

Informe de Sostenibilidad 2018

Desde enero 1 a diciembre 31 de 2018

Índice GRI

GRI 102-55 Índice de contenidos GRI

5	Introducción (102: Contenidos Generales 2016)
6	102-1 Nombre de la organización
6	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios
6	102-3 Ubicación de la sede
6	102-4 Ubicación de las operaciones
6	102-5 Propiedad y forma jurídica
6	102-6 Mercados servidos
6	102-7 Tamaño de la organización
9	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores
10	¿Cómo nos evaluamos? (Prácticas para la elaboración de informes)
10	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados
10	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema
10	102-47 Lista de los temas materiales
10	102-50 Periodo objeto del informe
10	102-52 Ciclo de elaboración de informes
14	Estrategia
14	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones
20	Nuestro modelo de sostenibilidad
20	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema
23	Estructura de Gobernanza
23	102-18 Estructura de gobernanza
27	Serie 200 Temas económicos
29	Adquisición responsable (204 – Prácticas de adquisición)
29	103- 1 Explicación del tema material y su cobertura
31	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
33	103-3 Evaluación del enfoque de gestión
33	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales
34	Transparencia y anticorrupción (205 – Anticorrupción)
36	103-1 Explicación del tema material y su cobertura
36	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción
37	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
40	103-3 Evaluación del enfoque de gestión

41

Serie 300 Temas ambientales

46

Sostenibilidad energética (302 – Energía)

- 46 103-1 Explicación del tema material y su cobertura
- 49 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
- 50 103-3 Evaluación del enfoque de gestión
- 52 302-1 Consumo energético dentro de la organización

53

Emisiones y responsabilidad ambiental (305 – Emisiones)

- 53 103-1 Explicación del tema material y su cobertura
- 55 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
- 58 103-3 Evaluación del enfoque de gestión
- 58 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)
- 58 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)
- 58 305-5 Reducción de las emisiones de GEI

60

Residuos sólidos: ¿cómo los aprovechamos? (306 - Efluentes y residuos)

- 60 103-1 Explicación del tema material y su cobertura
- 62 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
- 66 103-3 Evaluación del enfoque de gestión
- 66 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación

68

Serie 400 Temas sociales

71

403 - Salud y seguridad en el trabajo

- 71 103-1 Explicación del tema material y su cobertura
- 72 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
- 73 103-3 Evaluación del enfoque de gestión
- 73 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad

80

Formación del talento humano (404 - Formación y enseñanza)

- 80 103-1 Explicación del tema material y su cobertura
- 84 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
- 87 103-3 Evaluación del enfoque de gestión
- 87 404-1 Media de horas de formación al año por empleado
- 87 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

90	Lucha contra el trabajo infantil (408 - Trabajo infantil)
90	103-1 Explicación del tema material y su cobertura
91	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
93	103-3 Evaluación del enfoque de gestión
93	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil
94	Privacidad de nuestros clientes (418 - Privacidad del cliente)
94	103-1 Explicación del tema material y su cobertura
97	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
99	103-3 Evaluación del enfoque de gestión
99	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente
100	En El Tesoro crece la responsabilidad
101	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe
101	Cuadro directivo

Introducción

GRI 102: Contenidos generales 2016

El Tesoro, un lugar para el encuentro

(GRI 102-1 Nombre de la organización) (GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios)
(GRI 102-3 Ubicación de la sede) (GRI 102-4 Ubicación de las operaciones) (GRI 102-5 Propiedad y forma jurídica) (GRI 102- 6 Mercados servidos) (GRI 102-7 Tamaño de la organización)

Desde su nacimiento, **El Tesoro ha sido ejemplo de proactividad empresarial.** En 1996, en medio de una profunda crisis económica, los sectores comercial e inmobiliario unieron sus fuerzas con una mirada optimista y nació la idea de dar forma al parque comercial más completo y moderno del país.

Abrimos nuestras puertas el 25 de noviembre de 1999 con 174 locales comerciales y, desde ese día, no hemos parado de crecer. En 2006 inauguramos nuestra segunda etapa dando cabida a otros 180 locales. En 2011 inauguramos una tercera, adicionando 80 locales comerciales, 1.200 espacios para parqueo y un centro de eventos con capacidad para 1.200 personas.

Para finales de 2013 entró en operación la Torre Médica El Tesoro, un edificio de 22 niveles, con siete quirófanos para cirugías de mediana complejidad, un piso de hospitalización, un piso de ayudas diagnósticas y 140 consultorios que concentran la más selecta guía de medicina especializada de la ciudad.

El proceso de apertura y puesta en marcha de nuestra tercera etapa (2011 – 2013) significó para el parque comercial el comienzo de un emocionante proceso de expansión y fortalecimiento en diferentes unidades de servicios: los eventos, el entretenimiento y la salud como generadores de nuevas dinámicas de desarrollo en la ciudad.

Los proyectos continúan, siempre con el objetivo de hacer de El Tesoro un espacio que lo reúna todo. En septiembre de 2015 iniciamos un nuevo proceso de expansión: de la mano de la cadena hotelera chilena Novotel avanzamos en el desarrollo de un proyecto hotelero que amplía nuestra oferta de servicios. Desde el primer semestre de 2018, nuestro parque comercial integró el servicio de hospedaje de categoría ejecutiva con 238 habitaciones, salones para eventos, restaurante y bar.



Buscamos crear experiencias memorables en nuestros clientes, innovando en un conjunto de servicios que van en favor del bienestar y el cuidado del medio ambiente.

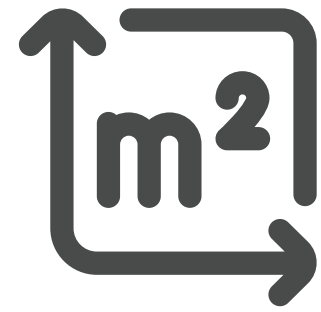
Entre 2016 y 2017 le apostamos a la movilidad sostenible, incentivando a nuestros visitantes a usar medios de transporte limpios como **la bicicleta y los autos eléctricos**. Para este fin, adecuamos dos espacios: **el Bici Parking y el Eco Parking**. Este último permite la recarga de los autos por medio de celdas fotovoltaicas.

Adicional a esto, facilitamos a los usuarios y empleados un medio de transporte alternativo llamado **Ruta El Tesoro**, pensado para aquellas horas de alto tráfico vehicular en las que se complica el acceso al transporte público.

En 2016 se creó el **Punto Respel** como una alternativa de recolección posconsumo para que los usuarios y empleados del parque comercial pudieran gestionar adecuadamente los residuos peligrosos generados en los hogares como los aparatos eléctricos y electrónicos, insecticidas, aceites usados, pilas, baterías y luminarias, con gestores avalados por las autoridades ambientales competentes.

Pero la oferta de servicios no termina ahí. También contamos con Nómadas, un **espacio de coworking, clases de Yoga, Ciclo Kids, Club de Caminantes, Baby Zone y Mini Coches**. Patrocinamos el arte y la cultura con eventos como Galería El Tesoro (exposición de artistas, en su mayoría locales), Miércoles en El Tesoro con charlas de temas de interés para nuestros visitantes, presentación de libros y conciertos.





189.000 m²

Propiedad y forma jurídica:

Actividades inmobiliarias a cambio de una retribución o por contratación



385 locales comerciales con oferta exclusiva de marcas nacionales e internacionales



Torre Médica de 20 pisos en la que ofrecemos servicios médicos de calidad

- **140** consultorios
- **7 quirófanos** para cirugías de segundo nivel de complejidad



Un centro de eventos con un **área de 1.100 m²**



Servicio de hospedaje categoría ejecutiva en asocio con **la cadena hotelera chilena Novotel**

- **235** habitaciones
- Salones para eventos
- Restaurante y bar



20.000 m² para la integración de la familia



44 espacios de comidas para una amplia oferta gastronómica

- **10** salas de cine
- Parques infantiles
- Gimnasio

Nuestras operaciones comerciales no solo están enfocadas en los clientes, propietarios y marcas comerciales, sino también en nuestros públicos beneficiarios: visitantes del parque comercial, empleados directos e indirectos de la administración y de las marcas, contratistas y proveedores. Dichas operaciones nos permitieron tener para el año 2018 unas ventas netas de -377.490.251 COP, con una deuda de 2.713.473.177 COP y un patrimonio de 727.316.145 COP.

Todas estas operaciones no serían posibles sin el equipo humano que compone el parque comercial El Tesoro.

Nos convertimos en un foco importante de generación de empleo: además de los 87 trabajadores que conforman la administración de la propiedad horizontal, también acogemos, reconocemos y brindamos condiciones laborales y de bienestar a los más de 4.000 que hacen parte de nuestros locales comerciales, consultorios y hotel.

Empleados con contrato directo con el parque comercial:



Permanentes: 61
Temporales: 26

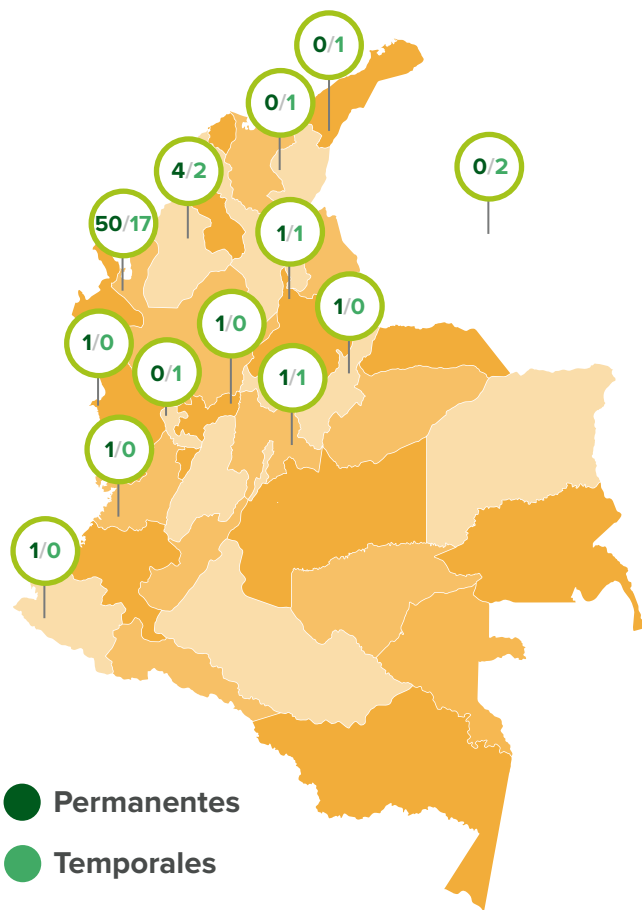


Hombres
29 permanentes
6 temporales



Mujeres
32 permanentes
18 temporales

Ciudades de origen de nuestros empleados:



Empleos indirectos empresa de seguridad G4S:



Hombres
93



Mujeres
13

RANGO DE EDAD

Entre 18 y 25 años
Entre 25 y 35 años
Entre 35 y 45 años
Mayores de 45

CONTRATISTAS

24
38
19
25

Empleos indirectos empresa de aseo:



Hombres
60



Mujeres
37

RANGO DE EDAD

Entre 18 y 25 años
Entre 25 y 35 años
Entre 35 y 45 años
Mayores de 45

CONTRATISTAS

31
32
17
17

Nuestros colaboradores

El Tesoro es una pequeña ciudad, una centralidad que busca brindar bienestar a sus empleados, locatarios, visitantes y usuarios. En sintonía con esa responsabilidad, buscamos que nuestras operaciones sean sostenibles y que impacten en la sociedad de manera positiva.

¿Cómo

nos evaluamos?

(GRI 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados) (GRI 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema)
(GRI 102-47 - Lista de los temas materiales) (GRI 102-50 Periodo objeto del informe) (GRI 102-52 Ciclo de elaboración de informes)

En El Tesoro, la sostenibilidad hace parte de nuestro ADN y marca nuestra hoja de ruta porque somos conscientes de la responsabilidad que tenemos con la ciudad. Queremos garantizarles a nuestros visitantes, empleados y demás grupos de interés que cada una de las acciones que integran nuestras operaciones sean coherentes con el medio ambiente y la sociedad.

Reportar nuestra gestión a través de un informe de sostenibilidad **es un gran reto para la organización y la oportunidad de comunicar nuestro desempeño a los grupos de interés de manera transparente**, convirtiéndose en una herramienta de gestión fundamental para la planeación estratégica y el mejoramiento continuo de nuestros procesos en los que buscamos un equilibrio entre lo económico, lo ambiental y lo social.

Para el primer informe de sostenibilidad, enmarcado en el Programa de Sostenibilidad Corporativa y Rendición de Cuentas para la Competitividad de las Empresas (CSRCB) para las pequeñas y mediana empresas (Pymes), desarrollado por el Global Reporting Initiative (GRI), se identificaron nueve temas materiales, seis de ellos definidos por el CSRCB y tres que identificamos teniendo en cuenta nuestras actividades.





Estas forman parte del ADN de la empresa y se encuentran alineadas con los cuatro ejes de acción del modelo de sostenibilidad definido durante 2018. Al tratarse de nuestro primer informe, su cobertura incluye solamente las operaciones del parque comercial entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año en cuestión.

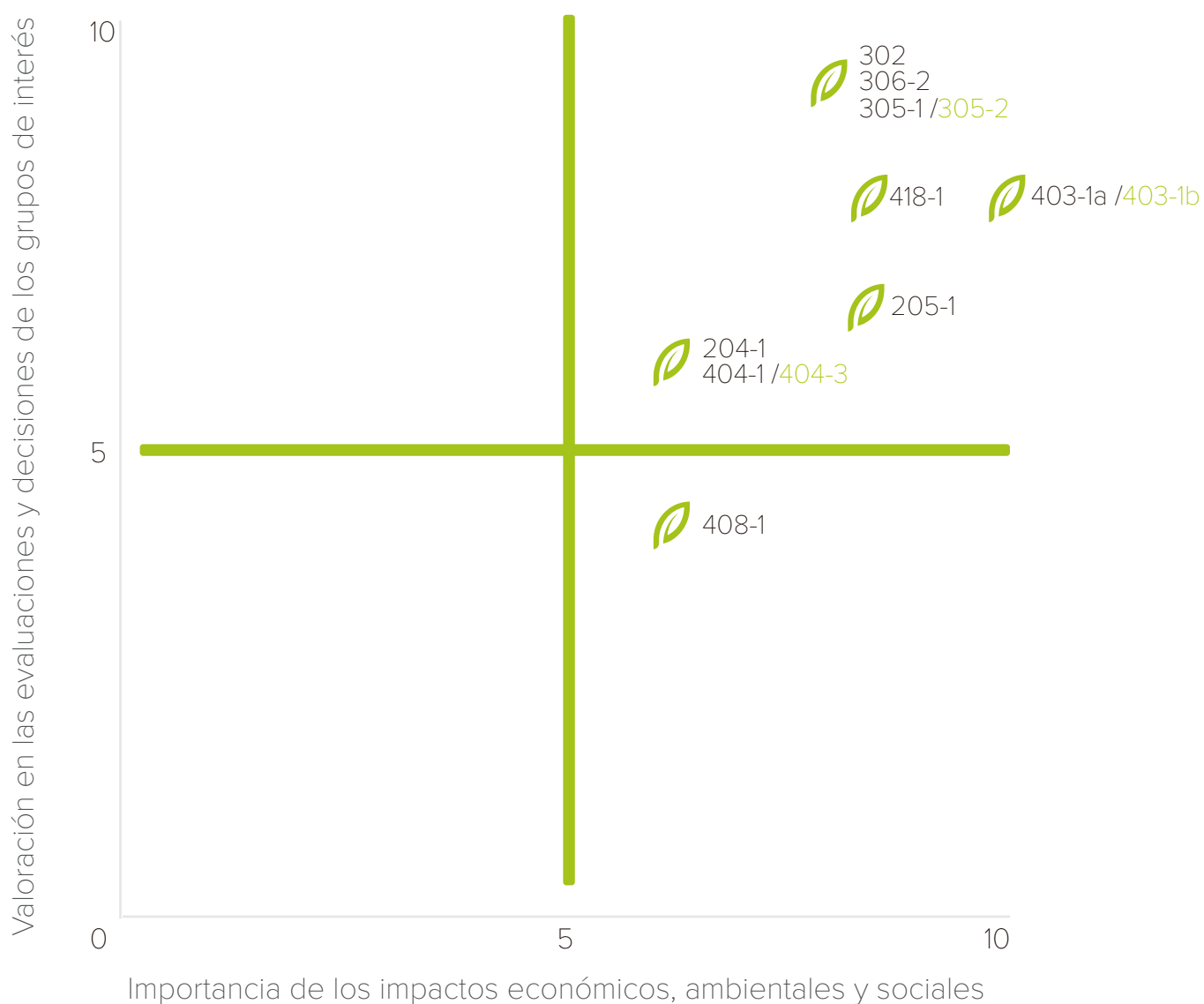
La definición de los temas materiales se realizó en cuatro momentos:

- 1 Estructuración del estado del arte de la organización durante 2018, donde se identificaron los aspectos de mayor fortaleza y los temas a tener en cuenta en tres dimensiones: económica, ambiental y social.
- 2 Jornada de formación en el Programa de Sostenibilidad Corporativa y Rendición de Cuentas para la Competitividad de las Empresas (CSRCB) para las pequeñas y medianas empresas (Pymes), en alianza estratégica con la Corporación Fenalco Solidario Colombia.
- 3 Sondeo con los principales grupos de interés de la organización.
- 4 Evaluación y definición de los temas relevantes para el programa CSRCB y el parque comercial. Como resultado del proceso, validamos nueve temas materiales relevantes en las dimensiones económica, social y ambiental que cubren. Los temas materiales que abordaremos en este informe son los que aparecen a continuación:



	Tema material	Número	Cobertura
Serie 200 Temas económicos	Anticorrupción GRI 205	205-1	Dentro de la organización
	Prácticas de adquisición GRI 204	204-1	Dentro de la organización
Serie 400 Temas sociales	Energía GRI 302	302	Dentro y fuera de la organización
	Emisiones GRI 305	305-1 305-2	Dentro y fuera de la organización Dentro y fuera de la organización
	Efluentes y residuos GRI 306	306-2	Dentro y fuera de la organización
Serie 300 Temas ambientales	Salud y seguridad en el trabajo GRI 403	403-1	Dentro de la organización
	Trabajo infantil GRI 408	408-1	Dentro y fuera de la organización
	Privacidad del cliente GRI 418	418-1	Dentro y fuera de la organización
	Formación y enseñanza GRI 404	404-1 404-3	Dentro y fuera de la organización Dentro de la organización

Estos temas materiales fueron escogidos de acuerdo a la importancia que tienen en lo económico, lo ambiental y lo social, tanto para la organización como para los grupos de interés, asignándole a cada ítem un valor de 1 a 10.



Estrategia

Compromiso consciente
(GRI 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones)



En El Tesoro somos **conscientes del compromiso con nuestra ciudad y con el planeta**, por ello implementamos un modelo de sostenibilidad cuya premisa es la búsqueda del equilibrio entre el consumo y la responsabilidad social, ética, ecológica y cultural que tenemos de cara a nuestros usuarios, clientes y vecinos.

Trabajamos diariamente por alcanzar esta meta a través de acciones concretas. El modelo de sostenibilidad que tenemos empieza por casa, **brindándoles a nuestros empleados las condiciones laborales ideales y buscando ser los mejores vecinos.**

Así mismo, incluye el diseño de experiencias para nuestros visitantes, esos niños, jóvenes y adultos que disfrutan de actividades y acceden a contenidos culturales, deportivos y educativos. Prueba de ello es Tardes de Manualidades, que realizamos junto a Kanguritos y la Fundación EPM, Ciclo Kids, una ciclo vía para niños, así como nuestras clases de Yoga y Zumba, las charlas y conciertos de Miércoles en El Tesoro, entre otros servicios.

Nos sentimos orgullosos de la gestión realizada en torno a la eficiencia energética. **El 24 % de la energía de nuestras zonas comunes es producto de paneles solares.** Adicional a esto, hemos logrado ahorros importantes en el consumo energético a través de la automatización de los equipos, independización de circuitos eléctricos y migración de la iluminación a tecnología led.

Llevamos tres años consecutivos midiendo nuestra huella de carbono. Con respecto a la primera medición, logramos reducir casi el 20 % de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero a través de estrategias de mitigación, compensando el remanente emitido en 2016 con la siembra de 4.620 árboles.

Además, compensamos las 1.567 toneladas de CO₂ de la medición de 2017 a través de la compra de bonos de carbono. La medición de 2018 esperamos compensarla de igual manera y a través de la estrategia Limpiemos Nuestra Huella (sobre la que profundizaremos más adelante), en la que contamos con la participación de nuestros visitantes.



¿Qué es la huella de carbono?



Es la cuantificación de los gases de efecto invernadero producidos por toda actividad humana o empresarial.
Fuente: Fenalco Solidario



Compensamos

1.567

toneladas de **CO₂***
de la medición del 2017 a través de la compra de bonos de carbono



4.620 árboles plantados

en las cuencas de **Río Grande** y **La Fe** para compensar nuestra huella de carbono del año 2016



*El dato:

¿Qué son los bonos de carbono?

Son un mecanismo internacional utilizado para reducir las emisiones contaminantes al medio ambiente. Este sistema ofrece incentivos económicos para que las empresas privadas contribuyan a mejorar la calidad ambiental.



Promovemos la movilidad sostenible ofreciendo un Eco Parking para vehículos eléctricos, el Bici Parking para bicicletas, una feria de movilidad sostenible y La Ruta, un servicio de transporte para nuestros visitantes entre El Tesoro y el parque de El Poblado en horas pico.

En cuanto al manejo de residuos, **logramos el aprovechamiento del 30 % de los generados entre reciclables y orgánicos,** siendo estos últimos utilizados como abono en los jardines del parque comercial. Logramos, además, la disposición responsable de unas tres toneladas al año de residuos peligrosos (pilas, medicamentos, aceites, insecticidas, bombillas y materiales eléctricos y electrónicos) con un punto de recolección llamado Respel (residuos peligrosos), el cual está disponible para nuestros visitantes.



Sabemos que somos una centralidad y que tenemos el poder de formar y sensibilizar a nuestros públicos frente a la sostenibilidad de la región. Por ello, a través de El Tesoro Consciente, generamos campañas, exposiciones fotográficas y charlas, además de involucrar el tema en nuestros grandes eventos.

Es así como vivimos la sostenibilidad, con inversiones, proyectos y alianzas que aportan a nuestra comunidad, a la reducción de impactos negativos y a la preservación de los recursos naturales.

Adriana González Zapata Gerente General



Nuestro modelo de sostenibilidad

GRI 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema

Para nosotros es fundamental comunicar y hacer extensivo el modelo de sostenibilidad a nuestros empleados, locatarios y usuarios, siguiendo seis principios básicos:

Equilibrio:

Nuestro propósito es trabajar diariamente por alcanzar la sostenibilidad mediante acciones concretas para que nuestro balance haga la diferencia y nos permita perdurar como un espacio que, si bien se debe a su lógica comercial, es consciente de su compromiso con la sociedad y con la familia que hemos construido en El Tesoro.

Comparabilidad:

Siendo este nuestro primer informe, procuramos que los datos aquí presentados reflejen nuestro desempeño a lo largo de los últimos tres años, justo desde que nos propusimos encaminar nuestras acciones hacia la sostenibilidad.

Precisión:

La información aquí descrita es el resultado de un trabajo conjunto y articulado con las áreas de la administración del parque comercial que más se relacionan con los diferentes grupos de interés.

Claridad:

Nuestro lenguaje cotidiano busca reflejar calidez y cercanía con los grupos de interés, de modo que los datos reportados en los informes de gestión puedan ser accesibles y de fácil comprensión para quien los consulte.

Periodicidad:

Nuestro objetivo es publicar anualmente una memoria de sostenibilidad, convirtiéndola a su vez en una herramienta de gestión.

Fiabilidad:

Los datos reportados en esta memoria son presentados, avalados y verificados mensualmente por el consejo de administración, y anualmente por la asamblea general de copropietarios a través de los informes de gestión de las diferentes áreas.





Para El Tesoro es muy importante destacarnos en nuestro componente de sostenibilidad y responsabilidad social por varias razones: primero, porque **queremos ser muy conscientes del papel que jugamos ante la sociedad.** Nos definimos como una pequeña ciudad, una ciudad que le aporta a Medellín y al área metropolitana del Valle de Aburrá, no solo como un atractivo turístico con amplia oferta comercial, sino que en realidad **queremos ser un referente de la protección de los recursos naturales,** de cuidar nuestros procedimientos, de estar a la vanguardia para mejorar cada uno de los elementos que tenemos internamente, y así garantizar la disminución de nuestra huella de carbono y mejorar nuestros hábitos para favorecer el medio ambiente.

En segundo lugar, **somos el primer parque comercial que implementó una línea estratégica de sostenibilidad** llamada El Tesoro Consciente. Desde allí no solo pensamos en lo ambiental, sino en todas las acciones sociales del parque comercial.

Finalmente, cada acción se traduce en lograr ser un espejo para la ciudad en materia de sostenibilidad.

Estructura de Gobernanza

GRI 102-18 Estructura de gobernanza

Detrás de nuestras operaciones hay unas personas y organismos que velan porque las actuaciones del parque comercial se den **bajo el marco de la legalidad y con transparencia**. Los órganos administrativos del parque comercial El Tesoro son los siguientes:

Asamblea general de propietarios:

Actúa como la máxima autoridad del parque comercial. Se constituye con los propietarios de bienes privados o con sus representantes legales o delegados.

Consejo de administración:

Órgano legalmente obligatorio, con autoridad intermedia entre la asamblea y el administrador. Es elegido cada año por la asamblea de propietarios.

Administrador:

Tiene funciones de control, dirección y atribuciones representativas y ejecutivas aprobadas por la asamblea y por el consejo de administración. Es el representante legal de nuestra persona jurídica.

Revisor fiscal:

Es elegido para periodos de un (1) año. Sus principales funciones son:

- 1 Cerciorarse de que los actos, contratos y operaciones que se celebren o cumplan por cuenta del parque comercial se ajusten a la ley, al reglamento de la administración, a las decisiones de la asamblea general y del consejo de administración.
- 2 Dar cuenta al administrador o al consejo de administración de las irregularidades que ocurran en relación con la existencia, funcionamiento o actividad de la propiedad horizontal.
- 3 Velar porque la contabilidad de la propiedad horizontal se lleve conforme a las normas legales y a la técnica contable.



En el ejercicio de sus funciones, **las autoridades del parque comercial deben trabajar armónicamente para propiciar el cumplimiento de los fines de El Tesoro.** Contamos, además, con comités responsables de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales:

Comité financiero:

Dentro de sus principales funciones se encuentran:

- 1 Revisar al detalle los estados financieros (EE. FF.) mes a mes y presentar al consejo el resumen.
- 2 Hacer seguimiento a la ejecución presupuestal mes a mes.
- 3 Participar del comité de compras, revisar al detalle y llevar propuestas al consejo de administración de temas como cartera, consignaciones por identificar, cuentas por pagar o IVA.

Comité de mercadeo:

Sus funciones son:

- 1 Montaje de eventos y servicios.
- 2 Autorizaciones de zonas comunes y revisión de cifras de tráfico y registro de ventas.

Comité directivo:

Aquí se toman decisiones frente al presupuesto, la operación y la administración de la propiedad horizontal para garantizar el correcto funcionamiento del comercio y de la Torre Médica.

Comité ambiental:

Planifica, establece, implementa y controla la gestión ambiental del parque comercial desde el cumplimiento normativo para el mejoramiento continuo de los procesos de la organización.



Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo:

Es el encargado de la promoción y vigilancia de los factores de riesgos inherentes a la operación y a la actividad económica de la organización con el fin de promover prácticas saludables y generar hábitos seguros.

Comité de emergencia:

Este órgano gerencial está encargado de administrar recursos humanos, técnicos y financieros para las actividades de mitigación, preparación, respuesta y recuperación en casos de emergencia.

Comité de convivencia:

Es una estrategia organizacional que busca la promoción de una sana convivencia laboral.



Serie 200

**Temas
económicos**



En El Tesoro estamos convencidos de que **la adecuada gestión en el manejo de los recursos es coherente con nuestro modelo de sostenibilidad.** Somos una centralidad responsable y consciente de que sus acciones impactan en sus empleados, usuarios, visitantes y vecinos.

Para esto, hemos venido implementando una serie de procesos que nos permiten gestionar nuestro trabajo a través de prácticas de transparencia en dos ejes fundamentales: uno que tiene que ver con las políticas anticorrupción, generando unos procedimientos claros en nuestro modelo de contratación, selección de proveedores y compras. Y el segundo tiene que ver con las prácticas de adquisición.

Actuamos movidos por altos valores éticos que nos impulsan a generar confianza en nuestros grupos de interés y reforzar nuestra reputación. Para el parque comercial es fundamental estar en sintonía con los temas que son importantes para la sociedad. La anticorrupción, el buen gobierno y las buenas prácticas comerciales hacen parte de nuestro compromiso con la ciudad.

Adquisición responsable

(GRI 204 – Prácticas de adquisición) (GRI 103- 1 Explicación del tema material y su cobertura)

Las buenas prácticas de adquisición son importantes porque posibilitan el control, la trazabilidad y transparencia en la compra de bienes y servicios. Así mismo, **nos permiten fortalecer y desarrollar relaciones estratégicas con los proveedores seleccionados para el mejoramiento continuo de ambas partes.** Por otro lado, la eficiente gestión en el proceso de compras genera ahorros de tiempo, dinero y, por ende, mejores resultados frente a nuestros clientes.

Las prácticas de adquisición influyen de forma interna y externa a la organización. De forma interna, puede haber afectaciones si se realizan negocios que no aporten al buen desarrollo del parque comercial. Además, podemos incurrir en pérdidas económicas si las empresas con las que trabajamos incurren en incumplimientos.

No obstante, estas buenas prácticas nos permiten tener un mayor conocimiento y control de los proveedores con los cuales tenemos relaciones, lo que se traduce en alianzas de largo plazo y procesos más eficientes.

Así mismo, **la mejora en nuestros procesos facilita la correcta documentación y trazabilidad de las compras que se realizan,** buscando la transparencia en la adquisición de bienes y servicios.

En este aspecto también se evidencian algunas limitaciones:

- Los contratos con proveedores no tienen un control directo por parte de un responsable definido para esto.
- No hay una centralización de las compras de bienes y servicios del parque comercial.
- No se cuenta con la trazabilidad de aprobación de todas las compras y esto lleva a que se puedan ejecutar desde cualquier cargo y sin ninguna aprobación antes de realizar la compra.



A nivel externo, una mala práctica puede impactar negativamente en nuestros clientes debido a la poca claridad de los servicios comprados, lo que podría llevar a una mala prestación de estos.

Las implicaciones pueden ser pérdidas económicas y negociaciones con empresas al margen de la ley, así como afectación de la imagen del parque comercial por parte de nuestros clientes y visitantes, lo que generaría un grave daño en nuestra reputación.



Carolina Viera

Directora Administrativa

“Las buenas prácticas de adquisición nos permiten fortalecer y desarrollar relaciones estratégicas con los proveedores seleccionados para el mejoramiento continuo de ambas partes”



Nuestro enfoque

GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

Actualmente la organización está finalizando la implementación de la política de compras que busca mitigar los riesgos y minimizar la posibilidad de incurrir en ellos, definiendo claramente cómo y bajo qué condiciones debe realizarse una compra. Por eso, **establecimos un control con el fin de rastrear todas las compras ejecutadas e implementamos un software** para el control de las compras y la trazabilidad de inventarios.





El enfoque de gestión está orientado a la búsqueda e implementación de buenas prácticas de adquisición, definiendo una metodología que nos permita contar con la trazabilidad de las aprobaciones de compra. Partimos de una premisa básica: cada compra que se ejecute debe tener un presupuesto definido y contar con las aprobaciones necesarias.

De igual manera, buscamos limitar la posibilidad de negociación con algunas empresas que, por su composición, tienen limitantes para desarrollar negociaciones con la organización.

Las políticas de compras son los siguientes: principios en selección de proveedores, imparcialidad, responsabilidad, relaciones a largo plazo, lineamientos específicos para compras que afectan la calidad del servicio prestado, soportes requeridos para cada compra, obligaciones de los contratistas y proveedores, y políticas de montos de aprobación.

Nuestro principal compromiso es finalizar la implementación de las políticas establecidas para hacer seguimiento y control. Así mejoraremos la trazabilidad de las compras, garantizando las aprobaciones correspondientes antes de la ejecución. El responsable de que estas políticas se cumplan son las áreas administrativas y de compras, así como los líderes de los diferentes procesos.

Para que estos se lleven a cabo de manera exitosa, contamos con recursos de carácter tecnológico como lo son el software para el control de compras y el servidor donde se almacenan todos los documentos que soportan las compras y contratos convenidos, además de recursos humanos para la ejecución del procedimiento.

El mecanismo formal de queja y reclamación para clientes internos y externos (proveedores) será el correo electrónico del coordinador de compras, quien deberá tratarlas con la persona que corresponda y poder dar una respuesta oportuna.



Evaluación y resultados

GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

La evaluación del enfoque de gestión consiste en hacer auditorías a las compras ejecutadas por el coordinador de compras y, adicionalmente, por parte de la revisoría fiscal. Esto se hará auditando el procedimiento, sus aprobaciones, soportes y las buenas prácticas implementadas para garantizar el cumplimiento de las políticas establecidas.

De acuerdo con esas políticas, realizamos análisis de cotizaciones/proveedores de acuerdo a variables definidas para el bien o servicio que se va a adquirir. Sin embargo, aún está pendiente la evaluación que nos permita valorar de una forma objetiva a los proveedores con los que tenemos relaciones hace varios años y a quienes no les hemos realizado este tipo de análisis.

La evaluación a los proveedores es importante **porque permite identificar riesgos, minimizar costos y generar ahorros, además de proteger la imagen de la marca** y contar con una base datos de proveedores calificados, entre otros.

Proporción de gasto en proveedores locales

GRI 204-1

Nombre del lugar	Porcentaje
Antioquia Colombia	95 %

Alrededor de un 95 % de nuestros proveedores son locales, es decir, que están ubicados en la ciudad y en algunos municipios de Antioquia. Solo algunas operaciones son gestionadas a través de proveedores internacionales, por ejemplo, los repuestos y modificaciones en los sistemas de los equipos de los ascensores y escaleras eléctricas.



Transparencia y anticorrupción

GRI 205 – Anticorrupción 2016

La transparencia es un pilar fundamental dentro de nuestra estrategia de sostenibilidad. El hecho de que tengamos unos procesos claramente identificados sobre la selección de proveedores y unas políticas de compras notoriamente establecidas, garantiza que todo lo que hacemos de cara a los distintos públicos marque una diferencia.

La adecuada gestión de las políticas anticorrupción evita la desviación de recursos y el deterioro de los lazos de confianza entre la administración y los diferentes *stakeholders*. Con esto **queremos evitar riesgos que afecten la operación del parque comercial** y su imagen con nuestros copropietarios, arrendatarios, proveedores, clientes y visitantes.





Adriana González Zapata Gerente General

“Somos conscientes de la responsabilidad que tenemos frente a nuestra actuación del día a día. Para esto hemos venido implementando una serie de procesos que nos permiten gestionar nuestro trabajo a través de unas prácticas de transparencia de cara a los proveedores, empleados y al público en general”.



¿Dónde se produce el impacto?

(GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura) (GRI 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción)

Una política anticorrupción inadecuada impacta directamente en la reputación de nuestra marca: puede quedar en entredicho la credibilidad en copropietarios, clientes, proveedores y los órganos de gobierno en torno a la administración de la copropiedad.

Conscientes de esto, hemos identificado las áreas más susceptibles, como lo son las de compras, administrativa y el programa de beneficios CRM. En estas, aparte de la revisión mensual que hace la revisoría fiscal, implementamos políticas internas para evitar la corrupción. El seguimiento y control de estas políticas se realiza por medio de los comités desde los cuales se toman las decisiones más relevantes a nivel administrativo y operativo.

Sin embargo, la administración no tiene control ni es responsable de la evaluación de los propietarios y arrendatarios que ingresan a ser parte de la copropiedad en temas relacionados con lavado de activos o financiación del terrorismo.



Nuestro enfoque de gestión

GRI 103- 2 El enfoque de gestión y sus componentes

Buscamos evitar y mitigar los impactos que se puedan generar por posibles casos de corrupción a través de la creación de políticas y la reestructuración de algunos procesos.

Además, **gestionamos el tema de la anticorrupción a través de políticas de compras y financieras**, de auditorías de la revisoría fiscal, de reuniones mensuales del consejo de administración para reportar informes y resultados, además de la socialización del reglamento interno de trabajo con los empleados.

De estas gestiones, se desprenden dos políticas fundamentales: la de compras y adquisiciones, y la de beneficios. A través de la primera, buscamos mejorar la trazabilidad de las compras, garantizando las aprobaciones correspondientes antes de su ejecución.

Por su parte, la política del programa de beneficios está enfocada en clientes y empleados para fortalecer las relaciones con la organización. Además, bajo el programa Mi Tesoro Puntos, **buscamos fidelizar y cuidar a los clientes para que tengan experiencias emocionantes**, obtengan descuentos, participen en sorteos y accedan a un mundo de beneficios exclusivos.

Con el programa de fidelización logramos tres cosas importantes:

- 1** Recolectar información para evaluar la gestión del parque comercial y conocer gustos y preferencias de los clientes que hacen compras.
- 2** Premiar y fidelizar a los clientes que son habituales compradores para entregarles beneficios acordes a sus preferencias.
- 3** Permitir una comunicación mucho más efectiva con los clientes partiendo de la información que recolectamos y el segmento al que pertenecen, así como de las categorías en las que compran y la afinidad con las marcas, entre otras variables.

El plan de bienestar laboral del programa **está enfocado en incrementar el sentido de pertenencia de los empleados del parque comercial**. En el marco de este plan realizamos diversas actividades como reconocimientos, celebraciones de fechas especiales, promoción de la integridad e integración familiar, educación, salud y convenios o alianzas.



Hemos reestructurado el programa de beneficios para evitar la corrupción y manejar con transparencia las relaciones con nuestros públicos internos y externos. Un ejemplo de esto es la inclusión de cláusulas con prácticas anticorrupción en el reglamento interno del trabajo.



Todas estas políticas e iniciativas nos llevan a nuestro principal compromiso: **estructurar, documentar y socializar un código de ética y anticorrupción que involucre a todos los miembros de la organización.** De esta forma generamos mecanismos para evitar casos de corrupción en la administración de la propiedad horizontal.

Para esto, contamos con áreas comprometidas en la ejecución de dichas políticas. Se trata del área administrativa, el consejo de administración, la gerencia, la revisoría fiscal y la gestión de las relaciones con los clientes (CRM, por su sigla en inglés). Igualmente, destinamos recursos económicos y de personal para las auditorías de revisión fiscal.

En cuanto a los mecanismos de queja y reclamación, aún no se han implementado formalmente. Sin embargo, en caso de presentarse situaciones de este tipo, se siguen los conductos regulares, se estudian los casos por medio de los diferentes comités y se reestructuran los procesos para evitar y mitigar los impactos de este tema en particular.

Evaluación y resultados

GRI 103- 3 Evaluación del enfoque de gestión

Respecto a la evaluación del enfoque de gestión, esta se hace por medio de los órganos de administración definidos en el reglamento de propiedad horizontal: asamblea anual de copropietarios, consejo de administración, gerencia y revisoría fiscal.

La articulación de todas estas entidades es fundamental para el logro de nuestra estrategia anticorrupción, pues los informes de auditoría de la revisoría fiscal y las actas del consejo de administración nos permiten la mejora continua de los procesos.

Todo esto conlleva una gran responsabilidad: medirnos en términos de transparencia y anticorrupción. Por eso estamos en constante evaluación: de los 15 procesos que tenemos en El Tesoro, tres están en revisión permanente por parte de la revisoría fiscal. Estos procesos son los siguientes: prácticas de adquisición, gestión financiera y comercialización de zonas comunes.

Nos interesa que nuestros públicos internos y externos gocen de un espacio en el que se vela porque cada proceso sea llevado a cabo con la mayor transparencia y trazabilidad. Esto hace parte de nuestro ADN y del modelo de sostenibilidad bajo el que trabajamos y en el que creemos firmemente.

Serie 300

Temas
ambientales

Ser verdes no es solo un discurso, es una forma de actuar en la que todos sumamos y generamos calidad de vida para nuestros empleados, locatarios, visitantes y usuarios. Proteger nuestro medio ambiente es una tarea que nos moviliza y que, a su vez, potencia nuestro crecimiento y nos hace pioneros en lo que a estrategia ambiental se refiere.



Lorena Gutiérrez

Jefe Ambiental

“Identificar, priorizar y gestionar los impactos ambientales que generamos a través de nuestras operaciones hace parte del ADN de El Tesoro. Nuestra organización está comprometida con la preservación y el uso eficiente de los recursos naturales, así como con la sensibilización de los públicos internos y externos, aliados en nuestra estrategia de sostenibilidad”.



En los últimos años hemos implementado diferentes estrategias en torno a la sostenibilidad como organización y de cara al cliente. Algunas de estas acciones han sido la estructuración del proceso de reciclaje y la incorporación del uso de energía renovable producida por los paneles solares.

Así mismo, le apostamos a medir cada año nuestra huella de carbono y a mitigar y compensar el impacto que tenemos sobre el medio ambiente con una estrategia llamada Limpiemos Nuestra Huella. Esta es una iniciativa con la que buscamos sensibilizar a clientes y visitantes sobre el uso de los recursos y el impacto generado en el ambiente, además de brindar la posibilidad de compensar.





Laura Arango Zapata

Analista de eventos

“La naturaleza, los jardines, la amplitud y el verde hacen parte fundamental de nuestro parque comercial y todos los procesos que tenemos. Así, por medio de gestiones enmarcadas en una gran campaña institucional llamada El Tesoro Consciente, buscamos constantemente mitigar y compensar nuestra huella con acciones como reducir el consumo de plásticos, incorporar iniciativas de economía circular, disminuir el consumo de recursos, generar la menor cantidad posible de residuos y, sobre todo, inspirar a nuestros clientes, visitantes y empleados a unirse a este gran propósito de conciencia sostenible”.



“

El Tesoro me parece un lugar **muy seguro**, me gustan mucho sus instalaciones y tiene una buena oferta en su zona comercial. Me parecen buenísimos sus programas sostenibles porque los **grandes cambios** en la sociedad se tienen que dar en ese tema. Uno trata de hacer cambios en su vida como usuario, pero que lo haga una entidad como El Tesoro me parece que **le aporta mucho a la ciudad.**”

Valeria Barberi,
estudiante de arte dramático

“

Tengo un monopatín eléctrico y soy usuario del **Bici parking**. Es muy bueno porque en días caóticos tengo más facilidades para ingresar al Parque. Además, el servicio me ayuda muchísimo porque también puedo recargar mi vehículo. Me parece importantísimo que El Tesoro ofrezca estos servicios porque **fomenta la movilidad sostenible** que es algo que la ciudad necesita”.

Nicolai Gómez,
economista

Sostenibilidad

energética

GRI 302 – Energía 2016

La energía es fundamental para la creación de experiencias memorables para nuestros visitantes y para la operación del parque comercial. Gestionar este recurso de manera responsable y sostenible **forma parte de nuestros grandes desafíos frente al cambio climático** y la reducción de la huella de carbono.

La energía

en nuestras operaciones

GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura

A nivel organizacional, la energía es uno de los rubros que más impacta en el presupuesto: representa el 7,7 % del presupuesto total y el 15 % del presupuesto del área de operaciones.

La operación del parque comercial depende en un 50 % de la energía. Esto incluye el funcionamiento no solo de las instalaciones eléctricas, sino también de todos los equipos instalados en zonas comunes como ascensores, torres de enfriamiento y escaleras eléctricas, entre otros, que están a disposición de nuestros clientes y visitantes en función de brindarles el mejor servicio.

El impacto ambiental más significativo se evidencia desde la medición de la huella de carbono, siendo el consumo de energía el factor que más influye en el resultado. **Desde 2015, el parque comercial ha trabajado para la mitigación de los impactos producidos por el consumo de energía,** partiendo del fortalecimiento en los sistemas de automatización y cambios de tecnologías en zonas comunes como el paso de luminarias a tecnología led y panelería solar.



A nivel organizacional se producen dos impactos importantes. El primero se da desde el presupuesto, debido a que anualmente se hace una proyección de consumo con base en los datos históricos y un cambio en la tarifa nos afecta de manera significativa.

El segundo impacto se da porque a pesar de tener un sistema automatizado, la variación en las horas de encendido y apagado de la iluminación y equipos electromecánicos en horarios no programados disminuye la vida útil de las luminarias y otros equipos, además de aumentar el consumo.



Medimos nuestra huella de carbono desde 2016 y el consumo de energía ha sido el factor que más aporta a los resultados. Dichos indicadores nos han brindado las herramientas necesarias para generar acciones de mejora desde la planeación estratégica y la asignación de recursos, con el fin de mitigar los impactos generados por el consumo energético, sin afectar la calidad de servicio ni la operación del parque comercial.

Los impactos en el presupuesto de la administración dependen, en gran medida, de las resoluciones gubernamentales con la imposición de la tarifa kWh. Estas varían de acuerdo a los fenómenos climatológicos que se presenten (como El Niño o La Niña), ya que gran porcentaje de la energía que consumimos en el parque comercial procede de centrales hidroeléctricas.

Otra de las limitaciones identificadas, frente a la cual la administración del parque comercial no tiene control, es la gestión del gasto desde zonas privadas, algo que en ocasiones afecta el consumo de las zonas comunes. Por ejemplo, para el funcionamiento de los aires acondicionados de los locales en horas no planificadas, se requiere el encendido de las torres de enfriamiento en horarios fuera de los programados.





Gabriel Piedrahíta

Jefe de Mantenimiento

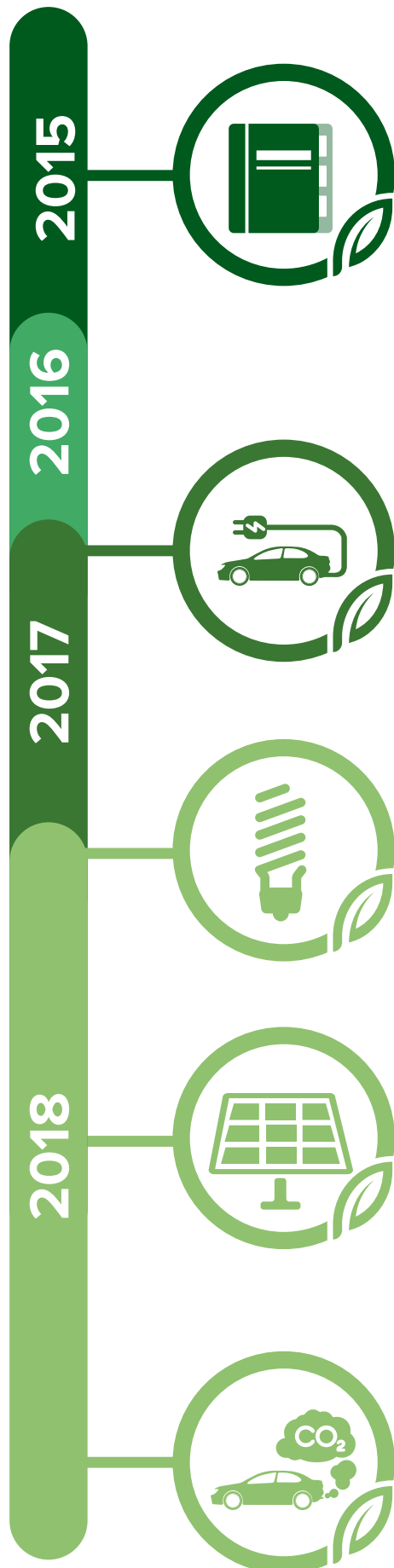
“Que generemos energía a través de paneles solares tiene un gran impacto en el medio ambiente de la ciudad.

Además, nos convertimos en un referente para el sector industrial y comercial debido a que esta clase de tecnologías son una muy buena inversión a largo plazo y se convierten en una excelente estrategia comercial y contable”.



Nuestro enfoque de gestión

GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes



La empresa HMV Ingenieros realizó un diagnóstico para lograr una mayor eficiencia energética y reducir el consumo.

Como resultado logramos fortalecer el sistema de automatización del parque comercial.

Montamos casi 5.000 m² de celdas fotovoltaicas en el parque comercial.

Esto permite generar aproximadamente el 35 % de la energía de las zonas comunes e incentivar la movilidad sostenible.

Instalamos 1.970 lámparas led en todo el primer nivel de comercio.

Logramos un ahorro cercano al 60 % en iluminación.

En alianza con EPM, iniciamos el proyecto de generación de energía

a través de 3.136 m² de panelería solar.

Generamos cerca de 598 MWh/año.

Evitamos la emisión de 119 toneladas de CO₂ al año,

cifra equivalente a lo que producen 15 automóviles en el año, aproximadamente.



Hemos evaluado alternativas de ahorro y uso eficiente de los recursos con la plena conciencia de los desafíos del cambio climático, de los impactos derivados del alto consumo de energía y de nuestra responsabilidad frente al cuidado del medio ambiente. **Durante los últimos cuatro años hemos gestionado los aspectos ligados a la operación del parque comercial buscando mitigar las emisiones de gases de efecto invernadero derivados del consumo de energía.**



Nuestro propósito **es encontrar un equilibrio entre el consumo y la responsabilidad social, ética, ecológica y cultural** que tenemos de cara a las familias de El Tesoro y a la sociedad en general.

Para lograrlo, **nos comprometemos a reducir el consumo de energía sin afectar la calidad del servicio** ni la operación del sector comercial, así como a buscar nuevas tecnologías en equipos o cambios en infraestructura para lograr mayor eficiencia energética.

En este proceso contamos con un equipo comprometido y que está integrado por el área operativa, encargada de gestionar todo el tema de la energía desde la planeación estratégica, presupuesto y operación. Es importante señalar que, en materia de presupuesto, este es aprobado por la asamblea general.

Como mecanismos formales de queja y reclamación, tenemos un canal directo con Empresas Públicas de Medellín a través del ejecutivo de cuenta.

Evaluación y resultados

GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

Evaluarnos con transparencia hace parte de nuestra gestión. En este caso, la energía es gestionada por el área operativa a través de los indicadores de gestión reportados anualmente a la asamblea general de copropietarios.

La medición de huella de carbono que realizamos desde el año 2016 nos ha servido como herramienta de gestión para ser realmente conscientes de los impactos derivados de nuestra operación, lo que nos ha llevado a tomar decisiones en torno al mejoramiento continuo de los procesos y el uso eficiente de los recursos.





Fortalecimos los sistemas de automatización desde el 2015, generando ahorros cercanos al

20 % por año
es decir, 598 MWh/año.



598 MWh equivale a encender por 24 horas durante un año **3.800 luces led de 18 W** similares a las instaladas en nuestro parque.



Cambiamos nuestra iluminación del primer nivel del comercio por **1.970 lámparas led.** Esto representó un ahorro cercano al **60 % en iluminación.**



Durante el año 2018, el consumo de energía total fue **4'973.287 kWh/año**, lo que representó una disminución con respecto al año 2017 del **5.8 % o 310.736 kWh/año.**

310.736 kWh/año equivale a alimentar el consumo energético anual de aproximadamente .



215 hogares



Reducción del impacto ambiental y huella de carbono con la instalación del sistema de panelería solar, que en **2018 generó cerca de 69.941,7 kWh.**

69.941,7 kWh equivale a alimentar **el consumo energético de 48 hogares, aproximadamente.**

Esto representa el **3 % del consumo total de la etapa 1 y 2 del parque comercial:**

Primera fase en operación desde abril de 2018:

Se puso en marcha con la generación de 99.36 kWp (kilovatio pico), lo que representa el 23.49 % del total de paneles solares.

Segunda fase en operación desde noviembre de 2018:

Se logró la implementación de los 323.64 kWp restantes.



Consumo energético dentro de la organización

GRI 302-1: Energía

El consumo de combustible dentro de la organización fue de 49.537,39 MJ (megajoules) y los tipos de combustibles utilizados fueron los siguientes: ACPM para las plantas eléctricas y gasolina para un vehículo tipo Kymko de transporte interno de materiales.

Actuamos de conformidad con el marco legal colombiano y acorde con el Decreto 4892 de 2011 del Ministerio de Minas y Energía. En el Artículo 1 se establece que, a partir de la entrada en vigencia de este decreto, se usarán en Colombia los siguientes combustibles: en cuanto a motores a gasolina, combustibles con porcentajes de mezcla obligatoria que varía entre el 8 % y el 10 % de mezcla de alcohol carburante en base volumétrica (E-8 – E-10 corriente y extra).

En la siguiente tabla hacemos una conversión de masa y energía a partir de la información de los combustibles suministrada por la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME).

El consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización en julios (joules) o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados.	0,0 MJ
Consumo de electricidad	17.652.043,41 MJ
Consumo de calefacción	0,0 MJ
Consumo de refrigeración	0,0 MJ
Consumo de vapor	0,0 MJ
Electricidad vendida	0,0 MJ
Calefacción vendida	0,0 MJ
Refrigeración vendida	0,0 MJ
Vapor vendido	0,0 MJ
El consumo total de energía dentro de la organización	17.652.043,41 MJ



Emisiones y responsabilidad ambiental

GRI 305: Emisiones 2016

Cuidamos nuestra huella

GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura

En sintonía con nuestro modelo de sostenibilidad, hemos identificado los principales impactos derivados de nuestra operación a través de la medición de la huella de carbono, la cual nos ha servido como herramienta de gestión para priorizar y gestionar los aspectos que más aportan gases de efecto invernadero a la atmósfera.

Lo anterior nace de la creciente necesidad que hay a nivel mundial de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) a la atmósfera para prevenir el calentamiento progresivo del planeta. El dióxido de carbono (CO₂), el metano (CH₄), el óxido nitroso (N₂O) y los gases fluorados son algunos de los agentes causantes de este problema y son generados directa o indirectamente durante nuestra operación.

Así, tomamos el 2016 como año base para la medición de nuestra huella de carbono corporativa. **El Tesoro alcanzó ese año un equilibrio entre lo estrictamente legal y lo que visualiza en temas de sostenibilidad.** Además, para ese momento ya teníamos datos y resultados concretos de las acciones de mitigación implementadas durante años anteriores.

Los impactos producidos por nuestra actividad tienen relación con la operación y mantenimiento de equipos e infraestructura del parque comercial. Estos dependen de aspectos como el consumo de energía y combustibles, así como de la generación de residuos, entre otros, que son inherentes a la administración de cerca de 184.000 m², entre áreas privadas y comunes, y a la operación de servicios que atraen cerca de 1'000.000 de visitas al mes.

De igual manera, sabemos que somos **un epicentro, una gran centralidad y como tal influimos en el desarrollo de la ciudad**, siendo punto de referencia tanto para el sector de centros comerciales como para los visitantes. Por esta razón, nuestras actividades deben ir encaminadas a minimizar, compensar o resarcir los impactos negativos y potencializar los positivos que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la sociedad y de la familia que hemos construido en El Tesoro.

Para medir la huella de carbono, diferenciamos tres alcances o tipos de emisiones.



Alcance 1:

Determinado por los gases que produce la organización durante las operaciones.



Alcance 2:

Hace referencia a las emisiones indirectas por energía, es decir, aquellas que consume nuestro parque comercial y que compra a una empresa productora de energía.



Alcance 3:

Compuesto por esas otras emisiones indirectas que no son producidas por nuestra organización, como transporte institucional, papel, entre otros.

Es importante resaltar que la medición de nuestra huella de carbono no incluye las emisiones generadas por locales comerciales o consultorios, ni por cada uno de los eventos realizados. Igualmente, para este informe reportamos nuestra huella de carbono con los valores del alcance 1 y 2, pero compensamos los tres alcances.



Nuestro enfoque de gestión

GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

Siendo consecuentes con los problemas ambientales presentes en el mundo, **nos reconocemos como agentes de cambio y tomamos la decisión de conocer el impacto ambiental generado por el desarrollo de nuestro objeto social.** Para esto establecimos la medición de la huella de carbono corporativa como una opción para desarrollar estrategias que disminuyan el impacto ambiental en la prestación de nuestros servicios.



Como principales políticas del parque comercial, **nos comprometemos a cumplir con todos los estándares normativos vigentes en materia ambiental** aplicables a nuestra razón social, incluyendo la Torre Médica. Asimismo, a optimizar nuestros procesos con el fin de minimizar los impactos ambientales negativos asociados a nuestras actividades a través de la formulación y ejecución de planes y programas ambientales encaminados a un mejoramiento continuo de sus procesos.

Reconocemos que todos los planes y programas que se formulan deben ser ejecutados en trabajo conjunto con todos los actores involucrados (empleados, usuarios, locales comerciales, consultorios, empresa de aseo y gestores externos), por lo que nos comprometemos a establecer programas de educación ambiental y sistemas de vigilancia y control eficientes para el cumplimiento de nuestros objetivos y de la normatividad ambiental.

Lo anterior, **con el fin de ser un referente en el municipio, la región y el país en gestión ambiental**, gracias a nuestros altos estándares de calidad en la prestación de servicios comerciales y de salud, además de nuestra responsabilidad social y el cumplimiento normativo.

En ese sentido, tenemos una serie de compromisos que nos permiten cumplir con nuestro modelo de sostenibilidad. El primero de ellos es la planeación estratégica encaminada a la mitigación y compensación de la huella de carbono.

El segundo es la creación, de la mano de las áreas de relacionamiento estratégico y mercadeo, de estrategias de comunicación que permitan un relacionamiento continuo con los grupos de interés en torno a las acciones de compensación y mitigación de la huella de carbono generada por nuestras actividades. Y nuestro tercer y último compromiso es el cumplimiento de los estándares normativos.

En cuanto a nuestros objetivos, tenemos tres que configuran las acciones que desarrollamos: el primero es determinar la cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero generadas de manera directa e indirecta por las actividades que desarrollamos, identificando las acciones que permitan mitigarlas.

El segundo es realizar seguimiento a las emisiones del año base y del año de medición con el fin de identificar las actividades donde hubo disminución o aumento en las emisiones de gases de efecto invernadero.

El objetivo final es diseñar estrategias de mitigación y compensación que permitan reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que la organización está generando.

Sin embargo, todas estas estrategias no serían posibles sin el equipo humano que se encarga de ejecutarlas. La medición de la huella está a cargo del área ambiental y cuenta con la colaboración de los diferentes equipos.

Por su parte, la comunicación está a cargo de las áreas de relaciones estratégicas para el público interno, y mercadeo para clientes y visitantes. Igualmente, la planeación y ejecución de las acciones de mitigación está a cargo del área de operaciones, en su gran mayoría, y de las demás áreas que contribuyen a la generación de huella.

La planeación y ejecución de las acciones de compensación están a cargo de las áreas de mercadeo y ambiental, vinculando a los clientes y visitantes a través de la estrategia "Limpiemos Nuestra Huella". Los recursos para llevar a cabo todos estos procesos son aprobados a través de la asamblea general de copropietarios de nuestro parque comercial.

“Limpiemos Nuestra Huella” es una iniciativa orientada a educar y sensibilizar a los visitantes sobre el tema de la huella de carbono para que, a través de un trabajo conjunto, compensemos la huella generada por la operación del parque comercial al servicio de sus usuarios. La iniciativa consiste en que, por cada árbol o bono de carbono que el visitante done, El Tesoro aportará dos más hasta alcanzar la meta de compensación.



Evaluación y resultados

(GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión) (305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) (305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)) (305-5 Reducción de las emisiones de GEI)

Los mecanismos de evaluación son esenciales para medir la eficacia de nuestras políticas y estrategias para la mitigación de la emisión de gases de efecto invernadero. Estos mecanismos son los siguientes: la medición de la huella de carbono anual de acuerdo con los protocolos internacionales, los informes de gestión presentados en el comité ambiental, y los planes y programas para el uso eficiente de los recursos.

Estamos en constante evaluación de las estrategias de compensación de manera que sean atractivas para los clientes, además de beneficiosas para el ambiente y para el parque comercial en temas de comunicación.



Medición de huella de carbono

Gases incluidos en la medición

CO2: Dióxido de carbono

CH4: Metano

N2O: Óxido nitroso

HFCs: Hidrofluorocarburos

SF6: Hexafluoruro de azufre

Emisiones directas Alcance 1

Producidas por:

Consumo de combustibles fósiles en la planta eléctrica
Subsidios de rodamiento y vehículos
Mantenimiento de extintores de Solkaflam y CO2 rojo

Valor bruto de las emisiones en 2018:

4,56 en toneladas métricas de CO2 eq.
Equivale a la huella de carbono de una persona al año

Emisiones de fuentes naturales:

0,98 en toneladas métricas de CO2 eq.

Emisiones directas en el año 2016:

12,79 en toneladas métricas de CO2 eq.

Reducción en las emisiones

Reducciones de Alcance 1 (en toneladas métricas de CO2): 0
Reducciones de Alcance 2 (en toneladas métricas de CO2): 13,97
Reducciones de Alcance 3 (en toneladas métricas de CO2): 0

Las compensaciones: 1567

Total: 1580,97

Emisiones indirectas Alcance 2

Producidas por la energía utilizada en la organización

Valor bruto de emisiones indirectas al generar energía: 0,0
Este valor está en ceros porque no producimos energía.

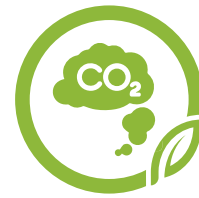
Valor bruto de las emisiones indirectas en 2018:

1030,0 toneladas métricas de CO2 eq.
Equivale a la huella de carbono generada por 257,5 personas al año

Emisiones indirectas en el año 2016:

1050,102 toneladas métricas de CO2.

2016:



=



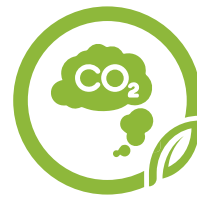
1.951 toneladas
de dióxido de carbono

La huella de carbono de
488 personas X año



Compensamos el 63.35 % de la
huella de carbono con la siembra
de **4.726 especies de árboles nativos.**

2017:



=



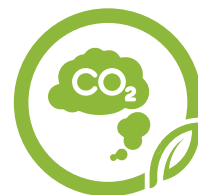
1.567 toneladas
de dióxido de carbono

La huella de carbono de
392 personas X año



Logramos una reducción de casi el 20 %
con respecto al 2016.
Compensamos nuestra huella a través de
bonos de carbono en alianza con BancO2

2018:



Nuestra meta es mitigar y
compensar un porcentaje
significativo a través de la
estrategia **Limpiemos**
Nuestra Huella.

Residuos sólidos: ¿Cómo los aprovechamos?

GRI 306: Efluentes y residuos 2016

Manejo integral de residuos: Un compromiso de todos

GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura

Según ha manifestado el Departamento Nacional de Planeación (DNP), actualmente en Colombia se producen cerca de 12 millones de toneladas de basura al año y solo se recicla el 17 %.

Bajo este contexto, es trascendental gestionar los residuos de manera adecuada debido a que una mala gestión de los mismos no solo ocasiona daños al medio ambiente (contaminación del suelo, aguas subterráneas y superficiales, aire y contribución al efecto invernadero), sino también a la salud humana (daños en el sistema respiratorio, propagación de enfermedades como dengue y cólera entre las personas que habitan cerca de los rellenos, además del biogás que se produce, el cual puede llegar a niveles nocivos y tóxicos si no se gestiona de una manera adecuada).

Las organizaciones de todo tipo están cada vez más interesadas en alcanzar y demostrar un sólido desempeño ambiental mediante el control de los impactos de sus actividades, productos y servicios sobre el medio ambiente, acordes con sus políticas y objetivos ambientales. Este trabajo lo hacen bajo el contexto de una legislación cada vez más exigente, del desarrollo de políticas económicas y otras medidas para fomentar la protección ambiental, así como de un aumento en la preocupación expresada por temas ambientales y el desarrollo sostenible.



Teniendo en cuenta lo anterior, **la gestión de residuos se convierte en un aspecto fundamental en los programas de manejo ambiental** que se formulan e implementan en un sector como el de los centros comerciales, debido a la mezcla de servicios que se ofertan y a la cantidad de residuos de diferentes características que se generan durante la operación.

Conscientes de ello, hemos establecido planes de manejo de residuos que han servido como herramienta de gestión acordes con la normatividad ambiental y sanitaria vigente, y con nuestra política de sostenibilidad que va encaminada a la mitigación y compensación de los impactos generados por nuestras actividades.

La gestión de residuos tiene un gran impacto en la organización, pues se aplica en todas las actividades, lugares y actores que conforman el parque comercial como son los locales comerciales y consultorios, hotel, zonas comunes, servicios sanitarios, áreas administrativas y operativas, zonas de carga y descarga, cuartos de almacenamiento de residuos, entre otros.



Nuestro enfoque de gestión

GRI 103- 2 El enfoque de gestión y sus componentes

El parque comercial recibe en promedio un millón de visitantes por mes, convirtiéndose en una centralidad importante para la ciudad. La generación de residuos peligrosos y no peligrosos, el consumo de energía y agua, los efectos en la movilidad, entre otros, son algunos de los aspectos más importantes que se evidencian al brindar a nuestros usuarios la mejor experiencia durante su visita, lo cual puede generar impactos al ambiente positivos o negativos, dependiendo del cómo se gestionen.

Sin embargo, encontramos dos limitaciones a la hora de hablar de gestión de recursos: la primera es la alta rotación del personal en locales comerciales, lo que hace que la información concerniente al manejo de residuos se disperse y no se multiplique. Y la segunda es que algunas marcas no se alinean con los programas ambientales establecidos por el parque comercial.

En ese sentido, **realizamos dicha gestión a través de acciones que atienden a nuestro público interno y externo.** Los planes de manejo integral de residuos, el manual de convivencia, nuestros programas de educación ambiental para el público interno, personal de los locales comerciales y visitantes del parque comercial son algunas de esas estrategias.

Igualmente, la divulgación a través de los canales de comunicación interna y redes sociales, la alianza estratégica con las autoridades ambientales y sanitarias competentes y las reuniones mensuales del comité ambiental complementan nuestras acciones en pro de una gestión adecuada de los residuos sólidos.

A propósito de nuestro enfoque de gestión, en cuanto a los residuos no peligrosos **buscamos reducir el porcentaje que se lleva al relleno sanitario y aumentar los residuos susceptibles de aprovechamiento,** incluyendo los orgánicos y aprovechables.

Así mismo, la gestión de los residuos peligrosos generados en locales comerciales y consultorios se realiza a través de los gestores avalados por las autoridades competentes.

Por otra parte, el propósito de la organización es brindar a los usuarios un lugar de acopio de residuos incluidos en los planes posconsumo como pilas, luminarias, residuos eléctricos y electrónicos, medicamentos, aceites usados de origen vegetal e insecticidas para que su disposición se realice de manera segura y responsable con el medio ambiente.

Políticas y compromisos



En lo correspondiente a las políticas, **nuestro propósito es encontrar un equilibrio entre el consumo y la responsabilidad social, ética, ecológica y cultural** que tenemos de cara a la familia de El Tesoro y a la sociedad en general.

Así nos comprometemos a cumplir con todos los estándares normativos vigentes aplicables a nuestra razón social en materia ambiental, incluyendo la Torre Médica, así como a optimizar sus procesos a fin de minimizar los impactos ambientales negativos asociados a sus actividades a través de la formulación y ejecución de planes y programas en materia ambiental encaminados a un mejoramiento continuo de sus procesos.

De igual forma, somos conscientes de que en materia ambiental los planes y programas que se formulen deben ser ejecutados en trabajo conjunto con todos los actores involucrados (empleados, usuarios, locales comerciales, consultorios, empresa de aseo y gestores externos), por lo que nos comprometemos a establecer programas de educación ambiental y sistemas de vigilancia y control eficientes para el cumplimiento de nuestros objetivos y de la normatividad ambiental.



Con lo anterior, **queremos ser un referente ante el municipio, la región y el país en gestión ambiental** gracias a nuestros altos estándares de calidad en la prestación de servicios comerciales y de salud, nuestra responsabilidad social y el cumplimiento normativo.



Nuestro principal objetivo es aumentar en un 10 % el índice de aprovechamiento con respecto a 2018, estableciendo programas de educación ambiental con locatarios y clientes, además de la optimización en los procesos de separación y de los cuartos de almacenamiento de residuos.

Al frente de las estrategias de gestión de residuos sólidos está el área de gestión ambiental, la empresa contratista de aseo y las empresas gestoras externas de residuos. En cuanto a los recursos, estos son establecidos en el presupuesto aprobado por la asamblea general de copropietarios.

Igualmente, gestionamos recursos a través de la comercialización del reciclaje, que para el año 2018 generó ingresos cercanos a los \$95'000.000, los cuales se reinvirtieron en programas de manejo ambiental del parque comercial.

Así mismo, para nosotros es muy importante contar con un canal de comunicación directo con los clientes y locatarios, por lo que disponemos de un correo electrónico, **respel@eltesoro.com.co**, en el que recibimos dudas, quejas reclamos relacionados con el tema en cuestión.

Todas estas estrategias se materializan en iniciativas como el Punto de Recolección Posconsumo Respel, un servicio creado para que los visitantes del parque comercial tengan la posibilidad de disponer de manera adecuada y responsable los residuos peligrosos generados en sus hogares como pilas, luminarias, aceites de cocina, insecticidas, residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES) y medicamentos.



“

Me encanta que El Tesoro es amable con las mascotas, que sea **ecológico** no me sorprende, siempre lo he asociado con la **naturaleza**”.

Luz Marina Orrego,
cliente

“

Me parece que El Tesoro es lugar muy **organizado y agradable**. Hay mucha variedad en los servicios que ofrece. Me parece importante que **El Tesoro le apueste a la sostenibilidad de la ciudad**, porque este es un espacio donde se encuentran muchas personas y necesitamos tomar consciencia de los cambios que necesita la sociedad.”

Mariana Aristizábal,
estudiante

Evaluación y resultados

(GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión)
(GRI 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación)



Los procesos y procedimientos que tienen que ver con la gestión de residuos, como uno de los temas fundamentales en nuestra gestión ambiental, los venimos midiendo en los últimos cuatro años. **Hemos logrado resultados muy positivos en cuanto al aprovechamiento, tratamiento y adecuada disposición**, tanto de los residuos peligrosos como no peligrosos.

Es importante señalar que nuestro plan de manejo integral de residuos peligrosos incluye los residuos generados no solo por la propiedad horizontal, sino también por los locales comerciales y consultorios.

Como mecanismos de evaluación contamos con indicadores de gestión (indicadores de generación, aprovechamiento, tratamiento y disposición final) y medición de huella de carbono a través del comité ambiental.

Con respecto al índice de aprovechamiento, **se ha evidenciado un aumento del 18 % en 2016 al 30 % en el año 2018**. El impacto más significativo en lo ambiental es que se redujo el porcentaje de residuos que se envían al relleno sanitario y, por tanto, se disminuye la huella de carbono.

Además del aprovechamiento que se les da a los materiales reciclables como vidrio, plástico, cartón y papel al devolverlos como materia prima, aprovechamos el abono resultante del compostaje de los residuos orgánicos en los jardines del parque comercial.

En lo económico, los ingresos generados por la venta de material reciclable alivian el presupuesto que se proyecta para servicios de recolección, programas ambientales, insumos para la separación de residuos y monitoreo del agua, entre otros.



Aprovechamiento de residuos:

2018:



Obtuvimos un índice de aprovechamiento del **31,8 % gracias al aumento del 15 % en la generación de material aprovechable** y del 18 % de residuos orgánicos con respecto al 2017

Aprovechamos los residuos orgánicos de la zona de comidas como abono para los jardines.

2018:



Obtuvimos un beneficio económico 19 % superior al del **2017 con el recaudo de \$91.869.870**, que fueron invertidos en la tasa de aseo del parque comercial.

Recolección posconsumo :

Recolectamos 3,3 toneladas de residuos peligrosos que fueron llevados a un aprovechamiento y puestos a disposición final segura.



3,3 toneladas equivalen al peso una camioneta pequeña.

Residuos por tipo y método de eliminación de los residuos peligrosos:

Peso total de residuos peligrosos: 41097,2 kg



Equivale al peso de cerca de 22 avionetas Cessna con tripulación y tanque lleno

Métodos de eliminación

Incineración : 7377,34 kg

Para hacerse a una idea, un elefante africano pesa 6000 kg

Otros métodos de eliminación: 33719,86 kg



Equivale al peso de tres camiones recolectores de basuras cargados

Residuos peligrosos resultado de los servicios médicos y similares:

Tipo de residuo	Cantidad (kg)	Tipo de tratamiento
Residuos biosanitarios	28087,79 kg	Desactivación de alta eficiencia
Ácidos y bases	577,26 kg	Biorremediación

Residuos peligrosos resultado de programas posconsumo:

Tipo de residuo	Cantidad (kg)	Tipo de tratamiento
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)	3167,45 kg	Desensamblamiento y aprovechamiento de materiales
Pilas alcalinas	603,55 kg	Encapsulamiento
Luminarias	1125,3 kg	Destrucción y aprovechamiento de materiales
Aceites de cocina usados	158,6 kg	Biodiesel

Peso total de los residuos no peligrosos y métodos de eliminación:



1'810.393,0 kg

Equivale a 10 aviones tipo boeing 747

Reciclaje: 313247,0 kg

Compostaje: 262466,0 kg

Vertedero: 1'234.680,0 kg

Serie 400

Temas
sociales



El mayor compromiso que tenemos está con la gente, razón por la que **creamos momentos memorables y ofrecemos experiencias y servicios de calidad a los visitantes.** Así mismo, brindamos condiciones laborales en pro del bienestar de nuestros empleados.

Una de las estrategias para fortalecer nuestro compromiso social es Cartas al Niño Dios, la cual está pensada para aportar felicidad a niños de bajos recursos de la ciudad en la Navidad. En alianza con la Fundación Soñar Despierto, cada año traemos cerca de 1.300 cartas de niños que sueñan con tener un regalo en Nochebuena. Así, abrimos un espacio para que los clientes y visitante hagan sus donaciones. De igual forma, generamos alianzas con los parques de entretenimiento para traer a 700 de los niños para que reciban sus regalos y disfruten de la Navidad en El Tesoro.

Nos tomamos muy en serio la responsabilidad que tenemos como centralidad y trabajamos para que nuestras acciones demuestren ese ideal. Por eso, **buscamos fortalecer el relacionamiento con nuestros grupos de interés,** además de gestionar de manera integral las quejas y reclamos, mejorar nuestro servicio al cliente interno y externo, y ofrecer programas de beneficios para clientes y empleados directos e indirectos.

“

Vengo mucho a la zona de comidas y al parque infantil. Me parece que hay **variada oferta** para los niños y disfruto mucho venir con mi familia. El Tesoro es un espacio fresco y **cómodo”**.

Yulied Alzate,
empresaria independiente

“

Vengo a El Tesoro muy seguido, una vez al mes. Disfruto mucho del cine y de la zona de comida. Me parece que los espacios de El Tesoro son muy cómodos y que hay un **ambiente muy familiar** para pasar buenos momentos con los amigos”.

María Alejandra
Payares,
estudiante

Salud y seguridad en el trabajo

GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2016

El capital humano es nuestro tesoro y por esta razón garantizamos que las condiciones de trabajo cumplan no solamente con los requisitos mínimos legales de seguridad, sino que también procuramos siempre que los ambientes de trabajo brinden confort y comodidad a nuestros empleados, haciendo que se sientan a gusto y como en casa mientras realizan sus labores.

Somos Tesoro

GRI 103- 1 Explicación del tema material y su Cobertura

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo tiene alcance sobre toda la población trabajadora, independientemente de su modelo de contratación, y **funciona en pro de la creación de la cultura del autocuidado y fomento de la prevención.**

Así, la organización tiene implicación directa en este tema material, dado que es nuestra obligación garantizar las condiciones mínimas de seguridad y salud en la realización de sus labores.

Sin embargo, observamos dos dificultades en este aspecto. La primera es a la hora de generar una cultura del autocuidado en el personal, algo que tiene sus limitaciones cuando se cruza con aspectos culturales e ideológicos.

La segunda se da por los cambios en la legislación, que en ocasiones afectan el presupuesto de manera significativa y muchas veces cuentan con plazos cortos para su implementación.

Nuestro enfoque de gestión

GRI 103- 2 El enfoque de gestión y sus componentes

Gestionamos este tema a través del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) como parte de la estrategia gerencial, aplicado en el modelo de desarrollo organizacional en el área y **promoviendo acciones de autocuidado y prevención de accidentes e incidentes en los empleados.**

El SG-SST busca prevenir la ocurrencia de accidentes, incidentes y enfermedades laborales, generando ambientes de bienestar y ejecución de actividades o procesos seguros.

Con el interés puesto en nuestro público interno, instauramos una serie de políticas que estructuran nuestro accionar y son las siguientes: seguridad y salud en el trabajo, prevención de riesgos psicosociales y de consumo de sustancias psicoactivas, y gerencia de gestión de riesgo de emergencias y desastres.

El compromiso con el sistema no es cuestión de la gerencia de la organización: **el trabajo colaborativo entre todas las áreas, sea personal directo o contratista, es lo que permite el logro de los objetivos.** No obstante, es el área de gestión humana la que encabeza las estrategias liderando todas las iniciativas y programas del sistema.

En ese sentido, **nuestro principal objetivo es fomentar la cultura de la prevención,** ligada desde el modelo organizacional. Los aspectos de recursos humanos, técnicos y financieros para este fin son proyectados anualmente y sustentados mediante el plan anual de trabajo.

Para nosotros es esencial mantener un contacto directo con los empleados. Para esto empleamos los formatos preestablecidos de notificación del Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (SG-SST). En ese aspecto, los encargados de gestionar este mecanismo es el área de relaciones estratégicas, quien sostiene la comunicación interna con los empleados directos e indirectos.

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, por ser un proceso basado en el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar), requiere actualización constante conforme se presenten cambios normativos o que estén alineados con los objetivos estratégicos de la organización.

Fieles a nuestras responsabilidades, **estamos conformando el área de gestión humana,** la cual se encargará de los programas de seguridad y salud en el trabajo, además de los dedicados al bienestar.

Evaluación y resultados

(GRI 103- 3 Evaluación del enfoque de gestión) (GRI 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad)

La evaluación del sistema se realiza mediante los indicadores de estructura, proceso e impacto. Este proceso se ejecuta de la mano del área de relaciones estratégicas mediante la aplicación de encuestas para evaluar el enfoque o percepción del personal sobre un tema específico. Luego se tabula la información, se divulga a los directores, gerencia y, en caso de ser necesario, a la población trabajadora.

Estas fueron las evaluaciones y sus resultados:

Evaluación del riesgo psicosocial:

De esta evaluación pudimos concluir que, para 2018, el riesgo psicosocial total de la empresa se ubicaba en un nivel bajo, lo cual significa que no existe asociación directa con niveles de estrés.

Sin embargo, en 2018 se trabajó en los aspectos que ameritan intervención, como la remuneración económica y el desplazamiento trabajo-vivienda. Esta última estrategia consiste en una ruta al final del día que facilita el desplazamiento de los empleados a sus casas, evitando el uso del transporte público porque a ciertas horas presenta una gran congestión.

También creamos iniciativas como los Días de Bienestar, en los que se brinda al empleado cinco mediodías durante el año para actividades de esparcimiento o descanso, y un día libre durante el mes de cumpleaños. Adicionalmente, tenemos el fondo de empleados para facilitar préstamos de menor cuantía y evaluamos algunos cargos que deben ser nivelados salarialmente.





Carlos Mario Ríos Montaña

Oficial de jardinería

“Hacer parte de esta organización es el mayor tesoro que puede tener un empleado. Dentro de los programas de beneficios hay una cosa que a mí me encanta y se llama salario emocional, como los cinco mediodías que tenemos al año. Además, cuando cumplimos años, nos dan el día libre para estar con la familia, lo que es algo espectacular que no todo el mundo lo tiene”.



Evaluación de clima organizacional:

Como resultado de esta evaluación se crearon iniciativas como el programa Somos Un Tesoro, donde se fortalecen los canales de comunicación con los empleados. También tenemos los programas de bienestar y fomentamos los de formación y capacitación.





**Ángela María
Ramírez Cardona**
Asistente de gerencia

“Llevo muchos años trabajando en El Tesoro y veo grandes mejoras. Una de ellas es que están trabajando para mejorar el tema del empleado y eso genera más compromiso con la empresa. Además, tenemos unos beneficios muy buenos que aprovechamos para la familia y para la educación”.





**Andrés Felipe
Castañeda Jiménez**
Supervisor del contrato
de aseo y mantenimiento.

Considero que los programas de beneficios han sido bastante positivos en todo el componente de la organización porque fortalecen el sentido de pertenencia en los empleados y eso se hace notorio en la realización de las actividades”.



Brigada de emergencias:

Durante 2018 trabajamos en el fortalecimiento de la brigada de emergencias mediante capacitación y prácticas en temas de extinción y combate de incendios, evacuación, búsqueda, rescate y primeros auxilios. Actualmente contamos con 42 brigadistas que recibieron durante ese año aproximadamente 48 horas de capacitación.

Simulacro de evacuación en la Torre Médica:

En cumplimiento de la normatividad colombiana sobre emergencias, realizamos un simulacro de evacuación en la Torre Médica. Durante el ejercicio salieron 140 personas en 16 minutos desde la torre hasta los puntos de encuentro establecidos.

Estas actividades nos permiten conocer nuestra preparación y capacidad de respuesta ante eventos o emergencias que requieran evacuación parcial o total de las instalaciones.

Pudimos evidenciar que la formación recibida por nuestros brigadistas en el transcurso del año fue vital durante la coordinación efectiva y el apoyo en la actividad de evacuación, logrando un muy buen tiempo de salida.



Comité de convivencia:

Estrategia organizacional que busca la promoción de una sana convivencia laboral. Está integrado por representantes del empleador y de la población trabajadora.

Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo:

Es el encargado de la promoción y vigilancia de los factores de riesgo inherentes a la operación o actividad económica de la organización. Su fin es promover prácticas saludables y generar hábitos seguros.

Comité de emergencia:

Es el órgano gerencial encargado de administrar recursos humanos, técnicos y financieros para las actividades de mitigación, preparación, respuesta y recuperación en casos de emergencia.



Formación del talento humano

GRI 404 - Formación y enseñanza 2016

En El Tesoro valoramos nuestro talento humano

(GRI 103- 1 Explicación del tema material y su cobertura)

El desarrollo del capital humano es uno de nuestros principales objetivos porque se alinea con la estrategia corporativa. En este sentido, facilitamos el tema de gestión y enseñanza desde tres frentes.

El primero es el relacionamiento con el personal interno. **Realizamos capacitaciones que les permitan a los empleados potenciar algunas habilidades corporativas** (destrezas, trabajo en equipo, orientación al resultado, orientación al cliente, comunicación asertiva), garantizando que este tipo de estrategias se lleven a cabo de una manera segura y cumpliendo con los parámetros normativos y de seguridad y salud en el trabajo.

Estos procesos de capacitación surgen de las necesidades de formación detectadas en las evaluaciones de desempeño, clima laboral y de la medición del riesgo psicosocial, y aportan al desempeño de nuestros empleados. Todo esto ayuda a aumentar su satisfacción por ser parte de esta organización.

El segundo ítem es el relacionamiento con locatarios, en donde desarrollamos un trabajo permanente para alinear nuestras políticas con el personal que labora en las marcas que hacen parte del parque comercial. De igual manera, generamos estrategias de bienestar que contribuyen directamente con el desarrollo personal del empleado y sus familias.

La tercera estrategia consiste en las evaluaciones de desempeño, las cuales permiten el desarrollo humano de los empleados, reconociendo las fortalezas y oportunidades de mejora para el diseño de nuevos planes de formación.



Angie Orozco, Erik Borrero y Daniela Cataño.
Equipo operativo ambiental



Buscamos estrategias para impactar a nuestro personal interno y locatarios. Con el primer público trabajamos sin importar el modelo de contratación y hemos logrado garantizar que el personal adquiera las destrezas adecuadas para desempeñar su labor, disminuyendo la accidentalidad y cumpliendo metas organizacionales en lo correspondiente a aspectos de bienestar laboral.

Respeto a los locatarios, **trabajamos con los 4.000 empleados de las marcas y consultorios de nuestro parque comercial.** Desde el relacionamiento con este público, impactamos desde dos líneas. La primera se da a través de la campaña sombrilla "Somos Un Tesoro", en la que se alinean las políticas de la administración con las del personal que trabaja en nuestras marcas en temas de cultura, autocuidado, cuidado de los recursos, seguridad, etc.

La segunda se realiza mediante actividades de bienestar que se llevan a cabo cada mes y que consisten en unos encuentros con los administradores de nuestras marcas en los que se brinda un espacio de capacitación en temas de competencias, liderazgo y crecimiento personal.

También **brindamos un servicio de transporte gratuito a los empleados en fechas especiales como Día de la Madre o Día del Padre, y en semanas de horarios extendidos.** Festejamos el mes de los niños con más de 700 hijos de los empleados de los locales con actividades especiales y reconocemos la labor de todos los empleados con la celebración de fechas especiales como el Día del Vendedor y los días especiales de cada profesión, entre otros.





Realizamos una celebración de fin de año como reconocimiento al compromiso y trabajo de nuestros empleados, impactando aproximadamente a 1.300. Gracias a la alianza que realizamos con las marcas, brindamos descuentos especiales al personal de las tiendas.

Por otra parte, las evaluaciones de desempeño son aplicadas únicamente al personal vinculado por contrato a término indefinido. Para el personal tercerizado o los trabajadores en misión, esta evaluación se gestiona directamente con la empresa de servicio temporal.

Llevamos a cabo todas estas iniciativas porque **para nosotros es de gran importancia contar con un capital humano que se sienta a gusto al desempeñar sus labores en nuestras instalaciones.** De igual forma, nos interesa mantener un canal directo de comunicación e interacción entre la administración y los empleados, esto se refleja a la hora de brindar una experiencia de servicio memorable a nuestros visitantes.

Somos conscientes de que, si se implementan planes de formación y capacitación que no son acordes a las necesidades reales de los empleados, esto puede traducirse en una desmotivación laboral, bajo desempeño y dificultades para alcanzar los objetivos corporativos.

Sin embargo, también reconocemos que en el proceso se evidencian limitaciones que dificultan la puesta en marcha de nuestras estrategias, tales como la poca disposición del personal, las creencias o las ideologías, además de la falta de interés en la realización de actividades formativas individuales o grupales.

También evidenciamos la poca disponibilidad de tiempo de líderes de tiendas para asistencia a las actividades y el cumplimiento del cronograma establecido para la aplicación de las evaluaciones.



Nuestro enfoque de gestión

GRI 103- 2 El enfoque de gestión y sus componentes

Desde El Tesoro sostenemos un relacionamiento con el personal interno y locatario a través del área de relaciones estratégicas, encargada de canalizar las tácticas de formación y bienestar, utilizando los medios disponibles para motivarlos en la participación de las diferentes actividades.

Por otro lado, **también mantenemos un contacto permanente con los locatarios y personal de los consultorios** con la idea de darles a conocer las iniciativas que los impactan directamente.

Cada año proyectamos las actividades de relacionamiento con locatarios que incluyen las antes mencionadas. La gestión de estas estrategias es posible gracias a la dirección estratégica de la organización, en la cual se visualizan las relaciones con estos públicos de interés como parte fundamental del desarrollo organizacional.

Las evaluaciones de desempeño son una parte esencial en la gestión del tema laboral. En este caso, privilegiamos la retroalimentación entre jefe y empleado. **Además, se establecen compromisos en pro de la mejora continua**, enmarcándose en una evaluación de 90°.

El sistema de evaluación de desempeño se compone de tres secciones. Primero está la valoración de competencias corporativas, luego la valoración de las funciones del cargo. Por último, se hace el establecimiento de compromisos, tanto del jefe como del empleado, a los cuales se les hace seguimiento.

En las dos primeras la calificación es cuantitativa y se evalúa sobre 5. La evaluación se realiza cada año y durante la vigencia del mismo se llevan a cabo tres momentos valorativos: inicio y concertación del objetivo, seguimiento, final y cierre. En esta última se genera la valoración global de desempeño durante los doce meses anteriores.

Nuestro enfoque es brindarle al empleado un clima organizacional seguro y que le posibilite crecer tanto en lo profesional como en lo personal. El relacionamiento con los diferentes públicos de interés se fundamenta en la disminución de los riesgos psicosociales que impactan directamente a los empleados.

De igual forma, la comunicación permanente con estos públicos fortalece nuestros procesos de servicio y operación. Con esto esperamos lograr tener empleados más comprometidos con la organización, detectar e intervenir posibles desviaciones en la ejecución de las actividades, desarrollar programas de formación y capacitación acordes a las necesidades de los empleados, y reconocer el desempeño sobresaliente de estos.

Políticas y compromisos

A través de las políticas de riesgo psicosocial, sustancias psicoactivas, y seguridad y salud en el trabajo, buscamos prevenir la ocurrencia de accidentes y enfermedades laborales, el consumo de sustancias psicoactivas y establecer hábitos de vida saludable, así como potenciar el buen clima organizacional.

También generamos alianzas estratégicas con los grandes proveedores que están en permanente contacto con el cliente, como los de servicios de aseo y seguridad integral, con el fin de fortalecer vínculos, fomentar una excelente actitud de servicio y reforzar las competencias de los empleados, además de generar en ellos un sentido de pertenencia y compromiso por nuestra organización.

Trabajamos en las relaciones con las comunidades vecinas, **haciéndolos partícipes de nuestros eventos y usuarios principales de las ofertas que tenemos** a través de nuestros servicios e invitación directa a varias unidades residenciales a las atracciones de los eventos de temporada.

En cuanto a la aplicación de las evaluaciones de desempeño, estas se realizarán anualmente con seguimiento semestral conforme con el cronograma dispuesto por la dirección administrativa a todos los empleados con vinculación directa. Esta evaluación está alineada con la misión y visión de la organización.

Nuestro compromiso es **fomentar en los empleados una cultura de bienestar y autocuidado en el entorno laboral**. De la misma forma, buscamos apoyar al empleado en su crecimiento profesional, brindándole la posibilidad de financiar sus estudios a través de préstamos sin intereses y, en ese sentido, permitimos horarios flexibles para el estudio.

Otro de los compromisos está ligado a las evaluaciones de desempeño como una herramienta de gestión para el fortalecimiento de sus habilidades y competencias en pro del mejoramiento continuo de los procesos.

Así reconocemos la labor del empleado, **resaltando las fortalezas y características de su trabajo a través de incentivos, capacitaciones, encuentros y celebraciones**. Generamos procesos de inducción y formación a los empleados directos e indirectos a través de la entrega de información corporativa con los principales lineamientos de la cultura de servicio de El Tesoro.

Todos estos esfuerzos se materializaban gracias al área de relaciones estratégicas. Entre tanto, estamos conformando el área de gestión humana, que se encargará de ejecutar las actividades con el presupuesto anual aprobado por la asamblea general de copropietarios.

En sintonía con la necesidad de conocer las opiniones de nuestros colaboradores, contamos con medios que nos permiten una relación directa y enriquecedora. Así mismo, tenemos plataformas digitales como el correo electrónico y la aplicación “Somos Un Tesoro”, que fue creada para propiciar un canal de comunicación directo entre la administración y los empleados fijos o temporales, y nuestra página web.

También contamos con un equipo de asesores de servicio o el área de servicio al cliente, quienes tramitan las peticiones, quejas y reclamos de nuestros trabajadores. En esta área buscamos fortalecer las habilidades y actitudes de servicio de los empleados del parque comercial a través de capacitaciones que les permitan desempeñar mejor su trabajo.

Otras acciones específicas que integran nuestras estrategias son el programa de bienestar y el Sistema de Gestión, Salud y Seguridad en el Trabajo.



Evaluación y resultados

(GRI 103- 3 Evaluación del enfoque de gestión) (GRI 404-1 Media de horas de formación al año por empleado) (GRI 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional)

Evaluar nuestra gestión nos permite reconocer las potencialidades que tenemos para brindar formación y, de esta forma, bienestar a nuestros trabajadores. Igualmente nos permite replantear aquellas estrategias que podemos mejorar de cara a ofrecer mejores experiencias a quienes hacen posible nuestras operaciones.

Los mecanismos de evaluación de la eficacia de nuestra gestión **incluyen encuestas de satisfacción para conocer el éxito de las capacitaciones o de las actividades de bienestar**, pues no toda nuestra población tiene los mismos intereses o niveles de formación. También hacemos evaluaciones por medio de los indicadores presentados en los informes de gestión a través de la asistencia a las diferentes actividades: Encuentros de Administradores, Café con Adriana y Encuentros con la Gerencia, además de capacitaciones, talleres y actividades de bienestar.

En cuanto a las evaluaciones de desempeño, realizamos una reunión de seguimiento cada seis meses para tener un mejor monitoreo de la experiencia.

Todo este compromiso se traduce en los resultados que tuvimos para 2018, año en el que fortalecimos nuestra base de datos interna con el fin de mejorar la comunicación con los diferentes públicos. Hoy contamos con una base de datos que tiene 4.968 registros entre personal de las marcas y consultorios. De esta, 4.003 son empleados de las marcas, consultorios, personal de vigilancia, aseo y empleados administrativos. Esta información nos permite tener una comunicación más cercana y conocer mejor al personal que labora en El Tesoro.

Sumado a esto, **consolidamos la relación con las marcas a través del encuentro llamado Café con Adriana**, diseñado para los directores de mercadeo y de comunicaciones de las marcas. Su objetivo es abrir un espacio para compartir las estrategias que se desarrollarán en el parque comercial. En 2018 tuvimos cinco encuentros con una asistencia de 343 personas.

Así mismo, realizamos ocho Encuentros con Administradores, actividad dirigida a los administradores de las tiendas con el fin de dar a conocer los temas relevantes del día a día y brindar capacitaciones de mercadeo, servicio al cliente y motivación personal. La asistencia a estos encuentros fue de 628 personas.

Afianzamos nuestra aplicación para empleados “Somos Un Tesoro”, la cual es un medio de comunicación alterno donde se pueden visualizar las circulares, estar al tanto de los eventos y sorteos que se realizan para los clientes, tener acceso al listado de las marcas que tienen descuento para los empleados y, finalmente, contar con un número directo con nuestra central de información (CDI) para cualquier emergencia. El total de descargas de la app fue de 1.831.

Finalmente, en este proceso realizamos la entrega del kit de bienvenida a las marcas nuevas que ingresan al parque comercial. De esta forma se comparte información importante sobre el funcionamiento de El Tesoro. En 2018 se realizó la bienvenida a 21 marcas.

Con el propósito de ser pertinentes para nuestros empleados, hicimos una intervención importante en el plan de capacitaciones del personal interno, de acuerdo con los resultados de riesgo psicosocial y clima laboral obtenidos en 2018, donde se hizo énfasis en la capacitación a líderes y empleados.

El objetivo de las capacitaciones del personal se fundamentó en mejorar los conocimientos y competencias de quienes integran esta organización, **resaltando sus ideas, proyectos, capacidades y habilidades laborales** a través de temas como estilos de comunicación, comunicación no violenta, trabajo en equipo, proyecto de vida, finanzas personales, accesibilidad, retroalimentación y evolución de equipos.



Mónica Eastman

Directora de relaciones estratégicas

“Tenemos una relación muy fuerte con los administradores de las marcas. Creemos que si los capacitamos a ellos como líderes, pueden bajar la información a su grupo de trabajo y prepararse mejor para el rol que están desempeñando como jefes. Adicionalmente, los administradores son un canal de comunicación importante con los jefes, directores de mercadeo o dueños de las marcas”.



Fabio Aristizábal

Manager de la tienda Vélez

“Hago parte de la familia de El Tesoro desde hace cuatro años. Me siento muy contento y satisfecho con el trabajo y el apoyo que me brinda el centro comercial por medio de sus encuentros mensuales, en los cuales puedo compartir las experiencias vividas en mi tienda, informarme sobre lo que sucede a mi alrededor y aclarar dudas. Lo más importante es que cada capacitación me ayuda a crecer como líder y persona, mientras lo más satisfactorio es transmitir y contagiar a mi equipo de todas estas vivencias y poder ver que los resultados siempre son mejores”.

Media de horas de formación al año por empleado

Personal administrativo y operativo vinculado a la administración:



Hombres
25



Mujeres
25

Administradores de las tiendas que hacen parte de las marcas de El Tesoro:



Hombres
12



Mujeres
12

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional:



Hombres
58%



Mujeres
52%

Lucha contra el trabajo infantil

GRI 408 – Trabajo infantil 2016

Protegemos la integridad de los niños de la ciudad

GRI 103- 1 Explicación del tema material y su cobertura

Sabemos que nuestras operaciones deben proteger los derechos de los niños y adolescentes, dando cumplimiento con el mandato institucional. Esto da cuenta de nuestro principal interés: brindar experiencias memorables en un entorno que sea seguro para todos nuestros públicos.

El impacto de nuestras acciones para evitar situaciones de trabajo infantil se produce, principalmente, en la organización y en los proveedores. Cabe aclarar que El Tesoro nunca ha estado implicado en incumplimientos normativos que tengan relación con la contratación de menores de edad.

De igual manera, procuramos que nuestros proveedores cumplan con los estándares normativos para la contratación de su personal, los cuales incluyen la protección de los derechos del menor trabajador. No obstante, **la administración no tiene control ni es responsable de la contratación de empleados por parte de los arrendatarios que son parte de la copropiedad.**

Nuestro enfoque de gestión

El enfoque de gestión y sus componentes (103-2)

Nuestra gestión se basa en el Reglamento Interno de Trabajo en su Capítulo XXIII, Del menor trabajador, en cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 1098 del 8 de noviembre de 2006 (Código de la Infancia y la Adolescencia); Resolución N° 00003597 del 24 de octubre de 2013 del Ministerio de Trabajo y todas las demás normas que lo modifiquen, reformen o adicionen.

Así garantizamos la protección de los derechos fundamentales del joven trabajador y evitamos sanciones por incumplimiento de la ley, demandas jurídicas o sufrir una afectación en nuestra reputación.



Políticas y compromisos

Como principal política está el dar cumplimiento a los estatutos normativos para la protección integral de los niños y adolescentes, garantizando el ejercicio de sus derechos y libertades consagrados en los instrumentos internacionales de derechos humanos, en la constitución política y en las leyes, así como su restablecimiento.

Esto nos lleva a comprometernos con la protección de los derechos del joven trabajador, y garantizar un ambiente de trabajo seguro y agradable a los menores de edad, el cual les permita desarrollar sus habilidades y destrezas.

Nuestra meta es incluir en los contratos de los procesos de selección y contratación de proveedores una cláusula de protección de los derechos de los menores de edad, en cumplimiento con la normatividad vigente.

El área administrativa es la encargada de las contrataciones del personal y de garantizar el cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo a través del área de gestión humana, siendo esta última la responsable de atender los mecanismos formales de quejas y reclamos. Los recursos para llevar a cabo la gestión son establecidos anualmente por la asamblea general de copropietarios.



Evaluación y resultados

(GRI 103- 3 Evaluación del enfoque de gestión) (GRI 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil)

La evaluación de nuestra gestión se realiza a través de los procesos de selección y contratación que se ajustan al Reglamento Interno de Trabajo y a lo establecido en el Código Nacional de Infancia y Adolescencia. En el momento, y gracias a nuestro accionar en contra del trabajo infantil, no hemos encontrado menores de edad laborando en nuestra organización.

Hemos identificado que las operaciones y proveedores susceptibles de presentar casos de trabajo infantil son los servicios de aseo y sostenimiento de áreas comunes, vigilancia y montajes de eventos. Sin embargo, dentro de nuestros procesos de evaluación de proveedores, **supervisamos y controlamos** que cada una de las empresas contratistas, en su proceso de contratación del personal, **cumpla con las normas aplicables para el respeto de los derechos fundamentales y protección del menor.**

Cabe reiterar que desde el Reglamento Interno de Trabajo en su Capítulo XXIII, Del menor trabajador, garantizamos el cumplimiento de la normatividad y el respeto de los derechos de los jóvenes entre 15 y 17 años que posiblemente sean contratados. Así mismo, buscamos garantizar que nuestros proveedores aseguren el cumplimiento de la norma dentro de sus procesos de contratación de personal.



Privacidad de nuestros clientes

GRI 418 – Privacidad del cliente 2016

Transparencia en el manejo de datos

GRI 103- 1 Explicación del tema material y su cobertura

La privacidad del cliente es un tema de gran importancia debido a que es regulado por la ley de protección de datos (Ley 1581 de 2012). Además, **la organización está comprometida con garantizar a sus clientes la privacidad de los datos y el buen uso de estos**, según los fines para los cuales fue captada la información.

La buena administración de los datos personales permite darle credibilidad a todos los procesos en donde se captura información del cliente, además de poner a disposición de los mismos los diferentes canales de comunicación por los cuales el titular puede ejercer sus derechos de acceso, actualización, rectificación, cancelación y oposición de los titulares de datos personales.

Este tema produce un impacto directo en las personas, clientes internos y externos, o empresas que entregan sus datos al parque comercial. En caso de no cumplir con el buen manejo de los datos, podemos incurrir en sanciones por incumplimiento de ley, impactando de forma negativa nuestra reputación y generando inconformidad en las personas o empresas afectadas.



Con respecto a la privacidad del cliente, se evidencian algunas limitaciones:



El software que almacena los datos del programa de beneficios Mi Tesoro permite la actualización de la información de los clientes por parte de los asesores en cualquier momento, sin garantizar que sean los titulares de los datos quienes los soliciten o suministren. Esto evidenciaría un manejo indebido por parte del asesor.



No existe actualmente un software que permita la administración de PQRSF (petición, queja, recurso, sugerencia o felicitación). Hoy el proceso se maneja desde bases de datos en Excel, lo que implica bajo control de robo o pérdida de información.



Hoy no se cuenta con la posibilidad de hacer trazabilidad a cada requerimiento de PQRSF, lo cual dificulta hacer un seguimiento por parte del cliente.



Las bases de datos generadas o construidas desde cualquier equipo dentro o fuera de la organización podrían ser robadas o duplicadas.



Se debe revisar si los equipos en la organización cuentan con las medidas de seguridad necesarias para garantizar la no fuga de la información.



Nuestro enfoque de gestión

GRI 103- 2 El enfoque de gestión y sus componentes

Actualmente contamos con el acompañamiento de una empresa especializada en temas de seguridad de bases de datos y son ellos quienes administran el software donde se realiza el manejo y el control de estas para el programa de beneficios Mi Tesoro. Cabe resaltar que, como parte de un proyecto de mejora, **se implementaron medidas de seguridad al programa que permiten más controles para evitar la fuga de información.**

El manejo de PQRSF la realizamos a través de una base de datos en Excel, de esta forma damos respuesta y manejo a las solicitudes recibidas. Es importante aclarar que el área de servicio al cliente tiene como proyecto implementar un software especializado para el tema.

También contratamos una asesoría jurídica para estructurar las bases de datos de clientes, lo que permitió reportarlas ante la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio), según lo solicitado por la ley.

Todos los procesos que involucran la privacidad de datos en la organización **apuntan a dar cumplimiento a la ley de protección de datos**, así como a mantener una imagen positiva y el buen nombre del parque comercial.

Cada mes se reciben en promedio un millón de visitantes, esto motiva a la organización a mantener altos estándares de seguridad y calidad en los procesos.

Las políticas desde las cuales gestionamos la privacidad de datos son: Ley 1581 de 2012 de *habeas data*; la Ley 1755 de 2015 de normativa para peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias; los términos y condiciones del programa de beneficios Mi Tesoro Puntos; el reglamento interno para el uso del programa de beneficios Mi Tesoro Puntos; y las cláusulas de confidencialidad, tanto para empleados como para proveedores que tienen acceso a información.





Todas estas acciones nos llevan a comprometernos a implementar un software especializado en la administración de PQRSF, a establecer políticas claras sobre el manejo de estas solicitudes, basados en el cumplimiento de la Ley de normativa para peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, 1755 de 2015.

Nuestros objetivos respecto al manejo de información son contestar de forma oportuna las PQRSF recibidas por cualquier canal de comunicación; garantizar que todos los clientes que suministran datos en el parque comercial tengan autorización de manejo de datos; dar cumplimiento a la Ley de *habeas data*, respetando si el cliente no desea ser contactado o no desea continuar vinculado en una base de datos del parque comercial.

Las áreas responsables de la gestión, cuyo presupuesto es destinado anualmente por la asamblea de copropietarios, son el área de servicio al cliente, encargada de la gestión de PQRSF; la CRM, responsables de la gestión de programas de beneficios Mi Tesoro Puntos; y los puestos de información, donde se hace el registro de datos y facturas.

Como principal recurso contamos con un software especializado en almacenamiento y administración de los datos del programa de beneficios Mi Tesoro Puntos.

También tenemos los siguientes canales dispuestos para recibir quejas, reclamos o peticiones:

-  Documento físico que se diligencia directamente en el parque comercial
-  Correo electrónico: servicioalcliente@eltesoro.com.co
-  Link para diligenciar a través de la web y app El Tesoro
-  Vía telefónica: (4) 3211010

Sin embargo, aún sentimos que debemos reforzar la seguridad del manejo de los datos y mejorar los canales de comunicación con nuestros públicos. Para esto, tenemos como meta implementar un software especializado en la administración de PQRSF.

Evaluación y resultados

GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

Los mecanismos actuales de evaluación y control de privacidad del cliente son regulados por la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio). Por tal motivo, tienen la facultad de realizar una auditoría en el momento en que ellos dispongan.

Hemos identificado las áreas y procesos vulnerables en el manejo de la información de clientes, y sobre ellas se han establecido políticas y programas encaminados a la protección de datos personales.

Como acciones de mejora **realizamos modificaciones en las políticas del programa de beneficios Mi Tesoro Puntos**, las cuales quedan detalladas en el reglamento interno de trabajo. También se han hecho cambios en el software que garantizan la protección de los datos personales suministrados por los clientes.

Así mismo, realizamos la implementación de un canal digital para la recepción de PQRSF a través del link en la web y de la app de El Tesoro.

De igual manera, se ha dado respuesta y solución oportuna a las reclamaciones que se han presentado.

Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente en 2018

GRI 418: Privacidad del cliente

Reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización.	5
Reclamaciones de autoridades regulatorias.	0
Una cifra significativa de dichas violaciones está relacionada con eventos acontecidos en años anteriores.	No
El número total de casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.	2



En El Tesoro crece la responsabilidad

Para El Tesoro, la sostenibilidad no obedece a un tema de tendencias: hace parte de nuestro ADN, porque consideramos que cada acción que emprendamos tiene impactos directos en la ciudad. Así, el informe que acabamos de presentar forma parte de un ejercicio de transparencia con el que buscamos ser relevantes para nuestros públicos internos y externos.

Queremos ofrecerte momentos memorables. Por eso, nuestra actuación diaria está enfocada en atender todos los enfoques que nos permiten generar bienestar en los empleados que hacen posible nuestras operaciones, y en nuestros visitantes, que nos movilizan a dar lo mejor de nosotros.

Materializamos esa sostenibilidad en cada programa que ofrecemos de cara a todos nuestros públicos: somos una pequeña ciudad que no solo genera espacios para la diversión, sino que promueve reflexiones en torno a la sostenibilidad y que nos hace conscientes de que cada acción cuenta.

Así, este informe nos impone un reto: mejorar todos los días para lograr nuestra meta de ser un ejemplo para la ciudad. Dichos retos serán nuestra hoja de ruta para el 2019, año en el que esperamos seguir consolidando nuestra estrategia de sostenibilidad y así poder afirmar que en El Tesoro no solo crecen los buenos momentos, sino también la responsabilidad ética, ambiental y social.

102-53

Punto de contacto para preguntas sobre el informe

Nombre:

Lorena Gutiérrez Tabares

Correo electrónico:

lgutierrez@eltesoro.com.co

Posición:

Jefe Ambiental

Teléfono:

+57 (4) 32101010 Ext. 137

Cuadro directivo:

Asamblea de Propietarios

Consejo de Administración

Gerencia

Administrativo:

Gestión administrativa

Gestión financiera

Gestión de Talento Humano

Compras

Mercadeo:

Relacionamiento con clientes

Experiencias y servicios

Comunicación de marca

Dirección Comercial:

Zonas comunes

Centro de eventos

Relaciones estratégicas:

Relacionamiento con locatarios

Relacionamiento con personal interno y aliados

Servicio al cliente

Operaciones:

Gestión ambiental

Servicios de soporte operativo

Seguridad integral y movilidad

Gestión de infraestructura física