2018

PACTO GLOBAL

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

LAKE HOUSE

Resort, Country Club & Spa

INFORME DE SOSTENIBILIDAD
LAKE HOUSE RESORT, COUNTRY CLUB & SPA
CORPORACIÓN CLUB CAMPESTRE LOS ANDES

ELABORACIÓN Y COORDINACIÓN GENERAL
Maria Rita Valencia Molina
Gerente Nacional Educación y Democracia

2018 PACTO GLOBAL

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

LAKE HOUSE

Resort, Country Club & Spa

LAKE HOUSE
Resort, Country Club & Spa

JUNTA DIRECTIVA

MIEMBROS PRINCIPALES

Luis Carlos Lozada Bedoya
Marco Antonio Rizo Cifuentes
Henry Molina Mogollón
Claudio Enrique González Ortiz
Víctor Hugo Pinzón Parra

MIEMBROS SUPLENTES

Nilson Humberto León Ramírez
Liliana Patricia Guzmán González
Luis Darío Arbeláez
Alirio Rubio
Wilmer Andrés Castaño Caballero

ADMINISTRACIÓN

Carlos Alberto Muñoz Mera
Representante Legal

CONTENIDO

Mensaje de la Presidencia Ejecutiva del Grupo Coomeva 6
Mensaje del Gerente de la empresa 7
Acerca del informe 9

1. QUIÉNES SOMOS 11

2. NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD 15

3. NUESTROS COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD 18

3.1 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL 20
3.1.1 Buenas prácticas de gobierno corporativo 21
3.1.2 Gestión Ética 26

3.2 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE 27
3.2.1 Gestión del Talento 28
3.2.2 Gestión de la Cultura 28
3.2.3 Gestión del Compromiso 29
3.2.4 Gestión Administrativa del capital humano 29

3.3 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA 30
3.3.1 Fomento de la cultura de consumo responsable 31

3.4 APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAIS 34
3.4.1 Compromiso con la comunidad 35

3.5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA 36
3.5.1 Creación y distribución de valor económico sostenible 37

3.6 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS 40
3.6.1 Gestión de Alianzas 41
3.6.2 Gestión sostenible de proveedores 41

3.7 FACILITAMOS LA VIDA 42
3.7.1 Generación de valor y confianza para asociados y clientes 43

ANEXO 1: Tabla contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial 48

MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

El 2018 se considera un año positivo para Coomeva y sus empresas, aun cuando la coyuntura nacional -nuevo Gobierno en proceso de estabilización- y la mundial -fuertes tensiones políticas y económicas- no fueron las mejores respecto a otros. Desde la Cooperativa y sus empresas afianzamos el enfoque de retomar al asociado en el centro de la organización, fortaleciendo el concepto de la asociatividad como nuestra actividad más importante. Elevamos nuestra conciencia a la identidad cooperativa, tema que ha sido fundamental en nuestro ejercicio de planeación estratégica 2024 (PEC – 60 años "nuestras acciones son nuestro mensaje cooperativo").

También nos concentramos en lograr unos mejores resultados económicos y sociales y lo venimos logrando, con una mejor y más amplia propuesta de servicios para los asociados y sus familias, en temas fundamentales como vivienda, educación, protección, seguros, financiación e inversión.

Iniciamos el proceso de transformación digital en Coomeva y sus empresas y sus empresas, con iniciativas concretas en Aboutti, Club de Viajeros, Vinculación de Asociados, Seguros, Conecta Salud, Conecta Financiera, SEDPE. Es de resaltar que Aboutti, el marketplace de turismo médico de Coomeva Medicina Prepagada, fue reconocida por el Global Healthcare Resources y la Asociación de Turismo, como la herramienta más innovadora que contribuye a revolucionar el acceso a la salud a nivel global. Por su parte, Bancoomeva se convirtió en el primer banco colombiano en recibir el Premio Iberoamericano a la Calidad Excelencia en la Gestión 2018, categoría Oro; y seis empresas de Coomeva fueron reconocidas por el sello de equidad laboral Equipares en el Nivel II Plata.

Ratificamos nuestro compromiso con iniciativas internacionales que fomentan la sostenibilidad como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas al cual estamos adheridos desde 2011 y el Pacto Verde Cooperativo.

En el presente informe comunicamos nuestro progreso en materia de derechos humanos, gestión ambiental, prácticas laborales y gestión ética, principalmente.

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

ALFREDO ARANA VELASCO
Presidente Ejecutivo
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

MENSAJE DEL GERENTE DE LA EMPRESA

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

El año 2018, mostró avances significativos frente a los objetivos trazados, en materia de prestación del servicio, productos novedosos, especialización hotelera, mejoramiento del campo de golf, estándares de mantenimiento, procesos operativos y de control y oferta gastronómica.

De lo anterior se destaca, la incorporación de mejores prácticas internacionales, en el modelo de operación, de buena aceptación entre los usuarios y buenos resultados en la oportunidad y concentración de la oferta por especialidad gastronómica.

El tránsito hacia el nuevo modelo de Resort, ya tiene una estructura en desarrollo y en permanente crecimiento, cuyas características principales se centran en los gastronómico, hotelero, entretenimiento y receptivos. El plan de inversiones aprobado en el 2018, que acompaña este proyecto, se está ejecutando y se propone un nuevo paquete de mejoras para el 2019, que consolide al resort, como el destino vacacional de mayor reconocimiento en la región.

Los eventos presentaron las mejores calificaciones históricas y su desempeño económico fue muy importante, para contribuir a la sostenibilidad de la operación y el resultado positivo en los excedentes del año.

Las afiliaciones nuevas permitieron mantener una base de afiliados representativa, lo que empieza a constituir una sólida plataforma para los años siguientes. Todas las mejoras en planta física y servicio, están orientadas a lograr que, esta base de afiliados alcance las 1000 familias en el 2020.

Se reforzó la infraestructura tecnológica del Lake House, modernizando la plataforma de operación ZEUS la cual es la plataforma más reconocida a nivel nacional por los Lake House y hotelería. Se efectuó la salida en vivo de este programa en el mes de agosto del 2018, con la implementación de gran parte de sus módulos como herramientas para toma y actualización de inventarios, ordenes de servicio, facturación, ingreso de afiliados etc., esto garantiza que se ejecute con mayor precisión controles y optimizaciones en la prestación del servicio. Se proyecta para el año 2019 los aportes en cada una de su funcionalidad des sean de mayor beneficio para el Resort.

Nuestra gestión seguirá encaminada en alcanzar la auto sostenibilidad a través de una mezcla de estrategias; en el corto plazo con una mejor dinámica, en el seguimiento permanente de los pasos que damos como organización en las dimensiones medio ambiental, social y económica.

Presentamos nuestro informe de sostenibilidad y responsabilidad social 2018, con el compromiso hacia la empresa, los colaboradores, la comunidad y el entorno.

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

ACERCA DEL INFORME

Nuestro Informe de Sostenibilidad / Comunicación de Progreso, presenta a nuestros grupos de interés y la sociedad en general los resultados de nuestra gestión en las dimensiones económica, social y ambiental, del período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2018, con alcance al total niveles jerárquicos y operaciones de la empresa en el territorio nacional.

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

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

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

Nombre: Stephania Rodríguez Ramírez
Cargo: Coordinadora de mercadeo
Dirección: Cll 13 #57-50
Teléfono: 333 0000 • Extensión 31524
Correo electrónico: stephania_rodriguez@coomeva.com.co
Ciudad: Cali - Colombia

1 QUIÉNES SOMOS

LAKE HOUSE RESORT, COUNTRY CLUB & SPA

Somos una entidad sin ánimo de lucro, constituida de conformidad con la legislación colombiana, nos certificamos como entidad sin ánimo de lucro a partir de la ley Páez de 1995, junto a 100 empresas más. Desde Julio del 2017 dejamos nuestro nombre comercial Club los Andes y pasamos a llamarnos Lake House Resort, Country Club & Spa.

Con una extensión de 1.250.000 m2, estamos ubicados a 35 Km de Cali, 45 Km de Palmira y 90 Km de Popayán, en el corazón de la zona franca del Cauca.

Nuestro objeto es el fomento y desarrollo de actividades recreativas y deportivas aficionadas como el golf, esquí Náutico, tenis, bolos, pesca, baloncesto, natación, y fútbol, entre otras actividades. Direccionamos así mismo, nuestras operaciones hacia la promoción de actividades culturales, ecológicas y de protección ambiental.

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

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

GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

COBERTURA DE MERCADO

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

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

La comunidad de asociados a Coomeva continuará siendo el mercado objetivo principal al igual que los usuarios de Medicina Pre-pagada y Bancoomeva, por lo que el proceso de prospección de clientes en estas poblaciones se continuará, generando fidelización para todas las empresas. Hoy entre el 90% y 95% de los afiliados a Lake House son asociados a Coomeva.

Nuestros productos y servicios van dirigidos a familias con inclinación deportiva, parejas adultas mayores de 50, familias con hijos menores de 10 años.

Por otra parte, las empresas son el foco para la realización de eventos y de afiliaciones corporativas, al igual que las escuelas deportivas, por lo que se continuará con las zonas de cobertura definidas.

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

Lake House Resort - Club Los Andes se encuentra ubicado en el Km 35 Vía Cali - Popayán. Tiene una extensión de 1.258.000 mts2.

COMPOSICIÓN ACCIONARIA

La Composición Accionaria de nuestra entidad está compuesta en un 99,76% por Coomeva y el 0,24% restante por terceros.

MISIÓN

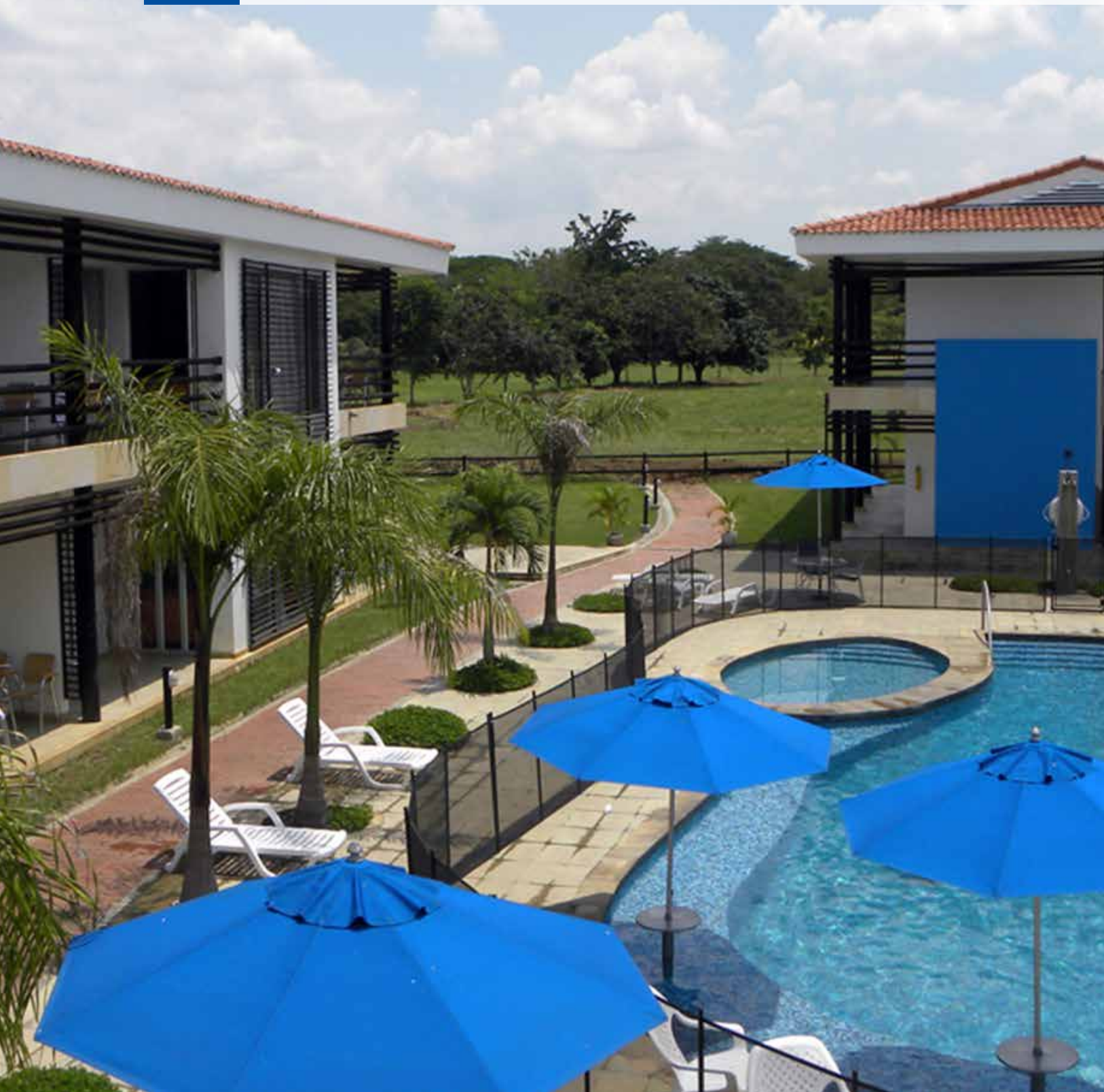
Contribuir al desarrollo integral de los afiliados y usuarios mediante actividades lúdicas, culturales, deportivas y empresariales.

VISIÓN

Ser el destino preferido para el disfrute de sus mejores momentos.

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN DURANTE EL 2018

2 NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD



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

Determinantes de nuestro enfoque de sostenibilidad

MARCO DE ACTUACIÓN CORPORATIVO

- Principios y valores cooperativos
- Direccionamiento Estratégico
- Políticas Corporativas
- Sistema de Gestión del Riesgo
- Sistema de Gestión Integral
- Código de Buen Gobierno Corporativo y Código de Ética

REFERENTES INTERNACIONALES

Estamos adheridos desde 2011 y reportamos cada año el cumplimiento de nuestro compromiso con los 10 principios del Pacto Mundial.

Adoptamos los estándares del Global Reporting Initiative - GRI y reportamos resultados en las dimensiones económica, social y ambiental en 2011, 2016 y 2017.

Estamos adheridos al Pacto Verde Cooperativo desde el año 2010.

Hemos iniciado nuestra alineación con los ODS, a fin de focalizar nuestra gestión de responsabilidad corporativa hacia temas más relevantes para la sociedad en que nos encontramos.

Compromisos Corporativos con la Sostenibilidad

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

Nuestros compromisos con la sostenibilidad se ven reflejados con los siguientes asuntos materiales:

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

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

3 COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD

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

COMPROMISO N° 1

AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL

3.1.1 BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

Mantenemos nuestra articulación de los principales elementos de gobierno, riesgos y cumplimiento, conforme se describe a continuación.

- Marcos normativos internos y externos.
- Cultura de cumplimiento.
- Revelación de información (rendición de cuentas).
- Políticas, estructuras y prácticas de Buen Gobierno.
- Gestión ética.
- Gestión Responsabilidad corporativa y sostenibilidad.
- Identificación, evaluación, administración y monitoreo de los riesgos.
- Gestión de continuidad de negocio.
- Gestión de control.

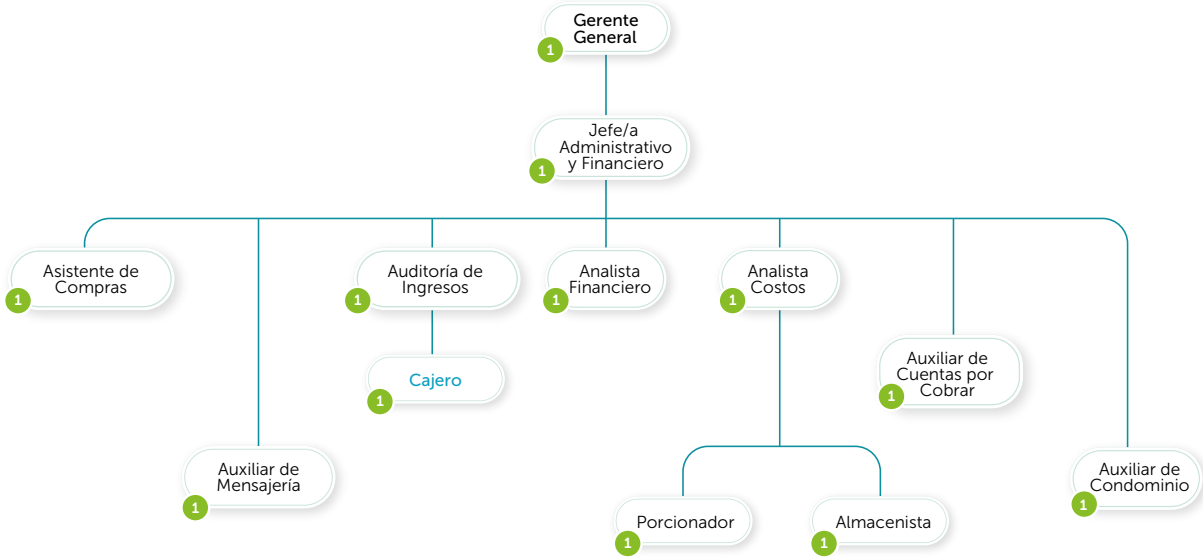
ESTRUCTURA DE GOBIERNO

En el año 2018 se define una nueva estructura organizacional, en la cual se capitaliza la experiencia adquirida durante 2017 con Alsol, se retoma la gerencia integral como responsable de todo el negocio acompañado de los equipos conformados por las jefaturas administrativa y financiera, comercial, alimentos y bebidas, hotelería, mantenimiento, dirección operativa y coordinación de gestión humana. Las metas de crecimiento de 2018 estuvieron sustentadas en la gestión hotelera, altos estándares en la producción en AYB y excelencia en el servicio.

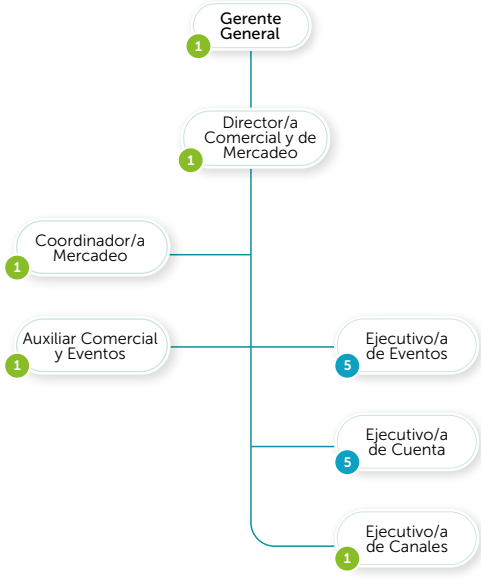
Los principales objetivos estuvieron soportados en el fortalecimiento de comunicaciones, avances tecnológicos, vinculación con plataformas digitales, evaluaciones de servicio, que nos permitieron llegar a nuevos públicos. Las redes sociales fueron participes de nuestra expansión, se fortaleció el negocio de eventos especialmente con foco en lo empresarial y familiar y mayor concentración en eventos empresariales de fin de año renunciando al tradicional concierto de fin de año que demandaba un alto componente de recursos económicos, comerciales y operativos. Durante el

2018 se trabajó de manera prioritaria en el control de los costos de operación, gastos administrativos y de mantenimiento, actualización de inventarios, medición de costos, y avance en la implementación de las recetas estándar, soportadas en la herramienta tecnológica llamada: Zeus.

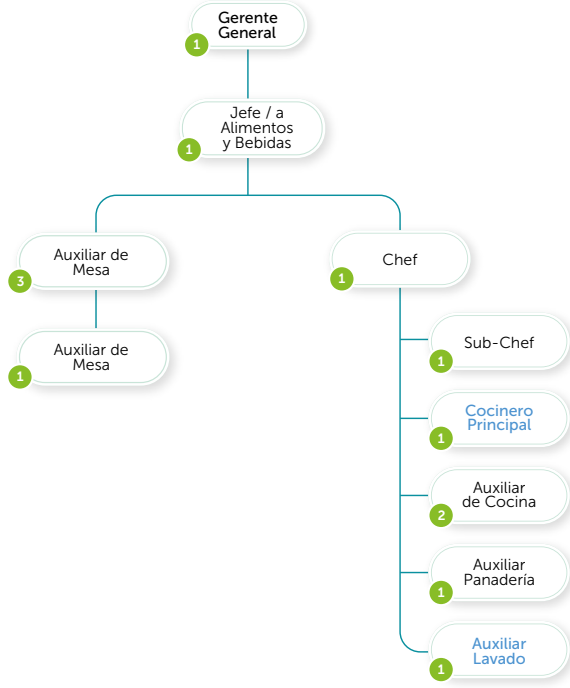
JEFATURA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA



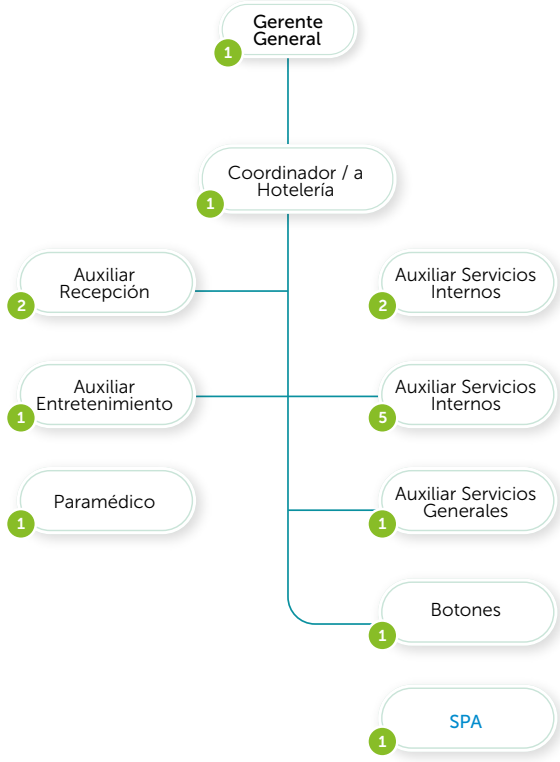
DIRECCIÓN COMERCIAL



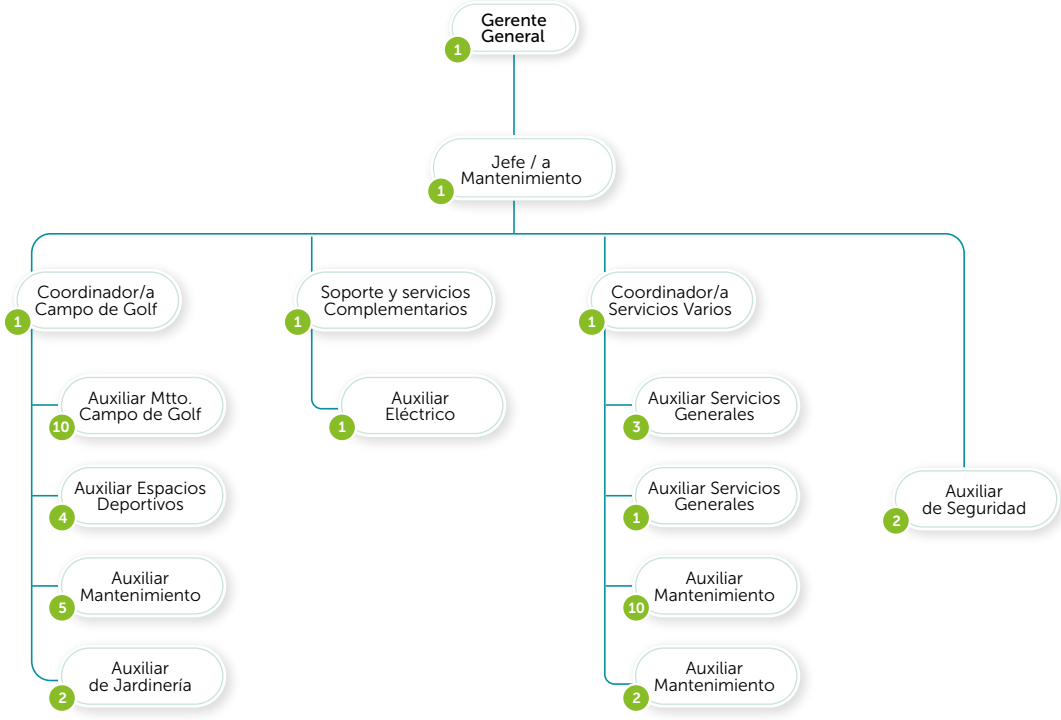
JEFATURA ALIMENTOS Y BEBIDAS



COORDINACIÓN HOTELERÍA



JEFATURA DE MANTENIMIENTO



PRINCIPALES ÓRGANOS DE GOBIERNO

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

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

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

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

PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO

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

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

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

GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

Disponemos de un Sistema de Gestión Integral de Riesgos debidamente implementado y alineado a la estrategia y al enfoque de sostenibilidad, mediante el cual se gestionaron principales riesgos clave de negocio durante 2018, que se describen a continuación

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

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

Como resultado de la gestión de riesgos, se desarrollaron las siguientes estrategias para el 2018:

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

3.1.2 GESTIÓN DE ÉTICA

Lake House, adopta el Código de Ética y el de Buen Gobierno de las empresas del Grupo Coomeva -GECC-, reiterando su compromiso de gestión eficiente, íntegra y transparente. Estos códigos pueden ser consultados por los grupos de interés a través de la página web de Coomeva: www.coomeva.com.co

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

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

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

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

Así mismo, acorde a mejores prácticas de gobierno corporativo, se implemento el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT,

con el fin de prevenir las actividades relacionadas al fraude, la corrupción, el lavado de activos y la financiación del terrorismo.

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

Durante el 2018 no presentamos incidentes, quejas, sanciones ni demandas por infracciones a los Derechos Humanos, faltas a la ética o incidentes de corrupción. Igualmente no se generaron requerimientos, multas o fallos legales adversos para el Club Los Andes por incumplimiento legal o regulatorio y se logró la digitalización de contratos por afiliaciones.

COMPROMISO N° 2

CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

3.2.1 GESTIÓN DEL TALENTO

El desarrollo integral del talento humano tuvo una participación importante en el año 2018, destacándose las actividades culturales, recreativas y de aprendizaje; en estas últimas se promovió la formación del personal en capacitaciones sobre atención al cliente, inducciones corporativas y formación virtual.

- **Inducción y Entrenamiento:** 95% de cumplimiento de los planes de inducción y entrenamiento de los colaboradores nuevos.
- **Plan Maestro de Formación:** 46 Cursos presenciales de (SG-SST, cooperativismo, servicio, BPM, Copasst, Convivencia, Zeus, manejo de residuos, trabajo en equipo, Seguridad Vial) con un promedio de asistencia de 25 personas por capacitación.

3.2.2 GESTIÓN DE LA CULTURA

Cultura Coomeva

52 colaboradores participaron del Taller de Cultura y Modelo de Servicio Coomeva con un 87% de Satisfacción.

3.2.3 GESTIÓN DEL COMPROMISO

QUINQUENIOS

21 colaboradores homenajeados en Quinquenios.

6 de ellos con más de **10 años** de antigüedad

ACTIVIDADES

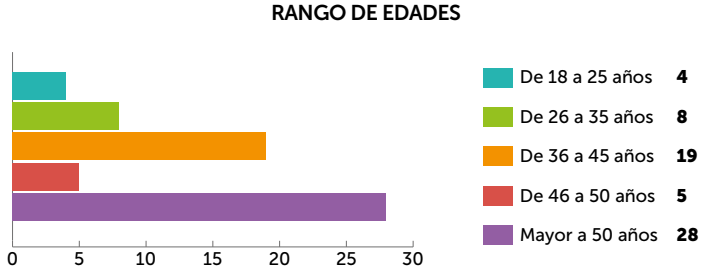
Encuentros deportivos, tarde de cine, celebración día del niño, del padre, la madre, novenas, fiesta de fin de año con un promedio de asistencia de 40 personas.

BENEFICIOS EXTRALEGALES

68 Colaboradores beneficiados con un total de **$104.279.696**

3.2.4 GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

- **Contrataciones:** 9 Contrataciones por nómina directa en áreas de mantenimiento, comercial, Alimentos y Bebidas, Administración y Deportes.
- **Ausentismo:** 1.86%
- **Accidentalidad:** 12,3% promedio de accidentalidad.
- **78%** de los colaboradores son residentes de la zona, siendo una fuente importante de empleo para la comunidad.
- **Dotación:** Se realizó entrega de dotación a 75 Colaboradores.



COMPROMISO N° 3

PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

3.3.1 FOMENTO DE LA CULTURA DE CONSUMO RESPONSABLE

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

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

CONSUMO DIRECTO

- 150 Galones de gasolina mensual.
- 202 Galones de ACPM mensual.
- 816 Galones de gas propano mensual
- Consumo de energía activa 80.751 KW-mes.
- Demanda máxima 238 KW mensual.
- Impacto ambiental, regulación, normatividad e Inversiones.

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

FUENTES DE AGUA

- 14 lagos artificiales interconectados de agua corriente.
- 2 vertientes naturales que convergen.
- Complejo de piscinas con un total de 2.780 M^3 de aguas recicladas.

Entre marzo-abril de 2018 se realizó el mantenimiento de instalaciones, almacenamiento de insumos y químicos.

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

Gestionamos con La empresa Gesam (Gestiones Ambientales) a fin de procesar la recolección de desechos peligrosos tales como tarros de insecticidas, biosanitarios, lubricantes, solventes etc.

Fecha de recolección	Características del material	Cantidad en Kg
12/03/2018	Cartón, plástico	150
26/06/2018	Envases de aceite, pintura etc.	68
26/06/2018	plástico, textil	6
5/05/2018	Envases de pintura	5
17/04/2018	Cartón, plástico	108
5/05/2018	Residuos peligrosos	10
7/04/2018	Biosanitarios	15
5/01/2018	Biosanitarios	5
26/12/2018	Envases de insecticidas	6.5
12/12/2018	Chatarra	1550
23/08/2018	Cartón, plástico	180
	TOTAL	2103,5

Se inició con el proyecto de huerta, realizando unas acciones en la que se evidencian resultados, como:

1. 15 toneladas de compostaje a la fecha.
2. 24 arrobas de desechos orgánicos de cocina de enero a mayo, recolectadas que se aplicaron al compostaje.
3. 130 bultos de tierra abonada como producto del proceso de compostaje
4. De los desechos de cocina se han tomado semillas para la siembra de plantas así:

   a) Tomate : 32 siembras
   b) Sandia: 4 siembras
   c) Zapallo: 1 siembra
   d) Melón : 1 siembra

5. Se inicia restauración del vivero en la zona que colinda con el límite del club hacia la carretera, sembrando diferentes especies en aprovechamiento de las plantas ornamentales de las diferentes zonas del club, generando aprovechamientos para su uso interno, al igual que en aporte de los trabajadores, se han sembrado plantas frutales y comestibles, las cuales se detallan a continuación:

   a) Durantas: 135
   b) Lantana: 4
   c) Millonaria: 2
   d) Resucitado rojo: 15
   e) Palma: 7
   f) Azulina: 28
   g) Barita san jose: 3
   h) Gota aceite: 5
   i) Sombrerito Chino: 30
   j) Coral: 74
   k) Croto negro: 50, amarillo :60
   l) Camarón: 4
   m) Yinyer: 20
   n) Dólar: 175
   o) Palma de botella: 10
   p) Sábila: 9
   q) Beranera: 9
   r) Swingla: 86
   s) Samán: 1
   t) Escobilla: 36
   u) Frutales: banano 3, naranjo 1, se tiene alistamiento para siembra de 9 naranjos y 22 plátanos.
   v) Legumbres: tomates 32, Cilantro y cimarrón, poleo 6, ruda 3

PROYECCIONES

Se plantea ampliar la zona de vivero convirtiéndolo en el proyecto de granja interactiva, lo cual implica ampliación de la zona de compostaje, aprovechamiento de los desechos vegetales y de loss desechos orgánicos de la cocina, lo que a su vez implica disminución de desechos que el club debe pagar para su recolección. Los árboles frutales y legumbres se pasan para uso en la cocina lo cual aportara a la disminución de compras de algunos productos (aprovechamientos) como los realizados con el cilantro el cual ya produjo un kilo que fue entregado a la cocina para la producción de alimentos. La huerta se proyecta interactiva con el fin de involucrar a nuestros visitantes (afiliados, asociados e invitados) en el manejo de procesos de sostenibilidad, como un proyecto educativo en el cual visualizamos adicionalmente vincular escuelas, promocionar la siembra y el cuidado de los árboles de la huerta con el proyecto de adoptar un árbol o una zona pequeña de cultivo, la cual el visitante pueda sentir como propia, generando afluencia de público al resort, fidelizando a nuestros actuales clientes todo en un medio en el cual se promueve el cuidado del medio ambiente y la sostenibilidad.

COMPROMISO N° 4

APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS

3.4.1 COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Con nuestro programa de prevención, aprovechamiento del tiempo libre y práctica del deporte, buscamos brindar apoyo y acompañamiento a los adolescentes y jóvenes que asisten al club después de su jornada escolar y que requieren alternativas para fomentar la adecuada utilización del tiempo libre.

OBJETIVO GENERAL

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

En 2018 se realizaron actividades encaminadas al proceso de intervención y acompañamiento psicosocial y Deportivo:

- Actualización de Base de Datos.
- Entrenamiento del semillero de tenis.
- Capacitación en Normas técnicas de recogida.
- Celebración de cumpleaños
- intervención con psicosocial a nivel individual y grupal .

LOGROS

- Entrenamiento de los niños entre los 16 años y 18 años, fortaleciendo las habilidades deportivas y personal trabajando su comportamiento y relaciones interpersonales con las demás personas
- Enseñando todo las normas de recoger de una manera integral,

  1. Estrategias de recogida en la cancha.
  2. Puntos donde se deben situar para lanzar la bola.
  3. Atención a los jugadores (respeto, lenguaje, comportamiento entre otros) formando los futuros profesionales en recogebolas, monitores, profesores y jugadores.
  4. En su entrenamiento participa el formador deportivo

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

  - 16 adolescentes y jóvenes en el área de tenis
  - 4 jóvenes en el área de bolos

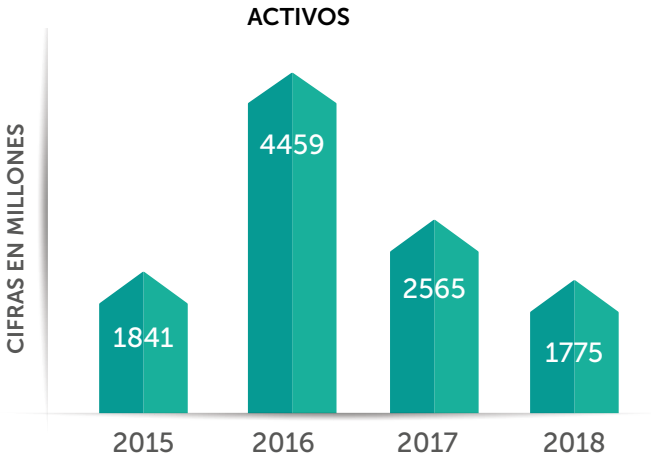
COMPROMISO 3.5

DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

3.5.1 CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO SOSTENIBLE

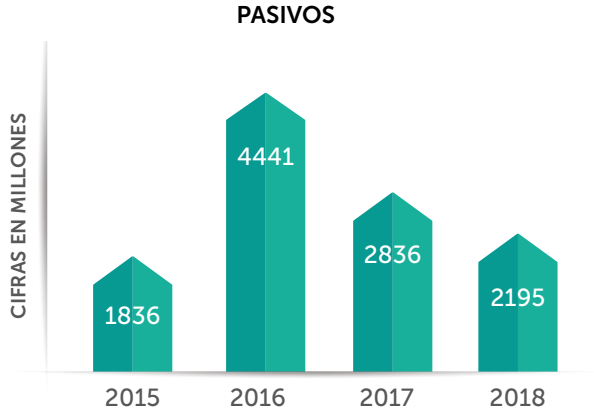
Estados financieros con corte a 31 de diciembre de 2018

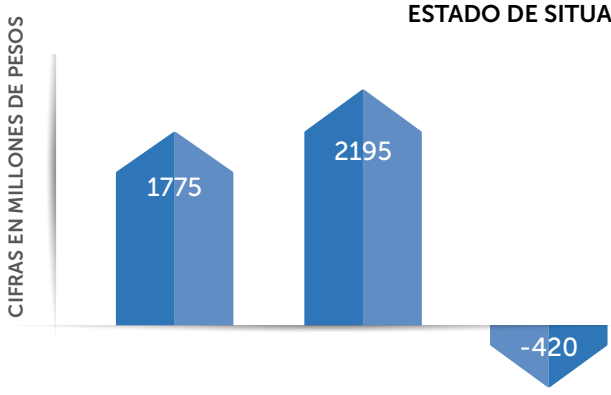
(Cifras expresadas en millones de pesos)



Los activos en 2018 presentaron una disminución frente al año 2017, de $790 millones de pesos, la cual corresponde a la identificación efectiva de los pagos recibidos y a la gestión de cartera sobre los saldos recurrentes de afiliaciones y eventos durante el año. Como resultado de esta labor, se terminó el año con partidas conciliatorias por un valor neto de $557.000 pesos, representada en 93 partidas totales, de las cuales 26 tiene vencimiento superior a 60 días.

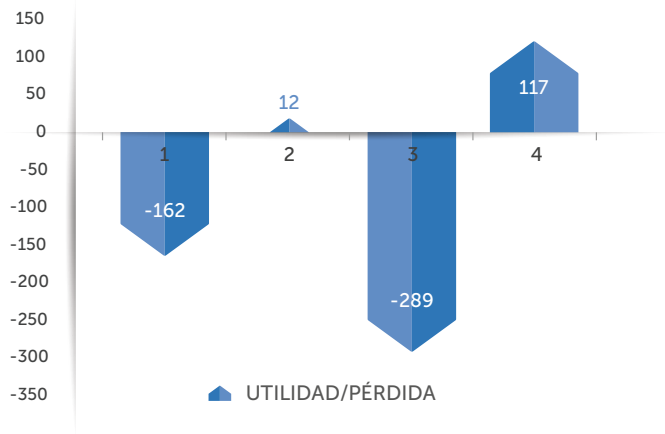
Los pasivos en 2018 presentaron una disminución del 22% frente al 2017. Durante el 2018, especialmente en los últimos meses del año, se trabajó en la normalización de proveedores, invirtiendo recursos importantes en el saneamiento de obligaciones, prioritariamente con proveedores de mayor volumen, que podrían impactar las negociaciones y adquisición de productos requeridos para la operación. Al cierre de 2018 las deudas con proveedores se disminuyeron a $1.073 millones; el reto es continuar el proceso de regularización y optimización en las condiciones de negociación afectadas en periodos anteriores.





	ACTIVO	PASIVO	PATRIMONIO
Series2	1775	2195	-420

EXCEDENTE O PÉRDIDA

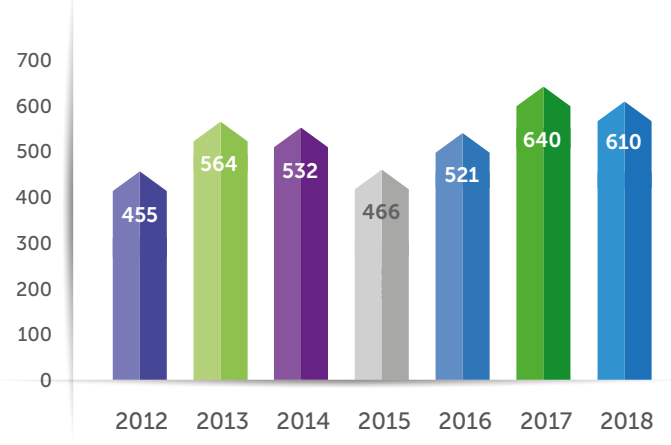


Durante el transcurso del año 2018 se tuvieron grandes retos frente al desarrollo del Resort, en especial en aspectos como superar los resultados obtenidos en 2017, retomar la operación sin la alianza iniciada en el año 2017 con AlSol, impulsar el desarrollo de nuevas estrategias de mercadeo, necesidad de control de nuestras operaciones ligada al control de costos y gastos. Como resultado de este cambio se requirieron ajustes relacionados con el reconocimiento de costos y gastos asociados a cada actividad, por lo que en 2018 se logró tener un margen positivo originado en la operación de $559 millones acumulado para cubrir los demás gastos de la compañía, permitiendo lograr un resultado positivo de $117 millones neto.

En este resultado jugaron un importante papel, la mejora de los indicadores de cartera (cobros, pagos oportunos, etcétera) generando recuperaciones de deterioro de cartera por $507 millones y la excelente concurrencia de eventos de temporada de fin de año. En el año 2018 se finalizó el contrato de mandato entre la Cooperativa y el Resort por $608 millones de pesos.

Al cierre de año 2018 Lake House logró generar resultados positivos por $117, superando en $400 millones la pérdida registrada en el año 2017.

AFILIACIONES NETAS



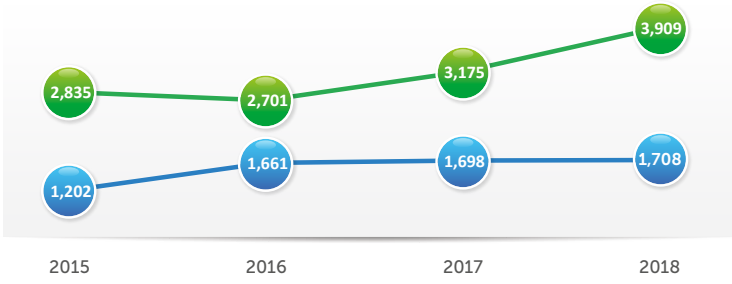
El número de afiliados se mantiene estable en el orden de las 600 familias, cuyo aporte a los ingresos mejora a la medida en que la renovación de los nuevos afiliados aporta un mayor valor en membresía.

Se depuró la base de afiliados inactivos, cartera vencida y precios subsidiados, lo que nos permite tener una base de datos confiable y actualizada.

INGRESOS OPERACIONALES

	2015	2016	2017	2018
VINCULACIONES Y CUOTAS DE SOSTENIMIENTO	1,202	1,661	1,698	1,708
AYB	1,623	1,831	1,962	2,184
HOTELERÍA	514	464	780	778
EVENTOS	698	406	433	947
DONACIONES Y OTROS INGRESOS OPERACIONALES	1,252	3,189	2,929	1,710

HISTÓRICO INGRESOS OPERACIONALES



	2015	2016	2017	2018
VINCULACIONES Y CUOTAS DE SOSTENIMIENTO	1,202	1,661	1,698	1,708
AYB, HOTELERÍA Y EVENTOS	2,835	2,701	3,175	3,909

En la gráfica anterior se observa el crecimiento de los ingresos, especialmente en los generados desde las unidades de negocio de A&B y Eventos

La estructura de ingresos está conformada de la siguiente manera: Para el año 2018 el negocio de A&B representó un 30% del total de ingresos; vinculaciones y cuotas, un 23%; hotelería, un 11% y eventos, un 13% del total de ingresos.

En el año 2018 los ingresos por eventos tuvieron el valor más alto registrado históricamente; esto apoyado por la decisión acertada de no realizar el concierto de fin de año, lo cual permitió que la fuerza comercial se enfocara en las actividades empresariales especiales para esta época, estrategia que surtió un efecto positivo puesto que los ingresos en todas las líneas fueron mayores. Igualmente, para el 2019 se aplicará la misma estrategia, buscando que el volumen de eventos crezca de manera importante y contribuya a la mejora de los resultados para este año.

COMPROMISO N° 6

AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

3.6.1 GESTIÓN DE ALIANZAS

ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECEMOS

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

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

3.6.2 GESTIÓN SOSTENIBLE DE PROVEEDORES

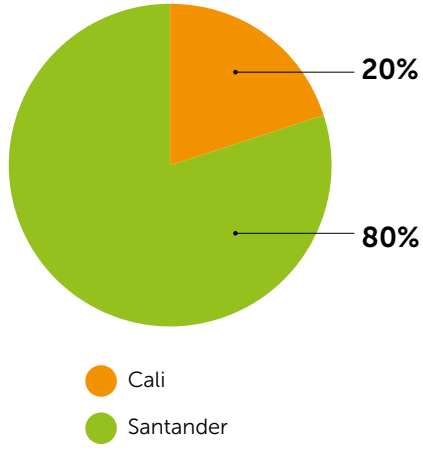
Con el fin de identificar estado actual de la organización frente a criterios que orientan el enfoque de sostenibilidad en la gestión de proveedores y determinar acciones pertinentes, durante 2017 efectuamos diagnóstico, sobre la base de requerimientos de estándares internacionales en la materia

Durante 2018 se han realizado actividades que aportan al desarrollo de proveedores consecuentemente aportando al sostenimiento de la cadena de abastecimiento, se ha trabajo de la mejora de nuestros proveedores con las exigencias formales de los requisitos de ley establecidos en la política corporativa, se desarrollaron actividades de mantenimiento preventivo de equipos y buen manejo de los quipos con apoyo de los proveedores en temas de capacitación, con el fin de asegurar la vida útil de los mimos, así como el uso adecuado de los insumos.

La proyección durante 2018 estuvo enfocada en mantener el relacionamiento de los proveedores enlazado con los propósitos de la compañía, quienes nos aportan temas como capacitaciones en manejo de equipos, adecuado uso de insumos de limpieza etc. , lo cual nos permite al optimización de recursos, aportando a nuestra sostenibilidad.

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

Celebramos contratos con empresas locales como parte del compromiso para con el crecimiento del país, con un promedio mensual de 20% en compras con proveedores cercanos a la sede campestre y un promedio del 80% en compras en la ciudad de Cali.



COMPROMISO N° 7

FACILITAMOS LA VIDA

3.7.1 GENERACIÓN DE VALOR Y CONFIANZA PARA ASOCIADOS Y CLIENTES

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

En Lake House contamos con una base de datos central para la gestión comercial, con una política de seguridad. Las clases de bases de datos utilizados son: datos de Asociados a Coomeva; Bases de Datos de Afiliados; Bases de datos de referidos; Colaboradores del Grupo Empresarial y bases del sector empresarial vecino.

En cualquiera de los casos la información recibida tiene un carácter de confidencialidad. Es responsabilidad del Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones, controlar las bases de datos y toda la información recibida por el cliente para la adecuada prestación del servicio, de tal manera que sea identificable y que cumpla con las especificaciones mínimas para la prestación del servicio.

Nos adherimos a los procesos corporativos de mercadeo con el fin de asegurar la promoción de sus servicios y productos respetando los estándares y la transparencia en la información a nuestros grupos de interés. Así mismo se rige bajo los principios del habeas data como protección al usuario, puede visitar nuestra página http://lakehouse.com.co/

Entendemos la importancia del servicio como eje fundamental para el cumplimiento de la oferta de valor y con este reconocimiento adoptamos el modelo de servicio y satisfacción del Grupo Coomeva, el cual se materializa cuando:

MODELO DE EFICIENCIA COMERCIAL

El modelo de gestión comercial se ajusta en 2018 y tiene aplicación para las dos líneas de negocio: Afiliaciones y Eventos. En ambas líneas de negocio, la aplicación del modelo se ajusta al tipo de cliente e inicia con la realización de llamadas de telemercadeo a las bases de datos de asociados a Coomeva y bases de empresas del sector debidamente perfiladas, haciendo la coordinación de citas para afiliaciones los fines de semana y para eventos entre semana. El modelo exige una administración de 100 registros por ejecutivo/semana, 50 contactos efectivos, 31 citas y 12 visitas efectivas para lograr 2 afiliaciones.

2018			
AFILIADOS	AFILIADOS NETOS	AFILIADOS PPTO	%
	610	776	0,79
	DESISTIMIENTOS	RENOVACIONES	%
	90	80	0,8
EVENTOS	EVENTOS NETO	EVENTOS PPTO	%
	$ 2.492	$ 2.700	0,92
LOTES	LOTES REAL	LOTES PPTO	%
	3	20	0,15
HOTELERÍA	HOTELERÍA REAL	HOTELERÍA PPTO	%
	778	595	1,31

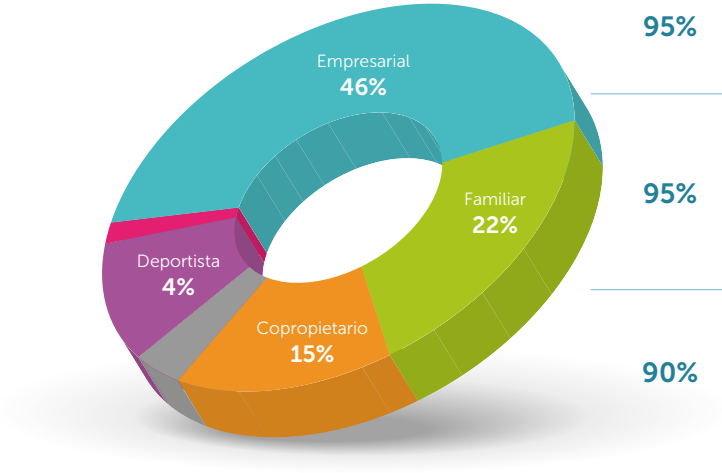
- Las afiliaciones mostraron una perdida en la dinámica creciente que se tenía y que sumado a los desistimientos altos no permitió llegar al presupuesto sin embargo mantiene su nivel por encima de los 600 afiliados
- Los eventos presentaron un repunte importante finalizando el año gracias al enfoque en los mismos sin distraerse en el concierto que se realizaba en el mes de noviembre.
- En el año 2018 el modelo de operación hotelero ha madurado de forma importante mostrando muy buenos resultados en el crecimiento de la demanda y en las calificaciones de satisfacción.
- La consolidación de la nueva marca ha sido bien recibida y apreciada por afiliados, huéspedes y visitantes.
- El dinamismo en las comunicaciones en este 2018 ayudó a tener una mayor interacción e información de todos nuestros públicos de interés permitiendo llegar de manera más oportuna gracias a las mayor participación de nuestros afiliados en nuestras redes sociales.
- Se implementaron nuevos productos de afiliación que permiten una mayor oferta empresarial y deportiva
- Es prioritario intervenir la estructura de costos y gastos para optimizarlos y mantenerlos a tono con el presupuesto, sin afectar los estándares de mantenimiento y calidad.
- Se debe continuar con la consolidación de la estructura organizacional con el número de personas óptimas y especializadas.

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

Grupos de Interés		Propósito / Interés	Medios para identificar y orientar respuesta a necesidades y expectativas
Directamente vinculados	Clientes y usuarios	Relaciones a mediano y largo plazo, fidelización y recompra	Encuestas de satisfacción Indice de satistacción Proceso de seguimiento a la calidad del servicio
	Afiliados - asociados y sus familias	Relaciones a largo plazo con el sentido de pertenencia por el Club	
	Colaboradores y sus familias	Desarrollo de habilidades profesionales. Compromiso y sentido de pertencia. Lealtad y respeto por la organización.	Estudios de ambiente laboral. Encuesta de bienestar social. Comité de Convivencia. Copasst Plenaria anual de resultados
Vinculados	Proveedores	Relaciones de mutua cooperación y crecimiento económico, fortalecimiento de la buena imagen sectorial, apertura de mercados y nuevos clientes.	Reuniones administrativas con proveedores.
	Aliados estratégicos	Crecimiento del valor de la inversión, fortalecimiento del patrimonio.	Juntas Directivas Club Los Andes
Externos	Comunidad	Relación responsable y de crecimiento económico y social con la comunidad, vía contratación de colaboradores que residen principalmente en Santader de Quiliachao, Puerto Tejada y San Rafael. Así mismo el Club mantiene una relación estrecha con la entidad de regulación medio ambiental, CRC.	Comunicaciones de regulación del medio ambiente con la CRC.
	Estado	Cumplimiento de las políticas y normas legales	A través de la junta de la Andi se conocen las políticas de la región y se sostienen relaciones estables con los entes de control como la Alcaldía y la Gobernación.
	Agremiaciones	Relaciones a largo plazo y de mutua cooperación. Desarrollo de estrategias regionales de alto impacto para la comunidad y el crecimiento institucional.	Asambleas gremiales. Participación en reuniones y comités interinstitucionales.

PERSONA NATURAL

La comunidad de asociados a Coomeva continúa siendo el mercado objetivo principal, al igual que los usuarios de Coomeva Medicina Prepagada y Bancoomeva, por lo que el proceso de prospección de clientes en estas poblaciones se continuará, generando fidelización para todas las empresas. Hoy entre el 90% y 95% de los afiliados a Lake House son asociados a Coomeva.



			NSE	
95%	44	$5 a $18	4 = 30% 5 = 40%	50/50
95%	47	$5 a $18	3 = 19% 4 = 27% 5 = 38%	47/53
90%	60	$3 a $12	4 = 27% 5 = 43%	43/57

- Familias con inclinación deportiva
- Parejas adultas, mayores de 50
- Familias con hijos menores de 10 años

Las ciudades cercanas al resort como Cali, Santander de Quilichao, Jamundí, Palmira y Popayán seguirán siendo el foco de afiliaciones al Resort.

PERSONA JURÍDICA

La empresas son el foco para la realización de eventos y de afiliaciones corporativas al igual que las ecuelas deportivas, por lo que se continuará con las zonas de cobertura definidos.

SEGMENTACIÓN PERSONAS JURÍDICAS

Se han identificado 612 empresas,divididas en tres zonas:

ZONA 1 • 32 EMPRESAS

Parque Industrial Caucadesa y Guachené
29 empresas Guachené
3 empresas Caucadesa

Parque Industrial Paraíso y Puerto Tejada
13 empresas PI Paraíso
50 empresas Puerto Tejada

Parque Sur
12 empresas Parque Sur

ZONA 2 • 149 EMPRESAS

Ingenios y Zona Palmira
10 ingenios
79 empresas

Zona Industrial Yumbo
50 empresas

Se ha identificado 612 empresas divididas en tres zonas.
Empresas activas: 80
Meta empresas nuevas: 16 meses

ZONA 3 • 366 EMPRESAS

Sector Salud
135 empresas sector salud

Sector Educativo
102 Colegios

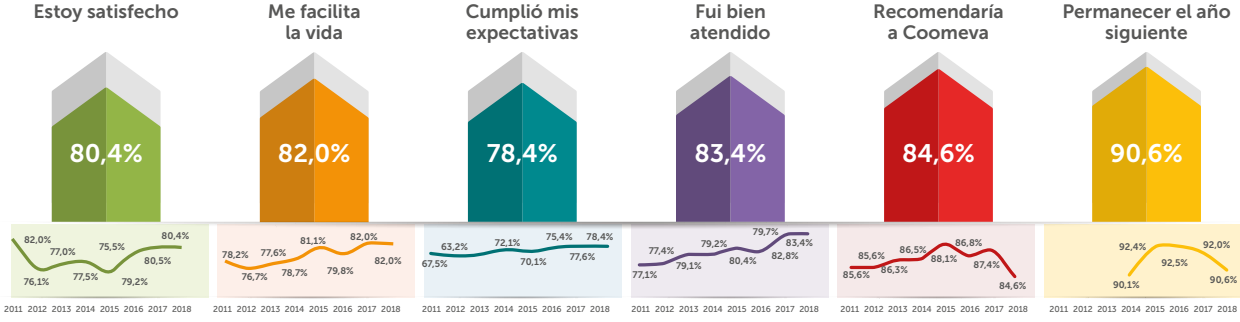
Sector Bancario
41 empresas

Sector Solidario
88 empresas sector solidario

MODELO DE SATISFACCIÓN

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ASOCIADOS

En 2018 cinco de los seis indicadores principales medidos en la encuesta de satisfacción estuvieron por encima del 80%. Así mismo, se destaca que los indicadores más relevantes en relación con la actividad de los asociados y el crecimiento de la comunidad (Permanencia y Recomendación) obtuvieron los mejores resultados.



TASA DE SATISFACCIÓN	2014	2015	2016	2017	2018
	77,5	75,5	79,2	80,5	80,4

Para la medición de satisfacción se presentarán tres aspectos fundamentales:

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

Durante el 2018 no se presentaron casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia.

ANEXO: TABLA GRI - LAKE HOUSE

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	**Ind.**	**Contenido**		
Estrategia y análisis	G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia para abordarla	3, 19	7
ACERCA DEL INFORME				
Perfil del Reporte	G4-28	Período objeto de la memoria.		9
	G4-29	Fecha de la última memoria.		9
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias.		9
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.		9
	G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción		9
		elegida y referencia al Informe de Verificación externa.		
	G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.		9
Cap. 1: QUIÉNES SOMOS				
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.		11
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		12
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		13
	G4-6	Países en los que opera la organización.		12
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		13
	G4-8	Mercados servidos.		13
	G4-9	Dimensiones de la organización.		13
	G4-10	Desglose de empleados de la organización.		22
	G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.		
	G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	2	12
	G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	2	14
	G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.		
	G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	18	41

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	**Ind.**	**Contenido**		
Perfil de la organización	G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	18	41
Cap. 2: NUESTRO ENFOQUE Y GESTION DE SOSTENIBILIDAD				
Enfoque de Gestión	G4-DMA	Descripción de la gestión de los aspectos materiales de la organización y sus impactos	3, 4, 9, 12,13, 15	16
Aspectos materiales identificados y Cobertura	G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.		
	G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.		9
	G4-19	Listado de aspectos materiales.		17
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.		17
	G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.		17
	G4-22	Descripción de las consecuencias de las re expresiones de la información de memorias anteriores y sus causas		
	G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.		
Participación de los Grupos de Interés	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	21	45
	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	21	45
	G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés	21	45
	G4-27	Cuestiones y problemas claves que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización	21	
Cap. 3: COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD				
3.1 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ETICA EMPRESARIAL				
Gobierno Corporativo	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.		21
	G4-35	Proceso de delegación del órgano superior de gobierno de su autoridad en temas económicos, ambientales y sociales en la alta dirección y determinados empleados.		
	G4-36	Designación de un cargo ejecutivo o no ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al órgano superior de gobierno.	1	7

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	**Ind.**	**Contenido**		
Gobierno Corporativo	G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.		24
	G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		7
	G4-42	Rol del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	20	24
	G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	1	24
	G4-48	Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los aspectos materiales queden reflejados.		
Ética e Integridad	G4-56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	12 al 14	26
	G4-57	Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	12 al 14	26
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	12 al 14	26
Lucha contra la corrupción	G4-SO3	Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	12 al 14	
	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	12 al 14	26
	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	12 al 14	26
Derechos Humanos	G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de DDHH relevantes para sus actividades, incluir % de empleados capacitados	3 al 5	28-29
	G4-HR3	Números de casos de discriminación y medidas adoptadas		
	G4-HR7	Porcentaje de personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas y procedimientos de la organización en materia de DDHH relevantes para las operaciones		28-29

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	**Ind.**	**Contenido**		
Derechos Humanos	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	3 al 5	
3.2 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE				
Prácticas Laborales y trabajo Digno				
Empleo	G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	6 al 8	29
Salud y Seguridad en el trabajo	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral		28
	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género		
Capacitación y Educación	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.		29
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación contínua.		28
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.		
Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.		
Igualdad de retribución entre hombres y mujeres	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad		
Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.		29
3.3 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA				
Gestión Ambiental				
Materiales	G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	9 al 11	
	G4-EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados.		32
Energía	G4-EN3	Consumo energético interno.		31

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	**Ind.**	**Contenido**		
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.	9 al 11	
Biodiversidad	G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.		
	G4-EN12	Descripción de los impactos mas significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de biodiversidad biológica no protegida que se derivan de las actividades, los productos y los servicios.		
	G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados.		
	G4-EN14	Número de especies incluidas en lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats, se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.		
Cumplimiento regulatorio	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.		
Emisiones	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).		
General	G4-EN31	Desglose de gastos e inversiones ambientales.		
3.4 APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS				
Comunidades locales	G4-SO1 /COP16	Inversión social estratégica y filantrópica.	16	35
Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han prestado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.		
3.5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA				
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.		38
	G4-EC2	Riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático.		
	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.		
	G4-EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.		
	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan		

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	**Ind.**	**Contenido**		
Desempeño económico	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios		
Desempeño económico	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.		38 - 39
	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.		
3.6 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS				
Evaluación de proveedores en materia de Derechos Humanos	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	3 al 5	41
	G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	3 al 5	
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas	3 al 5	
3.7 FACILITAMOS LA VIDA				
Responsabilidad sobre productos				
Salud y Seguridad de los clientes	G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos evaluados en impactos en salud y seguridad.		44
	G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.		
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.		
Comunicación de mercadotecnia	G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado		
Privacidad de los clientes	G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.		

2018 PACTO GLOBAL

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

LAKE HOUSE

Resort, Country Club & Spa

LAKE HOUSE

Resort, Country Club & Spa

www.lakehouse.com.co