

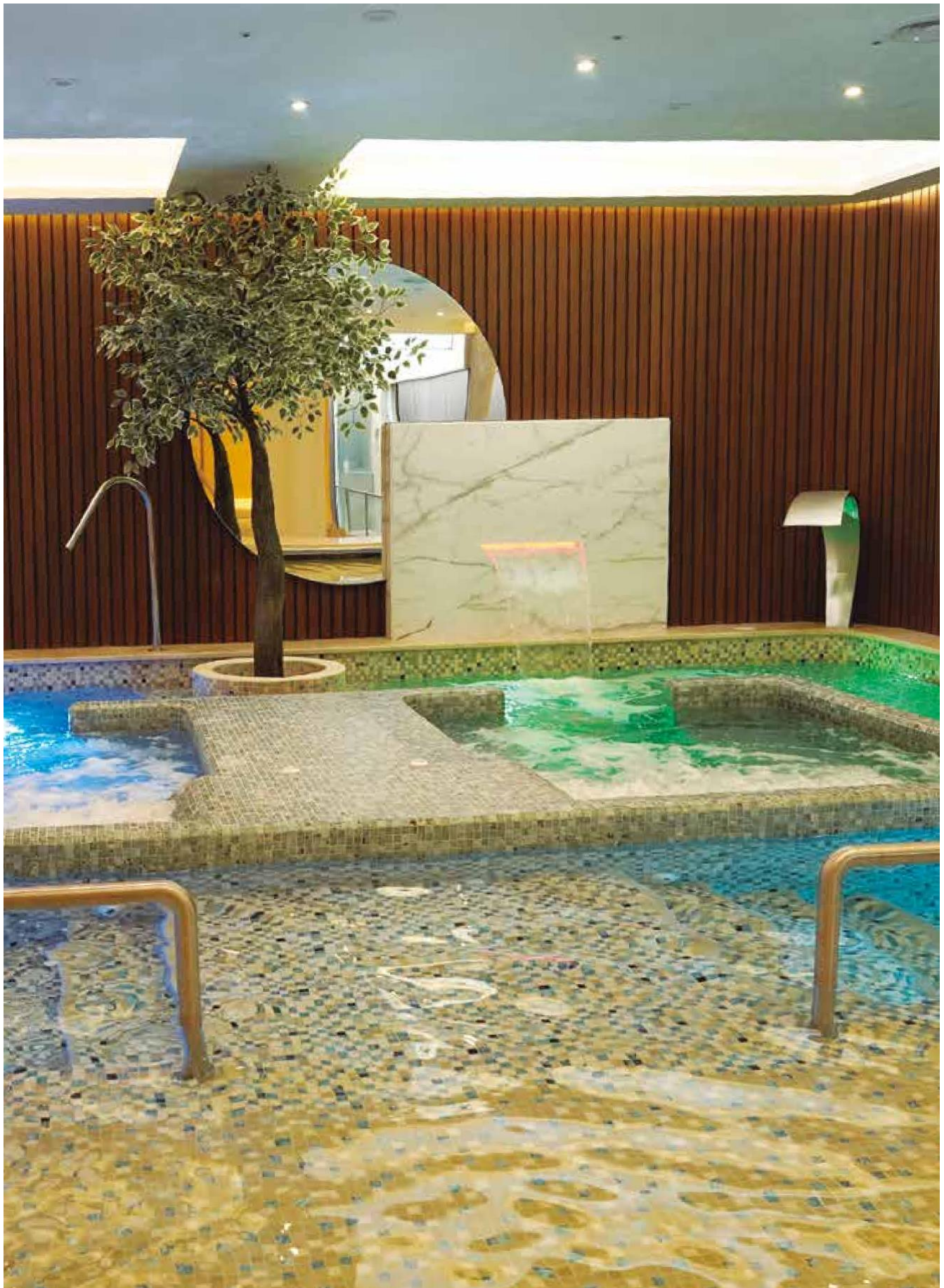
INFORME DE PROGRESO

PACTO GLOBAL

CLUB EL NOGAL



• CLUB EL NOGAL •



Piscina lúdica del Nogal Spa (piso 5). Un espacio renovado de relajación.



## **Declaración de compromiso**

La Corporación Club El Nogal reafirma su compromiso y apoyo al Pacto Global de las Naciones Unidas y sus principios en los ejes temáticos de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción, así mismo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, apoyando de esta forma el progreso social de la comunidad El Nogal.

El siguiente informe describe los aportes realizados en la integración de los principios del Pacto Global en la estrategia y operaciones diarias de nuestra organización. Mostrando como las acciones del Club contribuyen al equilibrio entre la sociedad, el medio ambiente y el crecimiento económico de los individuos y de la sociedad.

El reporte de sostenibilidad de la Corporación Club el Nogal, que se presenta a continuación está estructurado en diecisiete (17) apartes: Informe del presidente del club, marco macroeconómico, nuestros socios , nuestros resultados financieros, satisfacción de nuestros socios generando espacios, servicios y experiencias bio-seguras, innovando para brindar un mejor servicio, lo más destacado del año 2021, nuestros resultados por áreas, nuestro compromiso con el medio ambiente, nuestra infraestructura, certificación de nuestras operaciones, protección de propiedad intelectual, norma de seguridad social, informe sobre facturas, informe sobre gobierno corporativo y perspectivas año 2022.

El reporte de sostenibilidad de la Corporación Club el Nogal, que se presenta a continuación está estructurado en doce (12) apartes: entorno macroeconómico, nuestros socios, acciones para afrontar la pandemia, nuestros resultados financieros, satisfacción de los socios, transformación de nuestros servicios, compromiso social, nuestra infraestructura, certificación de nuestras operaciones, protección de la propiedad intelectual, norma de seguridad social y perspectivas año 2021.

Cordialmente,

Amparo Fernández

Gerente General

# CONTENIDO

## CORPORACIÓN CLUB EL NOGAL

JUNTA DIRECTIVA  
2021 - 2023

### Presidente

Rafael Blanco Alviar

### Vicepresidente

Juan David Ángel Botero

### Principales

Raúl Grisales Giraldo

Efraín Fierro Jensen

Kazys Vogulys Ramírez

Daniel Pechman

Jorge Eduardo Salazar Aristizábal

Fernando Bernal Domínguez

Álvaro Ordóñez Terán

### Suplentes

María Nancy Serrano Galvis

Diego Rodrigo Canal López

Uriel Ramírez Giraldo

Miguel Ángel Casallas Triana

José Alfonso Carrizosa Alajmo

Fernando Bossio Molano

Luis Aurelio Díaz Jiménez

**01**

INFORME DEL  
PRESIDENTE  
DEL CLUB  
PG. 06

**07**

INNOVANDO  
PARA BRINDAR  
EL MEJOR SERVICIO  
PG. 20

**04**

NUESTROS  
RESULTADOS  
FINANCIEROS  
PG. 14

**02**

ENTORNO  
MACROECONÓMICO  
PG. 10

**05**

SATISFACCIÓN  
DE NUESTROS  
SOCIOS  
PG. 16

**08**

LO MÁS  
DESTACADO  
DEL AÑO 2021  
PG. 26

**06**

GENERANDO  
ESPACIOS,  
SERVICIOS Y  
EXPERIENCIAS  
BIOSEGURAS  
PG. 18

**03**

NUESTROS  
SOCIOS  
PG. 12



**11**

NUESTRA  
INFRAESTRUCTURA  
PG. 46

**16**

INFORME SOBRE  
GOBIERNO  
CORPORATIVO  
PG. 49

**09**

NUESTROS  
RESULTADOS  
POR ÁREAS  
PG. 28

**14**

NORMA DE  
SEGURIDAD  
SOCIAL  
PG. 49

**12**

CERTIFICACIÓN  
DE NUESTRAS  
OPERACIONES  
PG. 48

**17**

PERSPECTIVAS  
2022  
PG. 49

**10**

SOCIALMENTE  
RESPONSABLES  
PG. 40

**15**

INFORME SOBRE  
FACTURAS  
PG. 49

**13**

PROTECCIÓN  
DE PROPIEDAD  
INTELLECTUAL  
PG. 48

# INFORME DEL PRESIDENTE DEL CLUB

Apreciados amigos y consocios,

En mi condición de Presidente de la Junta Directiva del Club El Nogal y en cumplimiento de la obligación que me impone el artículo 48, literal V de los Estatutos, presento a ustedes el informe sobre el estado de la Corporación.

En 2021 dejamos clara la fortaleza administrativa y operativa de nuestro Club. Siendo un año enmarcado por la reactivación social y económica del país, demostramos que seguimos siendo una comunidad unida, respetuosa y solidaria, que trabaja por el crecimiento y desarrollo de nuestra querida institución.

En cumplimiento de nuestro compromiso como Junta Directiva, sesionamos un total de 16 reuniones en el año, aportando desde nuestra experiencia cuál sería la mejor manera de hacer frente a nuestros objetivos estratégicos con los mejores resultados posibles.

Nuestro principal objetivo fue el de acatar con todo el rigor los decretos establecidos por el Gobierno Nacional para retornar de forma segura y paulatina a la presencialidad. Uno de los retos fundamentales para la Administración ha sido el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, entre ellos la exigencia en el uso permanente del tapaboca para socios, invitados y colaboradores. Así mismo, la ampliación del aforo al 100% y la obligatoriedad del carné de vacunación a finales del año pasado, son medidas que nos han permitido retomar la vida normal del Club.

Este año, además de la situación de salud, tuvimos que actuar ante el panorama de orden público para la primera mitad del año. Protestas, paros y cierres en las vías se convirtieron en circunstancias habituales para la ciudad y nos llevaron a plantear diferentes estrategias para proteger la seguridad de nuestros socios y colaboradores. Modificamos los horarios de apertura y cierre de las instalaciones para facilitar la movilidad de los empleados, sin que esto fuese un obstáculo para la reactivación de nuestros servicios.

Construimos un plan de innovación caracterizado por distintas opciones gastronómicas, actividades



culturales, deportivas y recreativas, y un portafolio de servicios empresariales, manteniendo igualmente nuestro espíritu de unión con nuestras familias y seres queridos.

Antes de continuar con este informe, quiero expresar a todos los socios mis más sinceros agradecimientos por su confianza, convicción, determinación y apoyo. Estos esfuerzos han sido fundamentales para finalizar el año de forma gratificante y positiva.

Igualmente, continuamos sesionando con los comités designados por la Junta Directiva, entre ellos, Financiero-Auditoría, Admisiones-Convivencia, Infraestructura, Jurídico, Cultural y Deportes. Gracias a su aporte y trabajo en cada una de las temáticas, siempre al servicio de los socios como su mayor prioridad. Cada nueva actividad, estrategia o unidad de negocio desarrollada a lo largo del año contribuyó a nuestra reactivación.

Una de nuestras principales obligaciones y responsabilidades desde la Junta Directiva es la de velar por la sostenibilidad y seguridad financiera del Club, asegurando el adecuado funcionamiento de sus operaciones. Hemos tenido un año de grandes retos con un buen resultado en la transformación de varios servicios para nuestros socios y el cuidado en las finanzas del Club.

Aumentamos en un 97.5% los ingresos operacionales frente al año 2020, a través del fortalecimiento de las líneas tradicionales del Club y con las nuevas propuestas gastronómicas que se crearon a finales de 2020 y que se afianzaron en 2021: Nogal Delivery, La Taberna Express y el Café París Express, que permitieron llevar los "Sabores del Nogal" a los hogares de los socios durante las largas temporadas de cuarentena y posteriormente, como una opción para alternar el uso de los restaurantes o comer en casa.

En el primer semestre de 2021 iniciamos el trabajo de selección del nuevo aliado financiero, designando al banco BBVA con el cual desde el mes de agosto se inició el proceso de transición y en el mes octubre se dio inicio a esta importante alianza con la apertura de la nueva oficina en el primer piso del Club donde los socios reciben atención personalizada. A la fecha

este proceso está muy avanzado y próximamente se consolidará en su totalidad.

Quiero referirme ahora a la situación financiera del Club, tal y como se observa en los resultados financieros avalados por la Revisoría Fiscal y que forman parte integral del presente informe.

## Ingresos

Los ingresos totales al cierre del año 2021 ascienden a \$57.587 millones que, frente al presupuesto de \$55.820 millones, corresponde a una ejecución del 103%. De los \$57.587 la participación de los ingresos es la siguiente: ingresos operacionales por valor de \$22.708 millones que corresponde al 39%; cuotas de sostenimiento por \$27.577 millones que equivale al 48% y movimiento de acciones por valor de \$7.302 millones correspondiente al 13%.

## Costos

Los costos integrados por materia prima, mano de obra y producto terminado cerraron en \$11.579 millones con una ejecución frente al presupuesto del 95%.

## Gastos

Para el cierre del año, los gastos de administración y ventas cerraron en \$42.603 millones, presentando una ejecución del 106% frente a lo presupuestado.

Del total de gastos operacionales, debo resaltar los gastos de personal por \$24.493 millones equivalentes al 57%; servicios y mantenimiento por \$9.432 millones que corresponden al 22% y diversos por \$4.057 millones correspondientes al 10%.

## EBITDA

Al cierre del año la suma de los ingresos operacionales, las cuotas de sostenimiento y el ingreso por movimiento de acciones dieron como resultado \$57.587 millones, que al restarle \$54.181 de costos y gastos, registran un EBITDA positivo de \$3.406 millones que frente al presupuesto de \$3.603 millones, representa una ejecución del 95%.



## Beneficio neto

El beneficio neto de la operación de 2021 cerró en \$66 millones frente a un déficit proyectado en el presupuesto por valor de -\$904 millones.

## Caja

La caja a 31 de diciembre de 2021 cerró en \$19.271 millones, \$5.246 millones más que el año 2020, equivalente a un incremento del 37%.

En cuanto al plan de inversión se ejecutaron compras y proyectos por valor de \$1.673 millones, lo que significó una ejecución del 45% sobre el plan de inversión inicial. Dentro de los proyectos a destacar se encuentran la compra de nuevos equipos de cocina, equipos de cómputo, renovación del sistema Notifire, así como la renovación de la madera en toda la zona empresarial y la conclusión de las mejoras del Nogal Spa con la nueva piscina lúdica, hoy en pleno servicio para los socios.

Nos sentimos orgullosos de recibir de vuelta a los socios en los eventos insignia que desafortunadamente no pudimos realizar en el año 2020 como el Día de la Madre, el Nux bazar de Navidad, las nuevas conferencias de tecnología e innovación “A la (n)” y demás eventos culturales, gastronómicos y deportivos que nuevamente realizamos de manera presencial a lo largo del año. El gradual aumento en los aforos establecidos por el Gobierno Nacional nos ha permitido reencontrarnos en estas felices ocasiones que esperamos aumenten en los años venideros.

Después de un período donde la única manera de vernos era a través de una pantalla, poco a poco retomamos las clases deportivas, las sesiones culturales, los eventos y conferencias, primero de manera híbrida y luego de forma totalmente presencial, siempre cumpliendo los protocolos de bioseguridad.

La Taberna Express, el Nogal Delivery y el Café París Express han logrado entregar más de 30.000 pedidos desde su lanzamiento y son ahora parte de nuestras referencias emblemáticas para acompañarlos en casa con una completa y variada oferta gastronómica. Estos servicios han llegado para quedarse y en este tiempo han de seguir creciendo y desarrollándose.

Una de las estrategias más relevantes para el año 2021 fue la de aportar a un estilo de vida saludable para nuestros socios. Lanzamos la nueva propuesta gastronómica “Fusión saludable”, una carta con gran aceptación por su oferta variada y más de 80 opciones nutritivas que le permiten a los socios y a sus invitados usar su creatividad para crear platos diferentes cada vez. Este fue un trabajo conjunto de nuestro equipo de Innovación Gastronómica y de un grupo de socios, quienes aportaron sus opiniones y conocimientos.

El ser reconocido como el “Club de la cultura”, aún en la época de distanciamiento, nos llevó a acompañar a nuestros socios a través del arte, las letras, la música y el cine. Con el regreso a la presencialidad hemos retomado gradualmente las actividades que nos caracterizan, siendo una de estas la convocatoria al 11º Salón de Arte Joven Club El Nogal, donde más de 300 artistas emergentes de todo el país enviaron sus propuestas creativas. El ganador de la muestra fue Didier Bedoya con su obra ‘Anónimos’, que ahora forma parte del patrimonio artístico del Club como muestra del compromiso que tenemos como promotores del arte y la cultura en Colombia.

De la misma forma quiero resaltar algunas mejoras en equipos de reuniones y comunicación que aportaron modernidad y transformación al Club en 2021. La red de cartelería digital fue actualizada y ahora podemos informar a los socios de todas las novedades en más puntos dentro de la sede social. Además, siendo este un espacio para el encuentro social y empresarial, se logró la renovación de los sistemas de video y audio, y se adoptó la opción de control de comandos por voz para facilitar y refrescar la forma de realizar las reuniones.

Otro de los canales que se crearon para facilitar algunos servicios evitando que los socios se trasladen hasta las oficinas del Club, es la nueva oficina virtual que está disponible en la página web, en la que pueden realizar de manera remota varios trámites como la actualización de datos, solicitud de certificados, extractos o canjes y convenios desde su casa u oficina. Adicionalmente, presentamos una plataforma de relacionamiento empresarial “Nogal Conecta” con la cual esperamos facilitar los negocios y networking entre los socios.

Todas estas transformaciones no habrían sido posibles sin el esfuerzo conjunto de un equipo de trabajo y la constante retroalimentación de nuestros socios, quienes nos impulsan a mejorar el servicio cada día.

Trabajamos activamente con la Fundación El Nogal y el fondo de empleados Fonnogal para brindar apoyo permanente al grupo de colaboradores. Esta gestión social es de gran importancia y consiste, entre otras iniciativas, en alianzas para la entrega de mercados, ayudas para continuar con estudios, charlas virtuales y presenciales, entrega de incentivos y apoyos económicos para mejoramiento de vivienda, actividades de integración y bienestar como el bingo virtual y la continuación del programa de acompañamiento a emprendimientos, apoyo psicológico y económico en forma de becas y subsidios.

Por otra parte, considero importante informar a la Asamblea sobre los procesos judiciales a 31 de diciembre de 2021.

De las demandas radicadas en contra del Club como consecuencia del atentado del 7 de febrero de 2003, actualmente continúan en la jurisdicción civil cuatro (4) demandas acumuladas en una sola pendientes de fallo de primera instancia, así como un (1) proceso de ejecución de la sentencia proferida por la Corte Suprema de Justicia, Sala Civil, en la cual se declaró civilmente responsable al Club, por los daños generados, sentencia sobre la cual se interpuso una acción de tutela que fue seleccionada para revisión y en la actualidad se encuentra en estudio de la Corte Constitucional. En cuanto a la jurisdicción administrativa actualmente cursan dos (2) demandas acumuladas en una sola, con sentencia de primera instancia condenando al Club en abstracto sobre la cual cursa la apelación correspondiente.

Así mismo, continúan en trámite ante la jurisdicción laboral trece (13) procesos. De ellos, diez (10) corresponden a demandas presentadas por ex concesionarios de la sala de belleza y masajes, uno (1) de un excontratista de deportes y dos (2) de exempleados.

En cuanto a la Jurisdicción Ordinaria tenemos los siguientes procesos:

- Tres (3) procesos como consecuencia del fallecimiento de un huésped, uno de ellos con sentencia de primera instancia en contra del Club, el cual fue oportunamente apelado.
- Un (1) proceso declarativo verbal de mayor cuantía, para la asignación de una acción.
- Dos (2) procesos de impugnación de actas, el primero de los cuales fue fallado en contra de los intereses del Club y en la actualidad se encuentra en revisión por parte de la Corte Constitucional, el segundo fue fallado a favor del Club en primera instancia y se encuentra pendiente de fallo en segunda instancia.

No quisiera finalizar este informe sin expresar nuevamente, en nombre de la Junta Directiva, nuestro agradecimiento por el esfuerzo individual y colectivo de todos y cada uno de los socios. De igual manera destaco el apoyo de nuestro grupo de colaboradores y sus familias, que han sido parte activa de todo el proceso de transformación y reactivación.

Este año nos demuestra una vez más, que, aunque los cambios no siempre son fáciles, es el trabajo en equipo lo que impulsa a la comunidad del Club El Nogal a seguir alcanzando cada meta y a continuar siendo un ejemplo de servicio, de excelencia, y de solidaridad.

La situación de salud pública no ha finalizado, pero en la unidad, la solidaridad y el compromiso con los protocolos de bioseguridad están las claves para que El Club El Nogal siga siendo el lugar de elección de sus socios para compartir y disfrutar de nuevas experiencias y servicios.

Gracias a todos,

**Rafael Blanco Alviar**  
Presidente

# MACROECONÓMICO

EL 2021 HA SIDO DE ALTIBAJOS MACROECONÓMICOS TANTO A NIVEL GLOBAL COMO LOCAL. DURANTE EL PRIMER SEMESTRE SE PRESENTARON REVISIONES ALCISTAS EN CRECIMIENTO DEL PIB-REAL EN LOS ESTADOS UNIDOS, ELEVÁNDOSE DE 5.5% AL 7.5% PARA 2021. ELLO SE REFLEJÓ EN ALZAS DE PRECIOS DE *COMMODITIES* MINEROS (COBRE, ESTAÑO, ACERO) Y ENERGÉTICOS (LLEVANDO EL PETRÓLEO A LOS US\$75/BARRIL Y EL CARBÓN SUPERANDO US\$90/TONELADA).

La combinación de problemas de oferta en cadenas productivas y carencia de insumos produjeron una "re-flación" con lecturas de 5% anual y una inflación subyacente arriba del 2% para finales de 2021.

## Crecimiento económico, más alto de lo previsto

El DANE dio a conocer los resultados de los indicadores líderes de los sectores de industria y comercio, así como el indicador de Seguimiento a la Economía (ISE), hacia el mes de noviembre de 2021, los resultados reflejan una consolidación de la recuperación.

Por su parte, el comercio y el turismo interno (que impulsa los servicios de alojamiento y restaurantes) fueron el principal motor del crecimiento en el mes de diciembre 2021 que también contó con el día sin IVA.

## La inflación sigue preocupando

Uno de los datos que mayor relevancia cobró al cierre de 2021 fue el de la inflación. La variación mensual del IPC en diciembre de 2021 fue de 0.73%, contrastando con el 0.38% del año inmediatamente anterior. La variación anual es de 5.62% superando el rango de meta del Banco Central.

Tal como se venía observando a lo largo del año, la división de alimentos y bebidas no alcohólicas fue la de mayor crecimiento, con un 17.23% contribuyendo con 2.73% a la variación total de los precios. Así mismo, las subclases que más contribuyeron a la variación total del año fueron: carne de res y derivados (33.03%), comidas en establecimiento de servicio (9.93%) y carne de aves (26.35%).



5.62%  
VARIACIÓN ANUAL



Debido a las proyecciones de inflación para los primeros meses del año 2022 que han realizado algunos analistas internacionales, la junta directiva del Banco de la República decidió incrementar en 100 puntos básicos su tasa de intervención, llevándola a 4%.

Existen al menos tres factores que preocupan respecto de la solidez de la recuperación económica del período 2022-2026: i) la alta dependencia exportadora de los *commodities* energéticos (cercana al 50% de nuestra canasta); ii) el elevado nivel de desempleo (14%) y su persistencia; y iii) las limitadas capacidades para aplicar políticas fiscales y monetarias contra-cíclicas.

### El desempleo continúa recuperándose, aunque sigue en deuda

La tasa de desempleo publicada por el DANE confirmó que para el año 2021, fue de 13.7% lo cual representó una disminución de 2.2% frente al año 2020 15.9%. Si bien la economía muestra importantes señales de crecimiento no lo hace en la misma proporción en materia de empleo; se prevé que la tasa de desempleo siga esta senda y que el promedio para el año 2022 se ubique en el rango de 11.5% - 12%.

Tras el anuncio de que el salario mínimo para el año 2022 se incrementara en 10.07%, son varios los análisis que han surgido en torno al efecto de esta cifra en la economía. Uno de los efectos más directos que se ha señalado es sobre la eliminación de empleos formales, y por consiguiente, el aumento en la informalidad.

La Asociación Hotelera y Turística de Colombia (Cotelco) pronosticó que la ocupación de 2022 se elevaría a 55,14%, llegando a niveles cercanos de 2019, año en el que la ocupación se ubicó en 56,96%. Las cifras de este y el próximo año representarían una recuperación de más de 20%, teniendo en cuenta que la ocupación hotelera en 2020 fue de 21,18%, la cifra más baja que muestra el estudio que se realiza desde 1988.

### El peso inicia con pérdidas

La tasa representativa del mercado estuvo marcada por una alta volatilidad. Algunas de las situaciones más relevantes: la rebaja en la calificación crediticia por Standard & Poor's, la inestabilidad social generada por las manifestaciones del segundo trimestre que resultaron en el final de la propuesta de reforma tributaria, el posterior retiro de grado de inversión crediticio por parte de la calificadora Fitch, el temor de los mercados internacionales por los picos de contagio de Covid-19 y la aparición de nuevas variantes del virus.

Se estima que para el 2022 la tasa de cambio seguirá teniendo un componente alto de volatilidad derivado de: la incertidumbre mundial por la evolución del Covid-19, el endurecimiento de la política monetaria de Estados Unidos que ha anunciado incrementos en su tasa de interés y sumado a la jornada electoral que tendrá el país en la primera mitad del año.

Para el 2022 se espera que los diferentes sectores puedan consolidarse completamente de la mano con una economía que muestre señales de favorable dinamismo.

# NUESTROS SOCIOS

EN EL AÑO 2021 EL CLUB RETOMÓ PAULATINAMENTE LA OPERACIÓN HABITUAL EN SUS SERVICIOS PRESENCIALES PARA BRINDAR LAS EXPERIENCIAS YA CONOCIDAS POR LOS SOCIOS Y SUS FAMILIAS. GRACIAS A SU CONFIANZA Y APOYO, SE TUVO UN INCREMENTO GRADUAL EN LA ASISTENCIA.

Uno de los aspectos más importantes fue la limitación de aforo establecida por el Gobierno Nacional para la prestación de los servicios durante todo el año 2021. Sin embargo, la activación del aforo al 100% en el mes de noviembre y el avance en el proceso de vacunación con la exigencia del carné, fueron esenciales para el regreso a las actividades presenciales.

## Movimiento de acciones

El 2021 será recordado en el Club no solo como el año en el que se asumieron los nuevos hábitos que modificó la pandemia, sino también como el año en el que se logró el crecimiento más significativo y sobresaliente de la comunidad de socios.

La adjudicación de 74 acciones, de las cuales fueron 50 familiares, 14 jurídicas, y 10 empresariales, logradas a partir de la definición de una estrategia comercial en la que todos ganan, ha sido significativa para el logro de importantes resultados para el Club, para los socios, para la comunidad y para la salud financiera de la Corporación. Cinco decisiones que han puesto a prueba la capacidad y credibilidad de "nuestro Club" que se sigue construyendo día a día:

## 01

Diferido sin intereses del valor del traspaso hasta por 10 meses, permitiendo el uso y disfrute de las instalaciones del Club, desde el primer pago.

## 02

Destinar 30 acciones de valor propiedad del Club por un valor especial de \$50 millones para que los hijos de los socios de acciones naturales y jurídicas entre los 25 y 30 años tuvieran la oportunidad de adquirir un derecho en el Club, permitiendo que las nuevas generaciones de socios sigan haciendo parte del Club, preservando la tradición y beneficios de los que han disfrutado desde su grupo familiar. Se adjudicaron 29 acciones.

## Estado de las acciones

	2019	2020	2021
Activas	2.347	2.299	2.349
Ausentes	77	93	96
Bloqueadas	11	17	3
Propiedad del Club	64	87	60
Destituidas	22	25	13
<b>Total</b>	<b>2.521</b>	<b>2.521</b>	<b>2.521</b>

## 03

La disminución en las tarifas de hasta un 50% en las diferentes figuras aplicables a las acciones como conversión y cesión, facilitando a las empresas y familias la transformación de sus acciones debido a los nuevos retos económicos y empresariales.

## 04

La exoneración de tres cuotas de sostenimiento para los socios que presenten nuevos integrantes de la comunidad, ha impulsado el voz a voz entre los socios interesados en que sus familiares y amigos tengan el privilegio de convertirse en socios del Club.

## 05

El beneficio creado para quienes en los últimos años fueron beneficiarios de acciones empresariales, quienes conocieron los servicios del Club y que tuvieron la oportunidad de convertirse en socios, disfrutando de un descuento importante.

### Edades de los socios y beneficiarios

EDAD	2019	2020	2021
0 a 10 años	481	361	398
11 a 17 años	487	473	454
18 a 30 años	1.168	1.103	1.080
31 a 40 años	799	764	743
41 a 50 años	1.398	1.325	1.308
51 a 60 años	1.638	1.617	1.570
61 A 70 años	1.217	1.251	1.282
71 a 80 años	807	794	782
81 a 90 años	406	441	443
Más de 90 años	94	117	116
En proceso de verificación	33	66	19
<b>TOTAL</b>	<b>8.528</b>	<b>8.312</b>	<b>8.195</b>

	2019	2020	2021
Natural	1.228	1.219	1.253
Jurídica	359	353	344
Empresarial de 2	59	60	62
Empresarial de 3	76	74	75
Empresarial de 4	722	715	714
Fundadores	13	13	13
Propiedad del Club	64	87	60
<b>Total</b>	<b>2.521</b>	<b>2.521</b>	<b>2.521</b>

	2019	2020	2021
Natural	4.427	4.354	4.304
Jurídica	1.368	1.298	1.257
Empresarial de 2	98	95	99
Empresarial de 3	194	184	184
Empresarial de 4	2.390	2.335	2.304
Fundadores	51	46	47
Propiedad del Club	0	0	0
<b>Total</b>	<b>8.528</b>	<b>8.312</b>	<b>8.195</b>

### Tipo de acción



# 04 NUESTROS RESULTADOS FINANCIEROS

LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS MUESTRAN UNA RUPTURA EN LA HISTORIA ECONÓMICA. TENIENDO EN CUENTA CICLOS ECONÓMICOS Y TENDENCIAS QUE SE FORTALECEN O SE REVIERTEN A CRISIS TRANSITORIAS EN EL MUNDO, EL RETO EN EL 2021 FUE ADAPTARSE A UNA NUEVA REALIDAD Y A UN MERCADO QUE CAMBIÓ.

Es así como al interior del Club se continuó con los nuevos servicios establecidos en 2020 como son: La Taberna Express y Nogal Delivery. Así mismo, de manera gradual se da apertura a la presencialidad de los diferentes restaurantes con propuestas actuales y prestación de todos los servicios dirigidos a los socios, respetando el control de aforo y medidas de bioseguridad decretadas por el Gobierno Nacional y local.

A continuación, un panorama de las cifras durante el año 2021:

- Los ingresos operacionales finalizan en \$22.708 millones de pesos que, al ser sumados con el valor de las cuotas de sostenimiento, arroja la suma de \$50.285 millones. Esto más los ingresos por venta y cesión de derechos por \$7.302 nos da un total de ingresos para el año 2021 por \$57.587 millones que frente al presupuesto por \$55.820 millones de pesos corresponde a una ejecución del 103%. Un crecimiento del 43% respecto al año anterior.
- El total de gastos operacionales ascendió a \$42.603 millones presentando un aumento del 44% frente a 2020 que cerró en \$29.667 millones. Los gastos de ventas para el año 2021 finalizan en \$24.933 millones, con un crecimiento frente al año anterior por \$7.701 millones equivalentes al 45%. Este aumento se refleja principalmente en rubros como: gastos de personal (\$3.779 millones), servicios (\$1.757 millones), suministros (\$580 millones), equipo de operación (\$238 millones), impuestos (\$158 millones), uniformes (\$296 millones), elementos de aseo (\$145 millones), entre otros.
- En cuanto a los gastos de administración, que ascendieron a \$17.670 millones, presentaron un aumento del 42% frente al año anterior que cerró en \$12.435 millones de pesos, valor que equivale a \$5.234 millones. Dentro de los rubros más representativos, encontramos: gastos de personal (\$2.602 millones), mantenimiento y reparaciones (\$774 millones), diversos (\$847 millones), servicios (\$447 millones), impuestos (\$86 millones), entre otros.

## ESTADO DE RESULTADOS A 31 DE DICIEMBRE

\$ millones de pesos	2021	Presupuesto	2020
Total ingresos	57.587	55.820	40.270
Total egresos operacionales	54.181	52.216	36.293
Resultados de actividades de la operación	3.406	3.603	3.977
<b>Total ingresos (egresos) no operacionales-neto</b>	<b>152</b>	<b>(406)</b>	<b>15</b>
Exceso de ingresos sobre egresos antes de depreciación	3.558	3.196	3.992
Beneficio (déficit) neto antes de impuestos	342	(329)	480
Gasto Impuesto de renta	276	574	426
<b>Beneficio (déficit) neto</b>	<b>66</b>	<b>(904)</b>	<b>54</b>

- Los ingresos por cesiones, traspasos y conversión de acciones fueron de valor de \$3.239 millones. Adicionalmente, los ingresos generados por la adjudicación de acciones tuvieron un resultado de \$4.063 millones para un total de \$7.302 millones, un incremento frente al año inmediatamente anterior del 190%.
- Para finalizar, los ingresos y gastos no operacionales dan como resultado un ingreso neto por \$152 millones que corresponde a un aumento de más del 100% con relación al año anterior. Es importante resaltar que en el año 2021 se registró un ingreso importante resultado del auxilio del gobierno nacional del programa PAEF.
- En consecuencia de las variaciones mencionadas en los párrafos anteriores y luego de restar las depreciaciones del período, pasaron de un beneficio de \$480 millones en el año 2020 a un beneficio de \$342 millones antes de impuestos.

Sobre el Estado de Situación Financiera se destaca un crecimiento en los activos corrientes del 52% frente al año anterior. Dentro de los rubros significativos encontramos el efectivo y equivalentes de efectivo con un incremento del 37%, resultado de la estrategia de

eficiencia en costos y gastos, y la efectiva gestión de comercialización de derechos. Es importante resaltar que uno de los objetivos era el fortalecimiento de la caja para el correcto desarrollo del plan de inversión del año 2022. Otra cuenta que presentó un dinamismo importante es la cuenta de deudores comerciales, gracias a las alternativas de pago ofrecidas a los nuevos socios para la adquisición de derechos.

En cuanto a la cuenta de propiedad planta y equipo representa el 74.05% del total de activos. El valor al cierre es de \$81.155 millones.

El pasivo corriente está representado principalmente por las cuentas por pagar a proveedores y acreedores que representa el 49.27% del total de los pasivos. Este presenta un crecimiento del 65% equivalente a \$7.809 millones respecto al año 2020.

### **Acontecimientos ocurridos después del ejercicio con posterioridad al 31 de diciembre de 2021**

En el primer bimestre del año no se tienen medidas restrictivas ni de confinamiento. Se evidencia una reactivación y regreso a la normalidad en general.

# SATISFACCIÓN DE NUESTROS SOCIOS

EL AÑO 2021 FUE UN PERÍODO DE GRANDES RETOS. ADAPTARSE DE NUEVO A LA PRESENCIALIDAD ES QUIZÁ UNO DE LOS FACTORES QUE MAYOR INFLUENCIA TUVO EN TODOS LOS SECTORES. POR ESTA RAZÓN, PROMOVER LA CONFIANZA Y SEGURIDAD FUE ESENCIAL PARA EL REGRESO DE LOS SOCIOS AL CLUB.

El conocimiento de la comunidad de socios, entender y analizar sus hábitos de consumo, intereses o preferencias fueron esenciales para prestar un servicio acorde con los estándares previos a la pandemia, sin desconocer las medidas de protección como el tapaboca, las caretas o acrílicos, en el relacionamiento entre socios y empleados.

## Sistema de PQRS

Se recibieron 556 comunicaciones entre peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones sobre los productos y servicios prestados, un 45% más que en el año 2020 en donde se recibieron 383, retomando el nivel de contacto que los socios realizan con el Club.

De las comunicaciones recibidas, 219 fueron para expresar quejas, 166 para sugerencias y 171 felicitaciones. De igual forma, se implementaron las opciones de QR Code y comentarios a través de las encuestas de satisfacción, recopilando así varias oportunidades de mejora y un incremento destacable en reconocimientos a los colaboradores.

Con base en las PQRS recibidas iniciaron planes de mejora y acciones correctivas y preventivas, aplicando los cambios necesarios en productos o servicios.



Fuente: sistema Seven a 31 de diciembre de 2021

	Alimentos y bebidas	Bienestar y Belleza	Delivery (La Bodega y Taberna Express)	Deportes	Alojamiento
Felicitación	129	32	-	4	-
Sugerencia	82	31	3	26	-
Queja	75	42	7	24	2



## Satisfacción

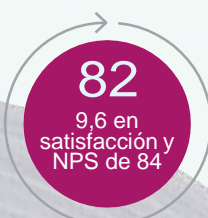
Se retomó la medición de satisfacción mediante encuestas digitales en todos los ambientes. En total los socios diligenciaron 1.805 encuestas con una calificación de satisfacción total Club de 9,5 y un índice de recomendación neto (NPS por sus siglas en inglés) de 94.

Fuente: sistema Seven a 31 de diciembre de 2021

### Alimentos y bebidas



### Deportes



### Bienestar y Belleza



### La Bodega Nogal Delicatessen



### Eventos



Tecnología	Ingeniería	Seguridad	Servicios Generales	Otros	Total
1	-	-	-	5	171
6	2	3	-	13	166
24	1	12	.	32	219



# GENERANDO ESPACIOS, SERVICIOS Y EXPERIENCIAS BIOSEGURAS

CON LA EXPECTATIVA DE RETORNAR A LA PRESENCIALIDAD CON AFORO CONTROLADO DURANTE LOS PRIMEROS MESES DEL AÑO Y DE BRINDARLE A LOS SOCIOS LA POSIBILIDAD DE VOLVER A LAS INSTALACIONES DEL CLUB, TODO EL GRUPO DE COLABORADORES DESARROLLÓ SUS ACTIVIDADES EN EL MARCO DE UN PLAN DE BIOSEGURIDAD QUE CONTEMPLÓ:

01

Reserva obligatoria para ingresar al Club

02

Encuesta de salud para socios, colaboradores y visitantes al Club

03

Uso permanente de tapaboca en todos los ambientes

Además de estas pautas de obligatorio cumplimiento, el Club reforzó campañas de sensibilización permanente respecto al distanciamiento social, uso de tapaboca, lavado de manos y desinfección constante de los espacios.

En cumplimiento de las disposiciones de la Alcaldía Mayor y del Ministerio Salud, desde el mes de noviembre se retomó el aforo del 100%, de acuerdo con los resultados obtenidos en el Índice de Resiliencia Epidemiológico Municipal IREM para la ciudad de Bogotá. Desde ese momento, la reserva de servicios se mantuvo únicamente para las áreas deportivas, de bienestar y belleza, y lavado de autos. De igual manera, el Club exigió el carné o certificado digital de vacunación a todos los socios, invitados y colaboradores que ingresaban a las instalaciones.

**¡SOMOS UNA COMUNIDAD UNIDA QUE CUIDA A TODOS SUS SOCIOS, SUS FAMILIAS E INVITADOS!**

Puntos de desinfección en todas las entradas y espacios de circulación

Exigencia del carné o certificado digital de vacunación

Dotación diaria de tapabocas a empleados

Dotación a personal específico con trajes antifluidos

Refuerzo en señalización indicando aforos y distanciamiento social

ACCIONES ADICIONALES QUE PROTEGEN:

## ASISTENCIAS AL CLUB DURANTE 2021

Fuente: sistema Seven a 31 de diciembre de 2021



# INNOVANDO PARA BRINDAR EL MEJOR SERVICIO

A LO LARGO DE 2021 BUSCAMOS OFRECER UNA GRAN VARIEDAD DE SERVICIOS Y LAS MEJORES EXPERIENCIAS PARA INCENTIVAR EL RETORNO DE LOS SOCIOS A LAS INSTALACIONES.

## LOS “SABORES DEL NOGAL”

Innovación Gastronómica es una de las áreas que más ha impactado positivamente la vida de los socios. Con una gran variedad de preparaciones y experiencias, se convirtió en parte fundamental para el desarrollo y transformación del Club.

Los servicios no presenciales como La Taberna Express y Nogal Delivery continuaron consolidándose para acompañar a los socios con la oferta “Sabores del Nogal” en la comodidad de su casa y con el cumplimiento de todos los controles de inocuidad, generando confianza y tranquilidad en cada entrega.

## ¡Reencuentro, nuevas experiencias y buena mesa!

- “Tardes de tapeo” en el Restaurante El Nogal con show de flamenco en vivo.
- Nueva carta “Fusión saludable”: ¡nutrición con más de mil combinaciones! cocina vegetariana, vegana o flexitariana.
- “Playa Bar”, primer rooftop del Club para disfrutar los fines de semana.
- Nuevo perfil de taza de café.
- “Oktoberfest” durante dos fines de semana en El Palco Sports Bar.

3.663 ● Empanadas típicas

1.561 ● Pollo a la parrilla

1.467 ● Milhoja

1.202 ● Sopa de tortilla mexicana

1.084 ● Tres leches

1.070 ● Baby beef 200g

1.020 ● Nogal Premium Burger

LOS  
PREFERIDOS  
DE TABERNA  
EXPRESS



## Ventas totales 2021

La Taberna Express:

**\$1.054.092.615**

Nogal Delivery:

**\$1.329.845**

(incluye Café París Express)

El Club cuenta con 21 cartas y 1.501 creaciones gastronómicas que combinan tendencias italianas, asiáticas, parrillas, y mucho más.

01

Se presentaron cerca de 150 nuevas propuestas.

02

En diciembre La Taberna Express

03

acompañó a los socios con una carta navideña típica en sus hogares.

04

Las cartas de

restaurantes y cafeterías son consultadas por los socios en forma virtual mediante códigos QR y sitio web del Club.

## ADAPTANDO Y CREANDO ESPACIOS PARA SU BIENESTAR

Con el apoyo de las diferentes áreas, se lograron mejoras que permiten a los socios tener mayor facilidad en sus actividades diarias.

- Transformación de anfitriones telefónicos de la Central de Reservas y conmutador.
- Nueva oficina virtual de socios que facilita y permite el trámite no presencial de algunas solicitudes como: extractos, certificaciones, actualización de datos, gestión de canjes o convenios con otros clubes, entre otros trámites.

### Zona de co-working: 13 espacios de conectividad

Teniendo en cuenta que la red fija de teléfonos de las cabinas en la zona empresarial no era utilizada hace varios años, el Club realizó un aprovechamiento de este espacio para los socios que necesitaran atender sus compromisos virtuales o hacer uso de su computador. La adecuación se hizo en diciembre de 2021 y los espacios entraron en funcionamiento en enero de 2022.

### Nueva zona de bicicletas

Para ofrecer a los socios espacios amigables con el medio ambiente, se adecuó una zona ya existente en el primer piso de los parqueaderos con los elementos necesarios para parqueo y carga de 24 bicicletas y 11 *scooters*.

### Renovándonos físicamente para generar:

- Zonas de trabajo cómodas y tranquilas
- Espacios con conectividad
- Espacios amigables con el medio ambiente
- Apoyo a la movilidad verde



## ACOMPAÑANDO A LOS SOCIOS EN SU CRECIMIENTO EMPRESARIAL

Con miras al desarrollo empresarial de los socios, se transformó el tradicional Networking Empresarial en tres diferentes iniciativas que permitieron generar nuevas formas de conexión para los socios.

1

### Nuevo programa “(A) la N - Socios que trascienden”

Un nuevo espacio donde los socios comparten sus experiencias y casos de éxito empresarial.

2

### Charlas mensuales sobre tendencias tecnológicas “Café con TIC Go”

Una nueva forma de actualizar a los socios en nuevas tecnologías y su aplicación empresarial, creando una cultura digital.

3

### Nueva red digital de *networking* “Nogal Conecta”

Plataforma que permite interacciones más cercanas y directas entre los socios, formando una comunidad virtual.

## NUEVOS EQUIPOS EN LA ZONA EMPRESARIAL

El Club ofreció soluciones integrales para eventos presenciales, virtuales o híbridos que permitieron a los socios conectarse de una manera interactiva y segura.

A partir del mes de agosto, se renovó la tecnología de los salones de la zona empresarial y se transformó el equipo de técnicos electrónicos para realizar un acompañamiento y asesoría permanente a los socios interesados en hacer uso de esta nueva tecnología.

### ALGUNOS DE LOS NUEVOS EQUIPOS:

Pantallas led  
85" 4K smart  
TV

Sistema  
de comando por  
voz

Sonido  
integrado de  
alta fidelidad

Conectores  
HDMI  
inalámbricos

Sabías que...

59

Eventos híbridos se realizaron durante 2021

## ADAPTÁNDONOS PARA SEGUIR ACOMPAÑANDO SUS EVENTOS

La nueva tecnología ha sido la mejor aliada para el desarrollo de grandes eventos durante el año. Continuamos trabajando desde el área de Eventos y *Catering* para combinar los escenarios físicos y digitales en busca de una experiencia acorde con las necesidades de los socios.

Herramientas especializadas para transmisiones de eventos en vivo, comandos por voz, sets de grabación, plataformas de interacción, soluciones IP y el apoyo de un grupo técnico personalizado, han sido muy importantes para el desarrollo exitoso de los encuentros sociales y empresariales.

2.716

Eventos empresariales fueron planeados y ejecutados, entre reuniones de trabajo y eventos empresariales.

## LA CULTURA UNIENDO A LA FAMILIA NOGAL

Desde el área Cultural se vivió una transformación importante luego de llevar un gran número de actividades a la casa de los socios. Poco a poco se buscó recuperar la presencialidad con eventos híbridos para seguir uniendo a la familia Nogal.

Todo esto fue posible gracias al apoyo del Comité Cultural, integrado por miembros de Junta Directiva y socios, quienes con sus aportes e iniciativas dedicaron tiempo y esfuerzos para fortalecer la programación cultural del Club en beneficio de toda la comunidad.

“La cultura nos une” trascendió a escenarios híbridos. El Grupo de Teatro de socios inició en el mes de diciembre una serie de cortometrajes llamados “Pequeñas historias, grandes personas” para conectar con otros socios a través de un nuevo formato donde se narra la cotidianidad del Club, exaltando los valores y buscando propiciar una conciencia colectiva.

## ¡NOS RENOVAMOS!

### UNA NUEVA ALIANZA FINANCIERA PARA BENEFICIO DE LOS SOCIOS

A finales de 2020 el Club inició la búsqueda de una entidad financiera que ofreciera a los socios nuevos y mejores beneficios, dado que la antigua entidad Itaú manifestó no continuar con el vínculo comercial por la transformación de su modelo de negocio.

Luego de un largo y detallado proceso de análisis entre diferentes entidades, hacia el mes de julio de 2021 la Junta Directiva tomó la decisión de elegir a BBVA como el nuevo aliado financiero.

Entre los nuevos beneficios obtenidos está la compra de cartera sobre la deuda a 30 de septiembre en el banco Itaú con una tasa de 0.6% NMV (nominal mes vencido), tasa preferencial para la nueva tarjeta desmaterializada alianza BBVA-Club El Nogal correspondiente al 1.35% NMV (nominal mes vencido) respecto del 1.4% de la tarjeta anterior, acompañamiento VIP con el programa *Wealth Management* (gestión de patrimonio), así como pago de impuestos y servicios públicos por medio de la app.

**NOS  
RENOVAMOS  
CLUB EL NOGAL  
+BBVA**

#### Sabías que...

La nueva oficina del Club ubicada en el piso 1 tuvo un diseño basado en las mejores sucursales de países como España y México y fue adecuada rápidamente buscando siempre comodidad y exclusividad.

Comunicación de la nueva alianza para dar a conocer entre los socios los aspectos relevantes acerca de este nuevo beneficio.

01

Creación de link de pago y acceso directo virtual a partir del mes de noviembre para facilitar a los socios el pago seguro de su tarjeta.

02

Diseño de extracto exclusivo para la tarjeta alianza Club El Nogal con el fin de brindar información clara, transparente y oportuna de los consumos realizados.

03

Actualización de la información de los socios para enviar los extractos y demás comunicaciones de forma oportuna.

04

## CUIDANDO LA SALUD FÍSICA Y MENTAL DESDE EL DEPORTE

La cultura deportiva es uno de los aspectos de mayor importancia para la comunidad del Club. Con el acompañamiento del Comité de Deportes se desarrollaron diferentes programas orientados a motivar la práctica del deporte en los socios.

### Proyecto destacado "Años dorados"

Gracias al apoyo del Comité de Deportes se diseñó y puso en marcha el programa de bienestar "Años dorados" que tiene como objetivo mejorar la condición física y emocional de los socios mayores de 60 años.

Este nuevo programa incluye valoración de médico deportólogo y clases de gimnasia acuática, estimulación cognitiva, charlas nutricionales y psicológicas, entre otras.





# LO MÁS DESTACADO DE 2021

ASÍ RECOBRAMOS NUESTRA OPERACIÓN DURANTE ESTE AÑO. BREVE LÍNEA DE TIEMPO

14

Cuarentena  
obligatoria  
por fines de  
semana

01

Bienvenida  
a nuestros  
socios

15

Regreso  
al horario  
habitual  
del Club

19

Día del  
hombre

28

Paro Nacional.  
Cierre  
anticipado  
instalaciones

21

Inicio de  
vacaciones  
recreativas  
para niños

ENERO

FEBRERO

08

Día de  
la  
mujer

06

Asamblea  
de Socios

28

Celebración  
día de la  
Madre

15

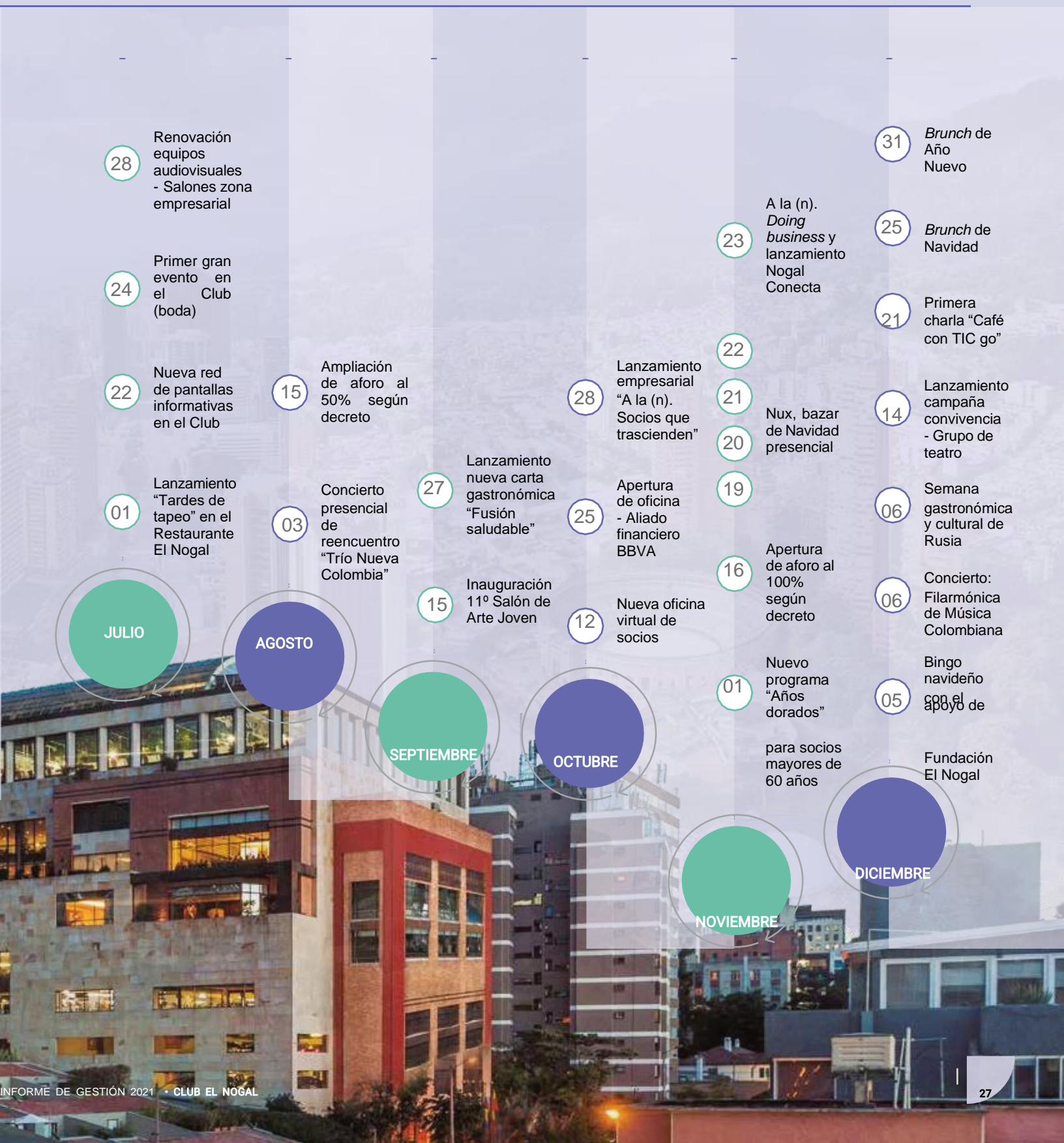
Regreso  
clases  
presenciales  
en el  
gimnasio

MARZO

ABRIL

MAYO

JUNIO



28

Renovación equipos audiovisuales - Salones zona empresarial

24

Primer gran evento en el Club (boda)

22

Nueva red de pantallas informativas en el Club

01

Lanzamiento "Tardes de tapeo" en el Restaurante El Nogal

JULIO

15

Ampliación de aforo al 50% según decreto

03

Concierto presencial de reencuentro "Trío Nueva Colombia"

AGOSTO

27

Lanzamiento nueva carta gastronómica "Fusión saludable"

15

Inauguración 11º Salón de Arte Joven

SEPTIEMBRE

28

Lanzamiento empresarial "A la (n). Socios que trascienden"

25

Apertura de oficina - Aliado financiero BBVA

12

Nueva oficina virtual de socios

OCTUBRE

23

A la (n). *Doing business* y lanzamiento Nogal Conecta

22

21

20

Nux, bazar de Navidad presencial

19

16

Apertura de aforo al 100% según decreto

01

Nuevo programa "Años dorados"

para socios mayores de 60 años

NOVIEMBRE

31

Brunch de Año Nuevo

25

Brunch de Navidad

21

Primera charla "Café con TIC go"

14

Lanzamiento campaña convivencia - Grupo de teatro

06

Semana gastronómica y cultural de Rusia

06

Concierto: Filarmónica de Música Colombiana

05

Bingo navideño con el apoyo de

Fundación El Nogal

DICIEMBRE



# NUESTROS RESULTADOS

## POR ÁREAS

### 1. INNOVACIÓN GASTRONÓMICA Y SERVICIO

El Club trabajó en el diseño de nuevas experiencias gastronómicas con el objetivo de atraer una vez más la mayor cantidad posible de socios a las instalaciones, siempre respaldados por una estrategia de bioseguridad estructurada e implementada por todo el equipo administrativo.

De esta forma, aplicamos las siguientes acciones:

- Recolectar información para conocer las preferencias gastronómicas de los socios (*focus group*).
- Llamadas pos servicio a socios para conocer sus experiencias con las nuevas propuestas: Playa bar y Tardes de tapeo.
- Actualización del sitio web para pedidos de La Taberna Express y Nogal Delivery

#### Resultados positivos en 2021

- Se posiciona la “Playa bar” como una de las experiencias con mayor interés por parte de los socios.
- Las “Tardes de tapeo” lograron atraer a nuevos socios al Restaurante El Nogal.
- Se activaron las catas de vinos y licores.
- La Taberna Express se mantiene como uno de los servicios más importantes para los socios.
- Aumento en el consumo de vinos en los diferentes restaurantes.

#### Sabías que contamos con:

- 6 restaurantes
- 4 cafeterías
- 1 restaurante móvil

PROYECTOS DE MAYOR IMPACTO



Metodología de ingeniería de alimentos para el control de costos y gastos actualizados

01

02

Lanzamiento de nueva carta "Fusión saludable"

03

Nuevo programa "Tardes de tapeo" en el Restaurante El Nogal

04

Refuerzo de "Playa bar" en el Restaurante La Terraza

05

Activación al 100% de las cartas de La Taberna y La Terraza con código QR

06

Ampliación de horarios de servicio en restaurantes para asistencia de socios

07

Laboratorios con proveedores para productos emblemáticos: empanadas El Nogal y panes típicos

## Innovando para nuestros socios

Con el objetivo de reactivar al 100% todos los servicios del Club y gracias a un mejor análisis de gustos y expectativas, se crearon especialidades adicionales a la carta para celebraciones especiales como el Día de la Madre y el Día del Padre, así como el Oktoberfest en El Palco Sports Bar. También se realizaron especiales gastronómicos en La Taberna Express y se desarrolló una semana gastronómica rusa en el Restaurante El Nogal con una cena de gala para la clausura.

### NUESTRAS ESTRATEGIAS

Implementación y control estricto en normas de bioseguridad

Modificación del código de vestuario en el restaurante principal (formal casual).

Ampliación de la oferta gastronómica del Restaurante El Nogal con las "Tardes de tapeo"

Incluir nuevas referencias de cervezas en el Oktoberfest

En "Playa bar" nueva oferta de coctelería y aprovechamiento de show de *flair*

Reactivación de la oferta "Se sirve doble en el Bar Inglés"



## 2. LA CULTURA NOS UNE

El objetivo principal del Comité Cultural fue el de seguir uniendo a la familia Nogal bajo la premisa “La cultura nos une”, trascendiendo a la planeación y ejecución de actividades de manera presencial y virtual.

Durante el primer semestre del año la agenda de programación fue virtual, pero a partir del segundo semestre el área Cultural inició eventos híbridos y transmisión simultánea en el Fórum Atenas.

### ACTIVIDADES DE MAYOR IMPACTO:

02

**(A) la N - Doing business:** buscando mejorar la experiencia del tradicional *Networking*, se realizó este evento que busca generar espacios empresariales para los socios del Club. Este evento contó con la participación de ocho *speakers* especialistas en tecnología digital. 170 personas presenciales y 900 conectadas vía *streaming* asistieron a este evento.

01

**11° Salón de Arte Joven:** la tradicional exhibición convocó 374 jóvenes artistas colombianos de los cuales 28 fueron preseleccionados. El primer puesto fue para Didier Jován Bedoya con la obra “Anónimos” y el segundo lugar para Alejandro Bernal Fonseca con la obra “Acacias Sur, de una casa es una cosa y otra casa es otra cosa”. Dichas obras pasaron a formar parte del patrimonio artístico del Club y están exhibidas actualmente en el piso 9.

### Asistencia eventos “La cultura nos une”

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
677	2.430	2.276	1.548	1.734	1.740

Fuente: registros del área Cultural a 31 de diciembre de 2021

TE  
CONTAMOS  
QUE...

03

**Nux de Navidad:** después de dos años y con los consecutivos cambios para realización de grandes eventos, se logró llevar a cabo con gran alegría el evento más esperado por socios e invitados, el Nux, bazar de Navidad. Fueron cuatro días para vivir el Club, acompañado de emprendedores, música y los sabores del Nogal en tres pisos diferentes. 14.388 personas asistieron y disfrutaron de esta feria.

Uno de los talleres virtuales con mayor acogida es el de Carlos Guerrero condibujo y pintura.

La Escuela de Cocina recibió nuevamente a los socios para disfrutar de una experiencia de aprendizaje alrededor de la buena mesa.

04

**Galería El Nogal:** en el mes de abril la galería recibió las obras realizadas por varios socios del Club, algunos de ellos exhibiendo por primera vez, resultado de los talleres de dibujo y pintura que han venido realizando de manera virtual.

05

**Conciertos:** el año inició con el acostumbrado concierto conmemorativo "Homenaje a la vida" de forma virtual. Posteriormente para el mes de agosto, se realizó el primer concierto presencial de reencuentro con el "Trío nueva Colombia" y cerrando el año la presentación de la Orquesta Filarmónica de Música Colombiana con una magnífica asistencia por parte de los socios.

TOTAL  
**22.607**

JULIO  
**2.095**

AGOSTO  
**2.198**

SEPTIEMBRE  
**2.228**

OCTUBRE  
**2.630**

NOVIEMBRE  
**1.865\***

DICIEMBRE  
**1.186**

\* No incluye Nux de Navidad

### 3. SALUD FÍSICA Y DEPORTES PARA NUESTROS SOCIOS

El cuidado de la salud de los socios ha sido uno de los pilares para el Club. Con esfuerzo, planeación, determinación y enfoque, el equipo del área junto con el Comité de Deportes, formularon y desarrollaron un plan de acción bioseguro que permitió el retorno a la presencialidad.

El uso permanente del tapaboca, especialmente durante el ejercitamiento deportivo, ha sido aspecto de especial importancia para el Club, razón por la cual el grupo de instructores y equipo administrativo ha venido realizado un acompañamiento a este tema. Durante el año se compartieron cinco campañas de sensibilización para el cumplimiento de esta norma que tiene como finalidad el cuidado y salud de socios y colaboradores.

Las clases grupales iniciaron de manera híbrida para retomar la asistencia y procurar un ambiente controlado con todas las condiciones de salud y bienestar requeridas. Esto permitió mantener un constante contacto con los socios para que luego, con una supervisión diaria y efectiva de los protocolos de bioseguridad, se lograra la reactivación paulatina. El acompañamiento y supervisión de los entrenadores en los diferentes torneos y actividades fue muy importante para lograr este objetivo.

¡Felicitaciones a los niños, quienes con su ejemplo nos enseñaron a usar el tapaboca adecuadamente durante su permanencia en el Club!

#### Internamente realizamos...

**Torneo de madrugadores de squash:** realizado del 16 al 18 de febrero con una participación de 8 socios.

#### Nuestros socios llevaron el nombre del Club El Nogal

Torneo Interclubes de Bolos Club Pueblo Viejo: en el mes de octubre se retomó la participación en torneos externos con la inscripción de 4 socios en este torneo de mayores.

I Circuito Squash Open 2021: participación de 23 socios en este torneo deportivo emblemático.

Campeonato Nacional Interclubes de Natación: se tuvo la participación de una de las mejores nadadoras del Club.

Válida Nacional de Squash y Selectivo Juvenil Chile 2022: el torneo tuvo lugar en la ciudad de Bucaramanga y contó con la participación de 3 socios, quienes realizaron una excelente representación.

**Torneo relámpago de squash** (categorías primera y segunda): fue el primer torneo realizado entre las categorías avanzadas, del 29 de junio al 1 de julio. Contó con la participación de 10 socios.

03

02

01





## ALGUNAS ACTIVIDADES A DESTACAR

**Torneo Ranking interno de squash:** realizado del 23 al 27 de agosto y posteriormente del 9 al 11 noviembre con la participación de 48 socios en ambos eventos.

**Circuito Squash Open:** se llevó a cabo en dos oportunidades, del 27 de septiembre al 2 de octubre, y del 22 al 27 de noviembre. Ambas fechas con una participación de 150 jugadores en total y por el Club El Nogal una participación de 42 y 26 jugadores, respectivamente.

04

05

06

07

Realización de clases grupales virtuales para socios

Alquiler de equipos para prueba y uso en el gimnasio

Reapertura gradual del gimnasio

Disposición de máquinas nuevas para uso y prueba. Se dispusieron 2 elípticas y 2 escaleras que actualmente se encuentran en este espacio

Reactivación del "Campode verano" que por primera vez fue dirigido y desarrollado en su totalidad por los mismos colaboradores

Reapertura de escuelas infantiles

Reactivación de escuelas de squash, natación y golf

Relanzamiento de la escuela infantil de fútbol y convocatoria para equipo de fútbol de adultos

El Club trabajó en la preparación del XV Torneo de Golf Aficionado por Parejas Club El Nogal que se realizó en febrero de 2022 en el Club Los Lagartos.

**Torneo Interno de Billar:** se realizó en el mes de noviembre con la participación de 16 billaristas.

**Torneo Internacional en la ciudad de Barranquilla y Centroamericano en San Juan de Puerto Rico:** celebrados ambos torneos en el mes de octubre y con la participación de uno de los socios más asiduos en natación.

**Sunshine League Championship Meet:** realizado en el mes de agosto en la ciudad de Orlando (Estados Unidos) con la participación de una de las nadadoras juveniles más destacadas y consagradas del Club.

**Torneo Chequeo Bogotano:** realizado en octubre con la representación de una de las nadadoras juveniles más destacadas y con logros excelentes en cada una de las modalidades en las que participó.



#### 4. EXPERIENCIAS DE BELLEZA Y RELAJACIÓN

Enfocados en generar experiencias únicas de bienestar para todos los socios y lograr el estricto cumplimiento de la normatividad establecida en bioseguridad, el área prestó sus servicios con una atención al detalle permanente y cercana por parte del grupo de colaboradores.

Al cierre del año, los ambientes de Sala de Belleza, Nogal Spa, Barbería, zonas húmedas y masajes, atendieron más de 93.093 servicios.

Gracias a labores como la desinfección diaria de las zonas húmedas (sauna y turco) durante el primer semestre del año, el cuidado diario de los socios con los protocolos de bioseguridad y la constante capacitación al equipo de colaboradores, se ofreció un servicio seguro.

2.107

cortes de cabello fueron realizados, y 10.026 peinados en Sala de Belleza

259

servicios de bienestar y belleza diariamente

3.310

rituales faciales y corporales en el Nogal Spa

#### 5. ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO TELEFÓNICO

Teniendo en cuenta que la reserva fue indispensable para ingresar al Club hasta noviembre, el equipo de Central de Reservas atendió todas las solicitudes de los socios a través del canal telefónico y presencial. Una de sus labores más importantes fue la de revisar la disponibilidad de servicios ofrecidos y recomendar actividades culturales, deportivas o nuevas ofertas gastronómicas.

Por lo anterior, el incremento de reservas telefónicas tuvo un aumento considerable, pasando de 75.797 llamadas en 2019 a 190.090 en 2021. Es decir, se registró un 150% de contactos adicionales.

TE  
CONTAMOS  
QUE...





## 6. ALOJAMIENTO CON TRANQUILIDAD Y SEGURIDAD

El área de Alojamiento fue el único espacio del Club que funcionó de manera continua, pese a los cierres por cuarentena. Este servicio atendió a los socios que buscaban una temporada de estadía segura y tranquila, así como algunos invitados de socios que visitaron el país durante esta época y por su condición de pasajeros en tránsito debieron guardar cuarentena, de acuerdo con los establecido por las autoridades.

Para ofrecer a los socios una permanencia segura al interior del Club, se adecuaron de manera temporal algunas habitaciones para prestar los servicios de masajes y barbería, dado que esta zona cuenta con mayor espacio y ventilación.

### SABÍAS QUE...

Se incrementó el número de reservas de huéspedes por canjes nacionales provenientes de diferentes ciudades del país.

Aún con la disminución del número de habitaciones vendidas en el año, la tarifa promedio cerró en \$330.795, muy cercano al valor del año 2019 que corresponde a \$338.295.

Una vez realizado el *check-out* de cada huésped, se hizo uso del equipo de desinfección de rayos UV en cada habitación.

## 7. HACIENDO DE SUS EVENTOS ¡EXPERIENCIAS MEMORABLES!

Recuperar la confianza de los socios y sus invitados fue lo más importante para retomar la realización de los eventos sociales y empresariales. Los estrictos protocolos de bioseguridad, el acompañamiento de los ejecutivos y la flexibilización de tarifas de acuerdo con los aforos fueron algunas de las acciones realizadas.

La estrategia que permitió alcanzar estos resultados fue la atención personalizada a los socios a través de un contacto uno a uno para compartir con ellos las nuevas condiciones y facilidades de los servicios y nuevos aforos de cada salón por el distanciamiento social. De la misma manera, haciendo uso de las nuevas tecnologías, se logró atender reuniones virtuales e híbridas, las cuales tuvieron muy buena aceptación durante esta etapa de transición para las empresas.

En la misma línea, se ejecutó un proyecto que buscó renovar los equipos del Club para el alquiler en cada uno de los eventos. Este plan de mejora tuvo como objetivo principal ofrecer nueva tecnología y mejorar las tarifas en el alquiler de estos equipos.

Por su parte, la celebración de eventos sociales tuvo un comportamiento interesante con la realización de matrimonios, reuniones, entre otros. Para el cierre del año, se atendieron en total 3.881 eventos.

Fuente: sistema Seven a 31 de diciembre de 2021





**Floristería** Armonía en cada ambiente del Club y venta de arreglos florales para cada tipo de celebración.

**Lavandería** Facilidad para los socios procesando todos los tipos de prendas de sus hogares y de su vestuario.

**Valet parking** Agilidad para los socios y sus invitados logrando rapidez y cortos desplazamientos para ingresar al Club.

**La Bodega Nogal Delicatesen** Conveniencia y exclusividad para cubrir las necesidades de licores, vinos, conservas, panes, anquetas, productos bajos en azúcar, pasabocas para hornear y línea de belleza, entre otros.

## 8. TODAS LAS FACILIDADES EN UN SOLO LUGAR

Como complemento a los servicios de alojamiento, deportes, gastronomía, eventos y convenciones y bienestar y belleza, así como de la variada y nutrida programación cultural, los socios del Club cuentan con soluciones adicionales a sus necesidades para hacer su vida más fácil y placentera.

Para lograr un mayor aprovechamiento del tiempo libre, evitar desplazamientos y prestar un servicio integral, se han creado soluciones para la vida diaria y la comodidad de los socios que se relacionan con atributos de bienestar:

### SABÍAS QUE...

En 2021 se hizo un nuevo diseño para los jardines de ingreso al Club de la carrera 5.

Las cabinas londinenses fueron trasladadas a la entrada principal del Club y cada mes presentan diseños florales de temporada.

La lavandería procesó más de 570.000 kilos de ropa en el año que corresponden a 30.000 prendas de socios y 150 domicilios transportados.

Con el fin de suplir esta necesidad y con el apoyo de la herramienta WhatsAppBusiness, el nuevo servicio de lavandería a domicilio se puso a disposición de los socios.



## 9. TECNOLOGÍA

### NUESTRA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Los efectos de la aceleración tecnológica en el mundo no son ajenos a las necesidades cambiantes y expectantes de los socios. La transformación digital llevó al Club a implementar nuevas tecnologías para lograr una experiencia ágil, diversa, segura y amigable.

Enfocados en innovar y en mejorar el acceso al portafolio de servicios del Club por parte de los socios, el área de Tecnología diseñó e implementó múltiples soluciones digitales:

#### Los proyectos más destacados de 2021

**Mejora de canales de información:** se renovó el servidor y aplicación de la gestión de informativos, lo cual permitió centralizar la información en un solo sistema para realizar la distribución del contenido de una forma ágil en todos los espacios del Club.

**Ampliación cobertura red:** se ampliaron los canales de Internet aumentando su capacidad a 150 MB. En el primer trimestre se aumentó la cobertura de la red, a través de la instalación de 30 puntos de acceso en diferentes ambientes del Club, en especial en los que se requiere mayor conectividad. Finalmente se habilitaron nuevas redes con diferentes proveedores con el fin de implementar redundancia en los canales de comunicación, permitiendo asegurar la continuidad del servicio.

**Mejoras de sistemas:** en compañía del área Financiera, se implementó el módulo de facturación electrónica en el sistema Seven durante el tercer trimestre de 2021. En los meses de agosto y septiembre, se implementó un desarrollo que nos permi-

tió dar respuesta a nuevos retos normativos para nómina electrónica.

**Aliado financiero:** apoyando los cambios de la entidad bancaria, se habilitó la integración del sistema Seven con los sistemas de BBVA, para los cobros de los consumos, cuotas de sostenimiento, habilitación de pago a proveedores y pagos de nómina.

Finalmente, respecto a la infraestructura tecnológica, se renovó en el mes de septiembre la central de detección de incendio por una versión más reciente, lo cual permitirá la ejecución de diferentes integraciones con otros componentes para implementar un modelo de BMS o sistema de gestión de edificios.

### ESTRATEGIA DE CIBERSEGURIDAD

Digitalizar la información, trabajar en la red o en la nube, gestionar y custodiar la información sensible hacen parte del día a día de las diferentes áreas administrativas del Club. La forma de salvaguardar la información y datos importantes para el usuario es cada vez más exigente en el entorno actual.

Teniendo en cuenta las múltiples amenazas informáticas a las cuales se ven enfrentadas todas las organizaciones, se diseñó e implementó la estrategia de ciberseguridad basada en cinco frentes: identificación, protección, detección, respuesta y recuperación. Con esta guía de buenas prácticas internacionales se han logrado activar las labores necesarias que fortalecen el sistema de seguridad de la información para evitar la materialización de riesgos.



- Gestión de activos
- Gestión de riesgos
- Gestión de vulnerabilidades

## IDENTIFICACIÓN

- Gestión documental
- Sensibilización
- Gestión de identidades

## PROTECCIÓN

Centro de monitoreo de ciberseguridad

## DETECCIÓN

Gestión de eventos e incidentes

## RESPUESTA

## RECUPERACIÓN

- Continuidad del negocio
- Plan de recuperación desastres tecnológicos

## 10. COMPRAS Y ABASTECIMIENTO

El objetivo de 2021 fue trabajar para asegurar los insumos necesarios para la correcta operación del Club. Contar con un inventario suficiente y cumplir con altos estándares de calidad fueron la consigna permanente. Desde el área de Compras se analizaron de manera permanente las tendencias de mercado para garantizar las mejores negociaciones, precios y condiciones de compra. Entre los aspectos que verifican se encuentran: incrementos de precios, estándares de calidad, variación del dólar, situaciones de orden público y las necesidades del Club.

La pandemia ocasionó el cierre de muchas plantas de producción, despidos en algunas empresas y situaciones logísticas de gran complejidad. Por esta razón, el Club hizo todo lo que estuvo a su alcance para mantenerse abastecido. Con la situación de orden público del primer trimestre del año, se tuvo que comprar directamente algunos productos de fruter en Corabastos, la plaza de mercado más grande de Colombia y la segunda más grande de Latinoamérica.

Otro de los propósitos principales para el área ha sido el de liberar espacios del Club para disfrute de los socios y habilitar lugares alternos que funcionen como despensa y punto de encuentro para adelantar labores administrativas. Ubicado cerca de la estación de las Flores, el Centro Administrativo concentra los procesos de acopio y abastecimiento, siendo el punto de recibo principal de camiones que traen los insumos y materias primas, optimizando los tiempos de entrega y distribución, manteniendo una capacidad adicional de almacenamiento en bodegas y cuartos fríos.

Lo anterior ha permitido que el Club cuente con más de 1.000 metros cuadrados que podrán ser aprovechados en la ubicación de labores como cocinas ciegas, talleres y bodegaje requeridos por el crecimiento y expansión del Club.

# SOCIALMENTE RESPONSABLES



## 1. COMPROMISO CON NUESTROS COLABORADORES

El bienestar de los colaboradores y el mejoramiento de su calidad de vida y sus familias, son aspectos de gran importancia y exigencia en las actividades diarias del Club. Mantener y mejorar las condiciones laborales es un compromiso permanente.

La gestión del talento humano comprende actividades como la atracción de candidatos, la formación en cultura de servicio y liderazgo (ADN Nogal), la

capacitación permanente en competencias y habilidades blandas, técnicas y normativas, así como las actividades de reconocimiento y bienestar integral de los colaboradores.

Durante el año 2021 se trabajó en la motivación constante de los colaboradores con el retorno a la presencialidad, teniendo como prioridad fortalecer y cuidar su salud mental, física y psicosocial. El equipo de Talento Humano acompañó permanentemente a todas las áreas en los ajustes de los procesos y la implementación efectiva del plan integral de bioseguridad.

## Desarrollo

Durante el 2021, los colaboradores adquirieron desarrollo de competencias blandas, conocimientos técnicos y específicos asociados a cada uno de los procesos, competencias laborales, nuevas metodologías, actualizaciones legales y de seguridad y salud en el trabajo, buscando enfocar los esfuerzos en el cumplimiento de los objetivos corporativos. Se capacitaron un total de 731 personas, correspondiente al 93% de la planta actual de 786, con un total de 10.994 horas hombre.

Debido a la continuidad de la emergencia, desde el área de desarrollo se realizan acompañamientos a los procesos de capacitación técnicos y normativos, buscando dar continuidad y sostenibilidad a los protocolos de bioseguridad establecidos por Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Durante el año, se cubrieron 185 posiciones en El Club, de los cuales el 33% fueron ocupados por personal del Club, quienes participaron en cursos concursos y promociones directas, buscando el desarrollo y reconocimiento del personal interno, adecuado a las nuevas necesidades de la Corporación durante el año 2021.

## ¡Protegiendo a socios y empleados!

Los primeros meses del año las circunstancias sociales del país fueron determinantes para la prestación de servicios. El Paro Nacional tuvo como consecuencia la flexibilización de horarios y cierres anticipados para facilitar el desplazamiento de los colaboradores a sus casas. Adicional a esto, las resoluciones emitidas en diferentes momentos del año llevaron a replantear la operación del Club. Con el apoyo del área de Talento Humano se gestionó rápidamente la programación de turnos según las cuarentenas y se habilitaron rutas a diferentes puntos de la ciudad.

Como parte del compromiso de la Junta Directiva con la salud y bienestar de los colaboradores, en el mes de julio se aprobó la adquisición de vacunas a través de la Cámara de Comercio de Bogotá. Sin embargo, con el inicio del plan nacional de vacunación que avanzó de manera eficiente en todo el país, no fue necesario iniciar con esta campaña. Por su parte y para agilizar la detección de casos positivos de Covid-19, el Club realizó una alianza con un laboratorio que permitió gestionar pruebas rápidas.

## SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Coherentes con los esfuerzos implementados hace un año en la contención de la pandemia y el objetivo de disminuir las afectaciones operativas en el Club, se continuó con el seguimiento estricto de las condiciones de salud, reportes de síntomas, identificación de casos y el alcance de la inmunización de la población de colaboradores.

Así mismo, se obtuvo la certificación de 87.5% de la implementación del Sistema de Gestión y Seguridad y Salud en el Trabajo por parte de la ARL Sura.

Adicionalmente, se disminuyó la accidentalidad de colaboradores en un 43.5% en relación con el año 2019 y se llevó a cabo la Semana de la Salud, la cual contó con más de 3.000 interacciones de los empleados frente a las actividades de bienestar propuestas para fomentar el autocuidado y la prevención de accidentes.

## SABÍAS QUE...

Para el servicio de La TabernaExpress desde el año 2020 se conformó un grupo de domiciliarios, empleados directos del Club, quienes transformaron sus cargos y llevaron a la casa de los socios la mejor gastronomía. Con el apoyo de la Fundación El Nogal, el Club realizó una donación de \$80.000.000 para la compra de nuevas motos.

Gracias al área de Comunicaciones se edita semanalmente el boletín informativo "Hola Nogal" que tiene como objetivo compartir los logros de las áreas, actividades y noticias.

En 2021 se diseñaron más de 50 boletines semanales con alcance a más de 600 colaboradores

¡El agradecimiento es uno de los valores más importantes que incentivamos en el grupo de colaboradores del Club!

Desde el inicio de la pandemia no se han presentado casos mortales por COVID-19 en colaboradores, concesionarios y contratistas.

El Club obtuvo el certificado de participación en el Simulacro de Autoprotección Distrital, consolidando su preparación ante emergencias y evacuación.

135 brigadistas retomaron su proceso de formación en planes integrales de primeros auxilios, atención de desastres y control del fuego.

Se llevó a cabo la formación del equipo líder del Club en "Reanimación cardiopulmonar y manejo del desfibrilador automático" para la atención de emergencias y condiciones de riesgo que puedan presentar los socios, visitantes o colaboradores.



## 2. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

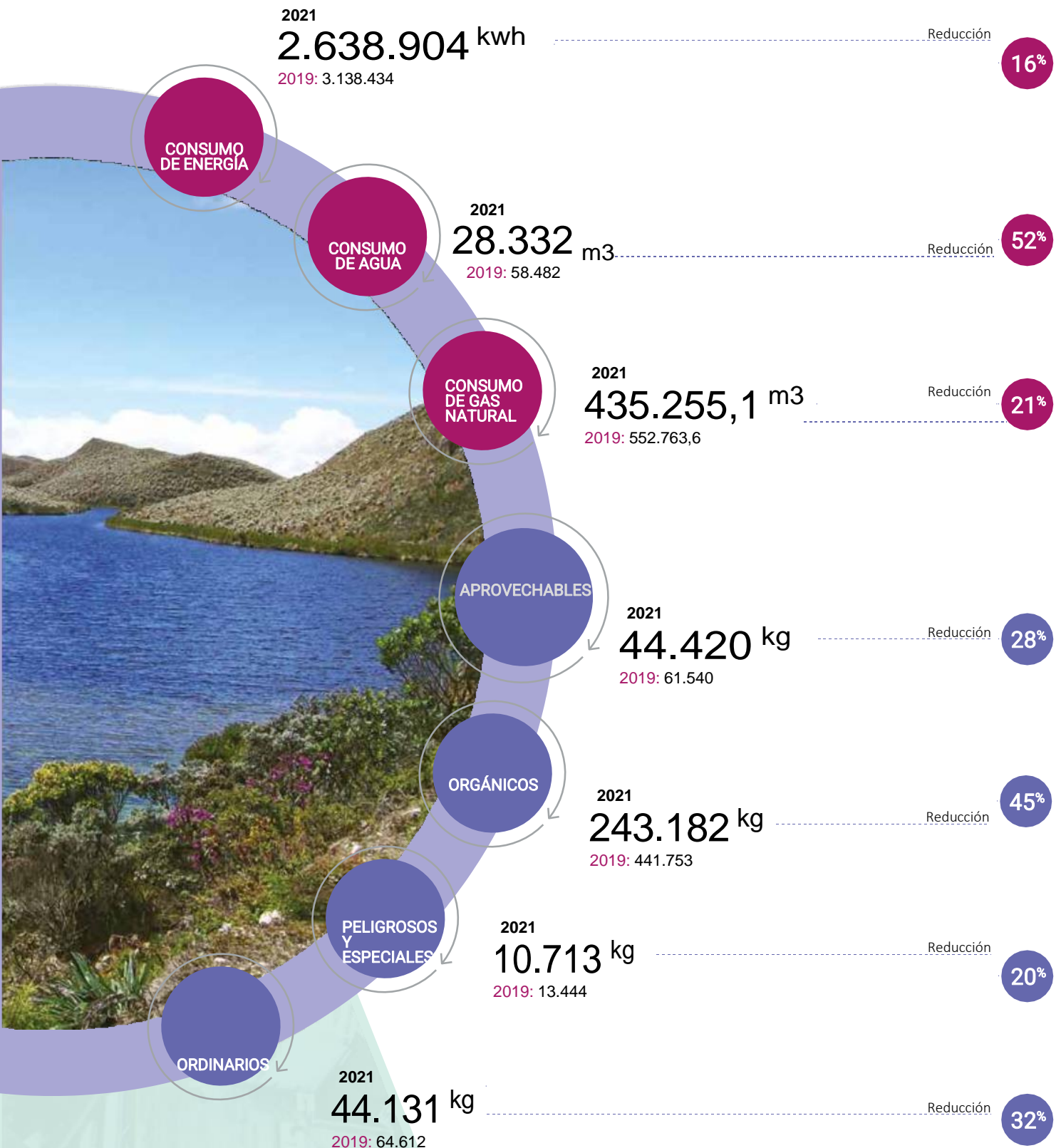
Para contribuir con el cuidado y protección del planeta, el Club mantuvo su gestión en la reducción de residuos y mitigación de impactos.

El enfoque se centró en dar continuidad a los estándares de gestión ambiental establecidos en la certificación del Sistema de Gestión Ambiental según la norma NTC ISO 14001:2015, la cual se implementó haciendo un manejo adecuado de los recursos naturales en el Club. Esta certificación ratifica que el Club es una institución comprometida con el cuidado y protección del planeta.

### Acciones destacadas en gestión ambiental

- El año cerró con 263 requisitos legales identificados y un cumplimiento del 98%.
- Estudios en caracterización de vertimientos y de emisiones atmosféricas.
- Se realizó el mantenimiento a la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) y capacitaciones al personal (producción, *steward* y servicio) en el manejo de los vertimientos.
- Gestión integral en el manejo de residuos, garantizando que terminen su ciclo de vida.
- Capacitación del personal en riesgo químico y realizamos simulacros. Actualmente el Club está en proceso de migración de la norma NFPA al Sistema Globalmente Armonizado para cumplir con los requerimientos normativos y garantizar un manejo seguro de los productos químicos.
- Capacitaciones en temas del Sistema de Gestión Ambiental a 512 colaboradores.
- Continuación con las alianzas para la gestión adecuada de residuos pos consumo con la Secretaría Distrital de Ambiente y la ANDI, participando en los programas "Pilas con el ambiente y cierra el ciclo".
- Todos los empaques usados en la entrega de alimentos de domicilios son biodegradables.





### 3. NUESTROS ALIADOS: FONDO DE EMPLEADOS Y COOPERATIVA

El Fondo de Empleados “Fonnogal” tuvo como propósito mejorar la calidad de vida de los asociados y sus familias mediante un apoyo permanente enfocado en programas de bienestar y orientado igualmente a su desarrollo y crecimiento personal.

#### Los proyectos más destacados y con mayor impacto son:

- Asesoramiento y otorgamiento de créditos para compra de vivienda.
- Mejoramiento de la vivienda con apoyo económico para materiales y mano de obra.
- Auxilios educativos para el asociado e hijos.
- Auxilios para tratamientos y medicamentos que no cubre la EPS para el asociado y la familia que depende económicamente.

Otros beneficios especiales durante diferentes meses del año que afianzaron el acompañamiento de Fonnogal a sus asociados y familiares:

- Obsequio a cada asociado con motivo del Día de los Niños
- Bono navideño entregado a cada asociado

Por su parte, la Cooperativa Coopnagal realizó un ajuste de cuotas y acuerdo de pagos con el objetivo de disminuir los gastos de los asociados. Es así como se otorgó un período de gracia para el pago de servicios y cuotas de los créditos hasta junio de 2021. Adicionalmente, se entregó un bono navideño a cada miembro de la cooperativa por un valor de \$100.000

Todas estas ayudas constituyeron un gran aporte a cada colaborador y su familia durante un año caracterizado por la reactivación económica de muchos sectores económicos y sociales.

Auxilios educativos  
40 asociados

\$27.397.980

Cursos deportivos Compensar  
63 asociados

\$1.366.156

Becas 2021  
65 hijos de asociados y 9 asociados

\$69.802.035

Auxilio de salud  
42 asociados

\$13.246.461

Mejoramiento de vivienda  
13 asociados

\$67.112.980

Día dulce y bono de mercado  
695 asociados

\$110.479.467



### Proyectos más destacados:

Mejoramiento de vivienda

24

apoyos otorgados

Becas para hijos de empleados

15

Educación superior

26

Educación primaria

Subsidios para compra de vivienda

6

\$36.000.000

## 4. FUNDACIÓN EL NOGAL, CONSTRUYENDO COMUNIDAD

Para 2021, la Fundación El Nogal siguió impactando positivamente a toda la comunidad de colaboradores del Club, siendo un apoyo constante, esencial y fundamental durante los momentos más difíciles.

Dentro de su línea de acción “Responsabilidad social con la Comunidad El Nogal”, continuó liderando y ejecutando proyectos encaminados a la mejora de sus hogares, apoyo para estudio, contribución a emergencias de salud, entre otros. De esta forma, se beneficiaron positivamente más de 40 empleados.

- Bingo navideño: en un esfuerzo por ayudar a los colaboradores y sus familias, se realizó el “Bingo de Navidad” teniendo como propósito incentivar y premiar a los colaboradores por su trabajo y dedicación. Un total de 618 colaboradores participaron por la plataforma Zoom y fueron entregados 492 premios.
- Recolecta de regalos de Navidad “Regala una sonrisa”: con el objetivo de regalar sonrisas a los hijos de los colaboradores del Club entre los 0 y los 8 años, se recogieron alrededor de 111 regalos aportados por los socios y se gestionó la compra de 105 regalos por la Fundación El Nogal, entregando un total de 216 obsequios.

Por su parte, la Fundación El Nogal ofreció una ayuda constante con los colaboradores y sus familias, entregando diferentes artículos de gran utilidad ante la situación económica y de salud. Entre ellos se destacan:

- 450 sillas de escritorio a colaboradores que devengan hasta 2 SMMLV
- 31.600 tapabocas para todos los colaboradores del Club
- 450 mercados de Compensar a colaboradores que devengan hasta 2 SMMLV
- Bonos de mercados Olímpica por un valor de \$100.000
- 30 computadores portátiles y 10 tabletas para hijos de colaboradores que se destacaron por su desempeño académico
- Entrega de artículos de ropa a los colaboradores “Boutique Fundación El Nogal”, beneficiando a un total de 480 colaboradores con tres prendas a su elección.



# NUESTRA INFRAESTRUCTURA

EL MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS DEL CLUB ES PERMANENTE. LAS CARACTERÍSTICAS DE CADA AMBIENTE HACEN QUE TODOS LOS DETALLES SEAN CUIDADOSAMENTE EXAMINADOS BAJO LOS CRITERIOS DE RENOVACIÓN, FUNCIONALIDAD E IMAGEN CORPORATIVA.

El mantenimiento de las dos sedes del Club (social y Centro Administrativo) exige un relacionamiento permanente y de mutuo beneficio con los proveedores, la comunidad en general y entes de control y vigilancia, con el fin de optimizar la vida útil de los equipos y de las instalaciones. Para ello, en 2021 se gestionaron más de 12.313 órdenes de trabajo, las cuales permitieron mantener y mejorar cada uno de los espacios del Club.

## Trabajos adelantados:

- En conjunto con el Comité de Infraestructura se diseñó e implementó una solución para los entornos cambiantes de hoy en día, que se traducen en virtualidad y en espacios compartidos de trabajo. A finales del 2021 se adecuaron espacios individuales para *coworking* en la zona empresarial de los pisos 8 y 9, con puestos de trabajo que cuentan con la infraestructura necesaria para un trabajo cómodo de los socios.
- En la piscina semiolímpica y en la piscina de niños, se realizó inspección y mantenimiento profundo al sistema de recubrimiento (membrana). El equipo de ingeniería realizó el mantenimiento de los filtros del sistema de bombeo, ajustes en el caudal de las bombas y balanceo, para mejorar el proceso de desnatado.
- En el gimnasio, se dio inicio al proyecto de mejora en la ventilación e iluminación en la sala principal, *spinning* y rumba.

- En los salones de eventos y convenciones se realizó la instalación de equipos de audio y video para la operación de estos elementos de forma directa por el Club.

- Con el fin de apoyar las iniciativas de uso responsable de transporte sostenible se adecuaron e instalaron espacios de parqueaderos de bicicletas y patinetas eléctricas con estaciones de carga de forma cómoda.

- Se adelantó el proyecto de insonorización de equipos en cubiertas y terrazas del Club, disminuyendo la propagación del ruido a los edificios vecinos. Por otra parte, se realizó el alargue de la chimenea de extracción de gases de combustión de la caldera, logrando el cumplimiento normativo.

- En los sistemas críticos del Club se realizaron las verificaciones y mantenimientos de los sistemas principales y sus respectivos equipos de respaldo, por lo cual, se instaló el seccionador del transformador de energía en la subestación eléctrica y se ejecutó el cambio de repuestos en ascensores principales.

De las actividades ejecutadas de mantenimiento preventivo y adecuaciones a la infraestructura y equipos del Club, es importante destacar:

**Electromecánica:** mantenimiento general de equipos de aire acondicionado, rejillas de ventilación, sistemas de inyección y extracción de aire, mantenimiento profundo de equipos de cocina (caliente y refrigeración), mantenimiento de sistema de tramoyas y paneles de Gran Salón, mantenimiento profundo en ascensores de carga, mantenimiento equipos de extinción de incendios en cocina y ajuste de equipos de bombeo en piscina semiolímpica.



**Electricidad y electrónica:**

instalación de bancos de condensadores en sede social y sede administrativa, mantenimiento general de tableros eléctricos, cambio en iluminación de emergencia y general, instalación de equipos de audio, video y domótica para salones de eventos, mantenimiento general de plantas eléctricas, transformadores de media tensión, cambio tableros de control equipos soporte.

**Infraestructura:**

pulida de pisos, limpiezas en areneros y pintura general en polígono, pulida de piso en salón de Pilates, cambio de piezas de enchape, emboquillado y pintura en Sala de Belleza, pintura en cocina y restaurante de Cafetería Asiática, pulidas de pisos en mármol, pintura demarcación en ingreso vehicular carrera 5, pulida de piso, pintura de muros, arreglos muebles recepciones, demarcación de piso en recepción e ingreso vehicular carrera 7, pintura techos, emboquillado enchapes, pulida de pisos de habitaciones, cambio de pintura de carpintería fija en corredores y salones de eventos en pisos 8 y 9, cambio de piso de madera en Salón Cultural, pintura techos de Escuela de Cocina, mantenimiento de mobiliario, cambio madera barra bar en restaurante La Taberna y cambio de butacas en madera de turco mujeres.

## Construcción de nueva piscina lúdica

Con el apoyo del Comité de Infraestructura, durante los últimos meses de 2021 se realizó una completa remodelación del espacio de la piscina lúdica del Nogal Spa. Esta intervención, más que un cambio estético, buscaba brindar una completa impermeabilización con el fin de dar solución a los problemas de filtraciones que se venían presentando desde su construcción original. Tras concluir la demolición en octubre de 2020, el Comité y el área de Ingeniería trabajaron en conjunto para replantear arquitectónicamente todos los elementos del espacio y crear una composición que evocara el medio ambiente como una fuente de bienestar y relajación.

Se espera que este nuevo espacio brinde a los socios una conexión más profunda con la naturaleza. Los acabados y las superficies tienen colores en tonos tierra y un mayor uso de madera y piedras para acompañar la ambientación natural y relajante. El Comité prestó un cercano asesoramiento desde el primer momento que se emprendió este proyecto, ofreciendo referencias de diseño, revisando las propuestas y manteniendo un acompañamiento constante a cada paso de la renovación.

A través de las texturas, los colores y el empleo de elementos naturales, se buscó que la nueva piscina fuera un lugar más cálido que encajara con los demás servicios del circuito del Nogal Spa y potencializar la calidez en los colores y la luz natural. Esta combinación de beneficios holísticos hacen parte de los rituales y tratamientos que tomarán los socios a partir de la reapertura del espacio en marzo de 2022.



## 12. CERTIFICACIÓN DE NUESTRAS OPERACIONES

Con el propósito de seguir prestando un excelente servicio y asegurar el cumplimiento de la propuesta de valor de ofrecer experiencias únicas y memorables a los socios, el Club y su Junta Directiva, por intermedio de la Auditoría de Gestión, ha desarrollado un plan de auditoría diseñado mediante una nueva metodología de gestión de riesgo empresarial enfocada en la supervisión del cumplimiento de la estrategia corporativa a través de la identificación y evaluación de los procesos clave para la consecución de sus objetivos. Todo esto en un entorno dinámico y cambiante en medio de los desafíos generados por la llegada de nuevos riesgos emergentes, entre ellos la pandemia del Covid-19, la situación social del país y los nuevos avances tecnológicos y de ciberseguridad.

La Auditoría de Gestión participó en el acompañamiento de manera objetiva e independiente en la identificación y gestión de riesgos implícitos en los procesos evaluados, en la protección de activos y en el análisis de los criterios de seguridad, calidad y oportunidad de la información del Club, con el propósito de fortalecer permanentemente su sistema de control interno.

Durante 2021 la Auditoría de Gestión realizó pruebas de existencia, efectividad, eficacia, confiabilidad y razonabilidad de los controles del Club, acompañado de un enfoque de evaluación analítico y estratégico a los procesos de Ingeniería, Talento Humano, Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Seguridad Integral y Atención al Socio. Los resultados de las evaluaciones fueron compartidos y socializados con los

líderes de los procesos, quienes formularon los planes de acción para las oportunidades de mejora identificadas, los cuales han sido objeto de seguimiento permanente por parte de la Auditoría de Gestión.

A través del seguimiento periódico de los lineamientos establecidos por la Junta Directiva, se aseguró el adecuado y oportuno cumplimiento de estas disposiciones por parte de la Administración, y de esta manera se apoyó la implementación de las decisiones orientadas al fortalecimiento del gobierno corporativo del Club.

## 13. PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

La Corporación hace un uso intensivo de la propiedad industrial e intelectual en las actividades que conforman su negocio. Se verifica permanentemente que cuenta con derechos de propiedad industrial, intelectual o de autor sobre esos activos intangibles o con las respectivas autorizaciones para la utilización de estos, para así evitar usos no autorizados o perjuicios a terceros. Las políticas de la Compañía sobre propiedad industrial e intelectual y uso adecuado de programas de computador prohíben, sin excepción alguna, el uso de estos bienes cuando no se tengan las licencias que permitan el uso lícito de los mismos. Con el fin de garantizar el acatamiento total de esta política, se recuerda a los funcionarios sus obligaciones en relación con este tema y se hace vigilancia constantemente de su cabal acatamiento.



## **14. NORMA DE SEGURIDAD SOCIAL**

En cumplimiento del Decreto 1406 de 1999, se informa que la Corporación ha efectuado en forma correcta y oportuna el pago de sus aportes al Sistema de Seguridad Social. En consecuencia, se encuentra al día por concepto de aportes al sistema.

## **15. INFORME SOBRE FACTURAS**

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 87 de la Ley 1676 del 20 de agosto de 2013, dejamos constancia de que la Corporación Club El Nogal no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

## **16. INFORME SOBRE GOBIERNO CORPORATIVO**

Los administradores de la Corporación adoptan sus decisiones guiadas por los más altos estándares éticos y de Gobierno Corporativo, con el fin de garantizar la transparencia de la información financiera, el óptimo uso de los recursos, la adecuada administración de los riesgos del negocio y la creación sostenible de valor, tanto para los accionistas como para las demás partes interesadas.

## **17. PERSPECTIVAS 2022**

La innovación y excelente calidad del servicio del Club permitirá ofrecer un servicio diferenciado y de alto valor e interés para los socios y sus familias.

Avanzar con las nuevas tecnologías es uno de los temas de mayor importancia para el Club en el año 2022. La transición acelerada se ha presentado durante los dos últimos años lleva a reconfigurar la manera como se prestan algunos de los servicios y se continuarán fortaleciendo la conectividad, los sistemas de información inteligentes, el mejoramiento en la aplicación para socios, entre otros aspectos.





