los técnicos y auxiliares, la duración promedio de cada taller fue de 3 horas para un total de 289 horas de capacitación del programa y 51 colaboradores de diferentes niveles jerárquicos del área beneficiados.

Del mismo modo, se realizó la verificación de todos los cargos del área de Ingeniería y Asesoría Técnica, así como el análisis de los perfiles de todos de los colaboradores, con el fin de trazar planes de ajuste en 2019 y dar respuesta a los desafíos de la implementación del proyecto de mejoramiento bajo el enfoque de gestión de activos.

20. Aspectos jurídicos

Corparques fue parte en procesos judiciales, administrativos y acciones de tutela que no afectaron sustancialmente el desarrollo de la Corporación gracias a que se llevaron a cabo las acciones pertinentes para garantizar la efectiva defensa de los intereses de Corparques en todos los ámbitos.

En materia laboral la Corporación se notificó de dos procesos judiciales iniciados por extrabajadores, uno de los cuales terminó en primera instancia por sentencia condenatoria por una suma inferior a los 2 SMLMV y en el otro se contestó oportunamente la demanda y se está a la espera del pronunciamiento del despacho sobre su admisión, así como de la fijación de fecha para la primera audiencia de trámite.

En la jurisdicción civil Corparques continúa con el cobro ejecutivo de las costas a las que fue condenado Proyectar Soluciones Logísticas S.A.S en el Tribunal de Arbitramento que falló a favor de la Corporación, junto con los intereses moratorios causados.

En mayo de 2017 el Despacho acogió las pretensiones de la demanda, sin embargo, a la fecha sigue pendiente la ejecución de la medida de embargo solicitada por la Corporación y ordenada por el Juzgado.

Adicionalmente, se dio cierre al proceso de pago por consignación a favor de Ingennova S.A.S. mediante sentencia de única instancia que negó las pretensiones y ordenó archivar el proceso.

En cuanto a las denuncias penales que cursaban contra la Corporación, presentadas por dos personas lesionadas en el incidente ocurrido el 02 de noviembre de 2016, fueron retiradas a raíz del pago del acuerdo transaccional al que se llegó para la reparación integral de los perjuicios causados; cerrándose así todos los procesos vigentes. En noviembre de 2018 se dio cierre a las reclamaciones presentadas por las personas lesionadas en el incidente antes mencionado, resaltando que el valor de los acuerdos transaccionales y conciliatorios y de los gastos médicos fueron asumidos en su integridad por la aseguradora como parte de la cobertura de la póliza de responsabilidad civil extracontractual vigente en ese momento.

Actualmente, solo se encuentra en curso la denuncia penal presentada por la Corporación contra dos personas por el intento de hurto de 200 pasaportes (100 esmeralda y 100 zafiro) y 200 combos de perro caliente, quienes se identificaron como miembros de las fuerzas militares y pretendieron realizar un evento para este cuerpo armado, aportando documentos y consignaciones falsas. En el mes de abril de 2018 se procedió a realizar la ampliación de la denuncia por solicitud de la fiscalía a cargo del caso.

En materia fiscal, el 19 de octubre de 2018 la DIAN practicó una visita a la Corporación con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas fiscales de facturación (año 2017) y de la actualización del RUT, en la cual advirtió el incumplimiento de las normas fiscales de facturación, motivo por el cual formuló pliego de cargos contra Corparques proponiendo la sanción establecida del numeral 1 del artículo 657 del ET. El 04 de diciembre de 2018 se radicó oportunamente ante la DIAN la respuesta al pliego de cargos formulado, por lo cual la entidad cuenta con el término máximo de seis meses para emitir su decisión.

En cuanto a las presuntas violaciones al Estatuto del Consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC se pronunció sobre dos quejas formuladas por clientes, una en 2016 (Super Fan) y otra en 2017 (promoción pizza), relativas a la incongruencia entre el precio informado y el cobrado a dichos consumidores, resolviendo instruir a la Corporación sobre la forma en la que debía cumplirse dicha obligación sin dar lugar a imponer sanciones, por lo cual actualmente no está en curso ninguna queja ante dicha entidad.

En lo que se refiere a acciones de tutela, la Corporación solo fue parte, en calidad de vinculada, en la presentada por una ex trabajadora en misión con el fin de obtener el reintegro a su cargo sin solución de continuidad y el pago retroactivo de salarios, prestaciones sociales y seguridad social así como el pago de la indemnización laboral establecida en el artículo 26 de la Ley 361 de 1997, toda vez que consideraba que había sido desvinculada como consecuencia de las presuntas limitaciones o restricciones que presentaba para ejercer las funciones de su cargo. La Corporación contestó oportunamente la demanda y como resultado la protección solicitada fue negada en primera y segunda instancia

En el año 2018, Corparques obtuvo el registro de la marca “Mundo Aventura” como marca mixta (Clase 28) en Ecuador y renovó la marca “Mundo Aventura” (logo anterior) como marca mixta (Clase 41) en Colombia por 10 años con el fin de evitar su apropiación por terceros y como fundamento de las oposiciones de marca en el exterior. Adicionalmente, se realizó la oposición al registro de la marca “Aventura Park” ante el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual -IEPI- en la clase 28, la cual sigue pendiente de decisión..

21. Sistema de control Interno

Con el fin de acompañar a la Corporación en el logro de sus objetivos y la mitigación de los riesgos estratégicos a los que se encuentra expuesta; a partir del mes de octubre se inició el proceso de implementación de las evaluaciones de auditoría, bajo el marco de la aplicación de la metodología COSO, con el objetivo de integrar los riesgos, la estrategia y la operación para crear mayores oportunidades y mejorar el desempeño del negocio. Además esta gestión busca mejorar la eficiencia y eficacia del protocolo de los riesgos empresariales. Es así como, mediante la realización de las evaluaciones bajo esta metodología, se permitirá visualizar el nivel de madurez de los procesos de la Corporación en cuanto a ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información, comunicación y monitoreo.

Plan Anual de Auditoría 2018

Se presentó a la administración el Plan Anual de Auditoría el cual incluyó la realización de 13 evaluaciones de auditoría distribuidas entre las diferentes unidades de negocio, una auditoría de control previo y seguimiento y trabajos especiales a solicitud de la administración.

Dado el retiro del auditor de la Corporación, el anterior plan tuvo una ejecución del 40% incluyendo temas como la auditoría del ciclo de ingresos, costos, gastos, pasivos, activos, evaluación del subproceso de la unidad de negocio Arazá, evaluación de proceso de fiestas, seguimiento a los requisitos de la Ley 1225 de operación del parque, evaluación del proceso de contratación de trabajadores en misión Activos S.A y el seguimiento mensual a la implementación de los planes de acción establecidos por los entes de control.

En este orden de ideas, y con el fin de poder avanzar en la realización de las auditorías durante el trimestre restante del año 2018, el Comité de Auditoría autorizó la ejecución de las siguientes auditorías para el cierre del año: evaluación del proceso de ventas, evaluación del proceso de eventos y destrezas y evaluación del proceso de Mundo Natural.



Desarrollo del entorno

22. Nuestro compromiso con el desarrollo social

En concordancia con nuestra promesa de valor entretenimiento con sentido social, beneficiamos más de 205 mil personas de comunidades vulnerables con las actividades sociales, lo cual representa una inversión social por más de \$4.400 millones de pesos.



Alianza Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRDR Como parte de nuestro compromiso con la comunidad, continuamos fortaleciendo nuestra alianza con el IDRDR para poder brindar diferentes tipos de actividades para aquellas familias en condición de vulnerabilidad, Corparques entregó de forma gratuita más de 31.516 pasaportes sociales los cuales impactaron a más de 1.000 familias del Distrito. Esta inversión representa un aporte equivalente a 1.386 millones de pesos.

Así mismo, se entregó más de 14 mil pasaportes a organizaciones sociales que trabajan en pro del desarrollo social para comunidades vulnerables, lo cual representa un valor equivalente a 626 millones de pesos.

Mundo Aventura incluyente

En el 2018 Corparques recibió a más de 6.995 personas en condición de discapacidad y a sus acompañantes, beneficiándolos con un pasaporte gratuito para disfrutar en el parque Mundo Aventura.

Adicionalmente, se brindó un descuento del 75% a 63.658 estudiantes de Instituciones públicas de bajos recursos del distrito para brindar una sonrisa aquellos niños que no tienen la posibilidad económica para asistir a un parque de diversiones. Este beneficio es valorizado en 2.100 millones de pesos.



Equinoterapia



Mundo natural ofrece un programa de actividades terapéuticas con caballos, equino terapia, la cual se desarrolla con personas con diferentes tipos de discapacidad ofreciendo mejoras significativas tanto físicas como psicológicas. En 2018 fueron atendidas 2.484 personas. Como parte de sus principales beneficiados estuvo la fundación Ceres, Fundines y Juliana y sus amigos, quienes contaron con una terapeuta de tiempo completo y sus auxiliares ecuestres, encargados de llevar los procesos y avances de los pacientes usuarios.

Biosaludable

Corparques ofrece totalmente libre de costo, actividades recreo deportivas enfocadas hacia las personas mayores y las madres cabeza de familia, donde a través de un entrenador deportivo del IDR D se hace una rutina que contribuye significativamente al mejoramiento de la calidad de vida de estas personas de la comunidad vecina, en esta actividad se beneficiaron más de 11 mil usuarios que han participado continuamente generando un incremento del 32% respecto al año anterior.



Programa de Voluntariado Corporativo

Como parte de las acciones de responsabilidad social de la Corporación, se consolidó el programa de voluntariado de la diversión, en el que los colaboradores acompañan a niños y jóvenes en condición de vulnerabilidad a pasar un día lleno de entretenimiento en su parque Mundo Aventura, con esta premisa 12 colaboradores acompañaron la primera actividad de inclusión social, organizada por la personería de Bogotá, compartiendo con 375 niños y niñas del IDIGER y 125 de Centros Crecer del Distrito.



Por otro lado, Corparques y sus colaboradores apadrinaron en navidad a la Fundación Avancemos Juntos, compuesta por 21 personas en condición de discapacidad, quienes fueron felices con el recorrido por la granja de Mundo Natural, la novena y los regalos que las áreas reunieron para ellos.

Entrega del parque Nueva Marsella



Comprometidos con el desarrollo social y en compañía del Instituto de Recreación y Deportes (IDRD) se entregó bajo la figura de donación, en el mes de julio a la comunidad del barrio Nueva Marsella, el parque Américas totalmente remodelado y en óptimas condiciones para el disfrute de todos los residentes. La inversión final de la Corporación fue de 166 millones de pesos, beneficiando más de 1300 familias que habitan alrededor.



Programa Aventureros de Paz

La Corporación entregó un valor agregado a las comunidades vulnerables visitantes del parque Mundo Aventura; es así como al iniciar el año se realizó un estudio metodológico que permitió conocer las expectativas de esta población para generar un proyecto que permitiera:

1. Sensibilizar a los niños y jóvenes sobre la buena convivencia, el respeto por el espacio público y urbanidad a través de actividades divertidas y lúdicas.
2. Fortalecer y mantener las opciones culturales y educativas para la ciudad.
3. Generar nuevos espacios de sensibilización frente a los niños y jóvenes, como actores fundamentales en la construcción de paz y reconciliación.

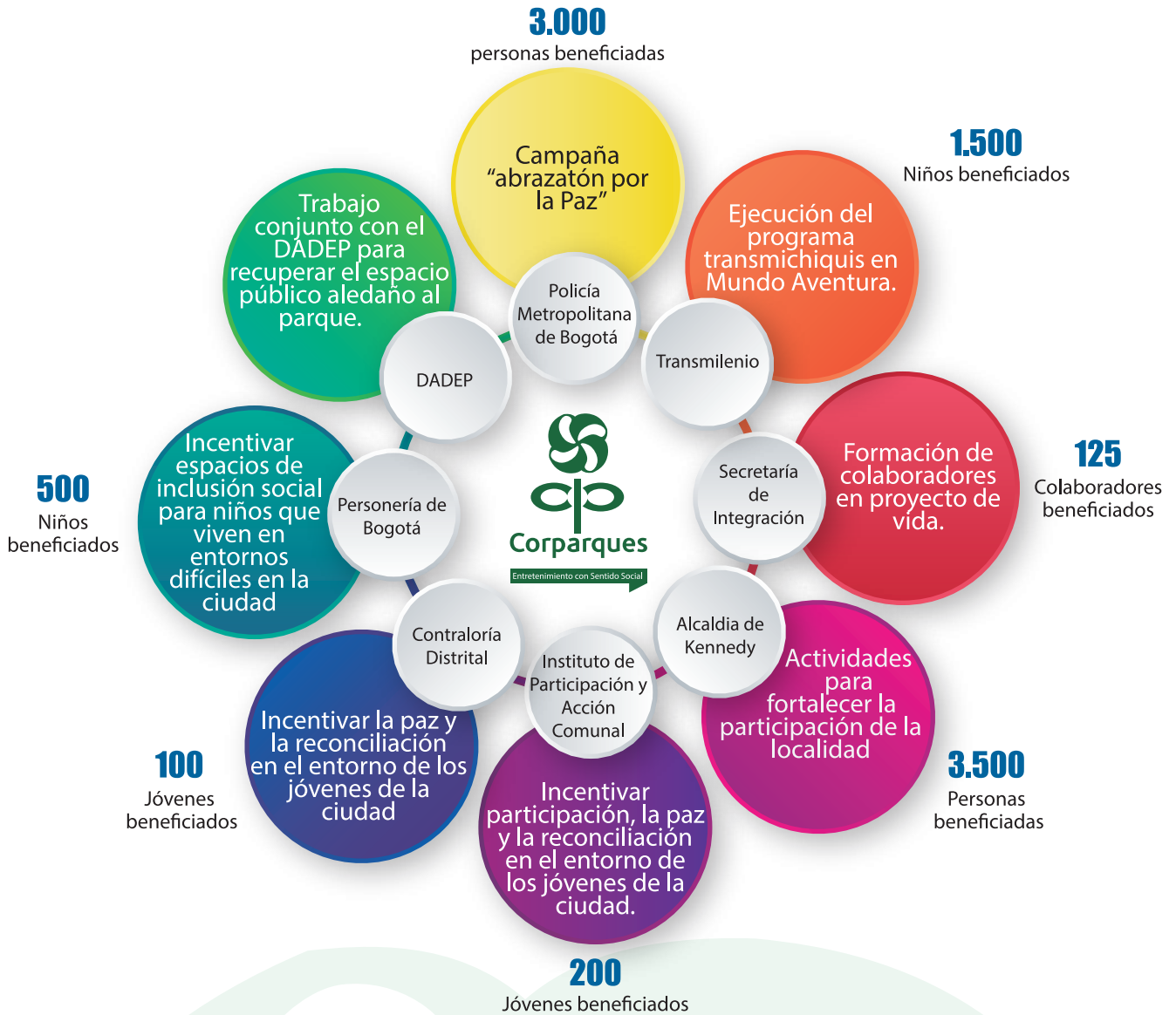


5.230

Niños y jóvenes de diferentes localidades fueron sensibilizados en paz, reconciliación y cultura ciudadana



Para posicionarnos como un socio importante en el ámbito del desarrollo social de Bogotá contamos con grandes aliados con quien desarrollamos diferentes iniciativas y actividades en pro del respeto, la cultura ciudadana y la paz de la ciudad.



Como resultado de las alianzas realizadas con la Policía Nacional, la Alcaldía Local de Kennedy y el IDR D llevamos a cabo con éxito el Día del Buen Vecino, entregando un día de actividades de acercamiento familiar y entretenimiento a tres mil personas de la localidad de Kennedy y un mensaje de respeto, paz y reconciliación.



23. Gestión de la innovación

El sector del entretenimiento requiere cada vez mayores esfuerzos para cumplir con las expectativas de sus clientes, es por esto que la Corporación puso en marcha el comité de innovación compuesto por ocho representantes de diferentes áreas, quienes tuvieron la posibilidad de contar con dos capacitaciones, en alianza con Uniempresarial, para reenfocar los esfuerzos de innovación y de este modo lograr la alineación a la Planeación Estratégica.

Como valor agregado del Centro de Formación Corparques y de su primera promoción de estudiantes, los proyectos de final de semestre fueron presentados al comité de innovación y al comité directivo para viabilizar aquellos que se relacionan directamente con las actividades que generan valor a la Corporación.



24. Gestión de la cadena de abastecimiento responsable

Corparques suscribió 23 contratos de los cuales el 8% del valor de la contratación se realizó a través de la modalidad de invitación pública, sobresaliendo el monto asociado a los contratos relacionados con el servicio de consultoría del proyecto APP, servicio de seguridad y vigilancia privada y proyectos estratégicos de la organización.

Como parte de la estrategia de la Corporación se desarrolló un plan de acción para lograr la gestión eficiente y responsable de la cadena de abastecimiento a través de acciones tales como:

1. Identificación de proveedores críticos, de acuerdo con los criterios de priorización establecidos. 43 proveedores de bienes y servicios fueron categorizados como críticos, correspondiendo al 31% del total de proveedores de la Corporación.
2. Gestión y evaluación del desempeño de 44 proveedores de la Corporación con el objetivo de medir la calidad y cumplimiento de sus contratos.

Esta evaluación se realiza de carácter obligatorio y se tienen en cuenta criterios como el cumplimiento en cantidad y tiempo, el servicio, el incremento de precios, cumplimiento frente a especificaciones y temas de medio ambiente y seguridad y salud.

3. Divulgación de lineamientos de actuación como el Manual de Contratistas, el Código de ética y el protocolo de Seguridad y salud en el trabajo. 23 actividades de divulgación con los proveedores que realizaron contratos con la Corporación.

Se realizó control al cumplimiento del manual y protocolo de contratistas y subcontratistas en temas de seguridad y salud en el trabajo, apoyando a 45 contratistas de las diferentes áreas (mantenimiento mecánico, eléctrico, civil, A&B, eventos, mercadeo, tecnología e informática).

4. Se realizaron 10 visitas de auditoria a los proveedores más relevantes de alimentos y bebidas para validar el cumplimiento de la normatividad de la Secretaría de Salud.

5. 100 proveedores firmaron el compromiso ético establecido por la Corporación.

6. Procesos de acercamiento y formación con los proveedores críticos de la Corporación.

Corparques realizó el primer encuentro con proveedores críticos, al cual asistieron 22 empresarios interesados en fortalecer el relacionamiento con la entidad. Al mismo tiempo se dió inicio a la alianza con la Universidad Externado de Colombia, para que los proveedores tuvieran acompañamiento en el desarrollo de temas de sostenibilidad para sus organizaciones, integrando así a dos empresas en 2018.



25. Cuidado del ambiente

Corparques participó en el programa de “Gestión Ambiental Empresarial” de la Secretaría Distrital de Ambiente, el cual busca dar asesoría a las diferentes organizaciones en la implementación del Sistema de gestión ambiental. En la primera visita de la Secretaria a la Corporación, se realizó una auditoría de diagnóstico frente a la gestión ambiental que adelanta la organización, obteniendo un puntaje inicial de 24.14%, que marcó una importante ruta de acción para el diseño de un plan de acción que se encaminará a la implementación de la ISO 14001.

Se continuó con el fortalecimiento de algunos aspectos ambientales identificados de acuerdo con su ejercicio de materialidad como:

Uso eficiente de recursos

Recursos como el agua, la energía y el gas son vitales para brindar un servicio de calidad a los visitantes, es por esto que desde 2017 se comenzó a consolidar la línea base de consumo, lo cual permitirá en los próximos años gestionar acciones enfocadas al manejo eficiente de los recursos.

Consumo de gas

Año	Unidad	Consumo	Valor
2017	m3	26.099	\$37.200.350
2018	m3	28.643	\$38.904.708

*Consumos correspondientes a los meses de enero a diciembre de 2018

Consumo de energía

Año	Unidad	Consumo	Valor
2017	KWh	1.437.539	\$623.153.380
2018	KWh	1.609.398	\$ 761.437.535

*Consumos correspondientes a los meses de enero a diciembre de 2018

En línea con el mantenimiento programado, se realizó el mantenimiento general a todos los transformadores de media y baja tensión del parque, y un estudio de calidad de energía que permitió identificar el plan de acción a realizar en 2019. Así mismo se intervino el sistema de iluminación del parque, con la instalación de lámparas LED en las vías internas, mejorando la visibilidad de las áreas y reduciendo el consumo de energía.

Uso eficiente de agua

Año	Unidad	Consumo	Valor
2017	m3	31.741	\$228.900.060
2018	m3	34.349	\$264.735.230

*Consumos correspondientes a los meses de enero a noviembre de 2018

El aumento del consumo de los recursos obedece al incremento del número de visitantes y el fortalecimiento de la infraestructura para atender adecuadamente sus necesidades.

Plan integral de manejo de residuos

En cuanto al manejo y gestión de los residuos generados en Corparques, se definieron los siguientes documentos: plan de gestión integral de residuos y programa de gestión integral de residuos peligrosos. En éstos se establecen los lineamientos para la generación, recolección, almacenamiento, tratamiento y disposición final de los mismos, así:

Residuos aprovechables	Los residuos aprovechables generados en Corparques tanto en los procesos operativos como administrativos son clasificados y tratados por la Asociación de Recicladores de Oficio REMAREK.
Residuos peligrosos	Durante el año 2018 se generaron 7.700 Kilogramos, lo cuales son manejados responsablemente con Ecopositiva, aportando las respectivas certificaciones de tratamiento y disposición final.
Residuos de posconsumo	En Corparques se realizó la separación de los residuos que tienen un tratamiento posconsumo tales como las luminarias, pilas, llantas usadas y RAEEs.
Residuos biológico y anatomopatológicos	Los residuos biológicos y anatomopatológicos generados principalmente de procedimientos básicos veterinarios son dispuestos con Ecocapital, dando cumplimiento con la normatividad legal vigente.
Tapas plásticas	Se instalaron diferentes puntos de recolección de tapas desechables, las cuales son entregadas para su aprovechamiento a la fundación Sanar.
Residuos ordinarios e inertes	Disposición final de residuos no peligrosos (ordinarios e inertes) con la empresa de aseo para su disposición final en el relleno sanitario y los residuos especiales (escombros) que no tienen posibilidades de aprovechamiento.

Gestión del material recuperado

En el año 2018, se firmó contrato con la Asociación Recuperando Materiales Reciclables de Kennedy –REMAREK, para la clasificación y aprovechamiento de los residuos generados durante la operación del Parque Mundo Aventura y Arazá, aportando de esta manera con el crecimiento social y ambiental de la localidad de Kennedy.

Gestión del material recuperado

	2016	2017	2018
Tipo de residuo	Cantidad Kg	Cantidad Kg	Cantidad Kg
Pet	11047	6438	1520
Cartón	11522	7407	7799
Plegadiza	4495	3092	774
Periódico	884	559	74
Plástico	4240	2375	773
Archivo	1428	701	3.634
Vidrio	878	447	121
Chatarra	523	590	10.924
Aluminio	110	73	64,8
Bronce	-	-	74
Tatuco	-	-	302
Tetrapack	-	-	165
Total	35.170	21.682	26.225

Como parte del mejoramiento del plan de mantenimiento de las atracciones, se incrementó la renovación de piezas en algunas de las atracciones y el cambio total de otras; por esta razón los residuos especiales como la chatarra aumentaron considerablemente con respecto a años anteriores. Del mismo modo, gracias a las campañas de orden y aseo en todas las áreas de la Corporación, se incrementaron los kilogramos de residuos que se desechan de archivo, logrando generar mayor conciencia ambiental de la disposición de este residuo.

Como parte de su gestión ambiental, la Corporación estableció alianzas que le permitieran cumplir con los requerimientos de disposición adecuada y reglamentada de residuos como lo son chatarra, aluminio, bronce, tatuco, Tetrapak entre otros, recibiendo la certificación como muestra de la alineación de Corparques a las estrategias ambientales distritales.

Se implementaron estrategias de comunicación y cultura al interior de la Corporación que permitieron sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia del manejo adecuado de residuos y el uso eficiente de los recursos naturales. La campaña Usa tu Ecológica fue en 2018 el inicio de un proceso de sensibilización para eliminar las papeleras de los puestos de trabajo y lograr que los colaboradores disminuyeran el consumo de plásticos en sus bebidas.





Crecimiento sostenible: Desempeño del parque Mundo Aventura y restaurante Arazá

26. Gestión de visitantes

En 2018 el número de personas que visitaron el parque fue de 1.158.204, logrando un número mayor con respecto al 2017 de 5.205 visitantes y un cumplimiento del 98% del presupuesto.



27. Gestión comercial

Motivados para que los visitantes tengan experiencias memorables y de calidad, el área de mercadeo realizó diferentes actividades y campañas buscando satisfacer sus expectativas y dar a conocer las novedades de la oferta de entretenimiento del Parque Mundo Aventura.

Es así como en el mes de febrero se diseñaron estrategias que involucraron las unidades de negocio, donde se premió la fidelidad de los clientes con un combo de A&B como parte de la oferta de los pasaportes. Con dicha estrategia se logró un crecimiento de 27% en los visitantes generando un crecimiento del 19 %.



Marzo - Lanzamiento Quantum:

El lanzamiento de Quantum fue parte de la renovación de las atracciones del parque para este año. Con una inversión de más de 2200 millones, el proyecto involucró la realidad virtual como innovación como parte de la experiencia en una atracción mecánica y la tematización de la montaña rusa.



El lanzamiento representó una alta visibilidad en términos de noticias, cubrimientos, visitantes e ingresos. Sin lugar a duda tener la primera montaña rusa con realidad virtual de Suramérica demuestra el esfuerzo de la Corporación por estar a la vanguardia en la industria del entretenimiento en el país y la región.

Gestión de convenios y alianzas

Como parte de esta gestión, ingresaron nuevos convenios, los cuales le aportaron al cumplimiento del presupuesto de visitantes. Las alianzas de mayor impacto fueron con la CCB a través de la entrega 90.491 pasaportes en el programa de renovación de matrícula. Codensa afianzó de manera importante la marca Mundo Aventura, en los estratos medios y bajos con la entrega de 26.419 pasaportes. A su vez estuvieron presentes marcas como Cfruit, Bolivariano, Colsubsidio, McDonald's, Publicar, Samsung, revistas Masqver, DC, Plaza de las Américas, tarjetas Éxito, Alkosto y Carulla. Estas acciones le representaron al parque 222 mil visitantes y un crecimiento del 21 % con respecto al 2017.



Se continuó reforzando la estrategia de visibilidad y lanzamientos a través del BTL, llegando a las ferias importantes para el target del parque como lo fue la feria del libro, feria del hogar, Comicon y Sofa. El lanzamiento de Quantum y la activación diseñada para estas ferias representaron 300.000 impactos y 19.330 visitantes.

Día del niño y Halloween

Dentro del calendario, Mundo Aventura tiene dos fechas posicionadas y representativas; es la oportunidad para invitar marcas patrocinadoras y premiar la fidelidad de las familias que visitan el parque con la ilusión de compartir con sus hijos y disfrutar de las actividades. Como parte de la estrategia se invitaron grandes artistas y se ejecutaron actividades con los medios de comunicación. En el 2018 se tuvieron 36.044 visitantes.

Vacaciones

El cierre del primer semestre se desarrolló la campaña de vacaciones “Hay una mejor manera de divertirse “. Como parte del concepto de campaña se incluyó la celebración de los 20 años de operación del parque. Utilizamos elementos de la vida cotidiana para representar situaciones divertidas donde a través de analogías le demostrábamos a nuestros fans cual es mejor parque de diversiones. Los resultados de la campaña fueron determinantes para el cumplimiento de los presupuestos y generaron un vínculo de nostalgia para las familias que han visitado el parque por dos décadas. En esta campaña se lograron 155.129 visitantes y un crecimiento de los ingresos de 3% con respecto al año pasado.



Patrocinios

La gestión de patrocinios se centró en la renovación de los contratos más relevantes y visibles dentro del portafolio. Coca Cola sigue apoyando a Corparques en términos de ingresos, visibilidad y respaldo. El branding de la atracción Troncos y el lanzamiento de sus nuevas marcas hacen parte de las acciones que la marca desarrolla e implementa en el parque.

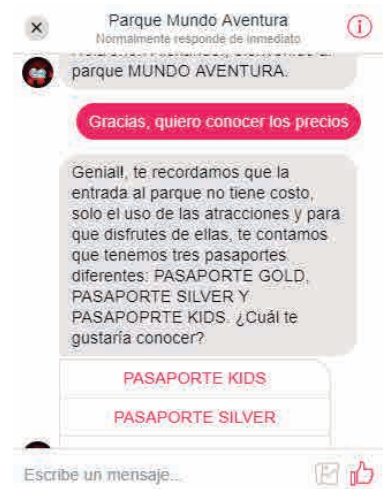
Con el regreso del banco Davivienda. En esta oportunidad el banco busca establecer el primer ecosistema de pagos virtual a través de su proyecto Daviplata, una estrategia que impactará a más de 2.800.000 clientes potenciales en Bogotá y región, los cuales adquieren los productos y servicios del parque con descuentos exclusivos para la marca. El 2018 fue un año de retos donde distintas marcas realizaron activaciones, lanzamientos de producto entre otras acciones que le aportaron un beneficio adicional al parque en términos de tráfico y nuevas experiencias para nuestros visitantes.

Proyecto nueva página Web

Las tendencias de mercadeo y el consumo digital plantean nuevos retos los cuales debe afrontar la Corporación día a día. La nueva web permitió a los usuarios navegar y comprar los distintos productos y servicios facilitando la redención y validación de las compras a través de un código de redención de fácil ágil consulta. El canal digital representa menos del 1% los ingresos y se pretende crecer significativamente para convertir el canal en un foco de la estrategia para el 2019.

Chat Bot:

Con el fin de dar respuesta 24/7 a las inquietudes de los visitantes del parque se implementó un chat automatizado que determina la necesidad de información con base en las palabras que digita el usuario. Es un enlace directo con la página web, www.mundoaventura.com, aclarando inquietudes sobre horarios, tarifas, restaurante arazá, fiestas infantiles y demás servicios que ofrece el parque. La herramienta usa como plataforma Facebook Messenger permite conocer el perfil de la persona y da la posibilidad de almacenar y luego contactar al usuario ofreciéndole ofertas o promociones especiales impactando a más de 4649 usuarios en 2018. Esta iniciativa permitirá incrementar los ingresos de este canal.



28. Experiencia al visitante

Como parte del proceso de reingeniería en el direccionamiento estratégico y en busca de la consecución del objetivo superior, la Corporación reestructuró y fortaleció el área de servicio al cliente convirtiéndola en el área de Experiencia al visitante; la cual pretende garantizar un alto estándar de servicio y cuyo objeto es el fortalecimiento de la disciplina de servicio, la consolidación de la cultura de innovación y el continuo fortaleciendo las iniciativas de servicio orientadas a construir relaciones de valor con los clientes que brinden experiencias positivas notables.

Experiencia del visitante gira en torno a ocho etapas que se van desarrollando secuencialmente, y que influyen en la percepción final del visitante hacia el parque.



Dentro de este proceso de reingeniería, el área de Experiencia al Visitante, desarrolló una serie de acciones a crear experiencias memorables de la siguiente manera:

- Fortalecimiento de la disciplina de servicio: donde se promovió una cultura de respeto, e identidad de imagen mediante el reforzamiento del adecuado uso y porte de la dotación, se estandarizó la imagen y porte de cabellos largos, se controló el uso adecuado de las prensas de vestir, la pulcritud y postura adecuada. Se capacitó a más 250 colaboradores en la identificación de la cultura e identidad.
- Se adecuó el sonido general del parque, creando siete ambientes musicales diferentes entre ellas la zona musical infantil, la zona musical para el restaurante temático Arazá, transmitiendo música específica la cual crea un ambiente tranquilo y propicio para compartir y tres formatos diferentes de música ambiental para el parque.
- Se realiza la calle de honor y bienvenida a nuestros visitantes, los fines de semana, con la participación de los equipos de operaciones, mantenimiento, seguridad, alimentos y bebidas, y colaboradores administrativos. Los primeros visitantes son recibidos con aplausos y palabras de bienvenida generando un ambiente de alegría y aportando a la primera imagen y experiencia con el servicio.
- Se creó en conjunto con el área de Planeación Estratégica, el formato de PQRFS en la intranet corporativa, el cual permite mejorar la trazabilidad de las solicitudes realizadas por nuestros clientes y grupos de interés. Esta herramienta facilita el relacionamiento con nuestros usuarios y garantiza la atención oportuna de las solicitudes.



29. Opinión de nuestros clientes

Dentro del proceso de mejora continua, se planteó la necesidad de realizar una tipificación más ajustada a la realidad del negocio tomando como punto de partida los resultados de las encuestas de opinión 2017. Se estableció un acompañamiento y atención personalizada a cada solicitud "PQRFS" en los puntos de servicio. Estos cambios estratégicos conllevan a un incremento de 8% por tipificación adecuada en las quejas presentadas comparado con el año anterior y una disminución 11% en las felicitaciones por la misma causa.



Durante 2017, se recibieron en total 530 PQRFS de las cuales 290 fueron quejas, 11 reclamos, 31 sugerencias, 198 felicitaciones.

Para 2018, se recibieron en total 489 PQRFS de las cuales 306 fueron quejas, 25 reclamos, 31 sugerencias, 127 felicitaciones.

Como logros se destaca en la captura adecuada de la percepción de los clientes, lo cual permite avanzar en planes de acción para mitigar el impacto generado frente a la percepción de servicio ofrecido.

30. Medición de la experiencia del visitante

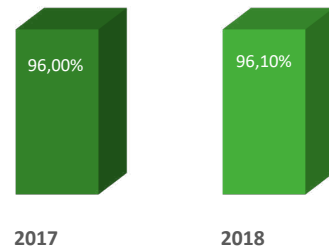
Como parte del proceso de implementación del proceso de Experiencia al visitante, se atendieron 391 requerimientos en el momento de verdad, lo que equivale al 80% del total de peticiones para el año inmediatamente anterior y una disminución del 82% en el tratamiento requerimientos "PQRFS" abiertos o con respuesta posterior realizadas por nuestros clientes. Se cumplió al 100% el indicador de brindar una respuesta a los clientes en los tiempos máximos de respuesta establecidos por la legislación vigente.

La atención inmediata a los requerimientos de nuestros clientes y la solución a dichas solicitudes, permitió una calificación promedio de 4.7 sobre 5 en el grado de satisfacción y servicio ofrecido en la atención de PQRFS.

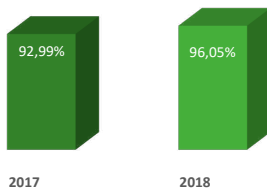
Percepción de cumplimiento de expectativas

En el proceso de mejora continua del equipo de Experiencia al Visitante se realizó una inducción en servicio a los colaboradores nuevos, capacitando a más de 180 colaboradores. Además se realizaron seguimiento al servicio en la operación del parque, retroalimentando de forma inmediata a cada líder sobre las oportunidades de mejora encaminadas a cumplir con un servicio de altos estándares.

Percepción cumplimiento de expectativas



Percepción de calidad en el servicio



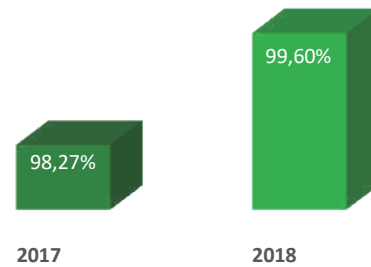
Percepción de calidad en el servicio

La capacitación previa en servicio al desarrollo de las funciones y el seguimiento y retroalimentación adecuado permitió crecer 3.3% con relación al año anterior en la percepción que los clientes tienen con relación a la amabilidad brindada por nuestro equipo de colaboradores en la prestación del servicio.

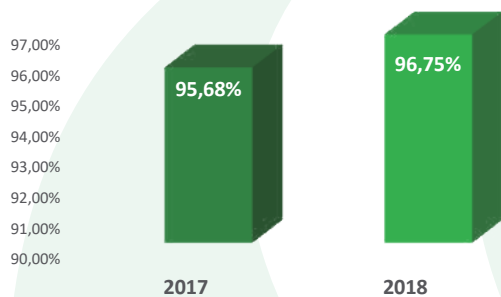
Intención de regresar

El trabajo colaborativo, propositivo e interdisciplinario realizado de cara al cliente contribuye a mejorar en 1.35% comprado el año anterior la intención de los visitantes en regresar al parque y disfrutar de una grata experiencia de entretenimiento.

Intención de regresar



Percepción de seguridad



Percepción de seguridad

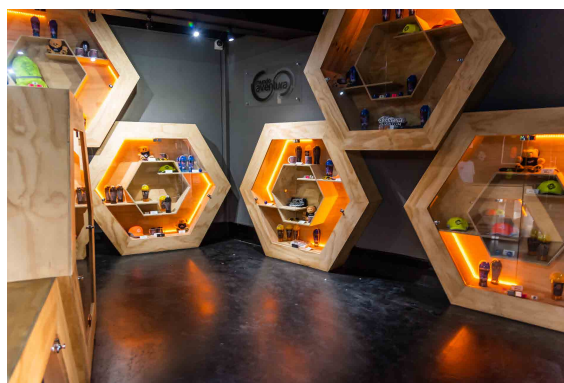
El cumplimiento en los cronogramas de mantenimiento, la intervención estética oportuna y adecuaciones realizadas en el sonido general e independiente a cada atracción mecánica que cuenta con este mecanismo permite que el indicador crezca 1.07% con relación al mismo periodo del año anterior.

31. Eventos y actividades

Dando cumplimiento al plan de negocio ejecutado el año anterior, se logró el 100% del presupuesto de esta unidad, destacando las negociaciones realizadas con el Circo Hermanos Gasca y el Circo Gigante de Dinosaurios, lo cual permitió hacer visible la marca Mundo Aventura en medios de comunicación y redes sociales.

Por otra parte, la unidad de negocio de fiestas infantiles atendió más de 23.000 personas entre niños y adultos, brindándoles una experiencia memorable, que fue evaluada en un 97% de satisfacción del servicio y calidad de producto. La unidad de negocio de eventos y logística acogió más de 581 colegios y 600 empresas.

Así mismo, se realizó el lanzamiento de la nueva atracción Quantum donde se incluyó una tienda de recuerdos, que aportó un crecimiento del 30% a los ingresos de la unidad comercial de souvenir.



32. Operaciones

En concordancia con la Ley 1225 de 2008 y la Resolución 0958 de 2010, normatividad que establece requisitos y disposiciones sobre parques de diversiones, atracciones y dispositivos de entretenimiento en todo el territorio nacional, Corparques mediante la Resolución 152 de septiembre de 2018, nuevamente dio cumplimiento al registro que le permite operar el parque Mundo Aventura, bajo el aval de la Secretaría Distrital de Gobierno de la ciudad de Bogotá.



33. Mantenimiento mecánico y eléctrico

Con el objetivo de elevar y garantizar los niveles de seguridad y confiabilidad de las atracciones, se dio pleno cumplimiento al programa de mantenimiento anual basado en confiabilidad RCM (Mantenimiento Centrado en Confiabilidad).

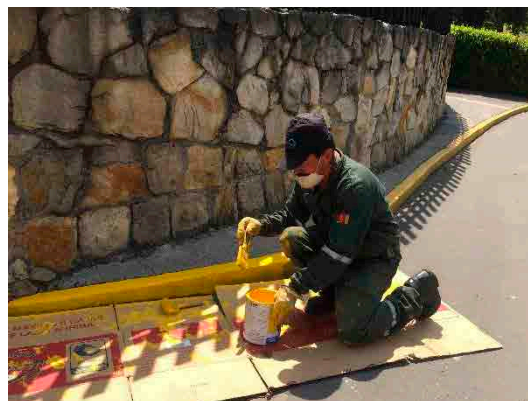
Uno de los logros más importantes, fue la puesta en servicio de la atracción Ranger, cumpliendo con todos los requerimientos de calidad y seguridad propios de la atracción. De esta forma, se realizó el cambio del cuerpo central de rotación, la columna principal de soporte y se intervino su seguridad eléctrica dando cumplimiento a las normas RETIE (Normalización de las acometidas eléctricas e instalación del sistema de puesta a tierra), de la mano con los detalles de iluminación, pintura y tematización de la atracción, haciéndola muy visible y llamativa para los visitantes.

Corparques realizó un plan de renovación de las instalaciones eléctricas del parque, estimado ha desarrollar en tres años, el cual se inició con la normalización de tableros eléctricos de cinco atracciones, la adecuación de acometidas eléctricas para Ranger, Quantum y Plazoleta de comidas y puesta a tierra de las atracciones Ranger y Troncos, respectivamente.

34. Mantenimiento Civil

Durante el 2018, se cumplió con el programa de mantenimiento civil propuesto, ejecutando las acciones necesarias encaminadas a reparar, mejorar, mantener el aspecto del parque en cuanto a edificaciones, vías, recintos y tematización en perfecto estado.

Se logró satisfactoriamente la recuperación y puesta en servicio de la atracción Black Hole, correspondiente a cubierta en policarbonato con soporte metálico, de la misma manera se intervino la casona de mundo natural con la reparación del techo, entre otros.



35. Auditorías externas de mantenimiento

Inspection Recreation Engineering INC (REI)

Dentro del programa de auditorías externas se recibe por tercer año consecutivo la inspección por parte de la compañía americana REI a 28 atracciones mecánicas del parque. El logro más significativo de esta auditoria es que se evidenció una reducción del 27,66% de los hallazgos encontrados con respecto al año 2017.

Con el objetivo de reducir la cantidad de hallazgos encontrados durante la inspección del 2018, se asignó un equipo compuesto por personal de cada especialidad (mecánico, eléctrico y civil) cuyo propósito fue dar cierre de manera efectiva a éstas, una vez finalizada la inspección en cada atracción.

Gracias a esta estrategia se logró dar cierre a 97 hallazgos, con lo que se obtuvo un avance equivalente al 47% en cuatro días. Hasta la fecha solo queda pendiente ejecutar el 6,56% . La inspección se realizó de acuerdo con los lineamientos de ASTM en su estándar F2974.

Auditoria & Análisis Fitness for Service con TÜV Rheinland Group

Para darle continuidad a la auditoría realizada en el año 2017, la firma de ingeniería TÜV Rheinland Colombia realizó un estudio avanzado (estudio por Elementos Finitos y Análisis Fitness For Service) con el fin de determinar la condición estructural y de componentes principales de 20 atracciones del parque. Este estudio tuvo una duración de un año y sus recomendaciones son el insumo principal para el programa de mantenimiento anual del año 2019.

Como parte de las actividades del plan de acción correspondiente a la auditoría del año 2017, se ejecutaron en 2018 intervenciones relevantes en los sistemas mecánicos, estructural y eléctrico y de control de las atracciones Ranger y X-Treme principalmente.

36. Inversiones futuras y proyectos

Siendo la planeación estratégica 2019 la ruta corporativa para lograr el propósito superior, se establecieron los siguientes proyectos con el ánimo de dar respuesta a los objetivos de cada eje.

Continuidad uso del predio: Se continuará con el proyecto de APP presentado al IDRDC con el fin de obtener el acto administrativo que dé paso a la factibilidad y de esta forma lograr firmar una prórroga o el contrato formal de concesión que extienda la administración y operación del parque Mundo Aventura.

Desarrollo Humano a través de la herramienta SuccesFactor: Busca fortalecer el proceso de certificación en todas las áreas operativas de la Corporación, con el fin de incrementar el nivel de competencia de los colaboradores y el nivel de formación en cada actividad relacionada con la prestación del servicio.

Nueva atracción Air Race: Pensando en elevar los índices de satisfacción de los visitantes e innovar en nuevas experiencias, Corparques instalará la nueva atracción AIR RACE en su parque Mundo Aventura.

Automatización e integración para el control de ingreso a atracciones mecánicas: Corparques propone optimizar el control de acceso a las atracciones mecánicas de su parque Mundo Aventura, alineados a la vanguardia tecnológica, minimizando los riesgos de fraude y reventa y controlando el acceso a las mismas.

Evolución programa de fidelización: Este proyecto busca generar una relación y conocimiento de los clientes a largo plazo que permita incrementar las ventas sobre el presupuesto establecido, a través del mejoramiento de la tarjeta de fidelización superfan.

Mascota Corporativa: Propone contar con un embajador como conciencia social de la marca Mundo Aventura y crear un vínculo emotivo para las campañas promocionales, posicionándolo como una herramienta pedagógica y de transmisión de un mensaje positivo que logre la fidelizar los visitantes a la marca.

37. Desempeño del restaurante Arazá

El restaurante temático Arazá fue inaugurado en 2012, inspirado en la selva amazónica, cuenta con animales mecatrónicos y su principal atractivo es el gran árbol ceiba del Amazonas. En 2018 esta unidad de negocio cumplió al 100% su presupuesto en ventas logrando cumplir en un 98% las expectativas de los clientes a través de la implementación de diferentes estrategias como:

1. Innovación de nuevos platos para la carta del restaurante.
2. Lograr el ingreso de más de 22 mil comensales de los clientes uno a uno y más de 9 mil visitantes de eventos empresariales.

Con respecto a 2017 se incrementaron los visitantes individuales en un 5% y en un 30% los empresariales.



38. Revisoría fiscal

La firma KPMG actuó como revisor fiscal de la Corporación durante 2018 dando cumplimiento al cronograma presentado a la Junta Directiva realizó las siguientes auditorías: Auditoría Financiera, Auditoría Legal, Auditoría Administrativa, Auditoría Tributaria y Auditoría de Tecnología.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 7 de la ley 1231 de 2008 informamos que la Corporación no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores. Copia de este informe de gestión fue entregado oportunamente a la Revisoría Fiscal para que en su dictamen informe su concordancia con los Estados Financieros.

39. Aportes parafiscales y de seguridad social

Por medio de este informe se deja constancia que la Corporación se encuentra a paz y salvo por concepto de pagos parafiscales al cierre del ejercicio y que estos fueron realizados conforme a los plazos fijados. Adicionalmente, se certifica que no existen irregularidades contables en relación con los aportes al sistema integral de seguridad social de los trabajadores de la Corporación y que se encuentran al día los pagos correspondientes.

40. Propiedad intelectual y derechos de autor

Corparques a través de la Subdirección de Tecnología Informática ha dado cabal cumplimiento a las normas relativas a Propiedad Intelectual y Derechos de Autor (Artículo 47 de la ley 222 de 1995, modificado por el artículo 1 de la ley 603 de 2002), motivo por el cual el 31 de diciembre de 2018 no se recibieron reclamaciones o requerimientos a este respecto)

41. Permanencia en el régimen tributario especial

Conforme al Decreto 2150 de 2017 las entidades del Régimen Tributario Especial debían cumplir los requisitos de acreditación de permanencia en dicho régimen dentro de las fechas establecidas:

1. El 27 de abril de 2018 Corparques realizó el envío de la información a la Dian a través de registro web.
2. El 28 de abril de 2018 se realizó la publicación de la información en la página web de Corparques.

Debido a que no se recibió acto administrativo de negación de permanencia en el Régimen Tributario Especial por parte de la DIAN dentro del plazo señalado (hasta el 31/10/2018), Corparques continúa perteneciendo a dicho régimen sin necesidad de acto administrativo que así lo declare.

42. Alcance metodológico del reporte

Periodo 1 de enero de 2018 a 31 de diciembre de 2018.

Periodicidad Anual

Información Incluida

Referencia de Informes anteriores El Informe de Gestión y sostenibilidad 2017 se encuentra disponible en: http://corparques.com/pdf/Digital_Informe_Corparques2017.pdf

Parámetros y guías de referencia El Reporte se realizó tomando como referencia los lineamientos de la guía Standars del Global Reporting Initiative (GRI), bajo los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y Objetivos de Desarrollo Sosotenible.

Proceso de elaboración del reporte La recopilación y validación de la información del presente reporte se realizó a través de las personas responsables de la gestión de los diferentes asuntos de materialidad identificados en la Corporación, con la coordinación de la Subdirección de Gestión Sostenible y Comunicaciones.

Cambios significativos en relación con reportes anteriores

No se presentaron cambios significativos relativos a períodos anteriores en cuanto a alcance y cobertura.

Punto de contacto

Subdirección de Gestión Sostenible

Tel: 4142700 ext. 415

Dirección: Carrera 71D # 1-14 sur

Correo electrónico: nsierra@corparques.co

Página Web: <http://www.corparques.com/GestiónSostenible>

43. Tabla de contenido GRI

Estándar GRI	Contenido	Ubicación en el informe / respuesta	Observaciones	Pacto Global	ODS
GRI 102: Contenidos Generales					
Perfil de la organización					
Contenido 102-1	Nombre de la organización	Corporación para el desarrollo de los parques y la recreación en Bogotá (Corparques)			
Contenido 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	6. Naturaliza Jurídica 8. Productos y servicios			
Contenido 102-3	Ubicación de la sede	7. Localización			
Contenido 102-4	Ubicación de las operaciones	7. Localización			
Contenido 102-5	Propiedad y forma jurídica	6. Naturaleza Jurídica			
Contenido 102-6	Mercados servidos	8. Productos y servicios			
Contenido 102-7	Tamaño de la organización	2. Información general 8. Productos y servicios			8
Contenido 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	2. Información general 16. Talento Humano aportando valor		6	8
Contenido 102-9	Cadena de suministro	24. Gestión de la cadena de abastecimiento responsable			
Contenido 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	11. Gobierno Corporativo y ética. 3. Hechos relevantes			
Contenido 102-11	Principio o enfoque de precaución	25. Cuidado del ambiente			
Contenido 102-12	Iniciativas externas	Pacto Global de Naciones Unidas			
Contenido 102-13	Afiliación a asociaciones	5. Apoyo a otras organizaciones			

Estándar GRI	Contenido	Ubicación en el informe / respuesta	Observaciones	Pacto Global	ODS
GRI 102: Contenidos Generales					
Estrategia					
Contenido 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1. Mensaje del Director General			
Contenido 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	A lo largo del Informe			
Ética e integridad					
Contenido 102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	11. Gobierno corporativo y ética y http://www.corparques.com/Corparques-nuestra-corporacion			
Contenido 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	11. Gobierno corporativo y ética			
Gobernanza					
Contenido 102-18	Estructura de gobernanza	11. Gobierno Corporativo y ética			
Participación de los grupos de interés					
Contenido 102-40	Lista de grupos de interés	14. Relacionamiento con los grupos de interés			
Contenido 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	La corporación no cuenta con sindicatos ni acuerdos de negociación colectiva y se rige por lo estipulado en el reglamento interno de trabajo.		3	
Contenido 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	14. Relacionamiento con los grupos de interés			

Estándar GRI	Contenido	Ubicación en el informe / respuesta	Observaciones	Pacto Global	ODS
Contenido 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	14. Relacionamiento con los grupos de interés			
Contenido 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	14. Relacionamiento con los grupos de interés 15. Canales de comunicación			
Prácticas para la elaboración del informe					
Contenido 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Los estados financieros reportados corresponden a Corparques			
Contenido 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	El contenido del informe se determinó a partir de la planeación estratégica, la identificación de los temas materiales para la Corporación y para los grupos de interés y los hechos que influyen en la industria del entretenimiento. A partir de lo anterior, se ha realizado la recolección de la información y se muestran los datos y la gestión durante el periodo.			
Contenido 102-47	Lista de los temas materiales	13. Análisis de materialidad			
Contenido 102-48	Reexpresión de la información	No se presentó			
Contenido 102-49	Cambios en la elaboración de informes	No se presentaron cambios significativos relativos a periodos anteriores en cuanto a alcance y cobertura.			

Estándar GRI	Contenido	Ubicación en el informe / respuesta	Observaciones	Pacto Global	ODS
Contenido 102-50	Periodo objeto del informe	43. Alcance metodológico del reporte/ 1 enero 2018 a 31 diciembre 2018			
Contenido 102-51	Fecha del último informe	43. Alcance metodológico del reporte/ 2017			
Contenido 102-52	Ciclo de elaboración de informes	43. Alcance metodológico del reporte/ anual			
Contenido 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	43. Alcance metodológico del reporte			
Contenido 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Parámetros y guías de referencia: este material hace referencia al Global Reporting Initiative 2016" y presenta las contribuciones de Corparques a través de su gestión a los diez principios del pacto global			
Contenido 102-55	Índice de contenidos GRI	Se presenta Tabla de Contenido e Índice de Contenido GRI pag. 1			
Contenido 102-56	Verificación externa	Esta memoria no cuenta con verificación externa			
Contenido Sociales GRI					
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	16. Talento Humano aportando valor/ Índice de rotación	Se reporta índice de rotación para colaboradores directos y misionales, la demás información no está disponible.	6	8
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	8 empleados de la corporación representan al total de los colaboradores en los comités formales de salud y seguridad, que equivale al 1,4% del total.		1	3 y 8

Estándar GRI	Contenido	Ubicación en el informe / respuesta	Observaciones	Pacto Global	ODS
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	17. Control del sistema integrado de gestión /Seguridad y salud en el trabajo	Se reportan el número de accidentes para el periodo del informe, la demás información no se encuentra disponible.	1	3 y 8
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	16. Talento Humano aportando valor/Programa de Desarrollo Humano/	Se reportan las horas de formación, la demás información no se encuentra disponible	5 y 6	4
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	16. Talento Humano aportando valor/Otras actividades de formación		6	4
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	16. Talento Humano aportando valor/ Caracterización de los colaboradores	Se reporta el porcentaje de personas de la organización para cada una de las siguientes categorías de diversidad: i. sexo; ii. grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años. La demás información no se encuentra disponible	6	5
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	22. Nuestro compromiso con el desarrollo social 27. Gestión comercial/		1	3
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 201	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	24. Gestión de la cadena de abastecimiento responsable			9

Estándar GRI	Contenido	Ubicación en el informe / respuesta	Observaciones	Pacto Global	ODS
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	30. Medición de la experiencia del visitante/Percepción de seguridad 33. Mantenimiento mecánico y eléctrico 34. Mantenimiento Civil		1	
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	20. Aspectos jurídicos		10	
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	18. Gestión de la tecnología 20. Aspectos jurídicos Durante el periodo no se presentaron reclamaciones relacionadas con la violación a la privacidad del cliente o pérdida de datos de clientes.		9	
Contenido Ambientales GRI					
GRI 301: Materiales 2016	301-2 Insumos reciclados utilizados	25. Cuidado del ambiente/ Gestión del material recuperado		7 y 8	12
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	25. Cuidado del ambiente/ Consumo de energía		7 y 8	12
GRI 303: Agua	303-1 Extracción de agua por fuente	25. Cuidado del ambiente/ Consumo de agua	Se presenta el volumen total de agua consumida, el resto de información no se encuentra disponible.	7 y 8	12
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	25. Cuidado del ambiente/ Plan integral de manejo de residuos		7 y 8	12 y 15

Estándar GRI	Contenido	Ubicación en el informe / respuesta	Observaciones	Pacto Global	ODS
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedor	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	24. Gestión de la cadena de abastecimiento responsable		8	10
Contenido Económicos GRI					
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	38. Dimensión financiera/ ingresos y gastos	Se presenta el valor económico directo generado: ingresos y los gastos, el resto de información no se encuentra disponible.		8
GRI 201: Desempeño económico 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	22. Nuestro compromiso con el desarrollo social 27. Gestión comercial	Se presenta el valor económico directo generado: ingresos y los gastos, el resto de información no se encuentra disponible.	1	8

