

# Informe de Sostenibilidad 2012



SOCIEDADES  
BOLÍVAR



Cientos de  
vivencias  
por compartir,  
miles de  
razones para  
ser parte  
de nuestra  
familia.



# CONTENIDO

(CLIC SOBRE EL TEXTO PARA IR A LA PÁGINA CORRESPONDIENTE)

## 5 CARTA DEL PRESIDENTE Y EL VICEPRESIDENTE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

7 Fernando Hineirosa Forero

## 9 ASPECTOS GENERALES

## 10 PERFIL DEL GRUPO EMPRESARIAL

10 Dimensiones del Grupo

12 Estructura del Grupo Empresarial Bolívar

13 Modificaciones recientes a la estructura empresarial del Grupo

14 Organigrama Sociedades Bolívar

15 Premios y reconocimientos

Certificaciones

## 17 DESARROLLO SOSTENIBLE DEL GRUPO BOLÍVAR

18 Ámbitos de aplicación de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

19 Adhesión a iniciativas globales

24 Nuestros grupos de interés

## 25 ÁMBITO ÉTICO

26 Nuestra cultura

29 Anticorrupción

30 Gobierno Corporativo

## 37 ÁMBITO ECONÓMICO

38 Cuarto Estado Financiero

40 Gestión del riesgo

41 Sistema de Control Interno

## 42 ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL

43 Consumo de materiales

44 Huella de carbono

45 Iniciativas de las compañías



# CONTENIDO

(CLIC SOBRE EL TEXTO PARA IR A LA PÁGINA CORRESPONDIENTE)

## 47 | ÁMBITO LABORAL

- 48 Nuestros colaboradores
- 53 Beneficios
- 55 Salud y seguridad en el trabajo
- 57 Derechos humanos
- 59 Capacitación en Responsabilidad Social Empresarial
- 59 Centro de Formación Gerencial
- 66 Oficina de Orientación al Personal

## 69 | ÁMBITO COMERCIAL

- 70 Nuestros clientes
- 71 Nuestros proveedores
- 74 Innovación

## 78 | ÁMBITO SOCIAL

- 79 Donaciones
- 81 Programas de impacto social
- 83 Institución Universitaria Colombo Americana-Unica
- 89 Fundación Bolívar Davivienda

## 102 | MEMORANDO DE VERIFICACIÓN

Escríbanos a:  
[contactorse@segurosbolivar.com](mailto:contactorse@segurosbolivar.com)

Encuentre más información en:  
[www.sociedadesbolivar.com](http://www.sociedadesbolivar.com)

**CONCEPTO GRÁFICO Y DIAGRAMACIÓN**  
Machado y Molina  
Comunicación visual corporativa

**CORRECCIÓN DE ESTILO**  
José F. Machado

Bogotá, abril 2013

## CARTA DEL PRESIDENTE Y EL VICEPRESIDENTE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL



Miguel Cortés Kotal,  
Presidente

Fernando Cortés McAllister,  
Vicepresidente de Responsabilidad Social

En el año 2012 nos esforzamos por cumplir nuestros objetivos de generar sostenibilidad económica, ambiental y social en las empresas del Grupo Bolívar. Fue un año muy importante para el Grupo debido a su ampliación en cobertura en Centroamérica a través de la compra de las operaciones del Banco HSBC en Honduras, El Salvador y Costa Rica por parte del Banco Davivienda. Esto nos planteó un reto para el futuro de la consolidación de las estrategias que nos lleven a la sostenibilidad.

Este cuarto informe de sostenibilidad es el primero que cuenta con una verificación externa como respuesta a nuestro deber con la transparencia de la información hacia nuestros grupos de interés. Hicimos explícito nuestro compromiso con ellos a través de las declaraciones que se encuentran en los diferentes ámbitos del informe. Asimismo, el informe obedece a la responsabilidad que adquirimos con los principios del Pacto Global que firmamos en 2007.

---

**Estamos convencidos que el hecho de reportar  
nuestro actuar nos ayudará a mejorar nuestros procesos,  
servicios y productos apoyados en la sostenibilidad  
de las comunidades en donde trabajamos.**

---

Continuaremos innovando para generar valor a través de productos y servicios sostenibles.

En el año 2012 nos propusimos la tarea de trabajar con KPMG en la preparación de Seguros Bolívar, Davivienda y Constructora Bolívar para compararnos con las mejores prácticas de las empresas que pertenecen al Dow Jones Sustainability Index en las respectivas industrias. Fue un ejercicio enriquecedor que nos mostró nuestras fortalezas y debilidades en los diferentes aspectos de las prácticas de sostenibilidad. Gracias a este proceso y al de verificación externa, las empresas definieron sus temas relevantes y se estandarizó el modelo de reporte para visibilizar los temas económicos, ambientales y laborales, entre otros.

Adicionalmente, definimos un proveedor de tecnología para la elaboración de los informes de sostenibilidad de las compañías y así tecnificar, estandarizar y facilitar el proceso. De esta manera, buscamos tener un portal de diálogo y rendición de cuentas de fácil acceso para nuestros grupos de interés.

En el año 2013 continuaremos nuestro proceso de capacitación para que las personas interioricen su responsabilidad dentro de la estrategia de sostenibilidad de las empresas del Grupo Bolívar. Asimismo, seguiremos en la mitigación de los impactos ambientales generados por la operación de nuestras compañías y continuaremos innovando para generar valor a través de productos y servicios sostenibles.

Estamos convencidos que el hecho de reportar nuestro actuar nos ayudará a mejorar nuestros procesos, servicios y productos apoyados en la sostenibilidad de las comunidades en donde trabajamos.



**Miguel Cortés Kotal**  
Presidente  
Sociedades Bolívar



**Fernando Cortés McAllister**  
Vicepresidente de Responsabilidad Social  
Sociedades Bolívar

## FERNANDO HINESTROSA FORERO



Fernando fue un ser admirable. Jurista y educador, poseía una inteligencia superior y una memoria enciclopédica. Siendo muy joven fue designado Rector de la Universidad Externado de Colombia, institución que llevó a la destacadísima posición de prestigio y excelencia que hoy ocupa dentro del conjunto de las grandes universidades latinoamericanas. Dirigió el Externado por cerca de diez lustros.

Se caracterizó Fernando por su sabiduría y a la vez por su sencillez. Conversar con él era un placer. Sus conocimientos, sus valores y el ejemplo de vida que proyectaba hacían que nuestras reuniones siempre fueran amenas e instructivas.

Tuvimos la suerte de que nos acompañara en la Junta Directiva del Grupo Empresarial Bolívar durante más de cuatro décadas, presidiéndola los últimos siete años. Sus consejos, su compromiso y su orientación fueron esenciales para superar numerosos contratiempos y consolidar exitosamente el crecimiento y la solidez financiera del Grupo.

Fue él un personaje multifacético. Sirvió al país como Ministro de Estado y como Embajador de Colombia ante la Santa Sede. Se destacó internacionalmente como jurista y como educador. Recibió numerosos reconocimientos y honores de estados e instituciones nacionales e internacionales de renombre mundial.

Como hombre de empresa se destacó al interior de nuestras compañías por su visión y preclara inteligencia. Compartía con todos sus preocupaciones por el devenir de nuestro pueblo y de nuestro país. Era clarísima su solidaridad con la comunidad y de ahí su entusiasmo por nuestras actividades de responsabilidad social.

La Fundación Bolívar Davivienda se constituyó para canalizar los temas de responsabilidad social corporativa de las empresas de Sociedades Bolívar. Como maestro de maestros fueron variados y valiosos los consejos y orientaciones que le brindó a la Fundación, particularmente en todo lo relacionado con el mundo de la educación.

El país, nuestros conciudadanos, todos tenemos mucho que agradecerle a este hombre extraordinario.

Compartía con todos  
sus preocupaciones  
por el devenir de  
nuestro pueblo y  
de nuestro país.  
Era clarísima su  
solidaridad con la  
comunidad.

El presente informe abarca nuestra gestión en el marco del desarrollo sostenible durante 2012.

Comprende los ámbitos ético, económico, medioambiental, laboral, comercial y social de acuerdo con los lineamientos de la Iniciativa Global de Reportes (GRI).

## ASPECTOS GENERALES

En este ejercicio de rendición de cuentas se incluyen las actividades consolidadas de las empresas del Grupo Empresarial Bolívar, así:

Compañía	Filiales y empresas contempladas en el informe
<b>Davivienda</b>	Banco Davivienda, incluye sucursal Miami. <b>Filiales:</b> Fiduciaria Davivienda, Davivalores <b>Relacionadas:</b> Ediciones Gamma y Promociones y Cobranzas Beta
<b>Seguros Bolívar</b>	Seguros Bolívar, Seguros Comerciales Bolívar, Capitalizadora Bolívar <b>Relacionadas:</b> Asistencia Bolívar, Investigaciones y Cobranzas El Libertador, Seguros Bolívar Costa Rica y Colvida (Ecuador)
<b>Constructora Bolívar</b>	Constructora Bolívar Bogotá, Constructora Bolívar Cali, C.B. Hoteles (Hotel Zuana), C.B. Inmobiliaria

Hemos contado con el acompañamiento de Deloitte & Touche Ltda. como ente verificador.

Este documento también constituye nuestra declaración de **Comunicación de Progreso** (COP, por sus siglas en inglés) para efectos del compromiso que hemos asumido con el Pacto Global de las Naciones Unidas.

Hemos contado con el acompañamiento de Deloitte & Touche Ltda. como ente verificador para la elaboración del informe. Con esta empresa llevamos a cabo un proceso de capacitación y unificación de criterios e indicadores por parte de las distintas compañías, en el que se definieron los criterios de reporte en temas económicos, laborales, de salud y seguridad ocupacional, de gobierno corporativo y mediciones ambientales.

El proceso nos permitió identificar algunas diferencias en la metodología de cálculo y medición de nuestros indicadores en algunas compañías del Grupo. Por esta razón presentaremos resultados de los años 2011 y 2012, aclarando cuando sea necesario los datos que fueron ajustados.



## PERFIL DEL GRUPO EMPRESARIAL

Sociedades Bolívar tiene su sede principal en Bogotá y sus oficinas se encuentran en la Avenida El Dorado No. 68B-31 piso 10. Las operaciones del Grupo Empresarial se concentran en Colombia, en donde a 31 de diciembre de 2012 tenía 688 oficinas en 174 municipios de 26 departamentos; además tiene presencia en Ecuador con 9 oficinas, y Costa Rica, Panamá y los Estados Unidos, con una oficina en cada país. A finales de 2012, con la adquisición de los activos del Banco HSBC en Centroamérica, el Grupo Empresarial Bolívar aumentó su presencia a Honduras y El Salvador, a través de operaciones bancarias y de seguros.

### Dimensiones del Grupo

Ámbito económico (millones de pesos)	2011	2012
<b>Total valor generado*</b>	2.248.606	2.435.613
<b>Aporte a los empleados</b>	768.452	868.106
<b>Aporte al Estado</b>	450.854	496.570
<b>Aporte a la comunidad</b>	29.071	33.134
<b>Aporte a los accionistas</b>	43.679	47.472
<b>Ámbito laboral</b>		
<b>Empleados con contrato indefinido</b>	12.896	13.380
<b>Empleados con contrato fijo</b>	777	1.103
<b>Empleados con contrato temporal</b>	1.796	1.706
<b>Empleados indirectos (fuerza de ventas e intermediarios)</b>	NA	3.513
<b>Voluntarios</b>	2.141	2.641
<b>Asistencia a voluntariado</b>	2.827	3.495
<b>Ámbito comercial</b>		
<b>Oficinas del Grupo - Colombia</b>	665	688
<b>Clientes</b>	5.585.395	7.686.908**
<b>Ámbito social (millones de pesos)</b>		
<b>Donaciones Grupo Bolívar</b>	11.792	6.918
<b>Donaciones Fundación Bolívar Davivienda</b>	2.750	4.860
<b>Total niños en el Jardín Osito Pardo (Crayola)</b>	332	348

En 2012 el Grupo Bolívar contaba con 8,5 millones de clientes y generó valor por \$2,4 billones.

\* Representa el total de ingresos netos de gastos operacional excepto los gastos de personal e impuestos. Estos ingresos no incluyen las entidades compradas a HSBC en diciembre de 2012.

\*\* No Incluyen clientes de las entidades compradas a HSBC en diciembre de 2012.

SOCIEDADES  
BOLÍVAR



Su participación  
en el mercado  
comprende  
diferentes sectores  
de la economía.

**Sociedades Bolívar S.A.** se constituyó en 1996 como compañía holding del Grupo Empresarial Bolívar, por lo cual su objeto social está enfocado principalmente en la inversión en todo tipo de bienes, muebles e inmuebles, con fines rentísticos y de valorización, y particularmente a la conformación, administración y manejo de un portafolio de inversiones propias.

Su participación en el mercado se da a través de las compañías subordinadas, que comprenden diferentes sectores de la economía, entre las que se destacan: en el sector financiero y bursátil, el Banco Davivienda; en el sector de seguros y capitalización, Seguros Bolívar; y en el de construcción y turismo, Constructora Bolívar. Además participa en algunos servicios complementarios con compañías como Asistencia Bolívar. Esta diversidad le permite agregar valor para sus clientes, con el apoyo de procesos de investigación basados en innovación y calidad del servicio.

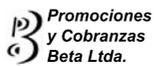
Sociedades Bolívar plantea, por lo tanto, actividades sinérgicas entre las diferentes compañías del Grupo, definiendo directrices unificadas en las que se preserva la equidad con los diferentes grupos de interés.



# Estructura del Grupo Empresarial Bolívar



Inversiones Financieras Bolívar S.A.S.	Inversiones Anagrama S.A.S.	Riesgo e Inversiones Bolívar S.A.S.	Construcción y Desarrollo Bolívar S.A.S.	Multi-inversiones Bolívar S.A.S.	Inversora Bolívar S.A.S.	Sentido Empresarial S.A.S.	Negocios e Inversiones Bolívar S.A.S.
--	-----------------------------	-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------------------	----------------------------	---------------------------------------



COSTA RICA	EL SALVADOR, HONDURAS	PANAMÁ
		Riesgo e Inversiones Bolívar Internacional S.A.
		Sentido Empresarial Internacional S.A.
ECUADOR	ESTADOS UNIDOS	
		

PRESENCIA INTERNACIONAL

## Modificaciones a la estructura empresarial del Grupo

En 2012 se presentaron importantes novedades en algunas de las empresas que hacen parte del sector financiero.

Durante el año 2012 se presentaron importantes novedades en algunas de las empresas del Grupo Bolívar que hacen parte del sector financiero. Se presentaron dos fusiones, una escisión –que dio lugar a una nueva inversora– y un cambio de razón social, además de aumentar la presencia internacional en Centroamérica:

- **Confinanciera.** Desde el 1 de agosto pasado Confinanciera y Davivienda culminaron su proceso de fusión, asumiendo el Banco la gestión de los créditos de vehículo y de los productos de captación.
- **Fiduciarias.** A partir del 13 de diciembre de 2012 la Fiduciaria Cafetera (Fiducafé) se fusionó con la Fiduciaria Davivienda, bajo el nombre de esta última, quien continuará prestando los servicios de ahorro individual y de paquetes financieros masivos en Colombia.
- **Negocios e Inversiones Bolívar.** En el mes de diciembre, producto de una escisión de la Fiduciaria Davivienda, nació la sub-holding Negocios e Inversiones Bolívar S.A.S., destinada a la inversión de bienes muebles e inmuebles.

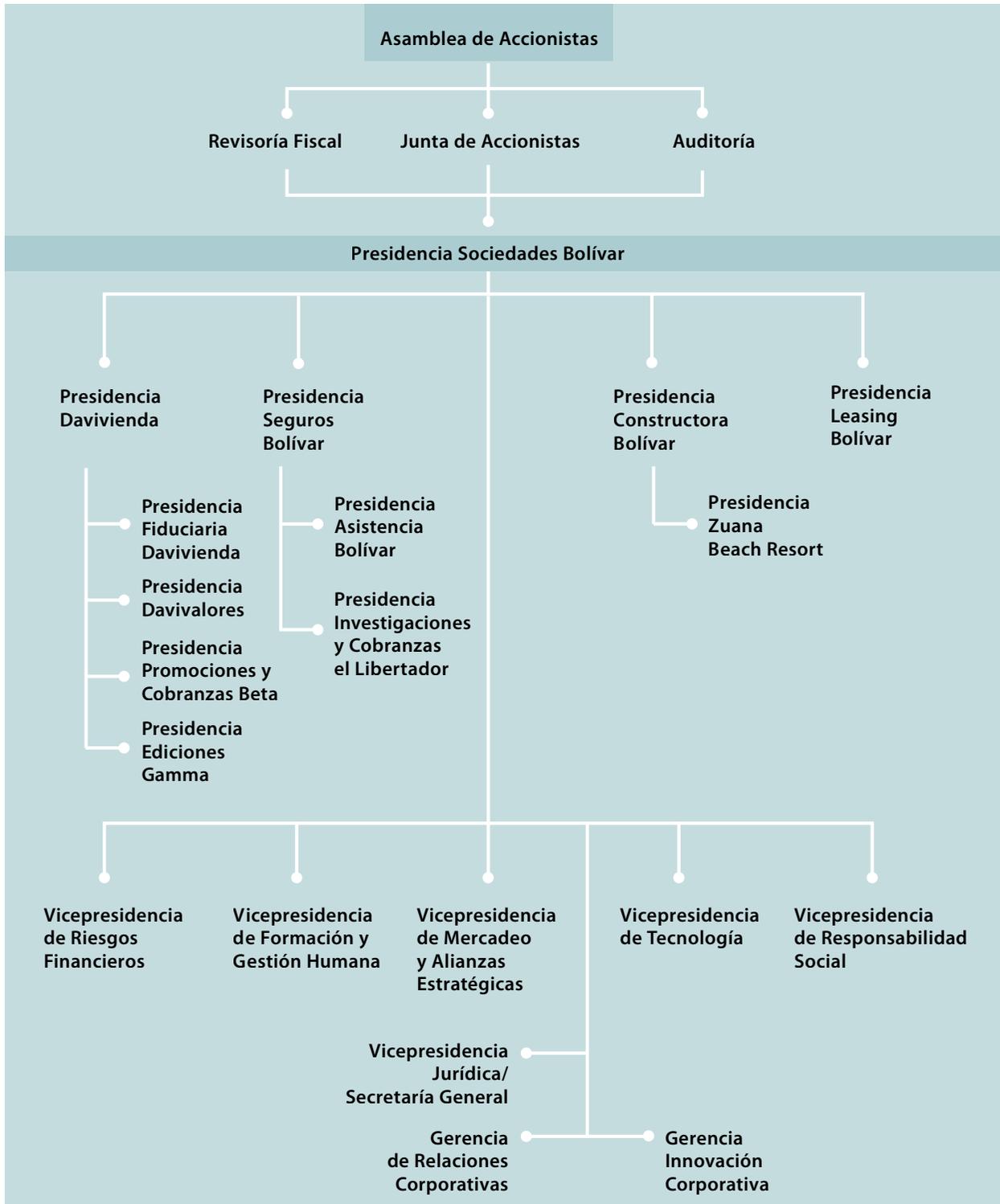


Edificio Davivienda en San José de Costa Rica

- **Davivienda.** Producto de la adquisición de las operaciones del Banco HSBC en Costa Rica, El Salvador y Honduras, Davivienda adquirió las operaciones bancarias en estos países y llegó a un acuerdo para la adquisición de las compañías de seguros en El Salvador y Honduras.
- **Bancafé (Panamá).** Como consecuencia de la estrategia de proyección de Davivienda en la región, desde el 19 de noviembre de 2012 este banco comercial con presencia en Panamá desde 1966 implementó la razón social y la marca Davivienda, quien ahora aplica el mismo modelo de atención y servicio en esta filial.

## Organigrama Sociedades Bolívar

Durante 2012 se hizo una revisión del organigrama de Sociedades Bolívar, con el fin de responder a la estructura y operación de la organización y su relacionamiento con las compañías que conforman el Grupo.



## Premios y reconocimientos

### PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS DE NUESTRAS COMPAÑÍAS 2012

	Reconocimiento
<b>Davienda</b>	<p><b>Reconocimientos a la Tesorería del Banco:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Líder en el programa de Creadores de Mercado de TES (Ministerio de Hacienda y Crédito Público).</li> <li>• Creador de mercado de futuros de TES (Bolsa de Valores de Colombia).</li> <li>• <b>Trader</b> de derivados con mayor volumen negociado de futuros de IBR, IPC y TES, (Bolsa de Valores de Colombia).</li> </ul> <p><b>Reconocimientos a DaviPlata:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Harvard Business Review / McKinsey</i> para Gestión de la Innovación.</li> <li>• Primer puesto <i>CIT Golden Card</i> a la Innovación en Medios de Pago, México.</li> <li>• Caso DaviPlata, presentado en Cumbre de la Tierra Río+20 (Río de Janeiro, 2012).</li> <li>• Invitación a publicar el caso DaviPlata (Cecodes, 2012).</li> </ul>
<b>Seguros Bolívar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plata en Premio Iberoamericano de la Calidad para empresas privadas grandes.</li> <li>• Buen Gobierno.</li> </ul>
<b>Constructora Bolívar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina Nacional de ONU-Hábitat: Reconocimiento por la provisión de vivienda de interés social en Colombia (Medellín).</li> </ul>

## Certificaciones

### CERTIFICACIONES

	ISO 9001	ISO 14001	OSHAS 18001	Norma NTS006 Cotelco	5 estrellas Hotel Zuana
<b>Davienda</b>	✓				
<b>Seguros Bolívar</b>	✓	✓	✓		
<b>Constructora Bolívar</b>	✓			✓	✓



En Sociedades Bolívar  
somos promotores  
de buenas prácticas  
y generadores de  
cultura, guiados por  
la coherencia entre  
nuestro esquema  
de valores y las  
decisiones y acciones  
que emprendemos.



## DESARROLLO SOSTENIBLE DEL GRUPO BOLÍVAR

Nuestra ética empresarial es el correcto actuar en las sociedades en las que operamos.

Entendemos que el desarrollo sostenible de nuestras empresas lo conseguimos en el largo plazo a través del equilibrio entre negocios económicamente viables, socialmente justos y ambientalmente correctos.

Para la aplicación de nuestra estrategia contamos con el apoyo del Comité de Sostenibilidad, integrado por los representantes de las áreas de responsabilidad social de cada una de las compañías. De esta manera, los ámbitos de gestión son entendidos y aplicados de acuerdo con la estrategia de negocio.

En el año 2012 desarrollamos una serie de declaraciones y compromisos como Grupo Empresarial en cada uno de los ámbitos de responsabilidad social empresarial definidos como marco de gestión. Estas declaraciones y compromisos nos permitirán contar con un direccionamiento más claro en la gestión de la responsabilidad social.

Como reto para el año 2013 buscamos la consolidación del Comité de Sostenibilidad, como un espacio de intercambio de buenas prácticas entre las compañías y el desarrollo de proyectos conjuntos entre ellas. Además, buscamos la implementación del Comité Directivo de Sostenibilidad, del que hacen parte el presidente y el vicepresidente de Responsabilidad Social de Sociedades Bolívar, así como los presidentes, vicepresidentes y las áreas encargadas de RSE en las compañías, con el fin de definir la estrategia del Grupo y dar direccionamiento.

El desarrollo sostenible lo conseguimos en el largo plazo a través del equilibrio entre negocios económicamente viables, socialmente justos y ambientalmente correctos.



Edificio Seguros Bolívar en Bogotá

## Ámbitos de aplicación de responsabilidad social empresarial (RSE)

### SOCIAL

Se refiere a potenciar el compromiso social con todos los grupos de interés y con la sociedad en general a través de nuestro negocio y de la Fundación Bolívar Davivienda.

### LABORAL

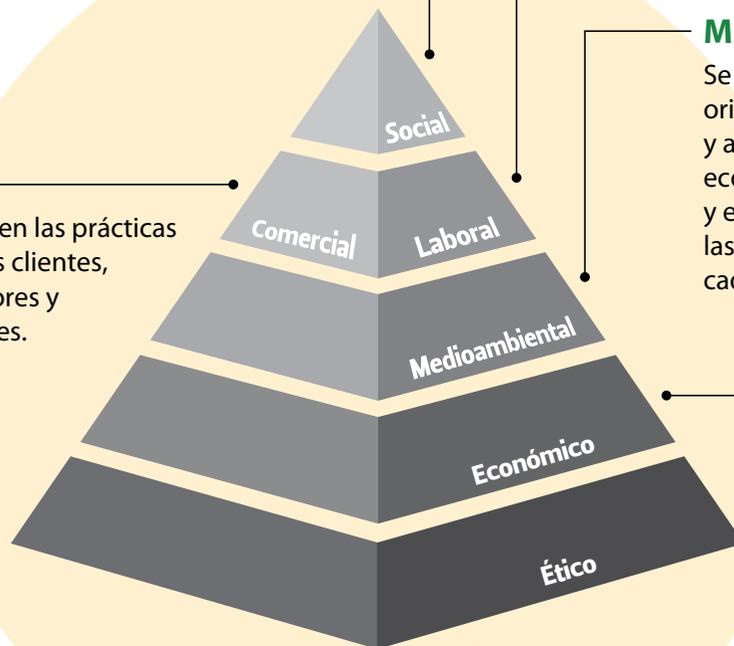
Se refiere al desarrollo integral y al bienestar de los colaboradores, así como a la promoción de buenas prácticas en las fuerzas de trabajo que impactamos.

### MEDIOAMBIENTAL

Se refiere a las acciones y decisiones orientadas a llevar a nuestras empresas y a sus grupos de interés a lograr ecoeficiencia mediante la evaluación y el reconocimiento del impacto de las actividades y procesos en la cadena de valor.

### COMERCIAL

Se refiere a la integridad en las prácticas comerciales con nuestros clientes, intermediarios, proveedores y demás aliados comerciales.



### ECONÓMICO

Se refiere a la necesidad de generar riqueza para la sostenibilidad de nuestras empresas y para compartirla con nuestros grupos de interés.

### ÉTICO

Se refiere a la cultura de la legalidad y la transparencia, el respeto por los derechos humanos y nuestro compromiso de ser referente de ética y responsabilidad social en los sectores en los que operamos.

## Adhesión a iniciativas globales

### Pacto Global de las Naciones Unidas

Desde el mes de julio de 2007 Sociedades Bolívar y sus compañías hacen parte del Pacto Global de las Naciones Unidas como Grupo Empresarial. Esta adhesión se dio como resultado de nuestro compromiso empresarial con los grupos de interés y la orientación del negocio hacia el desarrollo humano, más allá de las obligaciones económicas y jurídicas propias del desempeño de la organización.



Este compromiso se ratifica con nuestra participación en el Centro Regional para América Latina y el Caribe, del cual somos socios fundadores. Este Centro Regional es una iniciativa del sector privado para fomentar la aplicación de los diez principios del Pacto Global en las empresas signatarias que tienen presencia en América Latina y el Caribe. Por medio de esta iniciativa se busca hacer intercambio de buenas prácticas, conocimiento y herramientas para implementar los principios del Pacto Global en cada una de las compañías que conforman el Grupo Bolívar.

Durante 2012 Sociedades Bolívar, como socio, participó en publicaciones del Centro Regional compartiendo experiencias de sus diferentes compañías, y prácticas de referencia como la publicación *“Principios para la inversión social: experiencias de los participantes del Pacto Mundial en América Latina y el Caribe”*, en donde expusimos el caso de DaviPlata.

### Gestión y proyectos

En este Informe de Sostenibilidad haremos un recuento de la gestión y los proyectos que adelantamos en cada una de las compañías para responder a nuestro compromiso de cumplir los 10 principios del Pacto Global, enfocándonos en las cuatro áreas de aplicación:

- **Derechos humanos**

Desde Seguros Bolívar se inició un proyecto de evaluación y aplicación de los principios del Pacto Global. Como resultado, surgió el proyecto *“Nuestro Propósito Superior Trasciende Fronteras”*, con el fin establecer la línea de base del desempeño en nuestra gestión con respecto a los principios del Pacto Global e implementar las acciones que permitan evidenciar nuestro progreso en los Principios.

Por medio de esta iniciativa también buscamos incluir la estrategia de despliegue e integración de los derechos humanos a la empresa. Este proyecto inició con una muestra de 332 funcionarios de las compañías de seguros en Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín, incluyendo personas de Asistencia Bolívar.

Nuestro  
compromiso:  
cumplir los  
10 principios del  
Pacto Global



- **Condiciones laborales**

Constructora Bolívar desarrolló un proyecto que permite al personal de obra lograr un empleo pleno, productivo y decente, facilitando el acceso a la seguridad social y a los servicios del sistema de salud a sus familias.

El proyecto busca garantizar el pago de la seguridad social al personal de obra por parte de los contratistas y crear cultura sobre sus derechos en esta materia, haciendo seguimiento a los procesos de vinculación a la EPS, caja de compensación familiar y pensiones. Se identificaron las falencias de estos procesos y se tomaron acciones correctivas lideradas por Constructora Bolívar para obtener mejores resultados.

Asimismo, Constructora Bolívar ha generado mecanismos para reducir los riesgos de incumplimiento de las obligaciones parafiscales, como responsable solidario del pago de la seguridad social de los empleados de sus contratistas.

- **Medio ambiente**

- **Seguros Bolívar.** Cuenta con un programa de *“Movilidad Sostenible”* que busca mejorar la calidad de vida de sus empleados, disminuir la huella de carbono y el consumo de recursos no renovables. En el año 2012 el diagnóstico de movilidad permitió identificar las iniciativas a desarrollar para disminuir las emisiones de gases efecto invernadero por desplazamientos de sus funcionarios del hogar al trabajo y viceversa. Como resultado se puso en marcha el proyecto de *carpooling* (compartir el carro), teletrabajo y caravanas de bicicletas. Mayor información sobre este programa se encuentra en el Informe de Sostenibilidad de Seguros Bolívar.

*“Movilidad  
Sostenible”*

busca mejorar la calidad de vida de los empleados, disminuir la huella de carbono y el consumo de recursos no renovables.

*“Menos papel,  
más conciencia”,*  
 campaña de  
 Davivienda  
 encaminada a  
 reducir su  
 consumo  
 en el Banco.

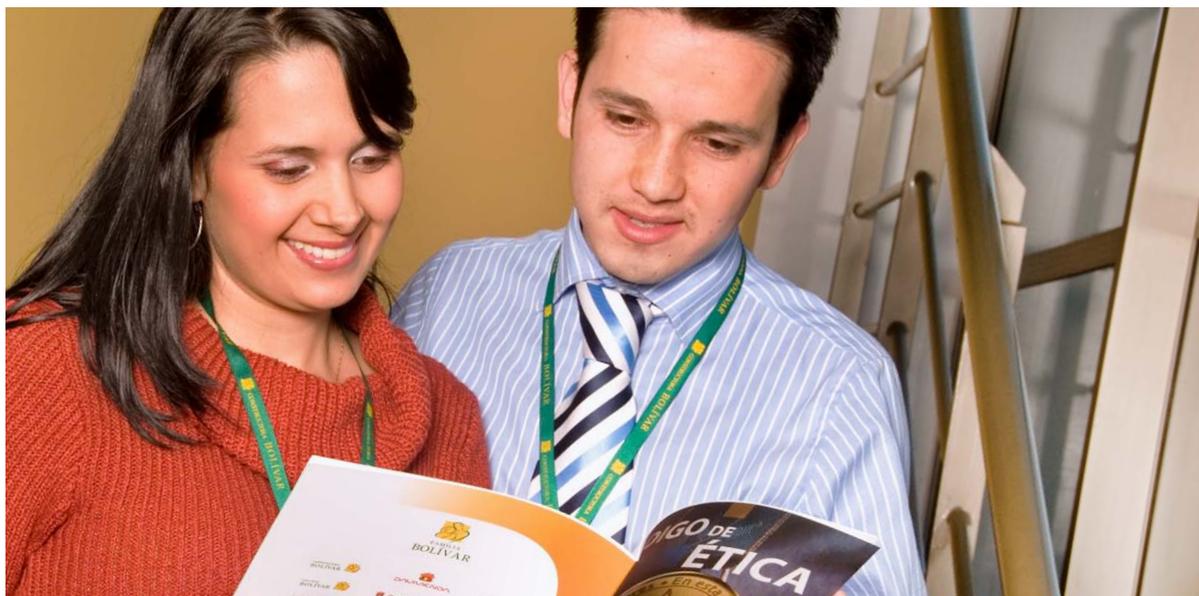
- **Constructora Bolívar.** Cuenta con jornadas de siembra en los conjuntos VIS (vivienda de interés social) vinculados al Premio Bolívar a la Excelencia en Copropiedades. Este programa busca fomentar el sentido de pertenencia de las zonas verdes en los habitantes de los conjuntos, con el fin de crear conciencia ambiental y al mismo tiempo darle armonía al espacio en el que viven. Mayor información sobre estas jornadas se encuentra en el Informe de Sostenibilidad de Constructora Bolívar.
- **Davivienda.** Implementación del Sistema de Administración de Riesgos Sociales y Ambientales (SARAS), que tiene por finalidad facilitar la oportuna identificación, evaluación y administración de los riesgos ambientales y sociales generados por los clientes del Banco en el desarrollo de las actividades y proyectos a financiar, de manera que se minimicen las posibilidades de asumir los costos transferidos por estos riesgos.

Con la implementación de la campaña *“Menos papel, más conciencia”*, Davivienda cuenta con un proyecto encaminado a reducir el consumo de papel en el Banco. La medición del grado de reducción del consumo se hace mediante las tarjetas de impresión asignadas a los funcionarios, y su beneficio está relacionado, entre otros beneficios, con la disminución de tala de árboles.

Por otro lado, el proyecto *“Eficiencia energética”* tiene el propósito de disminuir el consumo de energía en las instalaciones y procesos del Banco.

#### • **Anticorrupción**

**Constructora Bolívar:** cuenta con el proceso de rendición de cuentas *“Accountability”* en los conjuntos de vivienda de interés social (VIS) vinculados al Premio Bolívar a la Excelencia en Copropiedades, que incentiva la transparencia en el manejo de los recursos de los conjuntos por medio de un sistema de rendición de cuentas a la comunidad.



En referencia a nuestro aporte a los **Objetivos del Milenio** establecidos por la ONU para superar la pobreza a nivel mundial, contamos con diferentes proyectos:

### LOS OBJETIVOS DEL MILENIO

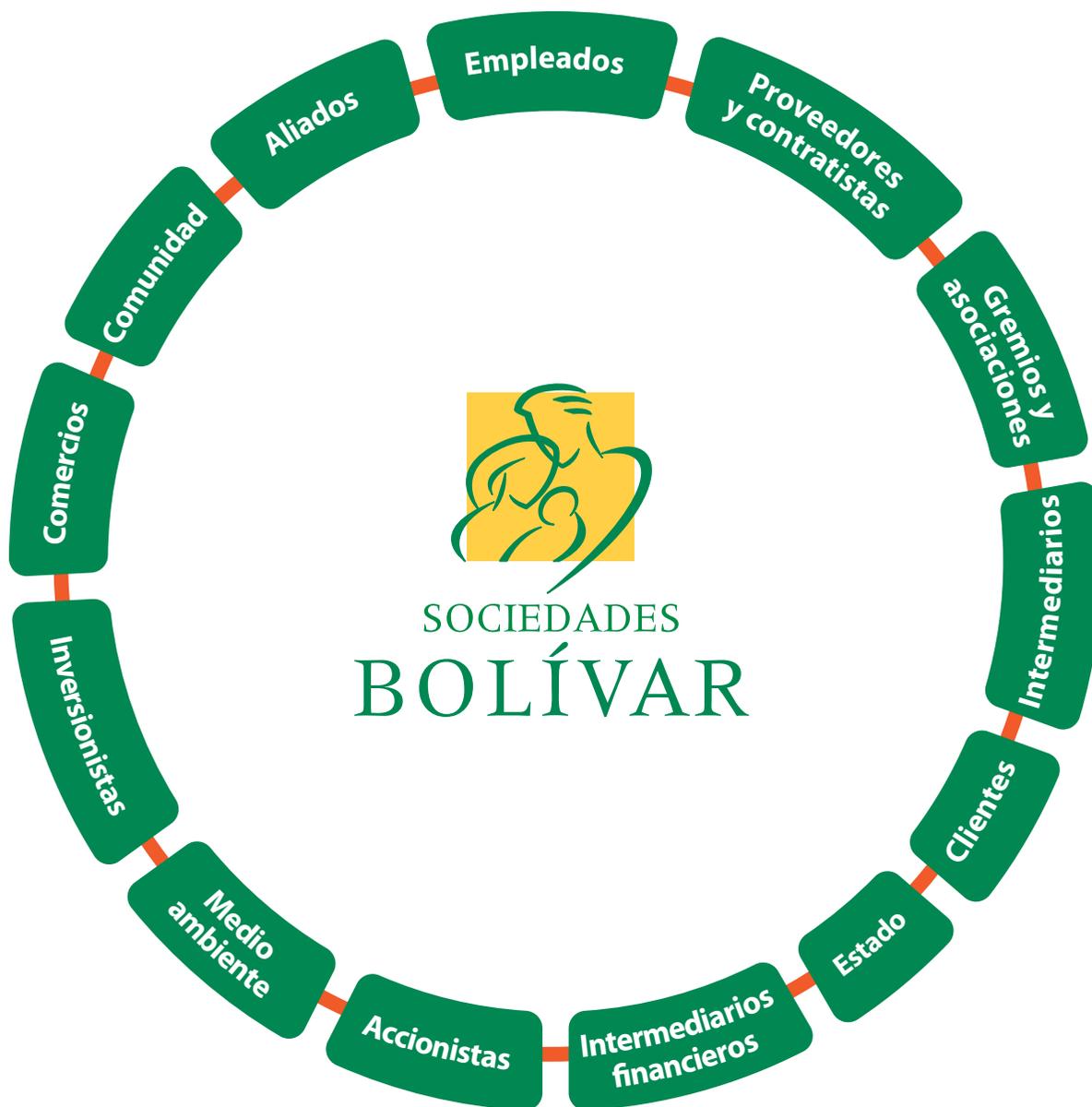
	Compañía	Programa*	Resultados
<b>Erradicar la pobreza</b>	<b>Seguros Bolívar - Colvida</b>	Superar el porcentaje mínimo requerido para la contratación de personas con capacidades especiales, dando trabajo a mayor número de personas en relación a lo exigido por la norma.	Cumplimiento del 128% en relación a la exigencia de la norma.
	<b>Seguros Bolívar - Colvida</b>	Promover las pasantías pre profesionales para jóvenes de colegio, con el fin de acercarlos a la realidad empresarial en materia laboral, reconociendo económicamente su trabajo.	Mayor compromiso por parte de colaboradores, cuyos familiares realizaron prácticas pre profesionales.
	<b>Constructora Bolívar</b>	Participación en el programa de construcción de las 100 mil viviendas gratis del Gobierno. En la región del Valle del Cauca, la Constructora Bolívar Cali apoyará la construcción de las 2.471 viviendas.	Entrega de las viviendas a diciembre de 2013.
	<b>Constructora Bolívar</b>	Programa de entrenamiento a través del Sena para 28 contratistas en pro de la "Creación de empresas para el sector de la construcción".	
	<b>Constructora Bolívar</b>	Programa de entrenamiento práctico para alumnos del Sena.	18 alumnos son entrenados en las diferentes obras.
<b>Educación universal</b>	<b>Davivienda</b>	Programa de educación financiera.	Comunicar en forma completa, clara y sencilla la información que entregamos a los consumidores financieros y educarlos en el manejo de nuestros productos y servicios.
	<b>Davivienda</b>	Programa Cultivarte: Espacio diseñado para brindar a los habitantes de algunos municipios una alternativa para el uso de su tiempo libre, tomando como ejes el entretenimiento, la cultura y la educación.	Se inauguraron con éxito dos espacios de bienestar Cultivarte en los municipios de Anserma (Caldas) y Pacho (Cundinamarca), en las sedes del Banco.
	<b>Grupo Empresarial Bolívar</b>	Centro de Formación: El Centro de Formación Gerencial es una dependencia estratégica para la formación de la población directiva, ejecutiva y profesional del Grupo Empresarial Bolívar, complementa la capacitación ofrecida por cada una de las Compañías que conforman el Grupo.	(Para mayor información ver página 66)

### LOS OBJETIVOS DEL MILENIO

	Compañía	Programa*	Resultados
<b>Promover la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer</b>	<b>Seguros Bolívar - Costa Rica</b>	La selección y el reclutamiento en la Compañía no se ven limitados por género; este proceso de selección se hace por capacidades.	Contamos con 19 mujeres y 17 hombres, que equivale a una relación de 53% / 47%.
	<b>Seguros Bolívar - Colvida</b>	No limitar el ingreso de funcionarios por género a través de regulaciones en el Reglamento Interno de Trabajo, promoviendo el crecimiento profesional con concursos internos para las vacantes que se generen en los distintos cargos.	El 61% de la nómina de la Compañía pertenece al género femenino.
	<b>Davivienda</b>	Tejedoras de Servicio.	
<b>Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente</b>	<b>Seguros Bolívar</b>	Programa uso eficiente de recursos (agua, energía, papel), compras verdes.	Ver resultados en el Informe de Sostenibilidad de Seguros Bolívar.
	<b>Constructora Bolívar</b>	Jornadas de siembra en los conjuntos VIS vinculados con el Premio Bolívar a la Excelencia en Copropiedades.	Se realizaron 34 jornadas de siembra en las que participaron 11.811 familias con la siembra de 9.167 plantas. Durante las jornadas, las familias disfrutaron en familia mientras aprendían a cuidar el medio ambiente.
	<b>Davivienda</b>	Saras - Ecoeficiencia.	Evaluación y administración de los riesgos ambientales y sociales generados por los clientes del Banco en el desarrollo de las actividades y proyectos a financiar.
	<b>Seguros Bolívar - Colvida</b>	Reforestación.	Optimización del suelo deteriorado del Parque Metropolitano Sur, mediante la plantación de 656 árboles.
	<b>Seguros Bolívar - Colvida</b>	Consumo de papel natural en lugar de papel blanco.	Ahorro del 24% en el gasto de papel (toallas de mano y papel higiénico).

\* Mayor información sobre los programas y proyectos en los Informes de Sostenibilidad 2012 de cada compañía.

## Nuestros grupos de interés



Dentro de los talleres adelantados por Deloitte & Touche Ltda., tuvimos la oportunidad de consultar y definir con los responsables de los indicadores de cada compañía los temas relevantes en cada uno de los ámbitos. De esta manera, a pesar de que en 2012 no realizamos actividades de diálogo con los grupos de interés, abrimos un espacio para definir con los colaboradores de las empresas los temas relevantes para reportar.

SOCIEDADES  
BOLÍVAR



---

# Ámbito Ético

---

## NUESTRA CULTURA



### DECLARACIÓN

- > La cultura es un conjunto de comportamientos, costumbres, creencias, principios, valores y manifestaciones artísticas e intelectuales propias de una colectividad. En el Grupo Empresarial Bolívar compartimos una cultura que ha sido forjada a través de los años con las ideas, personalidades e idiosincrasias de todos los que han laborado en la empresa.

A finales de 2010 se hizo una revisión de los asuntos más importantes de nuestra cultura organizacional, definiendo al ser humano como fuente inagotable de crecimiento. Asimismo, se estableció:

Propósito Superior:

## Enriquecer la vida con integridad



## Nuestros principios éticos

**RESPECTO:** Enriquecemos la vida porque respetamos la dignidad humana de nuestros clientes, colaboradores y de todas las personas con las que interactuamos, así como el entorno y el medio ambiente. Resolvemos las diferencias en el marco de nuestros principios y valores.

**HONESTIDAD Y TRANSPARENCIA:** Enriquecemos la vida porque somos honrados, decentes y veraces. Somos coherentes entre lo que decimos, pensamos y hacemos. Nos comportamos con integridad y carácter.

**JUSTICIA:** Enriquecemos la vida porque nuestras relaciones se caracterizan por tratar a cada persona con responsabilidad, equidad e imparcialidad, y por ofrecer a cada quien un trato acorde con sus méritos y derechos. Nuestras principales guías son la conciencia y el sentido del deber.

**DISCIPLINA:** Enriquecemos la vida porque cumplimos los acuerdos y compromisos que adquirimos. La disciplina nos facilita el logro y el mejor desempeño de nuestro trabajo, nos hace confiables y nos permite alcanzar la excelencia.

## Nuestros valores éticos

**LEALTAD:** Enriquecemos la vida porque somos fieles a nuestras empresas y a los principios y valores que profesamos.

**PERSEVERANCIA:** Enriquecemos la vida porque luchamos con firmeza, disciplina, empeño y dedicación por el logro de nuestras metas. No desfallecemos ante la adversidad.

**ENTUSIASMO, ALEGRÍA Y BUEN HUMOR:** Enriquecemos la vida porque somos positivos, alegres y optimistas, aún en los momentos difíciles. Somos entusiastas para afrontar nuevos retos y realizar nuestro trabajo. Contamos con la risa como el mejor aliado contra las tensiones y preocupaciones.

**SENTIDO DE PERTENENCIA Y ORGULLO:** Enriquecemos la vida porque nos sentimos comprometidos con nuestras empresas y con lo que ellas representan. Estamos orgullosos de pertenecer a un grupo que vive una cultura centrada en el ser humano.

**PROFESIONALIDAD:** Enriquecemos la vida porque actuamos con conocimiento y desempeñamos nuestras actividades con dedicación, creatividad, idoneidad y eficacia.

## Nuestros principios corporativos

### RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

Enriquecemos la vida con nuestro liderazgo y compromiso con:

- El bienestar de la comunidad
- El fortalecimiento de la democracia
- La protección del medio ambiente

### ECONOMÍA DE MERCADO

Enriquecemos la vida porque apoyamos la iniciativa privada para crear empresa y respaldamos la libertad de elegir. Creemos en un ambiente de libre competencia bajo la supervisión justa del Estado.

## Nuestra Misión

**GENERAR VALOR ECONÓMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL** en forma sostenible para beneficio de la comunidad y de nuestros accionistas, colaboradores y clientes.

Para lograrlo, contamos con un equipo humano caracterizado por sus destrezas en:

- Conocimiento de nuestro negocio y nuestros clientes
- Manejo del riesgo
- Relaciones emocionales
- Investigación, innovación y tecnología
- Sinergia empresarial





## DECLARACIÓN

- Reconocemos como riesgo de corrupción las actitudes de nuestros colaboradores como: manipulación de la información de la operación para beneficio propio, aprovechamiento de terceros por delegaciones, hurto de cheques, retención y/o jineteo de primas. Además, conductas indeseables como aceptar dádivas, favores sustanciales o cualquier beneficio por parte de un tercero, que esto pueda conllevar a influir sobre la ejecución u omisión de tareas y que además pueda afectar la toma de decisiones sanas.

## ANTICORRUPCIÓN

En respuesta a nuestro compromiso de combatir la corrupción, en nuestras compañías se hacen programas de capacitación para los colaboradores, principalmente en el código de ética del Grupo. Allí se establecen las conductas deseables de los colaboradores en casos de corrupción dentro de las compañías. Además, se realiza una capacitación para evitar el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

En estos programas participaron nuestros empleados, así:

	Programas anticorrupción		Prevención del lavado de activos		Prevención del terrorismo	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
<b>Seguros Bolívar</b>	0	1.202	268	271	118	91
<b>Davienda</b>	0	10.764	0	0	0	0
<b>Constructora Bolívar</b>	100	765	104	432	101	172

## GOBIERNO CORPORATIVO

Para las compañías integrantes del Grupo Empresarial Bolívar, el Gobierno Corporativo se define como el conjunto de principios, políticas y prácticas de dirección empresarial que permiten establecer estructuras de dirección, administración y supervisión eficaces y transparentes, con el fin de crear valor y generar confianza a sus grupos de interés.

Sociedades Bolívar, como matriz de las compañías del Grupo, ha señalado los lineamientos que deben seguir sus sociedades subordinadas frente al Gobierno Corporativo, los cuales han sido desarrollados por cada compañía teniendo en cuenta sus particularidades, el sector en el que desarrollan sus actividades y las necesidades identificadas por cada una de ellas.

## Estructura de Gobierno Corporativo

La estructura de Gobierno Corporativo no presentó cambios en el año 2012. De acuerdo con lo previsto en los estatutos sociales de la Compañía, la elección de los miembros de Junta Directiva se realiza cada dos años, razón por la cual no se reflejan cambios para este informe.

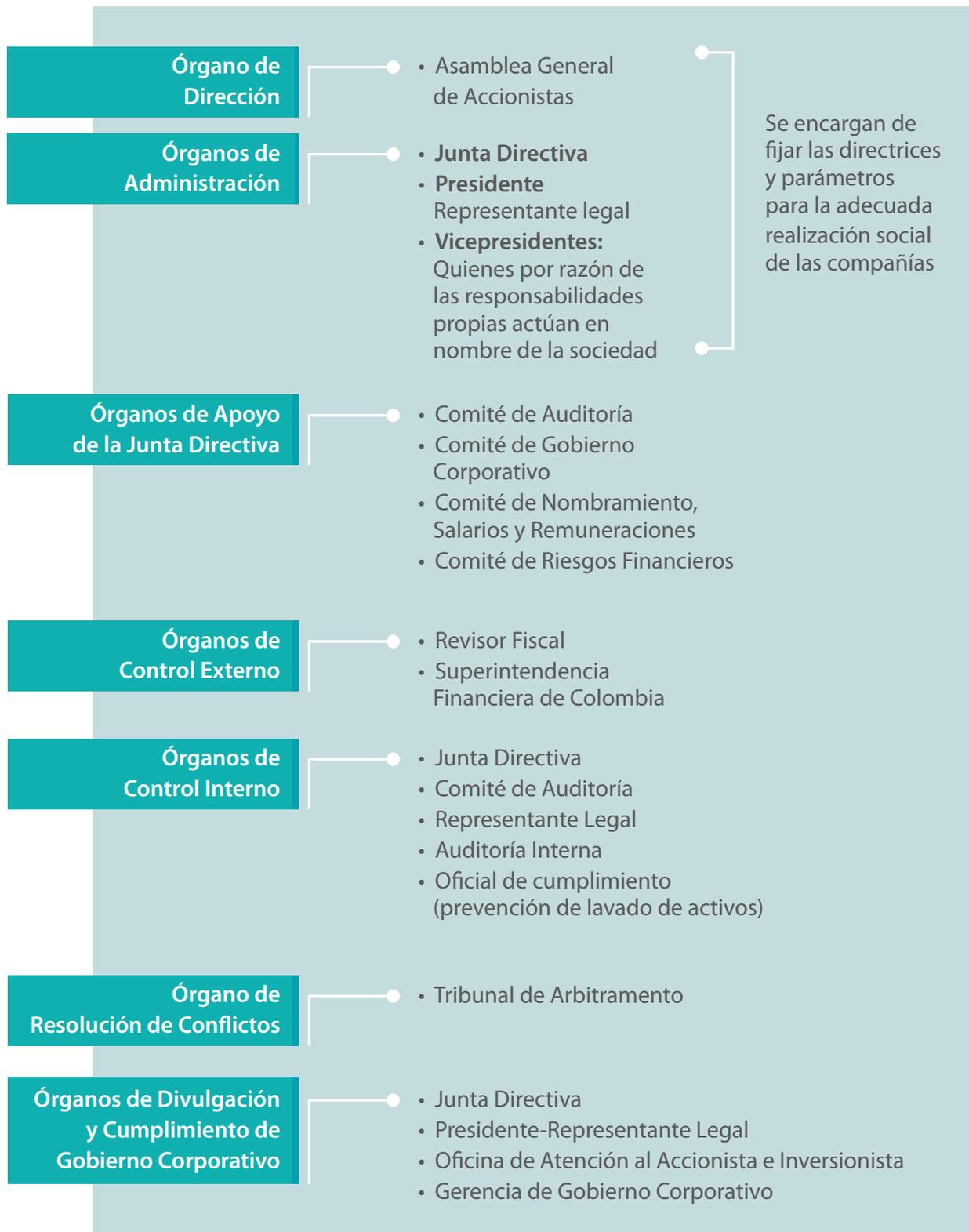


---

**Sociedades Bolívar ha señalado los lineamientos que deben seguir sus sociedades subordinadas frente al Gobierno Corporativo.**

---

## Estructura de Gobierno Corporativo





De acuerdo con los estatutos sociales, la Junta Directiva está conformada por 5 miembros principales y suplentes nombrados para un periodo de 2 años. En la Asamblea de Accionistas del 23 de marzo de 2011 se nombraron como miembros de la Junta Directiva las siguientes personas:

<b>Juan Carlos Henao Pérez*</b>	Miembro Principal
<b>José Alejandro Cortés Osorio</b>	Miembro Principal
<b>Pedro Toro Cortés</b>	Miembro Principal
<b>Bernardo Carrasco Rojas**</b>	Miembro Principal
<b>Enrique Umaña Valenzuela**</b>	Miembro Principal
<b>Fernando Hinestrosa Rey</b>	Miembro Suplente
<b>Fernando Cortés McAllister</b>	Miembro Suplente
<b>Juan Manuel Pardo Gómez</b>	Miembro Suplente
<b>Juan Francisco Mejía González**</b>	Miembro Suplente
Sin posesión	Miembro Suplente

\* Elegido como miembro principal de la Junta Directiva por la Asamblea General de Accionistas en su sesión extraordinaria del 10 de mayo de 2012.

\*\* Dos de los miembros principales con sus respectivos suplentes son miembros independientes, de acuerdo con los términos del Artículo 44, Ley 964 de 2005 (Ley del Mercado de Valores).

Los miembros restantes y sus suplentes son miembros dependientes, sin que ninguno sea ejecutivo de la Compañía.

El Presidente de Sociedades Bolívar no hace parte de este órgano de administración, pues se da una separación funcional entre éste y el Presidente de la Junta Directiva.

## Relación con los accionistas y otros grupos de interés

Un capítulo del Código de Gobierno Corporativo está dirigido a proteger los derechos de los accionistas.

Con el fin de dar mayor transparencia a la relación con los accionistas, las compañías del Grupo Bolívar cuentan con:

- Manual de Derechos y Obligaciones de sus accionistas, a través del cual se dan a conocer al público, con claridad e integridad, los derechos y obligaciones de aquellos.
- Un capítulo en el Código de Gobierno Corporativo dirigido a proteger los derechos de los accionistas; incluye mecanismos de protección como la posibilidad de realizar auditorías especializadas o de solicitar por parte de un grupo de accionistas a la Junta Directiva cambios, modificaciones o derogatorias a las normas de Buen Gobierno de la sociedad.
- Un correo electrónico de contacto para la atención de temas relacionados con los accionistas: [gobierno.corporativo@sociedadesbolivar.com](mailto:gobierno.corporativo@sociedadesbolivar.com)
- Una oficina de atención al inversionista, cuyo propósito es servir de canal de atención y comunicación con la Sociedad.
- Implementación de un blog en la página web de Sociedades Bolívar, desde el cual se difunde toda la información sobre el desarrollo de las sesiones de la Asamblea General de Accionistas; su dirección electrónica es: <http://sociedadesbolivargc.blogspot.com>

Se debe destacar que los accionistas tienen derecho a solicitar a la Junta Directiva el cumplimiento efectivo del Código de Buen Gobierno y la incorporación de modificaciones a las normas existentes, mediante escrito motivado. La Oficina de Atención al Accionista e Inversionista está encargada de recibir las solicitudes para entregarlas a la Secretaría General quien, a su vez, las presentará a la Junta Directiva para que les de respuesta por escrito.

---

**Los accionistas tienen derecho a solicitar a la Junta Directiva el cumplimiento efectivo del Código de Buen Gobierno y la incorporación de modificaciones a las normas existentes.**

---



## Relación con la Junta Directiva

Para la elección de miembros de la Junta Directiva se tienen en cuenta las cualidades personales y profesionales de los candidatos; se busca que cuenten con competencias especializadas para tomar decisiones analíticas y gerenciales, con una visión estratégica del negocio y criterios objetivos que les permitan presentar sus puntos de vista. Esta práctica se encuentra en el Artículo 9 del Reglamento de Junta Directiva de la Compañía.

En cuanto a su remuneración, de acuerdo con el Código de Comercio (Decreto Ley 410 de 1971), los miembros de la Junta Directiva tienen un sistema de remuneración independiente por honorarios, ligado a su asistencia a las reuniones de la Junta y de los Comités de Apoyo.

Para cumplir sus funciones de supervisión y acompañamiento, la Junta Directiva realiza una supervisión mensual de desempeño económico y financiero de la Compañía y hace seguimiento periódico al cumplimiento de las normas de Gobierno Corporativo y Ética.

Finalmente, se adelantan procesos anuales de autoevaluación de la Junta Directiva, que comprenden a la Junta como órgano colegiado y a sus miembros de manera individual, así como la evaluación por parte de la Junta Directiva al Presidente, para valorar desde el punto de vista de Gobierno Corporativo la gestión de estos órganos societarios.

Estos procesos se llevaron a cabo en diciembre de 2012, buscando identificar las fortalezas con que cuentan la Junta y la Presidencia de la Sociedad, para determinar los temas a trabajar en materia de Buen Gobierno.

Cada año se adelantan procesos de autoevaluación de la Junta Directiva y sus miembros.

## Mecanismos para evitar conflicto de interés

La Junta Directiva de Sociedades Bolívar ha establecido a través del **Manual de Conflictos de Interés y Uso de Información Privilegiada** una serie de principios, políticas y procedimientos encaminados a detectar, prevenir y administrar los posibles conflictos de interés que puedan surgir con ocasión de la toma de decisiones por parte

de accionistas, directores, altos directivos y en general los funcionarios en el desarrollo de sus actividades.

Cuando un administrador, empleado o persona vinculada a Sociedades Bolívar se encuentre frente a una situación de conflicto de interés, está obligado a informar inmediatamente a su superior jerárquico y se abstendrá de participar en la discusión y la decisión del asunto.

Cuando un miembro de la Junta Directiva o el Presidente de la Sociedad puedan verse enfrentados a un conflicto de interés, deberán informarlo a la Junta en su siguiente sesión. En todo caso, la duda en relación con la posible existencia de un conflicto de interés obliga a proceder como si existiera.

Adicionalmente, el Código de Ética del Grupo Bolívar señala como obligación de todos los integrantes de las compañías, comunicar al área de Gestión Humana el grado de parentesco formal o cualquier relación personal que pueda generar conflicto de interés.

## Escenarios de Gobierno Corporativo en los que participamos

Presentamos los diferentes eventos, escenarios, foros y comités relacionados con el desarrollo de mejores prácticas de Gobierno Corporativo en los que participan nuestras empresas, principalmente a través de Sociedades Bolívar como compañía matriz. Estos espacios de análisis y discusión sirven para compartir las experiencias, los retos y los desafíos que afronta el Buen Gobierno en el contexto colombiano, permitiendo a su vez identificar aspectos que guían a Sociedades Bolívar en el fortalecimiento de su sistema de Gobierno Corporativo.

- **Círculo de Empresas de la Mesa Redonda Latinoamericana - OECD e IFC.** El Grupo Bolívar, a través de Sociedades Bolívar, participó en el mes de octubre en la reunión anual del Círculo de Empresas de la Mesa Redonda Latinoamericana, la cual se convoca cada año y es dirigida conjuntamente por la *Organisation for Economic Cooperation and Development* (OECD) y la *International Finance Corporation* (IFC); tiene por objeto compartir el conocimiento de las empresas que trabajan permanentemente en la mejora de estándares de Gobierno Corporativo en Latinoamérica, con el fin de promover la adopción de mejores prácticas en la región.

---

Estos espacios de análisis y discusión sirven para compartir las experiencias, los retos y los desafíos que afronta el Buen Gobierno en el contexto colombiano.

---

- **Círculo de Compañías Colombianas de Gobierno Corporativo.** Es una iniciativa liderada por la Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio (Confecámaras), que reúne un grupo de compañías colombianas líderes en la adopción de buenas prácticas de Gobierno Corporativo con el fin de proporcionar un espacio de diálogo y discusión del sector privado en torno a sus experiencias y las perspectivas de desarrollo de mejores prácticas en el país. Estas empresas se reunieron el pasado mes de mayo.
- **Comité Interinstitucional de Revisión al Código País de Mejores Prácticas Corporativas.** En el año 2012 la Superintendencia Financiera de Colombia instauró este Comité conformado por los participantes de los diferentes gremios del sector empresarial colombiano, con el objetivo de efectuar una revisión al Código País de Mejores Prácticas Corporativas. Teniendo en cuenta su importancia, Fasecolda solicitó el acompañamiento del Grupo Bolívar en el análisis de las propuestas.
- **Comité de Emisores de la Bolsa de Valores de Colombia.** Como reconocimiento a su gestión y liderazgo en temas de Gobierno Corporativo, Sociedades Bolívar participa en el Sub-Comité de Gobierno Corporativo del Comité de Emisores de la Bolsa de Valores de Colombia, quien es responsable del análisis de las propuestas que se presentan para los emisores colombianos en torno al Gobierno Corporativo. Durante 2012, el Comité estudió y presentó diferentes recomendaciones en relación con las propuestas de modificación al Código País de Mejores Prácticas Corporativas.



SOCIEDADES  
BOLÍVAR



---

# Ámbito económico

---

Alineados con el proceso de capacitación y unificación adelantado desde la Vicepresidencia de Responsabilidad Social, durante 2012 se unificaron criterios de los indicadores económicos de las compañías del Grupo Bolívar, además de una capacitación sobre el “cuarto estado financiero” a cargo de Luis Perera, autor del libro “Reporte social, un cuarto estado financiero básico”, con el fin de implementarlo en todas compañías a partir de esta metodología.

## CUARTO ESTADO FINANCIERO

El cuarto estado financiero permite evidenciar cómo el Grupo Empresarial aporta al desarrollo económico del país por medio de la integración de la información social y ambiental a su gestión económica y cómo ha sido distribuido el valor generado entre los diferentes grupos de interés.

Grupo Bolívar:  
 activos totales  
 por \$52,7 billones  
 en 2012.  
 Ingresos netos  
 operación  
 financiera:  
 \$2 billones.

### PRINCIPALES CIFRAS GRUPO BOLÍVAR

(Millones de pesos)	2011	2012
<b>Activo total</b>	42.260.155	52.747.413
<b>Pasivo total</b>	38.973.098	48.983.009
<b>Patrimonio neto</b>	3.287.057	3.764.403
<b>Resultados del ejercicio</b>	522.129	521.989

### VALOR GENERADO

(Millones de pesos)	2011	2012
<b>Ingresos netos operación financiera*</b>	1.873.912	2.028.257
<b>Ingresos netos operación aseguradora y capitalización</b>	282.669	313.978
<b>Ingresos netos operación construcción</b>	73.292	70.110
<b>Ingresos netos otras operaciones</b>	18.733	23.268
<b>Total</b>	<b>2.248.606</b>	<b>2.435.613</b>

\* Se presentó un cambio en las cifras del valor generado en 2011, debido a que hubo una reclasificación en los estados financieros consolidados para detallar más algunos rubros. El cambio más representativo se dio en los ingresos de la operación financiera y de la operación aseguradora, por la reclasificación del resultado del portafolio de las compañías de seguros; el año anterior se mostraron como resultado los intereses a las reservas, mientras éste se indica el resultado neto del portafolio de inversiones.

Nota técnica: los ingresos por actividad tienen descontados los costos directos y gastos de funcionamiento. Representan el total de ingresos netos de gastos operacional excepto los gastos de personal e impuestos. Estos ingresos no incluyen las entidades compradas a HSBC en diciembre 2012.



### VALOR DISTRIBUIDO

(Millones de pesos)	2011	2012
<b>Aportes a empleados y pensionados</b>	768.452	868.106
<b>Aportes al estado</b>	450.854	496.570
<b>Aportes a la comunidad<sup>1</sup></b>	29.071	33.134
<b>Aportes a los accionistas<sup>2</sup></b>	43.679	47.472
<b>Reinversión<sup>3</sup></b>	956.550	990.331
<b>Total</b>	<b>2.248.606</b>	<b>2.435.613</b>

Notas técnicas:

1. El valor distribuido a la comunidad incluye donaciones y patrocinios.
2. El valor distribuido a los accionistas corresponde a los dividendos pagados o causados.
3. Reinversión:

### INGRESOS

(Millones de pesos)	2012
Depreciaciones y amortizaciones	146.065
Minoritarios	344.040
Reinversión de utilidades (Utilidad devengada en exceso a la distribuida)	517.574
Impuesto al patrimonio con cargo a la cuenta de Revalorización del Patrimonio	-4.262
Donaciones con cargo a la cuenta de Reserva para Donaciones	-13.086
Resultados adquiridos	0
<b>Total</b>	<b>990.331</b>

## GESTIÓN DEL RIESGO

El riesgo y los impactos económicos, sociales y ambientales son inherentes a toda actividad; su gestión eficaz es condición necesaria para que las entidades generen valor a sus grupos de interés de manera sostenible y sean capaces de actuar ajustando niveles de riesgo a las rentabilidades esperadas. Los elementos fundamentales que el Grupo Empresarial Bolívar utiliza en la gestión que administra los riesgos a que se enfrentan sus compañías son:

- Políticas y procedimientos que aseguren que el modelo de gestión de riesgos está integrado al proceso de toma de decisiones de negocio.
- Herramientas y técnicas.
- Evaluaciones y realimentación a los sistemas.

Como directriz de la Vicepresidencia de Riesgos de Sociedades Bolívar, la administración y gestión de riesgos financieros en el Grupo se hace mediante una estrategia de sinergia entre las compañías. Es así como se consolidan la gestión y medición de los riesgos de mercado, crédito y liquidez para todas nuestras empresas, optimizando los recursos tecnológicos y académicos para el desarrollo de herramientas de medición, análisis y control de los riesgos asumidos.

En cuanto al riesgo operacional, cada filial cuenta con lineamientos propios que se ajustan a su estructura y a la realidad de su negocio. Así, cada una identifica el portafolio de riesgos al que se ve expuesta según sus procesos y productos, adecuándose a los estándares de gobierno corporativo que emanan de Sociedades Bolívar.

Igualmente ocurre con la gestión que evita el lavado de activos y financiamiento del terrorismo. En concordancia con la reglamentación nacional e internacional, las compañías del Grupo propenden por un alto nivel de integridad de su personal, al tiempo que capacitan y adelantan acciones con el fin de prevenir, detectar e informar a las autoridades lo relativo a actividades sospechosas de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Este proceso se realiza mediante campañas virtuales en las que de forma didáctica se les explican los posibles fraudes y hechos que pueden afrontar en el desarrollo de sus actividades.

La administración y gestión de riesgos financieros en el Grupo se hace mediante una estrategia de sinergia entre las compañías.

Cada filial cuenta con lineamientos propios en cuanto al riesgo operacional, que se ajustan a su estructura y a la realidad de su negocio.





## SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Sociedades Bolívar cuenta con un Sistema de Control Interno (SCI) que tiene por finalidad establecer principios, políticas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación dirigidos a la búsqueda de la eficiencia y la eficacia operacional, cumplir los objetivos estratégicos, prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes originados al interior o exterior de la Organización, realizar la gestión adecuada de los riesgos, crear mecanismos que permitan la revelación de información financiera fiable y asegurar que la Compañía cumpla con las disposiciones jurídicas y políticas que la regulan.

La adecuación del SCI en Sociedades Bolívar, como entidad sometida al control exclusivo de la Superintendencia Financiera de Colombia, hace parte de su ejercicio de autorregulación, por lo cual su ajuste e implementación atienden al tamaño de la Compañía, a la naturaleza de sus actividades y a la complejidad de sus operaciones, sin que el costo de las medidas adoptadas exceda el beneficio que se derive de ellas y atendiendo las medidas sobre control interno previstas en la Circular Externa 038 de 2009 de la referida Superintendencia.

---

**Sociedades Bolívar está sometida  
al control exclusivo de la  
Superintendencia Financiera de Colombia.**

---

SOCIEDADES  
BOLÍVAR



---

# Ámbito medio- ambiental

---



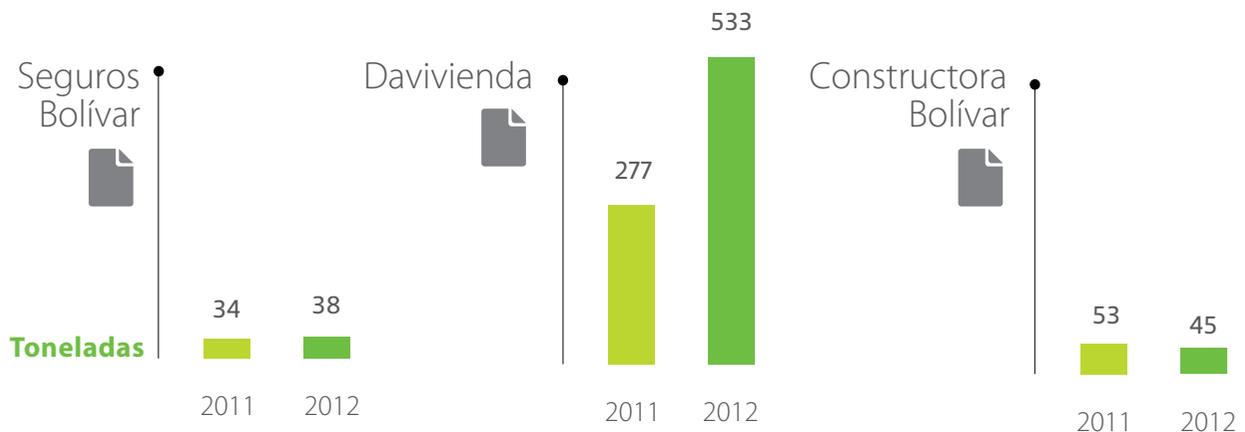
## DECLARACIÓN

- > Somos conscientes del impacto ambiental que generamos en el desarrollo de nuestra operación. Asumimos la responsabilidad de mitigar y reducir los impactos identificados.

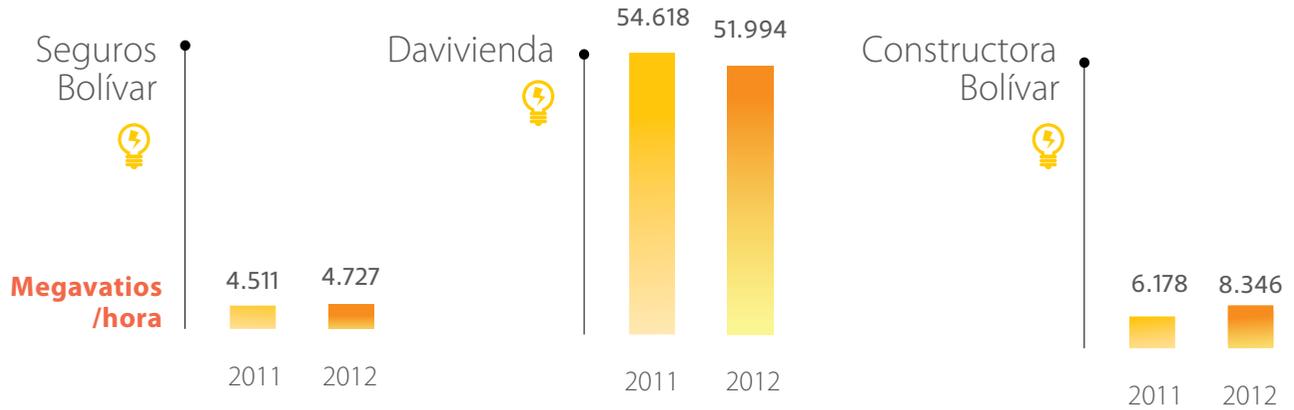
Por segundo año consecutivo, las compañías del Grupo Bolívar han trabajado para realizar mediciones y crear iniciativas que respondan al compromiso que tenemos con el medio ambiente. El consumo de materiales, agua y energía en nuestras compañías para el año 2012 fue:

## CONSUMO DE MATERIALES

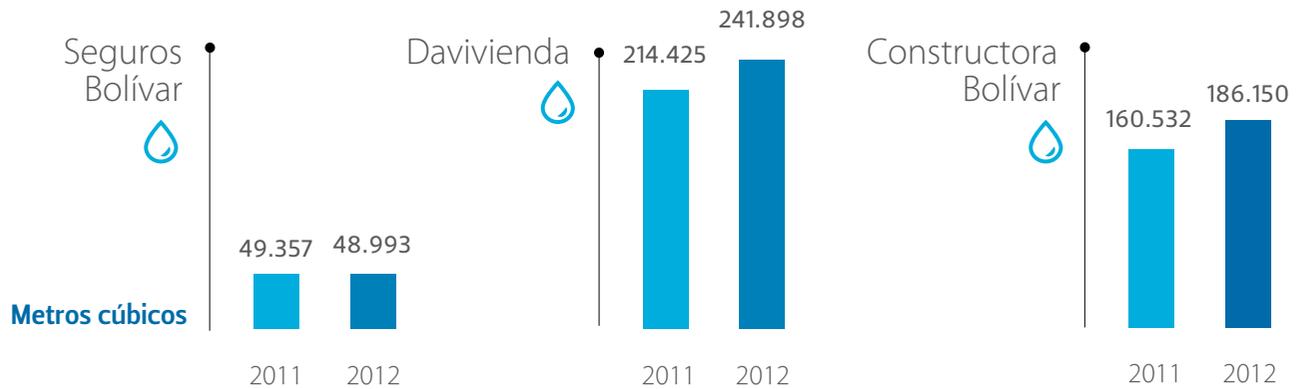
### Consumo de papel



### Consumo de energía

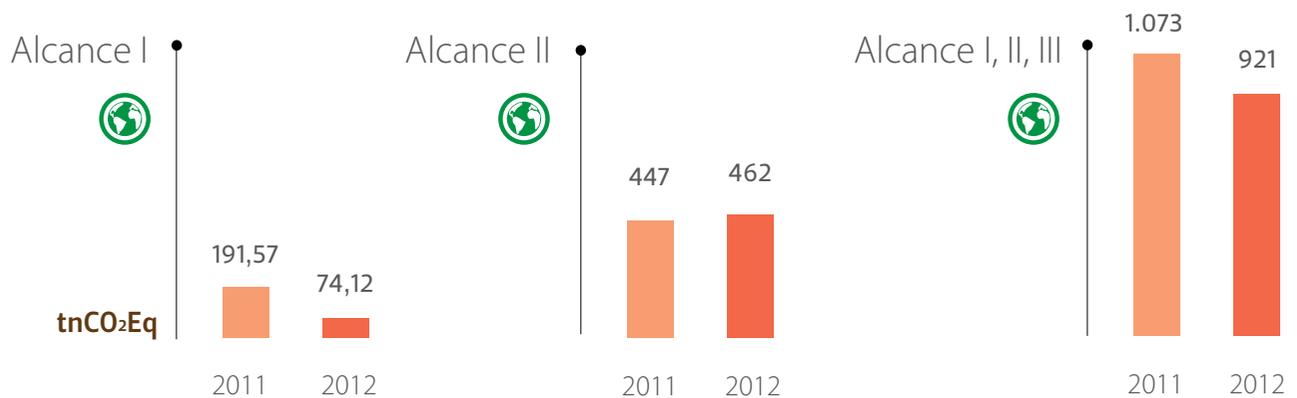


### Consumo de agua



## HUELLA DE CARBONO

En cuanto a la medición de la huella de carbono, las compañías están en proceso de conocimiento y maduración. Gracias a la estrategia de Seguros Bolívar, esta medición se ha llevado a cabo dando como resultado:



## INICIATIVAS DE LAS COMPAÑÍAS

Para controlar y reducir el consumo de materiales, las compañías han desarrollado diferentes iniciativas:

### Seguros Bolívar

- Instalación de bombillas led en obras nuevas y en la modificación de instalaciones durante los años 2011 y 2012.
- Compra de computadores de bajo consumo de energía. Durante 2012 se adquirieron 135 computadores Energy Star, que se distribuyeron en todo el país.
- Cambio paulatino de equipos de gas R22 a equipos con gases refrigerantes e hidrocarburos (HC21), con menor impacto ambiental sobre el calentamiento global y la capa de ozono; el piloto ha permitido eliminar de nuestros equipos una cantidad de gas equivalente a 17,4 toneladas de CO<sub>2</sub>.
- Plan Empresarial de Movilidad Sostenible: con el fin de minimizar las emisiones de carbono y mejorar la movilidad de los funcionarios, se realizó en 2012 un diagnóstico de movilidad para identificar iniciativas que permitan disminuir las emisiones de gases efecto invernadero por causa de desplazamientos de los funcionarios del hogar al trabajo y viceversa. Como resultado, se puso en marcha los proyectos de carpooling (compartir el carro), teletrabajo y caravanas de bicicletas.
- Automatización de iluminación por ocupación y por sensor de luz.

Seguros Bolívar puso en marcha los proyectos de carro compartido, teletrabajo y caravanas de bicicletas.

### Davivienda

- Campañas de concientización de los funcionarios sobre uso eficiente de la energía, apagado de luces, desconexión de dispositivos que no estén en uso y uso eficiente de sistemas de aire acondicionado y ventilación mecánica. Con esta iniciativa se obtuvo un ahorro 0,52%, significativo en la medida en que el tamaño y la operación del Banco aumentaron en 2012.
- Implementación de contratación con operadores de suministro de energía no regulados, en sitios en los que se cumple con la normatividad de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (Creg), que ha permitido un control efectivo en el consumo y pagos por menor valor. Esta iniciativa significó un ahorro de 769 mil Kw/h, equivalente al 1,34%.
- Instalación de dispositivos de control de apagado e interruptores de forma sectorizada. Con este programa se logró ahorro de 273 mil Kw/h, equivalente al 0,47%.



## Constructora Bolívar

Constructora Bolívar  
diseñó una casa  
que minimiza  
los desperdicios  
de material.

- Uso de bombillos ahorradores de energía en habitaciones y áreas comunes. Con esta iniciativa, Constructora Bolívar y el Hotel Zuana ahorraron \$14,4 millones.
- Instalación de magnetrones empotrados en las puerta-ventanas de los balcones de las habitaciones, con un sensor que evita que el aire acondicionado se apague inmediatamente se abren éstas, permitiendo un ahorro de \$33,2 millones.
- Constructora Bolívar revisa la maquinaria y equipos utilizados en sus proyectos para minimizar la generación de emisiones de gas efecto invernadero (GEI).
- En el Hotel Zuana los bombillos son ahorradores y los televisores se cambiaron a LED.
- Constructora Bolívar Cali diseñó una casa que minimiza los desperdicios de material, reduciendo los procesos de corte, almacenamiento, cargue, transporte y descargue de material sobrante.
- Para llevar a cabo estas iniciativas, es necesario realizar gastos e inversiones:

### GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES

(En millones de pesos)	Gastos ambientales	Inversiones ambientales
<b>Seguros Bolívar</b>	312.179	
<b>Davienda</b>	72,5	3.162
<b>Constructora Bolívar</b>	99,8	35

### MANEJO DE RESIDUOS

(En toneladas)	Peligrosos	No peligrosos
<b>Seguros Bolívar</b>	20,6	28,0
<b>Davienda</b>	0	58,5

SOCIEDADES  
BOLÍVAR



---

# Ámbito laboral

---



## DECLARACIÓN

- En nuestras relaciones laborales somos respetuosos con nuestra gente y buscamos crear mejores condiciones de vida para nuestros colaboradores y sus familias. Por ello dirigimos nuestras acciones a la construcción de un entorno propicio para su desarrollo laboral y personal.

En nuestro compromiso con los colaboradores orientamos nuestra gestión hacia la igualdad de oportunidades en los procesos de selección, retención de talento, valoración del desempeño, acceso al aprendizaje, acceso al conocimiento del propio negocio y promoción del voluntariado activo.

## NUESTROS COLABORADORES

### Por tipo de contrato

Dentro del proceso de entendimiento y unificación de los indicadores se definieron 3 categorías por tipo de contrato de los colaboradores:

- **Contrato indefinido:** aquel que no tiene estipulada fecha de terminación de las obligaciones entre el empleado y el empleador.
- **Contrato fijo:** aquel que tiene término definido. comprende contratos directos e indirectos.

- **Temporal:** aquel trabajador que no labora tiempo completo y tiene contrato por prestación de servicios. Incluye practicantes y personal contratado mediante empresa temporal.

### DISTRIBUCIÓN DE LOS COLABORADORES

	Contrato Indefinido		Contrato fijo		Temporal		Total	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
<b>Seguros Bolívar*</b>	1.806	1.818	135	62	156	151	2.097	2.031
<b>Davivienda</b>	10.762	11.236	482	641	268	502	11.512	12.379
<b>Constructora Bolívar</b>	328	326	160	400	1.372	1.053	1.860	1.779
<b>Total</b>	<b>12.896</b>	<b>13.380</b>	<b>777</b>	<b>1.103</b>	<b>1.796</b>	<b>1.706</b>	<b>15.469</b>	<b>16.189</b>

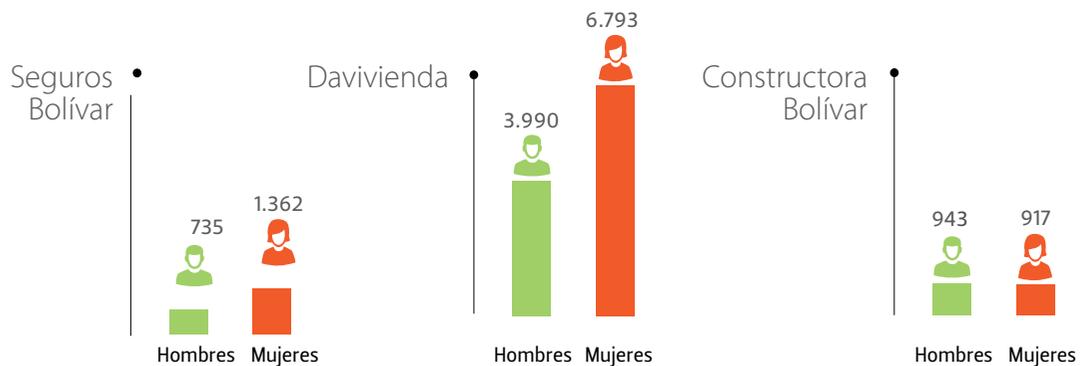
\* No incluye practicantes del Sena.

	Fuerza de ventas		Intermediarios	
	Directos por la Compañía	Sin contrato directo con la Compañía	Dependientes	Independientes
<b>Seguros Bolívar</b>	1.108	0	784	1.600
<b>Constructora Bolívar</b>	21	0	0	0

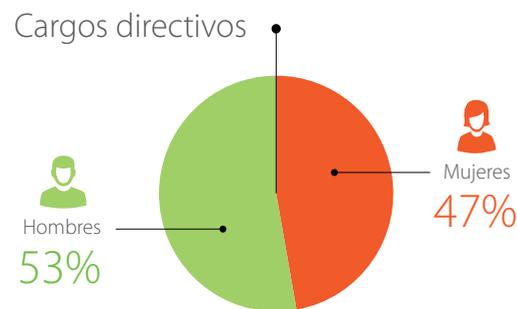
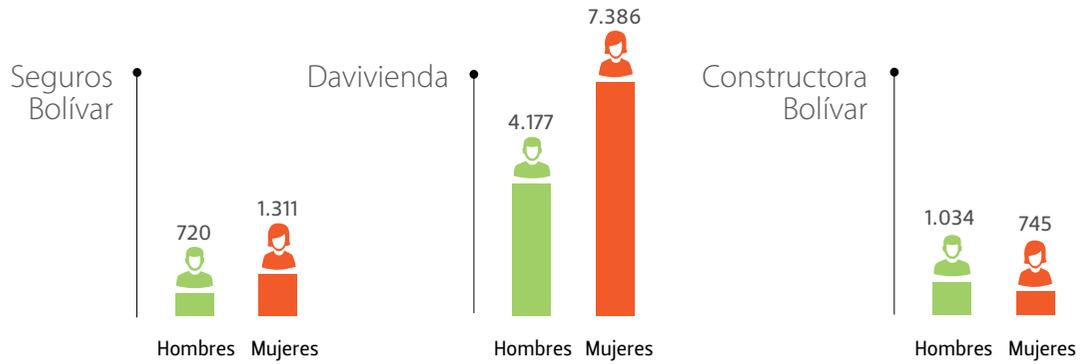
## Por género

Representando la igualdad de oportunidades, la siguiente es la distribución de nuestros colaboradores por género, tanto de planta como de órganos directivos:

### DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO 2011



### DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO 2012



La distribución por género de las Juntas Directivas de las compañías en 2012 fue:

### DISTRIBUCIÓN JUNTAS DIRECTIVAS

	Mujeres	Hombres
Sociedades Bolívar	0	10
Seguros Bolívar	0	10
Capitalizadora Bolívar	2	8
Seguros Comerciales Bolívar	2	8
Asistencia Bolívar	5	5
El Libertador	5	1
Colvida	1	11
Seguros Bolívar Costa Rica	0	10
Davivienda	0	10
Fiduciaria Davivienda	2	8
Davivalores	5	5
Ediciones Gamma	3	3
Promociones y Cobranzas Beta	2	4
Constructora Bolívar	3	3
CB Inmobiliaria	4	2
CB Hoteles	1	5
Constructora Bolívar Cali	2	4
Leasing Bolívar	3	7

### ROTACIÓN DE LOS COLABORADORES

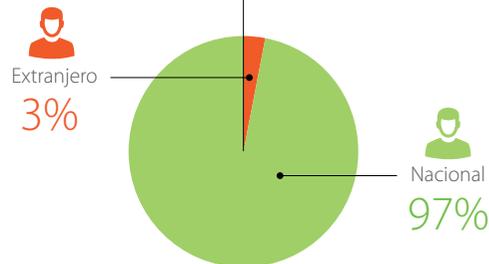
	Retiros			
	2011	Relación porcentual total de empleados 2011	2012	Relación porcentual total de empleados 2012
<b>Seguros Bolívar</b>	326	15,5%	314	15,5%
<b>Davivienda</b>	1.445	12,6%	1.345	10,9%
<b>Constructora Bolívar</b>	108	5,8%	207	11,6%

La rotación de colaboradores no incluye fuerza de ventas. Ni personal de las entidades compradas a HSBC en diciembre de 2012.

### RELACIÓN DEL SALARIO MÍNIMO POR TIPO DE CONTRATO

	Contrato indefinido		Contrato fijo	
	2011	2012	2011	2012
<b>Seguros Bolívar</b>	1,19	1,20	1,16	1,21
<b>Davivienda</b>	1,04	1,31	1,00	1,00
<b>Constructora Bolívar</b>	2,44	2,63	1,13	1,13

Directivos por nacionalidad



En respuesta al compromiso de crecimiento y desarrollo de nuestros colaboradores, en cada compañía se realizan las evaluaciones de desempeño. Sin embargo, durante 2012 no hubo evaluación jefe-funcionario, debido a que la Vicepresidencia de Gestión Humana del Grupo Bolívar está actualizando la herramienta para aplicarla en el año 2013.



Para el Grupo Bolívar  
es fundamental que  
todos sus ejecutivos  
sientan, pongan en  
práctica y transmitan  
la pasión por  
Enriquecer la Vida  
con Integridad, nuestro  
Propósito Superior.

## El reto de ser mejores

Con el foco de nuestro Propósito Superior, en 2012 se llevó a cabo la reunión de ejecutivos del Grupo Bolívar, denominada “Convención Sinergia 2012, El Reto de Ser Mejores”, a la cual asistieron 332 personas y se dio la bienvenida a los equipos de Centroamérica (Costa Rica, Honduras y Salvador).

El evento se desarrolló alrededor de temas como el seguimiento de los planes a mediano y largo plazo, sesiones de aprendizaje enfocadas al desarrollo de destrezas y la promoción de espacios que fortalezcan la interacción entre las empresas.

## BENEFICIOS

Como Grupo Empresarial tenemos una serie de beneficios para nuestros colaboradores, como préstamo de vivienda, primas extralegales, auxilio de alimentación y transporte extralegal, auxilio funerario, póliza de salud o medicina prepagada y prima o bonificación por cumplimiento de metas.

(Millones de pesos)	Seguros Bolívar		Davivienda		Constructora Bolívar	
	Monto	Beneficiados	Monto	Beneficiados	Monto	Beneficiados
<b>Préstamo de vivienda</b>	750	170	67.732	1.172	0	0
<b>Primas extralegales</b>	1.965	1.500	94.448	10.890	0	0
<b>Auxilio alimentación y transporte extralegal</b>	685	534	6.991	165	525	481
<b>Auxilio por vacaciones extralegal</b>	6	1.400	7.622		0	0
<b>Auxilio educativo</b>	0	0	10.466	4.135	188	440
<b>Auxilio funerario</b>	41	34	106	173	1,1	7
<b>Póliza de salud o medicina prepagada</b>	3.724	1.027	8.445	9.056	518	169
<b>Auxilio de vivienda</b>	0	0	0	0	8,5	1
<b>Primas o bonificaciones por cumplimiento de metas u objetivos</b>	2.083	1.330	94.448	10.890	566	205
<b>Otros seguros</b>	0	0	0	0	114	178
<b>Bonificaciones por antigüedad</b>	672	295	0	0	0	0
<b>Incentivos o beneficios en especie</b>	98	60	0	0	4	15

## Fundación Hogar Infantil Bolívar Osito Pardo

En el año 2012 la Sede A del Jardín Infantil, ubicada en la carrera 13A con la calle 34 de Bogotá, contaba con 239 niños. Además se consolidó la Sede B, en la calle 124 con carrera 21A de la misma ciudad, con 109 alumnos.

El Jardín ofrece Formación académica y personal para los hijos de nuestros colaboradores, formando valores y promoviendo su autonomía, autoestima y socialización. El proyecto pedagógico está dividido en dimensiones que abarcan todas las áreas del desarrollo: cognitiva, corporal, comunicativa, estética, ética, actitudinal y valores.

Durante 2012 continuaron los programas especiales de inglés, ajedrez, violín, danza, música, literatura, arte, taekwondo y mini-tenis. El equipo docente hizo especial énfasis en la aplicación de la teoría de las “inteligencias múltiples” a través de los proyectos de ciencias.

Los recursos del Jardín provienen de dos fuentes: cada padre de familia aporta el 10% de su sueldo y cada compañía dona un monto proporcional a la cantidad de hijos de sus colaboradores inscritos en el Jardín.

A partir de 2012 se suspendieron los aportes del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) a la Fundación Hogar Infantil Bolívar debido a que el Jardín Infantil no está abierto al público en general.

Formación académica y personal para los hijos de nuestros colaboradores, formando valores y promoviendo su autonomía, autoestima y socialización.



### PRINCIPALES CIFRAS

(Millones de pesos)	2011		2012	
	Monto	Participación	Monto	Participación
<b>Donaciones empresas Grupo Bolívar</b>	1.086	61%	1.764	72%
<b>Aportes ICBF</b>	124	7%	0	0%
<b>Pensiones y matrículas</b>	567	32%	708	28%
<b>Total</b>	<b>1.777</b>	<b>100%</b>	<b>2.472</b>	<b>100%</b>

### NIÑOS EN EL JARDÍN INFANTIL OSITO PARDO

	2011		2012	
	Número	Participación	Número	Participación
Davienda	250	81%	265	76%
Seguros Bolívar	45	14%	48	13%
Beta y Gama	0	0%	17	5%
Fiduciaria	0	0%	5	1,5%
Davivalores	0	0%	1	0,5%
Constructora	0	0%	3	1%
Leasing	5	2%	8	2,5%
El Libertador	2	1%	0	0%
Comunidad	3	1%	1	0,5%
<b>Total</b>	<b>309</b>	<b>100%</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

## SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Para analizar el impacto que tuvieron los casos de enfermedad profesional, accidentes de trabajo y días perdidos en las compañías durante 2012, se calculó una tasa en la que se relacionan el total de horas trabajadas y los casos presentados.

### ENFERMEDAD PROFESIONAL

	Casos calificados como enfermedad profesional	Tasa de enfermedad profesional
Seguros Bolívar	2	0,002
Davienda	9	0,001
Constructora Bolívar	0	0

### ACCIDENTES DE TRABAJO

	Número de accidentes	Tasa de accidentes de trabajo
Seguros Bolívar	42	0,034
Davienda	98	0,010
Constructora Bolívar	60	0,086

### DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES DE TRABAJO

	Total días	Tasa de accidentes de trabajo
Seguros Bolívar	89	0,073
Davienda	297	0,031
Constructora Bolívar	165	0,236

Procurando siempre el bienestar de nuestros colaboradores, las compañías tienen empleados que representan al colectivo de trabajadores.

#### EMPLEADOS QUE PARTICIPAN EN EL COPASO

	2011	2012
<b>Seguros Bolívar</b>	2,6%	2,1%
<b>Davivienda</b>	15%	15%
<b>Constructora Bolívar</b>	8%	9%

Adicional al Comité, el Grupo Bolívar cuenta con el programa de **Brigadas de Emergencia**, conformado por funcionarios de toda la Organización encargados de prestar atención primaria; en caso de presentarse alguna emergencia, orientan a los funcionarios y visitantes para que procedan de manera segura y puedan hacer frente a la situación.

Además, en cada compañía existen iniciativas para promover la salud y la seguridad en el trabajo:

Las Brigadas de Emergencia están conformadas por funcionarios de toda la Organización encargados de prestar atención primaria.

## Seguros Bolívar

- El sistema de Seguridad y Salud Ocupacional es verificado por la Dirección a través del Comité de Revisión, en el que participan el representante del sistema y todo el equipo de gerentes de producto, administrativos y técnico-administrativos de las localidades.
- Adicionalmente se cuenta con inspección de puestos de trabajo, medición de confort en iluminación, inspección de riesgos locativos, diagnóstico de condiciones de salud, capacitación en manejo ergonómico en el puesto de trabajo y asesoría ergonómica en el puesto de trabajo personalizado.

## Davivienda

- Campaña de prevención de cáncer de cuello uterino: 643 citologías en 2012.
- Las Brigadas de Emergencia contaron con 1.312 horas de capacitación.

## Constructora Bolívar

- El subCopaso o Comité Siso funciona bajo la misma estructura del Copaso, solo que está integrado por personal de la empresa y de los contratistas, e influye en la gestión de salud ocupacional de las obras.
- Adicionalmente se cuenta con el Comité de Seguridad que se realiza con facilitadores y asesores de las ARL, y el Comité de Convivencia Laboral.



## DECLARACIÓN

- Estamos comprometidos con la protección de los derechos humanos de acuerdo con los principios y normas nacionales e internacionales. No contratamos ningún tipo de trabajo infantil y buscamos que nuestras operaciones no sean origen de episodios de trabajo forzado o no consentido. Permitimos la libertad de asociación y el derecho a celebrar contratos colectivos de trabajo. Asimismo, buscamos integrar a nuestros proveedores, colaboradores, inversionistas y demás grupos de interés para aplicar estas prácticas.

## DERECHOS HUMANOS

---

En respuesta a nuestro compromiso de proteger los derechos humanos, en 2012 no se presentaron casos de discriminación en ninguna de las compañías.

Además se implementaron iniciativas para proteger la libertad de asociación y mitigar los riesgos de trabajo infantil y trabajo forzado.

---



## INICIATIVAS DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS HUMANOS

<b>Seguros Bolívar</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitación en el Código de Ética al 78% de los colaboradores de Seguros Bolívar: 373 horas.</li> <li>2. Libre asociación: se definieron con el sindicato comités diversos con el fin de hacer seguimiento al compromiso de la Compañía acordado en la convención: comités de deportes, de préstamos, etc.</li> <li>3. Para identificar y mitigar posibles riesgos de trabajo infantil o trabajo forzado y conocer el grado de incorporación de los 10 principios del Pacto Global en las actividades corporativas de la empresa, en 2012 Seguros Bolívar aplicó la herramienta de autoevaluación a 324 colaboradores: el 72% ponderó el desempeño general de la Compañía en los temas relacionados con derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.</li> </ol>
<b>Davivienda</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se dio capacitación sobre el Código de Ética de Sociedades Bolívar.</li> <li>2. Para proteger el derecho de libre asociación, en 2012 Davivienda renovó el pacto colectivo que surgió en 1991 y que acoge al 100% de los colaboradores del Banco y sus filiales.</li> </ol>
<b>Constructora Bolívar</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En 2012, se realizaron 338 horas de capacitación en el código de Ética del Grupo.</li> <li>2. Acogiéndose al Reglamento Interno de Trabajo, Constructora Bolívar reglamentó las relaciones de los colaboradores con la institución y mantiene un diálogo abierto entre jefe y colaborador a fin de que se manifiesten las inconformidades por parte de estos últimos. Además, el departamento de Gestión Humana atiende todas las inquietudes de los colaboradores.</li> <li>3. Para proteger la integridad de sus colaboradores la empresa cuenta con el Comité de Convivencia, que tiene por objeto prevenir y solucionar toda conducta de acoso laboral, conforme a la Ley 1010 de 2006.</li> <li>4. Como mecanismo de prevención se busca una conciencia colectiva conviviente, que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten la vida laboral empresarial y el buen ambiente de la empresa, y proteja la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.</li> </ol>





## CAPACITACIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

De acuerdo con nuestro compromiso del año 2011, trabajamos en la estrategia de capacitación en RSE para los colaboradores de las compañías del Grupo. En principio la estrategia estaba enfocada a un curso virtual; sin embargo, por común acuerdo entre los líderes de capacitación del Grupo y los representantes de las áreas de Responsabilidad Social de las compañías, se decidió realizar una sesión de innovación en 2013 para definir una estrategia que tenga mayor cobertura y sea más clara y cercana para nuestros grupos de interés, especialmente nuestros colaboradores.

A partir de 2012 el módulo de Responsabilidad Social y Sostenibilidad que se dictaba en el Curso de Jefes *"El arte de dirigir"*, del Centro de Formación Gerencial, quedó a cargo de la Vicepresidencia de Responsabilidad Social. A través de éste socializamos nuestra estrategia de sostenibilidad como Grupo y de filantropía a través de la Fundación Bolívar Davivienda.

## CENTRO DE FORMACIÓN GERENCIAL

Este Centro se creó en 1996 como una dependencia estratégica para la formación de la población directiva y ejecutiva del Grupo Empresarial Bolívar, y como complemento de la capacitación ofrecida por cada una de las compañías. Para el año 2012, el Centro de Formación Gerencial presentó los siguientes indicadores:

---

### CIFRAS RELEVANTES 2012

<b>Horas-hombre de formación</b>	145 mil
<b>Participantes presenciales y virtuales</b>	1.359
<b>Gastos en formación</b>	\$1.895 millones
<b>Gastos operacionales y administrativos</b>	\$919 millones

---

### PARTICIPACIÓN PRESENCIAL DE LOS COLABORADORES EN EL CENTRO DE FORMACIÓN GERENCIAL

	Colaboradores inscritos	Asistencia
<b>Davivienda</b>	586	55%
<b>Seguros Bolívar</b>	219	21%
<b>Leasing Bolívar</b>	124	12%
<b>Fiduciarias</b>	53	5%
<b>Beta y Gamma</b>	36	3%
<b>Constructora Bolívar</b>	19	2%
<b>El libertador</b>	14	1%
<b>Asistencia Bolívar</b>	7	1%
<b>Zuana</b>	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>1.059</b>	

El Centro de Formación Gerencial contribuye al crecimiento profesional de los jefes, fomenta su liderazgo y su ética, y fortalece sus competencias administrativas y personales.

A continuación presentamos una descripción de los principales programas del Centro de Formación Gerencial y algunos de los avances de su gestión durante 2012.

## Programa Formación de Jefes “El arte de dirigir”

Por medio de este programa, el Centro de Formación Gerencial contribuye al crecimiento profesional de los jefes, fomentando su liderazgo y su ética, y fortaleciendo sus competencias administrativas y personales. Queremos formar jefes que reflejen y compartan nuestra cultura, que representen nuestros principios y valores.

Durante 2012 se impartieron 44 mil horas-hombre de formación a 291 jefes en Bogotá, Cali y Medellín. Los jefes de Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Pereira, Armenia, San Andrés y Tunja participaron en el curso en Bogotá. Se presentó un avance significativo en la cobertura general de la población objetivo para este programa que comprende jefes de todas las compañías en el país.

## Gerentes de Clase Mundial

Busca preparar ejecutivos y directivos con una visión de futuro unificada, desarrollando prácticas gerenciales disciplinadas, con sentido ético, innovador y una clara orientación al cliente.

Durante 2012 no se llevaron a cabo actividades académicas relacionadas con este programa, por dos razones:

- La Vicepresidencia de Gestión Humana del Grupo está adelantando un proceso de actualización y unificación de prácticas de gestión, desempeño y desarrollo del talento humano en todas las compañías, que tendrá un impacto importante en la formación de directivos y ejecutivos del Grupo. Por ello se decidió no continuar este programa hasta tanto se defina la implementación del proceso organizacional.
- El currículo del programa debía actualizarse en otros aspectos, para alinearse mejor con la realidad del Grupo, del sector y de la nación.

## Inglés

Dada la importancia del inglés para la población profesional, ejecutiva y directiva, el Centro de Formación Gerencial ofreció apoyo a las personas que tienen un nivel intermedio de dominio del idioma, para que pudieran perfeccionar su manejo.

Asimismo, ofreció programas presenciales de complementación y mantenimiento, y efectuó los exámenes de clasificación del idioma requeridos para acceder a una parte del salario variable que ofrecen las empresas del Grupo. Además ofreció el servicio de préstamo de material de lectura en inglés y libros de estudio independiente para práctica y mantenimiento ofrecidos por la biblioteca, en adición a envíos directos de resúmenes de libros de negocios en inglés y artículos de prestigiosas publicaciones periódicas.

En 2012 participaron 192 funcionarios en los cursos presenciales de inglés y 103 en conversatorios con vocabulario especializado en temas de interés para la Organización, para un total de 12.784 horas-hombre. También recibieron apoyo de mantenimiento de habilidades 8 personas que asistieron a cursos de inmersión en el exterior, con 514 horas-hombre. Las 300 licencias de práctica permanente en plataforma virtual permitieron hasta 240 horas de práctica cada uno. El conjunto de actividades refleja 85.298 horas-hombre de actividad.

Por otra parte, 640 colaboradores presentaron exámenes escritos estandarizados y 484 de ellos los complementaron con exámenes orales en 2012.

En 2012 participaron 192 funcionarios en los cursos presenciales de inglés y 103 en conversatorios con vocabulario especializado en temas de interés para la Organización.



## Programa Profesional Fiduciario

En el año participaron  
47 funcionarios en el  
Programa Profesional  
Fiduciario.

El propósito del programa es desarrollar y fortalecer las competencias en el campo fiduciario y del talento humano para los niveles profesionales y mandos medios, con el fin de prepararlos para los nuevos desafíos propuestos para la Compañía, incluyendo la integración de las dos compañías fiduciarias del Grupo en una sola.

Los objetivos del programa están encaminados a generar una clara comprensión del negocio fiduciario, en donde desarrollan conocimientos orientados a la generación de valor, la prevención del riesgo, la optimización de los procesos y el fortalecimiento de la agudeza comercial para enriquecer la relación con el cliente y el desarrollo personal, profesional y laboral de los funcionarios.

En el año participaron 47 funcionarios en el programa, con total de 3.560 horas-hombre de formación.

## Programa para Directores Comerciales Leasing Bolívar

106 funcionarios se  
beneficiaron con  
el Programa para  
Directores Comerciales.

Leasing Bolívar requiere desarrollar las competencias de los Directores Comerciales que ingresan a la compañía para garantizar el éxito esperado en su gestión.

El Centro de Formación Gerencial apoyó su proceso de formación por medio de un programa integral de desarrollo con altos estándares de calidad, que permitió lograr la excelencia y la diferenciación con los competidores, en el desempeño de la tarea comercial y en la forma de relación con los clientes, optimizando el uso del know-how de la Compañía.

En el año 2012, 106 funcionarios se beneficiaron con el programa, que comprendió un total de 2.368 horas-hombre de formación.

## Programa Auditoría Davivienda

101 funcionarios participaron en el Programa Auditoría Davivienda y 28 en el de Seguros Bolívar.

Tiene por objeto fortalecer las competencias de comunicación en el área de Auditoría. Está encaminado a transformar y enriquecer el rol de esta área con las dependencias del Banco a través de la construcción de relaciones de confianza con los usuarios para generar mayor valor. Durante el 2012 participaron 101 funcionarios de Davivienda, con un total de 2.544 horas-hombre de formación.

## Programa Auditoría Seguros Bolívar

Está dirigido al equipo de profesionales de la Vicepresidencia de Auditoría y busca desarrollar las competencias necesarias para la gestión de auditoría interna, conducción de proyectos, análisis del negocio y tecnologías de la información, además de preparar al funcionario para el examen con el cual aplicará a la Certificación Internacional en Auditoría Interna, CIA. El programa contó con 28 participantes y un total de 1.792 horas-hombre de formación.

## Programa de Negociación, Gerencia Técnica Seguros Bolívar

El programa fue realizado para 61 participantes durante 2012, con un total de 2.534 horas-hombre de formación

Orientado a los líderes de esta Gerencia, este programa fortalece sus habilidades en negociación y en la creación de sinergias con clientes internos y externos para minimizar los riesgos y mejorar la siniestralidad. De esta manera se asegura la satisfacción, fidelización y profundización de los clientes con soluciones innovadoras que generen experiencias memorables, se obtiene mayor productividad y se logra un mejor posicionamiento de los productos y servicios de la Compañía. El programa fue realizado para 61 participantes durante 2012, con un total de 2.534 horas-hombre de formación.



## Formación de Futuros Profesionales

Este Programa busca desarrollar estudiantes universitarios promisorios durante los últimos 4 semestres de su carrera, con el fin de vincularlos a la Familia Bolívar al terminar sus estudios. Desde su inicio en 1996 hasta el 2012 se ha vinculado 184 jóvenes al programa, principalmente de administración de empresas, ingeniería industrial, finanzas y economía.

<b>Estudiantes que ingresaron en el año</b>	11
<b>Estudiantes retirados en el año</b>	11
<b>Total vinculados al final del año</b>	84
<b>Permanencia de vinculados en el año</b>	100%
<b>Permanencia total 1996 - 2012</b>	45,65%
<b>Auxilios académicos entregados en el año</b>	37
<b>Valor auxilios académicos</b>	\$89 millones

## Biblioteca Familia Bolívar

La Biblioteca es fuente de información valiosa para los colaboradores del Grupo; por ello hace llegar sus servicios a todas sus empresas en el país. Sus principales logros durante 2012 fueron:

- Crecimiento de las colecciones y los servicios digitales; se compraron 253 libros de temas empresariales, de idioma inglés e infantiles por \$16,7 millones, y se recibieron 97 libros en calidad de donación.
- Participación en proyectos con otras áreas; se destaca la organización de las colecciones bibliográficas en la Vicepresidencia Jurídica y la Gerencia de Actuaría.
- 500 nuevos afiliados; sobresalen Davivienda con 388 y Seguros Bolívar con 78.
- Incremento en el número de préstamos de libros físicos y de envío de resúmenes y artículos digitales de revistas, estos últimos con un crecimiento de más del 100% con respecto al año anterior.
- 57 actividades de promoción de lectura para el Jardín Infantil "Osito Pardo" del Grupo Bolívar, con una inversión de \$6,2 millones y 195 horas de trabajo.

Desde 2012 la biblioteca cuenta con 500 nuevos afiliados.

Canal	Cantidad	Participación
<b>Colección (libros físicos)</b>	3.410	42,6%
<b>Préstamos interbibliotecarios</b>	347	4,3%
<b>Resúmenes digitales y artículos en PDF</b>	4.249	53,1%
<b>Total</b>	<b>8.006</b>	<b>100,0%</b>



## Logros del Centro de Formación Gerencial en 2012

### Creciente inclusión de tecnología:

- Seguimiento y aseguramiento de la transferencia del aprendizaje mediante el uso de la herramienta *Results Engine*. La herramienta es amigable, sin embargo no ha sido sencillo para algunos usuarios acostumbrarse. Durante 2013 se hará mayor énfasis en el uso consistente de este recurso en varios programas.

### Diversificación de estrategias para la práctica de una segunda lengua:

- Las clases más tradicionales se eliminaron a mediados de 2012 y se sustituyeron por el uso de eventos cortos dirigidos a temas específicos. Dado los buenos resultados, se reforzará esta línea en 2013.
- Al final de 2012 se adquirió grupo nuevo de licencias para la práctica del inglés, con mayor variedad funcional.
- El programa de mantenimiento del inglés para los ejecutivos del Banco que regresaron del exterior sigue en expansión.

### Trabajo grupal con áreas que dependen de la Vicepresidencia de Gestión Humana y Formación:

- Se trabajó en la actualización y unificación de las prácticas de gestión del talento, desempeño y desarrollo durante 2012.
- Se inició la primera parte del rediseño de los cursos, como *“Gerentes de Clase Mundial”*, que tienen temas relacionados.

El programa de mantenimiento del inglés para los ejecutivos de Davivienda que regresaron del exterior sigue en expansión.

## OFICINA DE ORIENTACIÓN AL PERSONAL

Tiene por objeto mejorar la calidad de vida de los colaboradores del Grupo Empresarial y su núcleo familiar, mediante programas y servicios de orientación y formación. También extiende algunos de sus programas a pensionados, proveedores seleccionados y determinados beneficiarios de la Fundación Bolívar Davivienda.

Durante los últimos años los servicios se han extendido a las ciudades donde el Grupo tiene oficinas. Cada Comité Regional, conformado por los gerentes de las empresas del Grupo en la ciudad, puede escoger lo más conveniente del portafolio de servicios para sus colaboradores, que pueda apoyar con coordinación local.

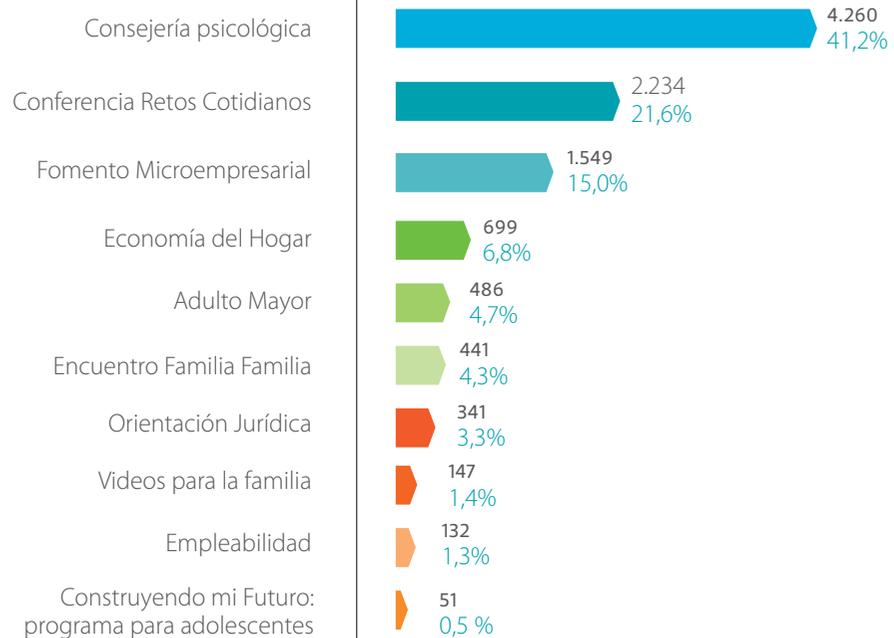
El total de usuarios en 2012 fue de 10.340, distribuidos así:

PROGRAMA 2012				
	Usuarios	Tipo de usuario	Localidad	Inversión (millones de pesos)
<b>Fomento microempresarial</b>	1.549	Colaboradores, familiares, proveedores, intermediarios	Bogotá, Bucaramanga, Cartagena, Ibagué y Medellín	17
<b>Economía del hogar</b>	699	Colaboradores y familiares	Armenia, Bogotá, Bucaramanga, Ibagué, Cali, Cúcuta, Manizales, Medellín, Neiva, Sincelejo, Montería, Villavicencio, Riohacha, Pasto y Tunja	15
<b>Conferencia "Retos Cotidianos"</b>	2.234	Colaboradores y familiares	Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, San Andrés, Santa Marta, Tunja, Sincelejo y Villavicencio	18
<b>Folleto "Retos Cotidianos"</b>	22 edic. año. Tiraje de 13.000 a 15.500 a partir de noviembre	Colaboradores y familiares	Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Riohacha, San Andrés, Santa Marta, Tunja, Sincelejo, Valledupar y Villavicencio	162
<b>Consejería psicológica</b>	4.260	Colaboradores y familiares	Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Santa Marta, Tunja, Sincelejo y Villavicencio	153
<b>Orientación jurídica</b>	341	Colaboradores	Bogotá, Manizales y Medellín	20
<b>Adulto mayor</b>	486	Colaboradores, familiares y pensionados	Armenia, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Ibagué, Manizales, Medellín	14
<b>Encuentro "Familia a Familia"</b>	441	Hijos de colaboradores	Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Ibagué, Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Pereira y Sincelejo	18
<b>"Construyendo Mi Futuro" Programa para adolescentes</b>	51	Hijos de colaboradores	Bogotá	7
<b>Videos para padres "Comparte conmigo"</b>	147	Colaboradores y familiares	Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Riohacha, San Andrés, Santa Marta, Tunja, Sincelejo, Valledupar y Villavicencio	0 (Ya forman parte de la colección de la Biblioteca)
<b>Empleabilidad</b>	132	Familiares de colaboradores	Armenia, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Manizales y Medellín	22

El programa de Orientación Jurídica de Bogotá se amplió para Manizales y Medellín.



### Usuarios programas Oficinas Orientación al Personal



Durante el año 2012 se extendió la cobertura geográfica de los programas, logrando una mayor participación.

El programa de Orientación Jurídica de Bogotá se amplió a manera de programa piloto regional, vía telefónica y Skype, para los funcionarios de Manizales y Medellín. Asimismo, se lanzó el programa **“Construyendo Mi Futuro”** para adolescentes de Bogotá.

El papel de los Comités Regionales en la determinación de la oferta es vital. Se realizó una reunión en el mes de diciembre, en Bogotá, con el fin de alinear los objetivos de los programas a nivel nacional, compartir experiencias y apoyar la gestión de los delegados de los Comités de Sinergia de cada sucursal.

Para el año 2013 se incrementará la cobertura de los servicios de Consejería Psicológica (en las sucursales de Cúcuta, Riohacha, San Andrés y Valledupar) y Orientación Jurídica (en las sucursales de Cali, Ibagué, Pereira, Santa Marta, Sincelejo y Tunja), y se consolidará el Programa *“Construyendo Mi Futuro”* para ofrecerlo posteriormente en las demás sucursales.

Asimismo, se revisarán los programas de Fomento Microempresarial, Empleabilidad y Economía del Hogar, con el fin de ajustarlos a las nuevas necesidades. Además se continuará analizando la apertura de nuevos programas y la posibilidad de compartir el diseño y *know-how* de los servicios existentes con las compañías del Grupo a nivel internacional, según estudio de necesidades realizado previamente.



SOCIEDADES  
BOLÍVAR



---

# Ámbito Comercial

---

## NUESTROS CLIENTES



### DECLARACIÓN

- Nuestro compromiso es brindar productos y servicios innovadores de calidad que generen satisfacción en los clientes de cada una de nuestras compañías y bienestar para la sociedad. Tenemos bien definidos y segmentados a nuestros clientes de acuerdo con sus características particulares y necesidades.

#### CLIENTES 2012

Compañía	Persona natural		Persona jurídica		Total 2012		Crecimiento 2012 - 2011
	Clientes	Particip.	Clientes	Particip.	Clientes	Particip.	
Davivienda + Filiales	4.756.117	63,74%	194.971	86,47%	4.951.088	64,41%	10,0%
Seguros Bolívar*	2.692.583	36,09%	27.198	12,06%	2.719.781	35%	7,28%
Constructora Bolívar	9.034	0,12%	-	0,0%	9.034	0,0%	12,73%
Leasing Bolívar	3.698	0,05%	1.536	0,68%	5.234	0,0%	-3,38%
Investigaciones y Cobranzas El Libertador	-	-	1.771	0,79%	1.771	0,0%	10,34%
<b>Total</b>	<b>7.461.432</b>	<b>100,0%</b>	<b>225.476</b>	<b>99,0%</b>	<b>7.686.908</b>	<b>100,0%</b>	<b>9,14%</b>

**ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES 2012**

	Seguros Bolívar	93,7%
	Asistencia Bolívar	
Seguros Bolívar	• Satisfacción	94,0%
	• Confiabilidad	95,7%
	• Oportunidad	92,5%
	Colvida	96,9%
Davivienda	Davivienda	80,4%
Constructora Bolívar	Constructora Bolívar Bogotá	89,0%
	Constructora Bolívar Cali	89,9%
	CB Hoteles y Resorts	94,6%

## NUESTROS PROVEEDORES



### DECLARACIÓN

- > Reconocemos a nuestros proveedores como aliados para llevar a cabo nuestros negocios. Nuestras compañías buscan establecer relaciones de respeto, equidad y confianza a largo plazo. Contamos con procesos de selección transparentes y condiciones de negociación que permiten una relación equilibrada.

Como respuesta a nuestro compromiso con los proveedores, desde las diferentes compañías se desarrollan proyectos e iniciativas para procurar su desarrollo.



## INICIATIVAS PARA EL DESARROLLO DE NUESTROS PROVEEDORES

<b>Seguros Bolívar</b>	<p><b>Programa de fortalecimiento empresarial Plan Padrinos.</b> Formación en la gestión de las áreas estratégicas de las empresas y en las habilidades gerenciales de los empresarios participantes. En Bogotá se graduaron 4 proveedores.</p> <p><b>Fortalecimiento Empresarial.</b> Asistencia Bolívar tiene este Programa creado para los proveedores que han crecido a través de los años con la Compañía. Busca la formalidad de los proveedores y fortalecer a sus dueños y directivos como gerentes de grandes empresas.</p> <p><b>Colvida.</b> Desde Colvida se realizan ruedas de negocios con el fin de generar negocios entre los proveedores.</p>
<b>Davienda</b>	<p><b>Comandos de la Excelencia.</b> Programa dirigido a los colaboradores de las empresas de seguridad.</p> <p><b>Programa Tejedoras de Servicio.</b> Participan las colaboradoras de empresas que prestan el servicio de aseo y cafetería para el Banco. Tiene por objeto garantizar la mejora en las condiciones de vida y laborales de estas personas en temas relacionados con la prestación de su servicio.</p> <p><b>Capacitación.</b> En 2012 se capacitaron 490 proveedores en Responsabilidad Social, Seguridad de la Información, Políticas de Pagos del Banco y Continuidad del Negocio.</p>
<b>Constructora Bolívar</b>	<p><b>Programa de entrenamiento.</b> A través del Sena, se dictó para para 28 contratistas el programa <i>“Creación de empresas para el sector de la construcción”</i>.</p>

Para fortalecer los lazos y las buenas relaciones con nuestros proveedores, reconocemos el buen trabajo y motivamos la mejora.

Para brindar nuestros servicios con calidad y eficiencia hacemos seguimiento y evaluación constantes, teniendo en cuenta que en algunos casos los proveedores son la cara de la Compañía ante el cliente.

## EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

<b>Seguros Bolívar</b>	<p><b>Formato de evaluación unificado.</b> A través de este formato establecido en el Sistema Integrado de Gestión se realizó la valoración del 4,5% de los proveedores core del negocio.</p> <p><b>Auditorías.</b> Se hicieron auditorías en las que se encuestó a los clientes sobre el servicio prestado por nuestros proveedores.</p> <p><b>Hall de la Fama.</b> Herramienta de seguimiento de Asistencia Bolívar en la que se evalúan mensualmente criterios de servicio, disponibilidad y gestión administrativa. Busca fomentar la sana competencia entre los proveedores y fortalecer los vínculos que nos hacen ser una familia que trabaja por el cliente.</p>
<b>Davienda</b>	<p><b>Evaluación a proveedores.</b> Se obtuvo una calificación promedio de 90,7% para el año 2012 y una variación positiva del 4%, con respecto al año anterior.</p>
<b>Constructora Bolívar</b>	<p><b>Evaluación de la experiencia.</b> Para los contratos de suministro e instalación ésta se evalúa a través de referenciación, calidad, cumplimiento en el manejo de la seguridad social e industrial y oportunidad en la posventa.</p> <p><b>Inspecciones.</b> En el Hotel Zuana se realizan inspecciones especialmente a los productos cárnicos, pescados y fruiter, corroborando el cumplimiento de las normas y otros aspectos.</p>



Para fortalecer los lazos y las buenas relaciones con nuestros proveedores, reconocemos el buen trabajo y motivamos la mejora, procurando siempre prestar un servicio cercano y de mejor calidad para nuestros clientes.

### RECONOCER Y PREMIAR A PROVEEDORES

**Primer encuentro nacional de proveedores de prevención de ARL.** Contó con la asistencia de 120 proveedores. Con los proveedores asistenciales de servicios de salud se realizó una sesión de innovación y co-creación para el desarrollo de iniciativas que busquen mejorar la salud en Colombia.

#### Seguros Bolívar

**Hall de la Fama.** Evento realizado por Asistencia Bolívar con el fin de evaluar y retroalimentar su red de proveedores en aspectos de servicio, además de reconocer a quienes han tenido un desempeño sobresaliente en el año. Los 20 mejores proveedores del país, los 4 mejores técnicos del país y el mejor proveedor de Panamá viajan a Bogotá con un acompañante a la ceremonia de premiación, con todos los gastos pagos.

**Caso Estrella:** Asistencia Bolívar motiva el aprendizaje y las buenas prácticas de sus proveedores y colaboradores, resaltando casos especiales en los que el trato al cliente permitió aprendizajes que puedan ser replicados.

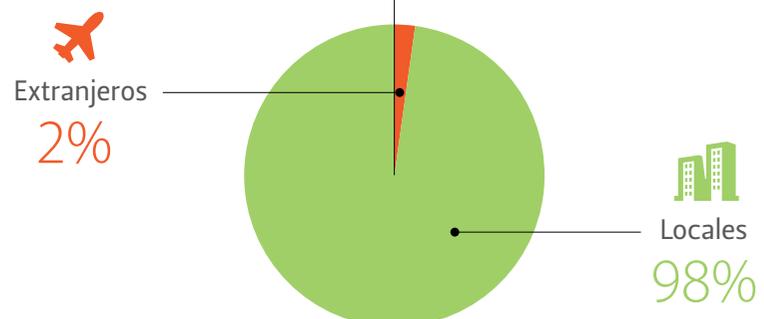
#### Constructora Bolívar

**Incentivos.** La Compañía entrega incentivos a sus proveedores por entregas a tiempo.

Las compañías del Grupo contratan en su mayoría a proveedores locales, para promover su desarrollo.

Las compañías del Grupo contratan en su mayoría proveedores locales, para promover su desarrollo.

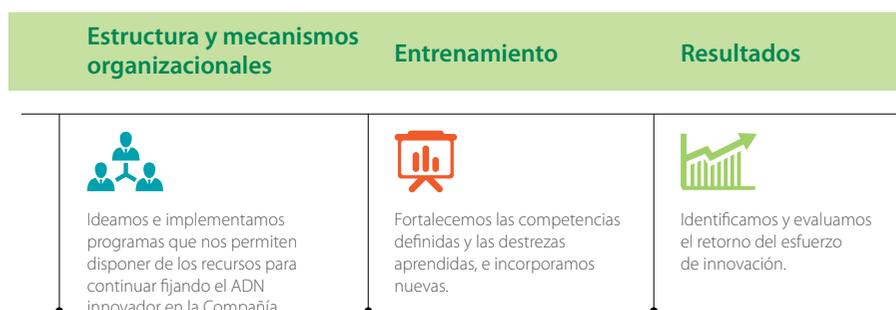
### Relación de proveedores





## INNOVACIÓN

Como parte de la misión del Grupo Empresarial Bolívar, la Alta Dirección definió una estrategia para potenciar la capacidad de innovación y convertirla en un proceso sistemático y una destreza organizacional. Para lograrlo se realiza un trabajo disciplinado de innovación que ha permitido mejorar la oferta de valor y los índices de eficiencia de las compañías del Grupo. Esa evolución se ha dado mediante el desarrollo y seguimiento de nuestros tres ejes de innovación:



Una de las premisas que ha permitido el despliegue de nuestra estrategia es la implementación de las iniciativas de manera que se convierten en realidades concretas que rompen paradigmas y cuyos resultados pueden cuantificarse y evaluarse en los ámbitos económico, social y ambiental.

**La Alta Dirección definió una estrategia para potenciar la capacidad de innovación y convertirla en un proceso sistemático y una destreza organizacional.**

## Estructura y mecanismos organizacionales



Durante 2012 seguimos contando con el apoyo de los 298 líderes de las diferentes empresas, que con su ejemplo han transmitido a los niveles más altos de la Organización la importancia y el aporte de la innovación.

Seguimos fortaleciendo programas como:

**Tercera versión del Premio de Innovación Familia Bolívar.** Las empresas presentaron 285 logros, de los cuales 64 fueron seleccionados para sustentación frente al jurado evaluador externo y 21 fueron ganadores en las 6 categorías grupales. Se premiaron funcionarios en las 3 categorías individuales.

**Expedición de Innovación.** El destino fue Providencia; los ganadores tuvieron la oportunidad de realizar un trabajo con 19 artesanas de la zona, a quienes les aportaron conocimiento para mejores prácticas empresariales y de quienes aprendieron el valor de trabajar en condiciones limitadas.

**Portal de Innovación.** Continuamos fortaleciendo los conocimientos de innovación de nuestros colaboradores, comunicando avances y noticias de la Organización y compartiendo los proyectos presentados por las diferentes áreas durante el año; a este medio accedieron alrededor de 2.500 colaboradores.

**Cuenta en Twitter.** Continuamos consolidándonos como una comunidad global, llegando a 549 seguidores en 2012, donde compartimos noticias de innovación generadas por nosotros o por nuestra comunidad.

298 líderes han transmitido a los niveles más altos de la Organización la importancia y el aporte de la innovación.

## Entrenamiento



Reconocemos que el aprendizaje es una característica fundamental que les da a las personas la oportunidad de crecer y fortalecer sus habilidades, y nos permite ser cada vez mejores como Grupo Empresarial y lograr la sostenibilidad de la estrategia.

Por ello, consolidamos cada día nuestra red de coaches de innovación en las diferentes empresas del Grupo. Al cierre de 2012 contábamos con 1.027 **coaches** entrenados en herramientas y principios de innovación, que les permite liderar sesiones en las cuales las

---

Reconocemos que el aprendizaje es una característica fundamental que les da a las personas la oportunidad de crecer y fortalecer sus habilidades, y nos permite ser cada vez mejores como Grupo Empresarial.

---

17 tesoreros y  
89 auditores fueron  
formados en la  
metodología de  
innovación.

ideas de todos los asistentes son valiosas y escuchadas; esto ha promovido la generación de proyectos innovadores y la creación y mejoramiento de productos, procesos y servicios, al tiempo que ha incentivado el trabajo de los grupos multifuncionales y multijerárquicos.

Durante 2012 se realizó un entrenamiento como Gestores de Innovación para 35 líderes de las sucursales del país, promoviendo el trabajo metódico, sistemático y en equipo, y la generación de logros que hoy fortalecen las estrategias locales.

Asimismo, 17 tesoreros y 89 auditores fueron formados en la metodología de innovación, lo cual les ha permitido mejorar procesos estratégicos y crear mecanismos para alcanzar los objetivos.

El Consejo Privado de Competitividad desarrolló un taller con las empresas más reconocidas del país, en donde participamos con un grupo de 20 *coaches* como facilitadores; el reto fue analizar la capacidad de incrementar la productividad de Colombia con los recursos que cada compañía posee, actividad en la que pudimos apoyar planes de país, lo que nos enriqueció y nos posicionó como empresas que generan valor a través de la innovación.



## Resultados



El lenguaje común que hemos transmitido a todas las empresas y los funcionarios del Grupo es que los logros de innovación deben tener 3 características fundamentales:

Logros implementados, no ideas.

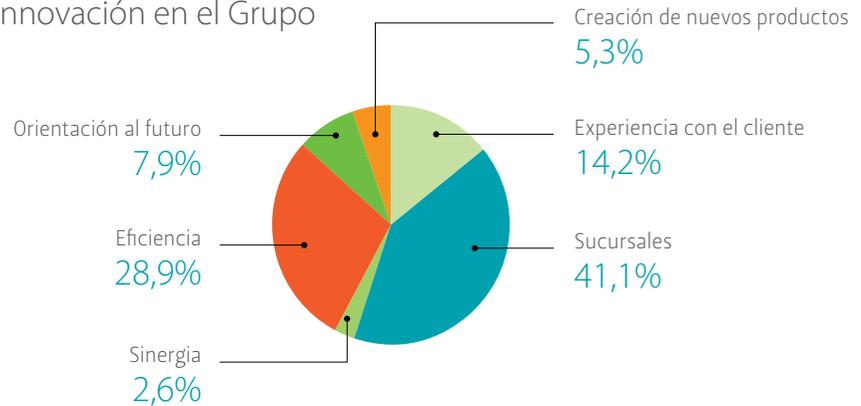
Logros que rompen un paradigma para las áreas y la Organización.

Logros que generan impactos económicos, sociales y/o ambientales para el Grupo, los funcionarios y en general para nuestros grupos de interés.

Así, en 2012 las empresas presentaron 285 proyectos de innovación.

Logros implementados, no ideas, que rompan paradigmas y generen impactos económicos, sociales y/o ambientales.

Concentración de proyectos de innovación en el Grupo



La innovación se ha convertido en base fundamental para el desarrollo de proyectos en todas las empresas del Grupo.

SOCIEDADES  
BOLÍVAR



---

# Ámbito social

---

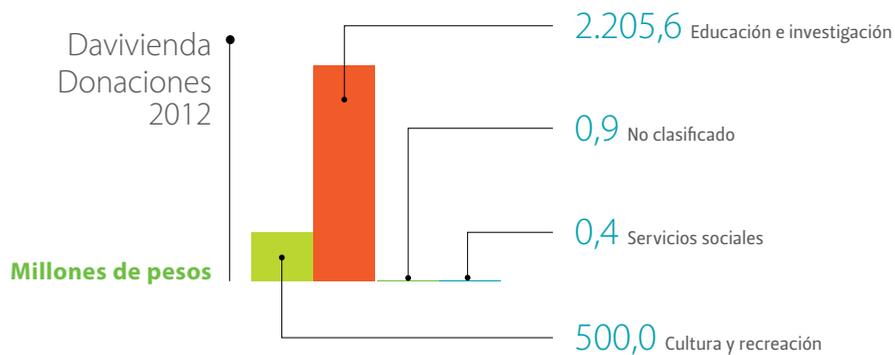


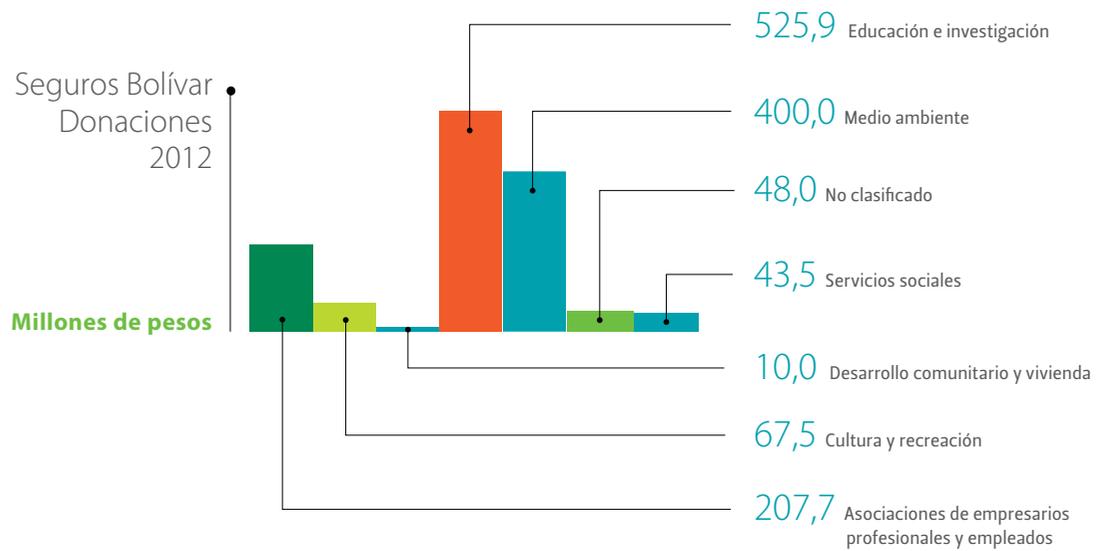
## DECLARACIÓN

- > Estamos comprometidos con la contribución al progreso y el desarrollo equitativo de las sociedades en las que operamos.

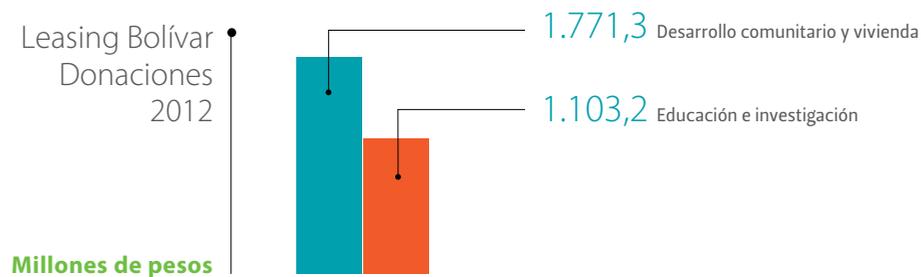
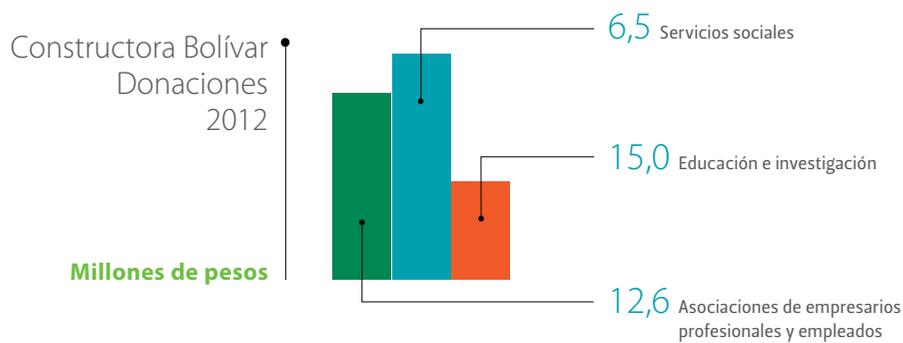
## DONACIONES

En el cumplimiento de nuestro compromiso, nuestras compañías realizan aportes a la sociedad por medio de donaciones e inversión social.





Adicionalmente, Seguros Bolívar y Davivienda hicieron donaciones a la Fundación Bolívar Davivienda. El monto donado por Davivienda fue de \$7.560 millones y el monto de las donaciones realizadas por Seguros Bolívar ascendió a \$3.300 millones.



**\$10.860 millones donaron Seguros Bolívar y Davivienda a la Fundación en 2012.**



## PROGRAMAS DE IMPACTO SOCIAL

Las compañías desarrollaron programas para generar impactos positivos en la sociedad; de esta manera se desarrollaron en 2012:



### Seguros Bolívar

- En 2012 Seguros Bolívar fundó la **Red de Líderes por el Servicio** junto con empresas reconocidas en Colombia por su interacción con sus clientes, como Avianca, Codensa, 3M, EPM, Helm (Corpbanca), Bancolombia y Alpina.
- **Se firmó un convenio** con el Fondo de Seguridad Vial y la ARL Bolívar para adelantar proyectos de prevención, como una iniciativa de acción conjunta con el fin de fortalecer el cumplimiento de los requisitos legales y de gestión para el manejo del Programa de Seguridad Vial.
- **El Libertador:** en el año 2012 esta Compañía aportó recursos para la construcción de 4 casas de emergencia de la Fundación Techo: 2 en Bogotá y una en Medellín, construidas directamente por inmobiliarios y personal de la compañía, y una cuarta construida por la organización Techo.



### Davivienda

- **Cultivarte:** se inauguraron con éxito dos Espacios de Bienestar Cultivarte en Anserma (Caldas) y Pacho (Cundinamarca), en las sedes del Banco en dichos municipios. Cultivarte es un espacio diseñado para brindar a los habitantes del municipio una alternativa para el mejor uso de su tiempo libre, tomando como ejes el entretenimiento, la cultura y la educación.
- **Educación financiera:** en el año 2012 se creó Mis Finanzas en Casa, un portal de educación financiera para que los colombianos aprendan de manera sencilla y amable cómo administrar bien su dinero y así alcanzar sus metas.

Adicionalmente se capacitaron 7.500 empleados de empresas que tienen convenio de libranza con el Banco mediante el taller "Mis Finanzas Personales y Familiares".

- **Cajas de compensación:** devolución de 0,5% de la facturación de las cajas vinculadas, para ser destinado a reinversión social. Con las 6 cajas de compensación activas se obtuvo una devolución de \$95 millones.

Mis Finanzas en Casa,  
portal de educación  
financiera para  
aprender cómo  
administrar bien el  
dinero y alcanzar  
las metas.



### Constructora Bolívar

- **Proyecto Pioneros en Conservación:** se realizó una alianza con Parques Nacionales para la protección y conservación de las tortugas marinas de las aguas marítimas de Santa Marta.
- **Fundación Tiempo de Juego:** el programa se desarrolla en Altos de Cazucá, en el municipio de Soacha (Cundinamarca), donde Constructora Bolívar tiene presencia. Allí se hizo un aporte de \$25 millones para la construcción de la sede. Consiste en aprovechar el fútbol y el arte como herramientas de intervención a problemáticas sociales. Se busca inculcar en los niños y los jóvenes el uso adecuado del tiempo libre, educándolos por medio del deporte, las artes y las actividades culturales.
- **Fundación Colombiana para la Nutrición Infantil - Nutrir:** Constructora Bolívar se comprometió a entregar \$1.000 por cada presentación que se hace en las salas de ventas. Este aporte sumó \$21,3 millones y permitió atender las necesidades del 7% de los niños vinculados al programa en la zona Caribe.
- **Premio Bolívar a la Excelencia en Copropiedades:** es el programa de acompañamiento para los conjuntos residenciales, enfocado a la generación de capacidades de los copropietarios para alcanzar la excelencia en los aspectos prioritarios para el adecuado funcionamiento de un conjunto bajo el régimen de propiedad horizontal: funcionamiento financiero, administrativo, comunitario y ambiental. Para llevar a cabo este propósito, en 2012 se destinaron más de \$300 millones y se beneficiaron directamente 24.794 personas.
- **Proyecto Deporte & Desarrollo:** durante 2012 el programa llegó a 659 niños y jóvenes en la ciudadela Ciudad Verde, en el municipio de Soacha (Cundinamarca). Su principal objetivo es promover el deporte, en este caso el fútbol, como medio de intervención social, que junto con talleres psicosociales permite establecer vínculos y redes sociales, construcción de acuerdos y respeto por las reglas del juego, generando integración, sentido de pertenencia y mejores condiciones para la convivencia.
- **Zuana, apoyo al empleo:** vinculación con la red Unidos de la Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema (Anspe). En 2012 se recibieron 480 hojas de vida que están siendo evaluadas por los diferentes contratistas.
- **Zuana, regalos de Navidad:** cada año se entrega un obsequio a los niños de bajos recursos de barrios cercanos al hotel y mercados a sus familias. En 2012 se beneficiaron 500 familias.
- **Zuana, kit escolar:** a principio de año se entrega un kit escolar a los niños de las escuelas públicas cercanas al Hotel.
- **Zuana, Programa Juntos:** dentro del proyecto de responsabilidad social y a través del Programa Juntos, el Hotel capacitó en las áreas de Mesa y bar, Camareras y Oficios Varios a personas con alto grado de vulnerabilidad (madres cabeza de familia, desplazados y jóvenes) de la región donde se encuentra la empresa.

## INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLOMBO AMERICANA - UNICA

Es una institución de educación superior privada, sin ánimo de lucro, fundada en 2004 por el Grupo Bolívar, como una contribución del sector empresarial al desarrollo social de nuestro país.

El programa de **Licenciatura en Educación Bilingüe**, que dio origen a la Institución, surgió como resultado de un ejercicio de responsabilidad social empresarial, alineado con las políticas estatales para contribuir al desarrollo de nuestra comunidad mediante un proyecto educativo orientado a mejorar la calidad de la educación y a fomentar el bilingüismo como medio para fortalecer la competitividad del país y coadyuvar al crecimiento sostenible de la economía, al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros ciudadanos y a la creación de condiciones de equidad.

Pionera en educación superior bilingüe español-inglés en Colombia, Unica es reconocida por su modelo educativo basado en la filosofía de artes liberales. Asimismo, es la quinta mejor institución universitaria del país de acuerdo con los resultados de las pruebas Saber Pro.

Unica es la quinta mejor institución universitaria del país de acuerdo con los resultados de las pruebas Saber Pro.

### POBLACIÓN ESTUDIANTIL POR ESTRATOS LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BILINGÜE ESPAÑOL-INGLÉS 2011-2012

	2011-I		2011-II		2012-I		2012-II	
	Alumnos	Particip.	Alumnos	Particip.	Alumnos	Particip.	Alumnos	Particip.
<b>Estrato 1</b>	5	3,5%	5	3,5%	7	4,9%	10	7,0%
<b>Estrato 2</b>	65	45,8%	65	45,8%	69	47,9%	70	49,3%
<b>Estrato 3</b>	58	40,9%	58	40,9%	58	40,3%	54	38,0%
<b>Estrato 4</b>	12	8,5%	12	8,5%	9	6,3%	7	4,9%
<b>Estrato 5</b>	2	1,4%	2	1,4%	1	0,7%	1	0,70%
<b>Estrato 6</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>142</b>	<b>100,0%</b>	<b>142</b>	<b>100,0%</b>	<b>144</b>	<b>100,0%</b>	<b>142</b>	<b>100,0%</b>

Pionera en educación superior bilingüe español-inglés en Colombia, Unica es reconocida por su modelo educativo basado en la filosofía de artes liberales.

**RELACIÓN EGRESADOS 2011-2012**

Promoción	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	Total graduados por programa
Programa	2009-I	2009-II	2010-I	2010-II	2011-I	2011-II	2012-I	2012-II	
Licenciatura en Educación Bilingüe	4	9	6	15	11	15	8	8	76
Especialización en Educación Bilingüe	22	1	13	4	5	4	31	12	92
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>39</b>	<b>20</b>	<b>168</b>

La equidad debe darse no solo entre personas de diferentes orígenes socioeconómicos, sino también geográficos.

## Mecanismos de financiación

Unica entiende que la equidad debe darse no solo entre personas de diferentes orígenes socioeconómicos, sino también geográficos. La Universidad busca diferentes mecanismos de financiación para que sus estudiantes puedan cursar sus estudios profesionales. Ello ha implicado hacer una eficiente labor ante el Icetex para que les sean otorgados créditos de largo plazo (Acces) o de mediano plazo (Créditos País), diseñar esquemas internos de ayuda financiera para quienes no logran acceder a los créditos del Icetex ofreciéndoles las mismas modalidades y tasas, y gestionar recursos con el sector empresarial y con fundaciones para otorgar becas parciales y totales. En ese último empeño ha sido vital el aporte de la Fundación Bolívar Davivienda, que ha hecho posible becar a alumnos de bajos recursos de Bogotá y otras regiones del país, tanto para la licenciatura como para el posgrado.

**FINANCIACIÓN ESTUDIANTES DE LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BILINGÜE 2011-2012**

Forma de pago	2011-I		2011-II		2012-I		2012-II	
	Alumnos	Particip.	Alumnos	Particip.	Alumnos	Particip.	Alumnos	Particip.
<b>Efectivo</b>	43	30,3%	43	30,3%	47	32,6%	37	26,1%
<b>Icetex / CrediUnica</b>	5	3,5%	5	3,5%	7	4,7%	5	3,5%
<b>Icetex</b>	18	12,7%	18	12,7%	21	14,6%	22	15,5%
<b>CrediUnica</b>	68	47,9%	68	47,9%	53	36,8%	54	38,0%
<b>Beca</b>	8	5,6%	8	5,6%	16	11,1%	24	16,9%
<b>Total alumnos</b>	<b>142</b>	<b>100,0%</b>	<b>142</b>	<b>100,0%</b>	<b>144</b>	<b>100,0%</b>	<b>142</b>	<b>100,0%</b>



### MECANISMOS DE FINANCIACIÓN ESTUDIANTES DE ESPECIALIZACIÓN EN EDUCACIÓN BILINGÜE 2011-2012

Forma de pago	2011-I		2011-II		2012-I		2012-II	
	Alumnos	Particip.	Alumnos	Particip.	Alumnos	Particip.	Alumnos	Particip.
<b>Becas</b>	4	7,0%	6	10,2%	7	19,4%	9	21,4%
<b>CrediUnica</b>	3	5,3%	4	6,8%	4	11,1%	6	14,3%
<b>Efectivo</b>	50	87,7%	49	83,05%	25	69,4%	27	64,3%
<b>Total alumnos</b>	<b>57</b>	<b>100,0%</b>	<b>59</b>	<b>100,0%</b>	<b>36</b>	<b>100,0%</b>	<b>42</b>	<b>100,0%</b>

## Programa de becas

Desde el año 2010 Unica aúna esfuerzos junto con un grupo de patrocinadores (empresas y fundaciones) para vincular bachilleres de diferentes regiones de Colombia al programa de Licenciatura; así, durante 2012 se gestionaron recursos para que los alumnos de estratos 2 y 3 de las ciudades de Barranquilla, Medellín, Manizales y Bogotá, y del departamento de Cundinamarca, tuvieran la oportunidad de acceder a la Licenciatura en Educación Bilingüe Inglés-Español.

En el caso de los alumnos de fuera de Bogotá, la beca cubre incluso sus gastos de manutención durante toda la carrera, con el compromiso de retornar a trabajar como docentes en colegios oficiales en sus respectivas comunidades de origen. Igualmente, se ha logrado otorgar becas a maestros del sector oficial para que cursen la Especialización en Educación Bilingüe y de esta manera continúen su proceso de formación docente. Estos docentes tienen el compromiso de convertirse en multiplicadores de conocimiento en sus respectivas instituciones.

En 2012 se gestionaron recursos para que alumnos de estratos 2 y 3 tuvieran la oportunidad de acceder a la Licenciatura en Educación Bilingüe Inglés-Español.

**BECAS EN LICENCIATURA Y ESPECIALIZACIÓN 2011-2012**

Programa	Otorgante	Tipo de beca	Número de becas	Descripción
Licenciatura	Fundación Bolívar-Davivienda	Beca local	8	Matrícula
		Beca Cundinamarca	1	Matrícula transporte
	Beca nacional	13	Matrícula transporte vivienda	
	John Standford	Beca local	3	Matrícula
	Única	Beca local	2	Matrícula
Especialización en Educación Bilingüe	Fundación Bolívar-Davivienda	Beca completa	2	Matrícula
		Alianza - Distrito	2	Matrícula

## Actividades académicas

- Programa de Desarrollo Profesional.** Se sustenta en el Modelo de Formación Docente y surgió como resultado del proyecto de investigación *“Creating a culture of faculty empowerment through professional development”* liderado por profesores-investigadores de planta, con el propósito de dar respuesta a las necesidades de capacitación de los docentes de la institución y promover el desarrollo integral, el mejoramiento continuo y la cualificación de los profesores.

El objetivo del Programa es brindar espacios para procesos de formación, capacitación y actualización; igualmente, la institución genera oportunidades para que los docentes investigadores asistan a eventos académicos como congresos, seminarios, foros, talleres, charlas y simposios, con el fin de actualizarse y participar en redes de investigación.

- Programa de Apoyo Estudiantil (PAE).** Basado en el concepto de artes liberales de óptima calidad intelectual y ética, Unica creó este Programa con el objeto de apoyar a sus estudiantes para que alcancen estándares de alta calidad y al mismo tiempo cumplir su compromiso social, enfrentando la deserción estudiantil en la educación superior.

La institución genera oportunidades para que los docentes investigadores asistan a eventos académicos con el fin de actualizarse y participar en redes de investigación.

## Resultados pruebas Saber Pro

Estas pruebas reflejan que la Institución está cumpliendo su promesa de valor, al formar profesionales de la educación bilingüe capaces de ejercer la docencia en varios niveles y desarrollar proyectos investigativos relacionados con su quehacer docente, con el fin de contribuir al mejoramiento de la educación local.



### RESULTADOS DE LAS PRUEBAS SABER-PRO

	2010-I	2010-II	2011-I	2011-II	2012-I
<b>Grupo de referencia (facultades de Educación)</b>	NA	NA	9,9	9,93	9,92
<b>Promedio nacional*</b>	101,6	99,23	10,04	10,00	10,42
<b>Promedio Unica*</b>	108,7	103,93	10,62	10,82	10,77

\* El cambio que se presenta en los resultados entre 2010 y 2011 se debe a la modificación que se dio en la estructura y la metodología de evaluación: hubo un cambio de ECAES a las pruebas Saber pro, que ocasionó modificación también en la metodología y la escala de calificación.

Las pruebas Saber Pro reflejan que Unica está cumpliendo su promesa de valor en la formación de profesionales de la educación bilingüe.

## Aseguramiento de calidad

- Proceso de renovación del registro calificado de la especialización.
- El proyecto **“Fortalecimiento a programas de licenciaturas en lenguas extranjeras / Inglés”** se enmarca en la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior del Ministerio de Educación Nacional y en el Programa Nacional de Bilingüismo, que buscan contribuir al fortalecimiento de los programas de licenciatura como factor determinante en la formación de los docentes de inglés en Colombia.

## Actividades académicas y eventos

- **Diplomado en Métodos y Metodologías de la Investigación I:** tiene por objetivo profundizar conocimientos sobre el proceso de sistematización para el desarrollo de un proyecto de investigación, la elaboración de su diseño metodológico, el cronograma de trabajo y los aspectos formales de presentación, de acuerdo con los parámetros nacionales e internacionales establecidos para dicho propósito.
- **Evento *Research in Action*:** espacio académico que permite a los estudiantes expositores diseminar sus proyectos de investigación y, a partir de su experiencia, dar consejos útiles a los asistentes sobre cómo elaborar un proyecto de investigación-acción y qué se debe tener en cuenta para la sustentación exitosa del proyecto.
- **Redes académicas y de investigación:** Unica participa como miembro activo en:
  - Asociación Colombiana de Facultades de Educación - Ascofade, desde el mes de agosto de 2011.
  - Red de Posgrados e Investigación en Educación - Renped.
  - A partir del segundo semestre de 2012 la Institución empezó a participar en la Red Universitaria Uxtic.
- **Proyección social**
  - **Convenio de colaboración Fundación Bolívar Davivienda y Unica:** las dos entidades, en aras de mantener la calidad de la educación, han suscrito este convenio con el propósito de aunar esfuerzos académicos, económicos y administrativos para otorgar becas a estudiantes de docencia en el idioma inglés.

- **Diplomado para maestros del Distrito y Cundinamarca:** Unica, en alianza con la Fundación Dividendo por Colombia y las Secretarías de Educación de Bogotá y Cundinamarca, gestionaron recursos para otorgar becas a maestros de colegios oficiales, quienes adelantaron un diplomado en Educación Bilingüe con duración de 280 horas, a través del *“Teacher Training Institute”*.

El programa consistió en un curso de inglés de 120 horas y 4 módulos que se dictaron en inglés, orientados a fortalecer la competencia pedagógica de los docentes.

- **Proyecto Reading Companion:** propuesta de entrenamiento y acompañamiento para maestros oficiales en el uso de la plataforma Reading Companion. El proyecto fue cofinanciado por Unica, IBM y la Fundación Dividendo por Colombia. En este momento se ha avanzado a la fase de generación de manuales para replicar el proyecto en otras ciudades del país, valiéndose de los materiales desarrollados y la experiencia documentada a lo largo del proceso.
- **Prácticas en colegios de la Alianza Educativa:** permiten aplicar las competencias y los saberes adquiridos en la especialización, así como modelar mejores prácticas ante los directivos educativos y los colegas de los alumnos del programa; han servido para crear programas de desarrollo profesional para los maestros, en los que nuestros alumnos asumen el papel de docentes/multiplicadores ante sus compañeros.
- **Convenio de Apoyo Interinstitucional para el Desarrollo de Prácticas Universitarias Unica y Fundación Sierra Flor** (provincia de Cotopaxi, Ecuador): durante el año 2012, dos estudiantes de la Licenciatura en Educación Bilingüe realizaron para su práctica pedagógica con énfasis en docencia en diferentes grados, el rediseño curricular para todo el plantel y la puesta en marcha de un programa de desarrollo profesional de docentes para el Colegio Sierra Flor. En el programa de capacitación de profesores se incluyeron maestros del sector oficial de otros colegios de Cotopaxi.

La experiencia de Unica trasciende fronteras y es aprovechada en Cotopaxi, Ecuador.





## DECLARACIÓN

- > Creemos en el fortalecimiento del desarrollo social de nuestro país, aportando recursos e iniciativas innovadoras y de alto impacto.

## FUNDACIÓN BOLÍVAR DAVIVIENDA

La Fundación potencia proyectos sociales transformacionales a través de alianzas, voluntariado, recursos humanos, comunicación, finanzas y administración, y desarrollo institucional. Dentro de su gestión ha realizado:

### Voluntariado corporativo

El año 2012 fue muy importante para la consolidación del modelo de Voluntariado de la Familia Bolívar, a través de acciones orientadas a:

- Fortalecer la capacidad de nuestros voluntarios con conocimientos para el diseño y gestión de proyectos de Voluntariado.
- Generar espacios de conocimiento sobre voluntariado para organizaciones sociales.
- Documentar los procesos como parte del sistema de gestión de calidad de la Fundación, así como implementar herramientas para facilitar el monitoreo de la gestión en las regionales.
- Motivar y reconocer la labor de nuestros voluntarios a través de los canales de comunicación internos del Grupo Bolívar y en redes sociales.
- Continuar el desarrollo de prácticas que fueron exitosas en 2011, tanto en iniciativas como en aspectos de comunicación y reconocimiento a la labor de nuestros voluntarios.

La Fundación potencia proyectos sociales transformacionales a través de alianzas, voluntariado, recursos humanos, comunicación, finanzas, y administración, y desarrollo institucional.

### PRINCIPALES CIFRAS

	2011	2012	Variación
<b>Iniciativas de voluntariado</b>	67	95	42%
<b>Beneficiarios</b>	12.085	20.861	73%
<b>Registros de asistencia de voluntarios</b>	2.827	3.495	24%
<b>Horas hombre voluntariado</b>	18.373	23.811	30%
<b>Voluntarios</b>	2.141	2.641	23%
<b>Promedio de asistencia de voluntarios</b>	1,1	1,2	9%

El 90% de las regionales desarrolló iniciativas de voluntariado durante el año con un promedio de 5 iniciativas, sobresaliendo Bogotá con 21, Manizales con 12, Barranquilla con 7 y Cali con 7.

- Participación de voluntarios: 75%, colaboradores del Grupo Bolívar; 18%, familiares; y 7% otros, entre ellos proveedores, miembros de las organizaciones sociales aliadas y personas de la comunidad.
- Distribución de horas donadas: 36% horas laborales y 64% horas extra-laborales.

Tipo de voluntario	Registros asistencia	Distribución	Total voluntarios	Distribución	Total horas	Distribución
<b>Colaboradores</b>	2.789	80%	1.983	75%	18.794	79%
<b>Familiares</b>	531	15%	484	18%	3.875	16%
<b>Otros</b>	175	5%	174	7%	1.142	5%
<b>Total</b>	3.495	100%	2.641	100%	23.811	100%

El 90% de las regionales desarrolló iniciativas de voluntariado durante el año.



Tipo	Esquema	Número de iniciativas	Participación de voluntarios
<b>Estratégico</b>	Tiempo y conocimientos	9	4%
	Tiempo	59	67%
<b>Puntual</b>	Tiempo y en especie	27	29%
	<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

## Nuestras acciones voluntarias

Del total ejecutado, el 10% corresponde a iniciativas estratégicas en las que participaron el 4% de voluntarios donando su tiempo y conocimientos.

El 90% de las iniciativas corresponde a actividades puntuales con donación de tiempo y donación en especie, en las que participaron el 96% de los voluntarios.

## Desarrollo institucional

Durante 2012 continuamos la tarea de preparar a las organizaciones para desarrollar proyectos sociales transformacionales de alto impacto mediante la capacitación de sus equipos colaboradores. El programa se reestructuró con el objeto de lograr un trabajo enfocado en el desarrollo de las capacidades de las organizaciones, separando las donaciones de la formación y asignándoles éstas últimas al área de Proyectos.

Asimismo, se creó una nueva línea de trabajo dentro del programa denominada Conversatorios, con el fin de promover alianzas y brindar formación puntual por línea de gestión de las organizaciones. En consecuencia, el programa de Desarrollo Institucional quedó estructurado en 4 líneas de trabajo:

- Diplomado en Dirección de Fundaciones
- Seguimiento
- Ciclo de Conocimiento Sostenible
- Conversatorios

Contamos con el diplomado en Dirección de Fundaciones en Bogotá, Cartagena y Neiva. En Bogotá, se han graduado 59 instituciones de las 3 versiones y actualmente se lleva a cabo la cuarta versión, con 34 personas asistentes. En Cartagena la primera versión terminó en noviembre, graduando las primeras 11 instituciones, y en Neiva se está desarrollando la primera versión del diplomado, con 23 asistentes.

Para medir el impacto del diplomado se tiene el programa de Seguimiento, que se realiza desde dos frentes: el acompañamiento acostumbrado en la implementación de las herramientas entregadas durante el diplomado y la elaboración de un estudio de impacto del programa.

Durante 2012 continuamos preparando organizaciones para desarrollar proyectos sociales transformacionales de alto impacto.

El *“Ciclo de Conocimiento Sostenible”* refuerza los conocimientos adquiridos durante el diplomado, además de capacitar y fortalecer temas puntuales en gestión de las organizaciones con las que la Fundación Bolívar Davivienda tiene relación. Los temas se definen según la importancia que tienen para la gestión de las organizaciones.

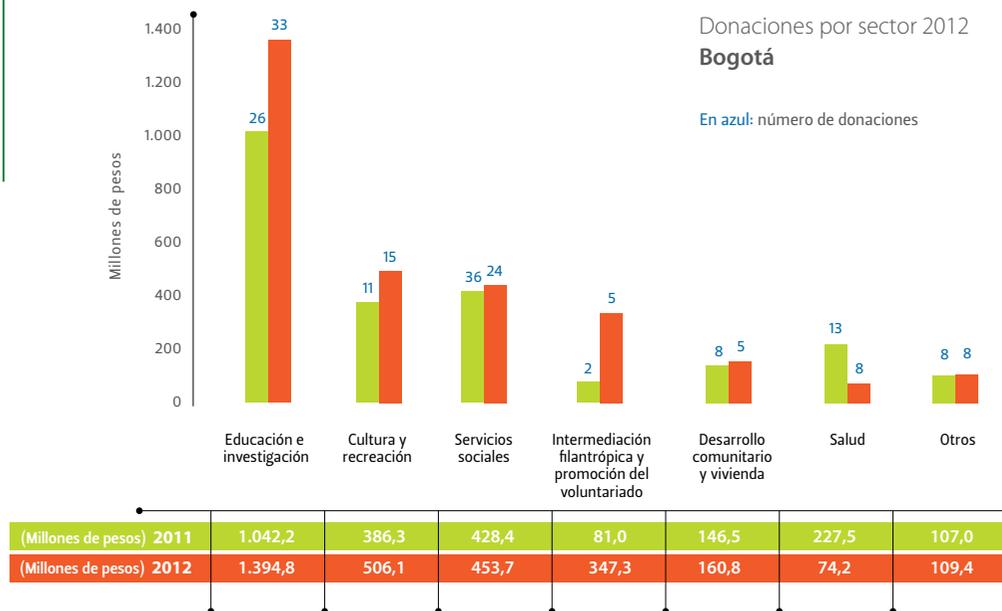
Por último, durante 2012 se dio inicio a los *“Conversatorios”* con el fin de promover las alianzas y brindar formación puntual por línea de gestión de las organizaciones. En el mes de marzo se realizó el primero con la firma Deloitte & Touche Ltda., con la participación de 13 organizaciones y 15 personas. Para este conversatorio se invitaron todas aquellas que a la fecha se encontraban realizando sus informes de gestión o de sostenibilidad, para que Deloitte pudiera realizar una revisión de estos documentos y emitiera recomendaciones.

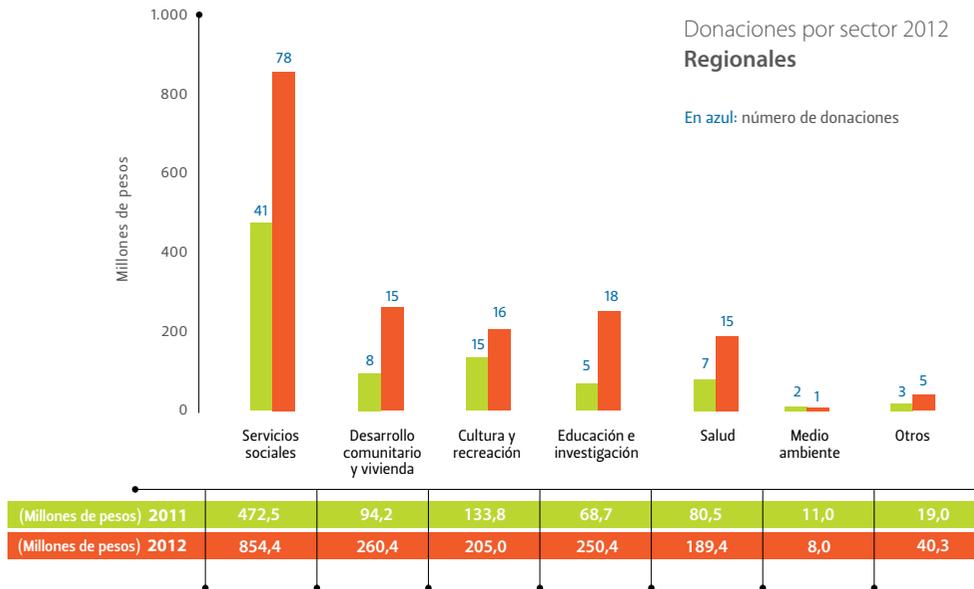
## Donaciones

Durante 2012 la Fundación Bolívar Davivienda realizó donaciones por \$4.895 millones. Desde Bogotá se desembolsaron \$3.104 millones, que representan el 63,4% del total, y desde las diferentes regionales se donaron \$1.791 millones, correspondientes al 36,6% restante.

Las donaciones están clasificadas por el objeto social de la entidad beneficiaria; las realizadas para Bogotá se destinaron principalmente a organizaciones del sector de educación e investigación, con 33 proyectos aprobados. Desde las regionales, el sector que más apoyo recibió fue servicios sociales, con 78 proyectos.

Durante 2012 la Fundación Bolívar Davivienda realizó donaciones por \$4.895 millones.





## Proyectos

### 1. Emprendimiento

Queremos contribuir a la creación de un ecosistema de emprendimiento nacional que transforme positivamente el aparato productivo del país para generar una riqueza real y sostenible, más y mejores empleos y una calidad de vida digna para la población. A partir de esta idea asignamos \$87 millones para constituir un fondo de fomento a la cultura del emprendimiento, con el que se busca apoyar las iniciativas de otras organizaciones, alineadas con la visión de emprendimiento de la Fundación Bolívar Davivienda; con estos recursos se apoyó un evento de ecosistemas de emprendimiento e inversión para más de 350 invitados en el mes de octubre: “Latin American Venture Capital and Private Equity Conference: Boosting Growth in Untapped Markets”. Además, “La Ruta de Aprendizaje para el Emprendimiento Social”, liderado por la Corporación Ventures y Ashoka, y el Panel de Selección Internacional de Emprendedores de la Fundación Endeavor Colombia.

**Emprende País.** Este programa se constituyó como una plataforma de apoyo técnico a emprendimientos, para apoyar empresas de alto potencial de crecimiento que generen riqueza en el país y sean sostenibles financiera, ambiental y socialmente.

En el año 2012 finalizó la etapa de mentorías, en la que 62 ejecutivos de la alta dirección del Grupo Bolívar donaron más de 500 horas a 18 emprendedores previamente seleccionados el año anterior.

Adicionalmente se realizó la fase de preparación a inversionistas de la primera versión del programa, a través de la cual se brindaron asistencia y preparación a los emprendedores en la estructuración de su modelo de negocio y proyecciones financieras, con el fin de presentarse a potenciales inversionistas.

Queremos contribuir a la creación de un ecosistema de emprendimiento nacional que transforme positivamente el aparato productivo del país para generar una riqueza real y sostenible, más y mejores empleos y una calidad de vida digna para la población.

Finalmente se trabajó la fase de Comité Asesor con los 5 emprendedores que demostraron el mayor potencial de crecimiento. El objetivo de esta fase fue brindar acompañamiento estratégico y funcional a los emprendedores mediante el diagnóstico de necesidades de cada emprendimiento, la realización del plan de trabajo y las posteriores sesiones de acompañamiento.

En el mismo año 2012 se inició la segunda versión de Emprende País, gracias a los buenos resultados y a la acogida que tuvo la primera edición.

## 2. Filarmónica Joven de Colombia



Inscritos	879
Integrantes	88
Instituciones universitarias de donde provienen	19

Creada en el año 2010 por la Fundación Bolívar Davivienda en alianza con la Fundación Nacional Batuta y la YOA Orquesta de las Américas, es un proyecto social que articula la vocación del talento joven colombiano para la música sinfónica con el aporte de las instituciones educativas para generar un producto artístico y cultural de muy alta calidad. Su propósito es consolidarse como referente nacional en la construcción del patrimonio cultural del país.

En noviembre de 2011 se lanzó la convocatoria para la tercera temporada de la Filarmónica 2012-2013 con los mismos criterios musicales y artísticos definidos desde la primera temporada.

Se analizaron las tendencias y resultados por regiones para obtener un diagnóstico y una guía para la toma de decisiones en materia de planificación de talleres de proyección social y musical, a la vez que el diseño de las residencias por seccionales según las fortalezas de cada sector del país.

La Filarmónica Joven participó en el programa radial *"From the Top"*, uno de los espacios de música clásica más innovadores de los Estados Unidos.

En convenio con la Fundación Batuta, la Filarmónica Joven participó en la producción, grabación y emisión del programa radial *"From the Top"*, uno de los espacios de música clásica más innovadores de los Estados Unidos, que ofrece a su audiencia las interpretaciones de jóvenes talentos que también comparten al aire sus historias, pasiones y alegrías.

El programa se dirigió por primera vez al talento musical por fuera de los Estados Unidos, e incluyó el lanzamiento de la orquesta ante la comunidad académica, diplomática y colombiana en el *Harvard Faculty Club* de Boston, con la colaboración de la Cancillería. Se llevó a cabo también un radio concierto en el Teatro Mayor Julio Mario Santodomingo, de Bogotá.

Así contribuimos a que nuestros jóvenes tuvieran una gran oportunidad de visibilización en toda Norteamérica, debido a la transmisión costa a costa a través de más de 250 emisoras de la Radio Pública Nacional (NPR).

- **Proyección social y pedagógica**

Con esta iniciativa se pretende consolidar un programa de formación pedagógica que complemente la formación artística de los músicos de la Filarmónica Joven para su desarrollo profesional, a la vez que dar cumplimiento a las metas de impacto educativo y artístico que la orquesta se propone al irradiar a niños y jóvenes colombianos en formación.

**Formación de formadores.** En alianza con el Encuentro de Orquestas Infantiles y Juveniles de la Universidad Javeriana, se inició la formación pedagógica de sus músicos con posibilidades de experiencia práctica con orquestas juveniles en dos momentos en el año:

- Un seminario taller de dirección y apoyo técnico y musical para la dinámica de ensayo con jóvenes en iniciación.
- Un espacio de práctica aplicada, en la cual los integrantes de la Filarmónica ejercieron como monitores académicos del 9º Encuentro de Orquestas Infantiles y Juveniles de la Universidad Javeriana, cubriendo a 160 niños y jóvenes.

- **Relaciones institucionales**

En 2012 se inició el relacionamiento con distintas instituciones nacionales e internacionales, con una alta calidad en los niveles académico, pedagógico y de gestión y circulación, dando como resultado:

- Alianza con la **Academia Filarmónica de Medellín**, mediante la cual adelantamos un programa de intercambio de integrantes de las dos instituciones en los talleres y residencias de éstas a partir de octubre de 2012, y participación en el **Festival Internacional de Música de Medellín**, previsto para septiembre de 2013.
- Alianza con la **Universidad Javeriana**, proyecto Formación de Formadores, encuentro de Orquestas Infantiles y Juveniles de esta universidad.



La Universidad Nacional aceptó el proyecto para reconocer las residencias de la Filarmónica como créditos académicos electivos.

- Proyecto para reconocer las residencias de la Filarmónica como créditos académicos electivos en instituciones universitarias. Esta iniciativa ya fue aceptada por la **Universidad Nacional** y esperamos el concurso de otras universidades en pro de la educación musical del país.
- Participación en el citado programa radial *"From the Top"*.
- Se iniciaron acuerdos con la **Red de Radio Universitaria de Colombia (RRUC)** para emitir el programa *"Colombia From the Top"* por 56 emisoras en el país.
- Negociación con Opus 3 para la presentación de 5 conciertos con **Sarah Chang**, solista de talla mundial, en escenarios de Colombia y Brasil.
- Realización de su primera gira internacional con la invitación a participar en el **43° Festival de Campos de Jordao** en Brasil, con 3 conciertos, además de una gira por el estado de Sao Paulo para ofrecer otras 4 presentaciones con el patrocinio de Globo TV.
- Alianza con la **New World Symphony**. Debido a la imposibilidad de cumplir las metas de patrocinio de la Fundación Génesis para producir un concierto en el **New World Center** de Miami, se pospuso el evento para 2013. No obstante, se logró el diálogo con el ala académica de este centro, la **New World Symphony America's Orchestral Academy**, que dio como resultado una disponibilidad de cooperación más amplia por parte de la organización para plantear la realización de:
  - Grabación de la Filarmónica Joven de Colombia y realización del concierto en el **New World Center** en el verano de 2013.
  - Participación de miembros de la **New World Symphony America's Orchestral Academy** como talleristas en las residencias de la Filarmónica Joven en 2013.

- Búsqueda de iniciativas en Colombia para ampliar la proyección pedagógica de esta institución en Colombia.
- Visita de músicos de la Filarmónica Joven a los talleres que *New World Symphony* desarrolla en la Academia Filarmónica de Medellín y en la ciudad de Miami.
- Asimismo, se formalizó la participación de la Filarmónica como Proyecto Juvenil Orquestal en el programa de clases magistrales del **Cartagena VII Festival Internacional de Música** en enero de 2013.
- Se iniciaron conversaciones con Jorge Zorro para la participación de una sección de la Filarmónica en la inauguración de América Cantat7 en conformación con la orquesta binacional Colombia y Venezuela.
- En convenio con la *Orchestre de Champs Elysees de París* se adelantará en noviembre de 2013 una residencia con sus principales atriles para el montaje de dos sinfonías de Beethoven. A manera de preparación para este evento se realizará una residencia en el mes de junio.
- Producto de la experiencia en Cartagena, hemos recibido oferta para participar en el *Mito Torino Milano Festival Internazionale della Musica*, para septiembre del año 2014.

### 3. Premio Nacional de Periodismo Simón Bolívar

Este evento de iniciativa privada se ha mantenido fiel a su premisa: no interferir en las decisiones del Jurado. La Fundación Bolívar Davivienda sólo ofrece una infraestructura organizativa y el estímulo material a quienes han sido señalados como los mejores profesionales del periodismo colombiano. Los criterios de independencia y la irrenunciable separación de funciones han convertido al Premio Nacional de Periodismo Simón Bolívar en una expresión de pluralismo informativo.

En el año 2012 se unificó la proclamación y entrega del Premio con el coctel en honor a los ganadores. El evento se realizó en el Teatro Mayor Julio Mario Santo Domingo de Bogotá, lo que generó un mayor impacto ante la opinión pública y un elevado número de asistentes, alrededor de 1.300. El invitado especial fue el filósofo español Fernando Savater.

El ganador a la Vida y Obra fue el periodista y cronista barranquillero Ernesto McCausland (q.e.p.d.). Cecilia Orozco Tascón, Directora de Noticias Uno y columnista de El Espectador, fue declarada Periodista del Año.

Esta fue la edición en que más trabajos se recibieron, 855. Esto se debió, entre otros factores, a la actualización de la base de datos de periodistas, una mayor difusión vía e-mail y el prestigio del Premio consolidado durante 37 años.

En el Premio se eliminaron las categorías temáticas como cultura, educación, deportes y economía, con el fin de exaltar el ejercicio periodístico dando toda la importancia a los

Se recibieron  
855 trabajos y el  
invitado especial fue  
el filósofo español  
Fernando Savater.



géneros: Opinión en prensa, Debate y análisis en radio y televisión, Caricatura, Crónica o reportaje, Entrevista, Fotografía, Investigación, Mejor trabajo hecho exclusivamente para internet y Becas al periodismo joven. Esta decisión permitió mayor agilidad en los procesos del Jurado y una mejor concentración de los premios.

El Jurado declaró desiertas las categorías de Análisis o debate en radio y Mejor cubrimiento de una noticia en radio.

#### 4. Programa de becas

El programa de becas-crédito “Fernando Hinestrosa a la Excelencia Académica”, de la Fundación Bolívar Davivienda en alianza con la Pontificia Universidad Javeriana, consiste en dar recursos económicos a estudiantes de estratos 1 y 2 que sean aceptados en la Universidad Javeriana sede Bogotá. Estos jóvenes recibirán la matrícula y un subsidio de alimentación y fotocopias; adicionalmente, la Universidad les proporcionará ayuda psicosocial para su adaptación a la vida universitaria.

Una vez finalizados sus estudios, los beneficiarios cuentan con un año de gracia mientras obtienen ingresos para responder por sus obligaciones financieras. Transcurrido este tiempo, tienen 132 meses para pagar su crédito.

#### 5. Ola Escolar

Es una iniciativa de articulación público-privada que busca mejorar y optimizar los ambientes de aprendizaje en las instituciones educativas más afectadas por la ola invernal de los años 2010 y 2011. Este proyecto apunta a la recuperación y mejoramiento de la infraestructura escolar y el fortalecimiento de la gestión educativa, como claves para mejorar las condiciones de aprendizaje en los colegios y escuelas del país y para beneficio de las comunidades educativas.

El proyecto apunta a la recuperación y mejoramiento de la infraestructura escolar y el fortalecimiento de la gestión educativa.

## 6. Protección de la niñez

Dentro de la estrategia que la Fundación Bolívar Davivienda definió en su trabajo con infancia –Prevención y disminución de la violencia contra los niños, niñas y jóvenes, a través del fortalecimiento de espacios protectores–, desde 2011 iniciamos la planificación de un proyecto conjunto con la organización *Save the Children*.

Trabajamos en alianza con *Save the Children* en la costa pacífica colombiana.

Entre los lugares más afectados por este tipo de problemas está Tumaco, municipio sobre la costa pacífica colombiana que sufre el impacto del narcotráfico y la presencia de bandas criminales y otros grupos al margen de la ley, con grandes riesgos para sus niños y jóvenes. Allí se desarrolla la iniciativa, en alianza con *Save the Children*, la Gobernación de Nariño y la Alcaldía municipal.

El proyecto está diseñado para trabajar con 550 niños y adolescentes de ambos géneros, 400 padres de familia, cuidadores y docentes, y 75 servidores públicos a través de 4 frentes:

- Trabajo directo con los niños en espacios amigables.
- Trabajo con padres de familia, cuidadores y docentes.
- Trabajo con la comunidad.
- Fortalecimiento de la ruta municipal de protección.



## 7. Ahimsa: Yoga para la reconciliación

Como parte de nuestra corresponsabilidad con el proceso de paz y reconciliación en el país, de nuevo aunamos esfuerzos con la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas (ACR) y la Corporación Dunna Alternativas Creativas para la Paz, con el fin de desarrollar la expansión del modelo de intervención denominado *“Ahimsa: Yoga para la reconciliación”*.

Mediante convenio celebrado entre las partes, se desarrolló el *“Proyecto para la mejora de la funcionalidad y para la disminución del sufrimiento emocional de excombatientes del conflicto armado colombiano, con diagnóstico de estrés postraumático”*, con una inversión de \$309,6 millones, de los cuales la Fundación Bolívar Davivienda aportó el 14,5%. Al mismo tiempo se realizó un estudio con metodología de ensayo clínico controlado, con el fin de evaluar la eficacia y seguridad de Yoga Satyananda en una población con trastorno de estrés postraumático (Tept).

La intervención se realizó entre los meses de julio y diciembre en Medellín y Bogotá, en 32 sesiones de una hora durante dos veces a la semana, para 250 participantes del proceso de reintegración, quienes además recibieron cartillas y CD's para continuar la práctica del yoga y la meditación en casa.

La investigación manejó un grupo de 102 sujetos en dos grupos, uno experimental (48) y otro de control (47), hubo una deserción del 10,7% que equivale a 6 personas. El segundo únicamente recibió la atención psicosocial por parte de ACR, mientras el grupo experimental manejó la intervención psicosocial de la ACR más el protocolo de Yoga Satyananda durante 12 semanas. Al comparar los sujetos de los dos grupos se encontró una diferencia del 30,3%, que permitió apreciar claramente la mejoría en el grupo que recibió Yoga Satyananda.

La Fundación Bolívar Davivienda aportó el 14,5% de los recursos del proyecto.



# MEMORANDO DE VERIFICACIÓN

## Informe de revisión independiente

Revisión independiente del Informe de Sostenibilidad 2012 de Sociedades Bolívar S.A.

## Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del informe anual de sostenibilidad del 2012 a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3), así como el suplemento de Servicios Financieros. Por lo anterior, en nuestra revisión no se verificaron datos de ejercicios anteriores que se hayan incluido para efectos comparativos.

## Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la norma ISAE 3000 - *International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accounts (IFAC)*.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a las diversas empresas que hacen parte de Sociedades Bolívar que y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe de sostenibilidad 2012.
- Análisis de la adaptación de los contenidos e indicadores del informe de sostenibilidad a los recomendados en la guía G3 de GRI.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión con base en la selección de una muestra de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluidos en el Informe de sostenibilidad 2012 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de las diferentes empresas que hacen parte de Sociedades Bolívar.

## Conclusiones

Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de sostenibilidad 2012 contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3) y el suplemento de Servicios Financieros.



De acuerdo con nuestra revisión de indicadores y contenidos consideramos que el reporte cumple con los requisitos del nivel de calificación B+ según los estándares GRI.

## Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la dirección de Sociedades Bolívar nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora para consolidar los procesos, programas y sistemas relacionados con la gestión de la sostenibilidad. Las recomendaciones más relevantes se refieren:

- Sociedades Bolívar debe evaluar la pertinencia de migrar a la nueva metodología GRI G4, para elaborar informes de sostenibilidad, que estará disponible a partir de mayo de 2013. Esto permitirá ponerse a la vanguardia en la comunicación de su gestión responsable y sostenible en Colombia.

## Responsabilidades de la Dirección de Sociedades Bolívar y de Deloitte

- La preparación del Informe de Sostenibilidad 2012, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de Sociedades Bolívar, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este Informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Sociedades Bolívar de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la Dirección de Sociedades Bolívar.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe de sostenibilidad 2012.

## Deloitte & Touche Ltda.

Jorge Enrique Múnica D.  
Socio

Bogotá, marzo 2013

