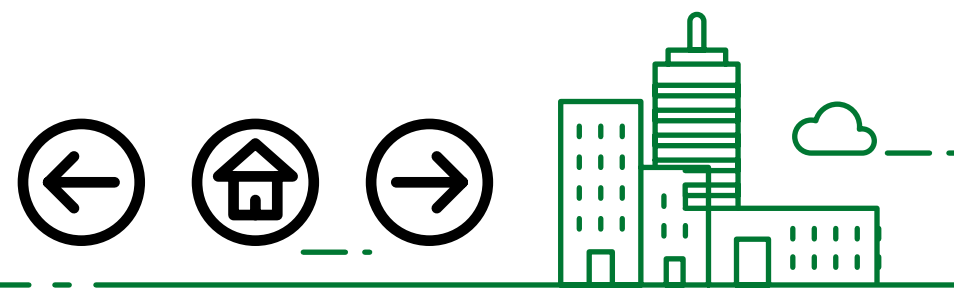




INFORME de Sostenibilidad 2016

CONSTRUCTORA
BOLÍVAR





ÍNDICE

POR CAPÍTULO

**SOSTENIBILIDAD
ECONÓMICA**

**NUESTRA
ORGANIZACIÓN**

**SOSTENIBILIDAD
AMBIENTAL**

**MENSAJE A NUESTROS
GRUPOS DE INTERÉS**

**SOSTENIBILIDAD
SOCIAL**

**ACERCA DE
ESTE INFORME**

TABLA GRI
(GLOBAL REPORTING INICIATIVE)





ÍNDICE

POR CAPÍTULO

I. ACERCA DE ESTE INFORME

i. Metodología del informe

II. MENSAJE A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

i. Mensaje del Presidente

ii. Retos del 2017

III. NUESTRA ORGANIZACIÓN

i. Perfil de la organización

A. Principales Logros

- a. Negocio inmobiliario
- b. Negocio turismo

B. Premios y reconocimientos

- a. Negocio inmobiliario
- b. Negocio turismo

C. Presencia Nacional

- a. Operación sector inmobiliario
- b. Operación sector turismo – Venta de tiempo compartido

D. Presencia Internacional

- a. Operación sector inmobiliario

- b. Operación sector turismo – Venta de tiempo compartido

E. Gobierno corporativo

- a. Junta directiva
- b. Comités
- c. Plano organizacional – Primer nivel

F. Ética y transparencia

- a. Comunicación de marketing responsable
- b. Manejo de base de datos de clientes y proveedores

G. Gestión de la compañía

- a. Acerca del riesgo
- b. “Cumplimiento de la ley”
- c. Uso de productos y servicios de la organización
- d. Prácticas anticorrupción

ii. Estrategia corporativa

A. Modelo corporativo

B. Materialidad y grupos de interés

- a. Análisis de materialidad
- b. Asuntos materiales
- c. Grupos de interés
- d. Mecanismos para conocer inquietudes de nuestros grupos de interés



ÍNDICE POR CAPÍTULO

IV. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA

A. Apoyo al desarrollo de la industria local

- a. Proveedores
- b. Garantizar el cumplimiento de prestaciones de ley para los proveedores

B. Crecimiento económico de la organización

- a. Generación y distribución de riquezas de la organización
- b. Valor económico generado y distribuido

C. Satisfacción del cliente

- a. Entregas
- b. Garantías y posventas
- c. Calidad

V. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

A. Gestión del consumo

- a. Consumo de energía
- b. Consumo de agua

B. Gestión de residuos

- a. Residuos reciclables aprovechaes
- b. Residuos peligrosos

C. Alianzas estratégicas ambientales

- a. CAR
- b. Corporaciones pos consumo
- c. Cortolima

D. Espacio público generado y compensaciones ambientales

- a. Espacio público
- b. Compensaciones ambientales

VI. SOSTENIBILIDAD SOCIAL

A. Equipo humano

- a. Clima laboral
- b. Evolución planta personal
- c. Atracción y retención del talento humano
- d. Bienestar laboral
- e.c Formación para nuestros funcionarios
- f. Evaluación de desempeño
- g. Salud y seguridad de nuestros empleados

B. Gestión social

- a. Inversión y programas para la comunidad
- b. Gestión de comunidad entorno
- c. VIPAS

VII.TABLA GRI (GLOBAL REPORTING INICIATIVE)



CAPÍTULO 2 ACERCA DE *este informe*





I.

Acerca de **ESTE INFORME**

Este Informe de Sostenibilidad comprende cada detalle del progreso que ha tenido Constructora Bolívar S.A. en materia de sostenibilidad durante el desarrollo y ejecución de sus metas económicas, sociales y ambientales programadas para el año 2016.

i. Metodología del informe

Para realizar este Informe de Sostenibilidad se trabajó con la metodología del Global Reporting Initiative (GRI). Además de implementar la metodología GRI en nuestro informe, también se hizo la verificación del mismo con la firma auditora Deloitte and Touche Ltda. Ésta nos ayudó a ser más transparentes y eficaces en el proceso de reporte de indicadores GRI con el fin de demostrar nuestra gestión y nuestros logros de 2016 en temas de sostenibilidad.

Este informe pretende informar a nuestros grupos de interés acerca de nuestras actividades, de acuerdo a los temas identificados como materiales, en el periodo comprendido entre 1 de enero de 2016 hasta 31 de diciembre de 2016.

Los asuntos estratégicos, a diferencia del año anterior, tuvieron cambios significativos que afectaron la gestión e ideología de toda la organización. De acuerdo a lo anterior, habrá un contraste considerable en cuanto a los asuntos materiales de 2015 y de 2016.



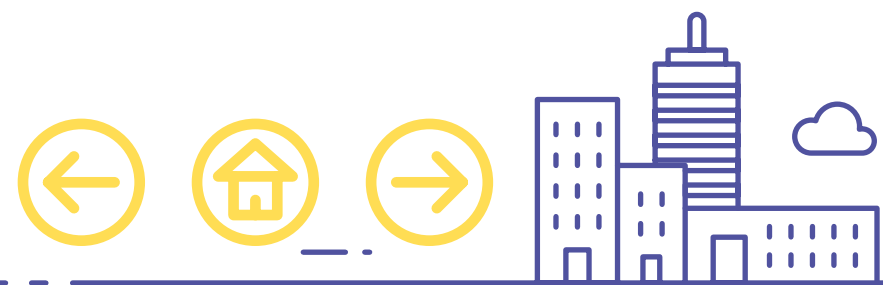
2016

CAPÍTULO

2

MENSAJE A NUESTROS *Grupos de Interés*





II. *Mensaje a nuestros* **GRUPOS DE INTERÉS**



I. MENSAJE DEL PRESIDENTE

Durante el año 2016 con el esfuerzo y participación de todos los integrantes del equipo de funcionarios de Constructora Bolívar, logramos posicionarnos como la constructora con mayor número de viviendas entregadas en Colombia durante este año.

Este logro nos reta a seguir trabajando para aportar al mejoramiento de la calidad de vida de las familias colombianas y posicionarnos como la mejor constructora del país en términos de servicio a nuestros clientes, calidad de nuestros productos y servicios, minimización de nuestro impacto al medio ambiente y aporte a la construcción de capital social en nuestras comunidades.

Los invito a conocer a través de este documento los hitos relevantes de la gestión sostenible de nuestra compañía, una empresa que tiene como última finalidad Enriquecer la Vida con Integridad porque más que viviendas construimos comunidades.

II. RETOS 2017

Este año demostramos, una vez más, que somos una organización comprometida a ser sencillos, confiables y amigables para todos nuestros grupos de interés. Desarrollamos estrategias que nos ayudaron a consolidarnos en el sector constructor de manera preponderante, a tal punto de cerrar el 2016 siendo la empresa, de construcción de vivienda, con mayores ventas registradas y con más viviendas entregadas en este periodo, en Colombia.

El 2017 es un año que exigirá mucho más por parte de nosotros como colaboradores y miembros del Grupo Bolívar. Adaptándonos a una actualidad y a un entorno rápidamente cambiante, emprenderemos nuevos retos que tendrán como enfoque principal la innovación, a nivel interno y externo de la organización; para así prestar mejores productos y servicios con el fin de mantener la optimización de costos y maximización de la excelencia operacional.

Apoyándonos siempre en nuestros asuntos estratégicos los cuales denominamos como el eje fundamental de la empresa, llevaremos a cabo alianzas importantes con organizaciones extranjeras, estas nos ayudarán a mejorar la calidad de la formación de nuestros colaboradores con la finalidad poder ofrecer a nuestros grupos de interés mayor eficacia en nuestros procesos y producto final.

La completa y correcta formación de los funcionarios vinculados a Constructora Bolívar S.A. es y será siempre la columna vertebral de nuestro negocio, por lo tanto, la continua inversión en nuestro capital humano es fundamental para el crecimiento y cumplimiento de metas de la compañía.

De esta manera, Constructora Bolívar seguirá comprometida a seguir creciendo, fortaleciendo su vínculo con sus diferentes grupos de interés y posicionándose en el sector constructor como una de las más grandes y mejores empresas de Colombia y América Latina para el año 2017.





CAPÍTULO **3**

NUESTRA *organización*





III. Nuestra ORGANIZACIÓN



I. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Constructora Bolívar S.A. hace parte del grupo empresarial multilatinio denominado Grupo Bolívar. Este está conformado por una amplia gama de empresas privadas sólidas y rentables, que se desempeñan en los diferentes sectores de la economía colombiana y algunos países de Latinoamérica.

Anexo 1. Mapa de Grupo Bolívar y organigrama empresas Grupo Bolívar.

Este grupo empresarial con más de 70 años de experiencia en los diferentes sectores en los que participa goza, a nivel nacional e internacional, del más alto reconocimiento en el mercado por su solidez y estricto apego a la ética y la transparencia en cada uno de sus negocios.

Para el Grupo Bolívar es muy importante que cada una de sus empresas comparta la misma cultura corporativa, siguiendo los mismos principios y valores. Por esta razón Constructora Bolívar S.A. es consecuente, y cree fielmente en el propósito superior del Grupo: Enriquecer la vida con integridad.



Fuente: Grupo Bolívar (www.sociedadesbolivar.co)

La trayectoria y evolución del Grupo Empresarial Bolívar nos han permitido construir una cultura organizacional que nos hace únicos. Compartimos unos principios y valores que caracterizan nuestras acciones, es así como cada logro y cada avance de la Organización se enmarca en el cumplimiento de este valioso legado.

Nuestra misión

La misión de Constructora Bolívar S.A. tiene como objetivo 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 que se caracteriza por sus destrezas en: Conocimiento de Nuestro Negocio y de Nuestros Clientes, Manejo del Riesgo Relaciones Emocionales, Investigación, Innovación, Tecnología y Sinergia Empresarial.

Nuestra visión

Constructora Bolívar S.A. tiene su visión enfocada en ser una compañía con presencia Nacional orientada al cliente, que ofrece productos de calidad y que protegen el medio ambiente; participando activamente en el mercado de vivienda y siendo líder en vivienda de interés social, dando un importante apoyo a nuestros compradores para generar comunidades sostenibles. Teniendo además presencia importante en el mercado de desarrollos turísticos, segunda vivienda, de comercio y oficinas.

**PROPÓSITO
SUPERIOR**

ENRIQUECER
LA

**VIDA CON
INTEGRIDAD**





A. Principales **LOGROS**



α. Negocio inmobiliario

Constructora Bolívar S.A. en la ciudad de Bogotá, logró entregar aproximadamente 15.000 ¹ viviendas (VIS², No VIS³, VIP⁴ y VIPA⁵) lo que se traduce en un incremento del 67% en las entregas del año respecto a 2015.

Otro logro verdaderamente significativo para Constructora Bolívar S.A. en este año, de consolidarnos como la constructora más sólida y líder en fabricación de viviendas para las familias colombianas.

En consecución con el programa de bienestar social que brinda Constructora Bolívar Bogotá S.A., a través del Premio Bolívar de Copropiedades, se premiaron 70 conjuntos residenciales durante 2016. Además, hubo un incremento del 9,64% (de 2015 a 2016) en la participación del programa. Este aumento corresponde a 19 copropiedades que se sumaron al Premio Bolívar durante el 2016, dejando un total de 197 conjuntos vinculados al programa.

Además de conseguir la vinculación total de 197 copropiedades, se otorgaron entre el mes de marzo y abril 50.000.000 millones de pesos en premios mejorando la calidad de vida de la comunidad, y beneficiando a un gran número de familias de manera indirecta.

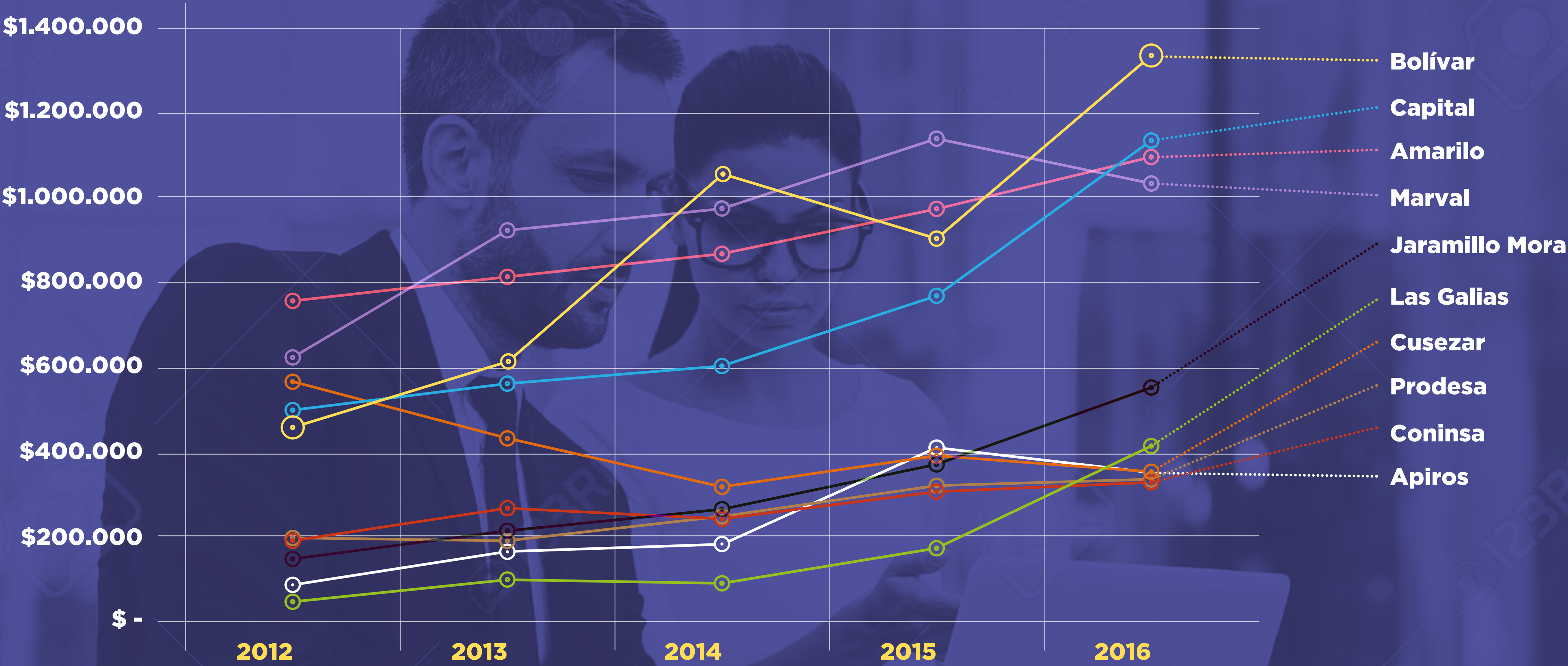
1. Durante el 2016 se entregaron 13.573 viviendas en Constructora Bolívar Bogotá S.A. y 1.624 viviendas en Constructora Bolívar Cali S.A.
2. VIS: Vivienda de Interés Social.
3. No VIS: No Vivienda de Interés Social.
4. VIP: Vivienda de Interés Prioritario.
5. VIPA: Vivienda de Interés Prioritario para Ahorradores.



Ver gráfico



VARIACIÓN COMPETIDORES - NACIONAL





Por otro lado, a través de la red social Facebook se consolidaron las comunicaciones formales del Premio Bolívar. En el 2016, logramos que personas de los diferentes conjuntos adheridos al programa interactuaran, opinaran y conocieran más acerca del Premio Bolívar de Copropiedades y sus diferentes actividades por medio de esta red social incrementando el número de amigos en un 237% de un año a otro.

Por parte de Constructora Bolívar Cali S.A., se llevó a cabo el proyecto residencial Parques de Bolívar ubicado en la ciudad de Armenia. Este constó de 1.240 unidades de vivienda entregadas a familias con ingresos inferiores a dos salarios mínimos, y cuyo ahorro programado no fuera inferior a \$3.000.000 de pesos. El proyecto estuvo vinculado al programa de vivienda subsidiada del Gobierno Nacional.

Como resultado se entregaron 1.233 unidades de vivienda, que significaron en términos de subsidios más de \$18.000.000 de pesos que el Gobierno Nacional le otorgó a estas familias.

b. Negocio turismo

Consideramos que uno de los logros más significativos alcanzados durante este año fue mantener nuestra buena reputación con nuestros huéspedes, clientes y demás grupos de interés. La calidad de nuestro servicio ha sido reconocida por nuestros usuarios a través del tiempo, lo cual resulta un logro alcanzado para nuestro negocio turístico.

Mantener vinculados a nuestros clientes emocionalmente con nosotros ha sido nuestra prioridad. Nos preocupamos años tras año en crear y mantener vínculos positivos con nuestros clientes a través de su estadía y diferentes servicios que prestamos al interior del Hotel.

Es así como la marca Zuana desde la venta de tiempo compartido y directamente en la sede del hotel, en Santa Marta, ha crecido en el sector turismo. Nuestro servicio ha sido reconocido y calificado por diferentes empresas especializadas en esta clase de negocio, lo que ha resultado en crecientes oportunidades de mejora que se han visto reflejadas en las calificaciones que nos han dado nuestros clientes y otros grupos de interés impactados por nuestra operación hotelera.





B. Premios y **RECONOCIMIENTOS**

a. Negocio inmobiliario - Innovación

En Constructora Bolívar S.A. vivimos para construir sueños. Por esta razón, la innovación ha jugado un papel fundamental en el desarrollo de nuestros proyectos durante el 2016; el cumplir con las necesidades básicas de nuestros clientes no ha sido suficiente para nosotros, siempre queremos ir un poco más allá hasta encontrar el punto en el que podemos hacer la diferencia, un hogar integral para todos los miembros de la familia.

En la séptima versión del Premio Innovación Familia Bolívar, se reconoció el esfuerzo y dedicación que Constructora Bolívar Bogotá S.A. ha puesto en cada uno de sus proyectos. En este año se postularon más de 150 logros innovadores pertenecientes a las diferentes empresas que conforman el Grupo Bolívar; el proyecto de "Vivienda 2x1", que busca hacer uso de la vivienda de manera más eficiente, resultó ganador dentro del universo de innovaciones que se presentaron al premio. Este reconocimiento se ha convertido, año tras año, en un estímulo importante para todos nuestros funcionarios, abriendo paso al deseo de querer hacer las cosas diferentes para generar grandes cambios en nuestras organizaciones y en la sociedad.

El proyecto de "Vivienda 2x1", que busca hacer uso de la vivienda de manera más eficiente, resultó ganador dentro del universo de innovaciones que se presentaron al premio.

b. Negocio turismo

Por su parte CB Hoteles y Resort S.A.⁶ ha sido una empresa comprometida a alcanzar los más altos estándares de calidad en la prestación de servicios turísticos. Por esto ha sido reconocida por sus clientes en diferentes portales comerciales (TripAdvisor), donde se ha podido evidenciar el compromiso a brindar un servicio modelo que se mantiene en el tiempo y mejora al pasar el mismo.

El Hotel Zuana Beach Resort S.A. mantuvo su buena reputación durante el año 2016, siendo reconocido nuevamente por TripAdvisor con el Certificado de Excelencia figurando como el mejor Hotel Familiar en Colombia, de acuerdo a la puntuación y comentarios de huéspedes y visitantes.

Así mismo Travelers Choice Award 2016, calificó al Hotel Zuana Beach Resort en primer lugar por segundo año consecutivo después de que, en años anteriores, había estado en la cuarta posición mostrando, una vez más, el sólido compromiso que mantiene con sus clientes.

6. CB Hoteles y Resort S.A. es la empresa que controla la operación del Hotel Zuana Beach Resort S.A. en la ciudad de Santa Marta. Esta es diferente a la venta de tiempo compartido (división turismo de Constructora Bolívar Bogotá S.A.) que realiza la marca Zuana en la ciudad de Bogotá. Diferencia importante de resaltar al referirnos al negocio turismo y la división turismo a lo largo del informe.





C.

Presencia NACIONAL

a. Operación sector inmobiliario

La operación de Constructora Bolívar S.A. se ve reflejada en diferentes ciudades a lo largo del territorio nacional, con una fuerte presencia en Bogotá D.C. y Cundinamarca, seguido por la ciudad de Cali donde la participación también se puede ver como significativa.

 [Ver gráfico 4](#)

Las ventas durante el año 2016, en comparación con el 2015, tuvieron un crecimiento que se contempla como significativo para la organización en temas comerciales; así como también se puede ver un crecimiento en el número de unidades vendidas puesto que no habíamos superado la barrera de las 7.000 unidades, duplicándose así la cantidad en el 2016, lo que se traduce en un logro importante para la organización y su influencia en el sector constructor.

- Presencia comercial división inmobiliaria

Constructora Bolívar S.A. cuenta con oficinas (41) comerciales a nivel nacional, las cuales están ubicadas estratégicamente en aquellas ciudades donde nuestra operación se encuentra presente y/o aquellas ciudades aledañas que inciden en donde nuestros proyectos están presentes.

 [Ver gráfico 5](#)

En la ciudad de Bogotá Constructora Bolívar S.A. cuenta con la mayor participación comercial. Esto se debe a que nuestra operación, como mencionamos anteriormente, se encuentra concentrada en la capital del país y es donde ubicamos la mayor parte de nuestros proyectos.

Gráfico 4

Operación Inmobiliaria 2016											
	Atlántico	Bogotá	Cundinamarca	Magdalena	Tolima	Cali	Jamundí	Palmira	Candelaria	Armenia	Total
Municipios en los que tenemos presencia (+ oficinas)	4	15	9	2	2	5	2	1	1	1	42
Ventas Netas (en unidades)	1,311	7,557	2,302	901	262	909	1,041	112	736	415	15,546

Fuente: Departamento Comercial Constructora Bolívar S.A.

Gráfico 5

BOGOTÁ D.C.	18	TOLIMA	VALLE DEL CAUCA
		- Ibagué	2
		- Cali	5
		- Jamundí	2
		- Candelaria	1
CUNDINAMARCA		CESAR	
- Soacha	3	- Valledupar	1
- Funza	2	MAGDALENA	
- Mosquera	1	- Santa Marta	2
- Madrid	1	QUINDÍO	
		- Armenia	1
		ATLÁNTICO	
		- Barranquilla	1
		- Soledad	1

Fuente: Departamento Comercial Constructora Bolívar S.A.



Gráfico 6

OPERACIÓN TURISMO 2016 - Venta de tiempo compartido					
	Bogotá	Santa Marta	Medellín	Bucaramanga	TOTAL
Municipios en los que tenemos presencia	1	1	1	1	5
Ventas Netas (en unidades)	264	217	6	1	488

Fuente: Departamento Comercial Constructora Bolívar S.A.

Gráfico 7

DEPARTAMENTOS	PUNTOS DE ATENCIÓN COMERCIAL
BOGOTÁ D.C.	1
MAGDALENA	
- Santa Marta	1

Fuente: Departamento Comercial Constructora Bolívar S.A.

**b. Operación división turismo -
Venta de tiempo compartido**

La operación del Zuana en tiempo compartido, al igual que la inmobiliaria, se divide en dos sedes importantes. Una de ellas se encuentra en Bogotá, donde se maneja todo lo relacionado a temas administrativos y comerciales (venta de tiempo compartido); en Santa Marta, encontramos la planta operativa que tiene que ver directamente con el servicio de CB Hoteles y Resort S.A. en cuanto al Hotel Zuana Beach

◀ Ver gráfico 6

Resort.

Así mismo, la marca Zuana cuenta con una participación del 98% en las ciudades de Bogotá y Santa Marta, donde se concentra la mayor fuerza comercial destinada para la venta de tiempo compartido de la compañía.

Durante este año se buscó una estrategia para fortalecer la presencia de Zuana – Tiempo Compartido en Bogotá y Santa Marta, con el objetivo de incrementar las ventas. Es por esta razón que la presencia de la marca en otras ciudades (Medellín y Santa Marta) es mucho más baja en comparación a las principales.

- Presencia comercial división turismo

Como parte de la estrategia comercial, Zuana cuenta con puntos de atención comercial en la ciudad de Bogotá y en la ciudad de Santa Marta. Estas ciudades han sido los pilares y puntos estratégicos para la comercialización de la marca Zuana durante los últimos años.

◀ Ver gráfico 7



Presencia **INTERNACIONAL**

Constructora Bolívar S.A. no cuenta actualmente con operación en otro país diferente a Colombia, sin embargo las ventas de la división inmobiliaria han sido impactadas por aquellos clientes que compran en el territorio nacional pero viven en el exterior.

 [Ver gráfico 8](#)

La mayor participación se encuentra concentrada en los Estados Unidos, país en el cual vendimos 120 unidades de vivienda durante el 2016; España es el segundo país con mayor concentración de inversión extranjera destinada a unidades de vivienda construidas por Constructora Bolívar S.A. Es así entonces como nuestra organización se encuentra representada a nivel internacional, a través de todos aquellos inversionistas que aun viviendo fuera de Colombia tienen sus propiedades en el país.

Gráfico 8

ZONA	PAÍS	VENTAS NETAS (Unidades de Vivienda)
NORTE AMÉRICA	USA	120
	CANADA	6
EUROPA	ESPAÑA	33
	ITALIA	3
	FRANCIA	4
	HOLANDA	2
	RUSIA	1
	NORUEGA	1
	ALEMANIA	1
SUR AMÉRICA	ARGENTINA	2
	CHILE	6
	PERU	1
	VENEZUELA	1
	ECUADOR	1
REINO UNIDO	INGLATERRA	2
	UK	1
	IRLANDA	1
ASIA	DUBAI	2
	CHINA	1
OCEANÍA	AUSTRALIA	2
CENTRO AMÉRICA	EL SALVADOR	1
	PUERTO RICO	1
	PANAMÁ	1
	MEXICO	3
AFRICA	ANGOLA	1
TOTAL		198





E.

Gobierno CORPORATIVO



El Gobierno corporativo de Constructora Bolívar S.A. se encuentra integrado por principios, normas y políticas que determinan el transparente e integral comportamiento de nuestros funcionarios. Este comportamiento promueve un conjunto de buenas prácticas, trayendo como consecuencia que nuestros grupos de interés tengan juicios de valor positivos que nos ayuden a crecer y mejorar continuamente, para así seguir brindando servicios y productos de calidad preservando siempre nuestra ética empresarial.

CONSTRUCTORA BOLÍVAR BOGOTÁ S.A.	MIEMBROS JUNTA DIRECTIVA	REPRESENTANTE LEGAL
	PRINCIPAL	PRINCIPAL
	Miguel Cortés Kotal	Carlos Guillermo Arango Uribe
	Roberto Holguín Fety	SUPLENTES GENERALES
	Javier Suárez Esparragoza	Ana Cristina Pardo Ochoa
		Carlos Alfonso Sierra Galindo
		Juan Luis Londoño Osorio
CB BOLÍVAR INMOBILIARIA S.A.	SUPLENTE	SUPLENTES ESPECIALES
	Mauricio Afanador Garcés	Ximena Isabel Rovira Iguarán
	Ximena Isabel Rovira Iguarán	Natalia Prasca Vengoechea
	Luz Mila Torres de Mendoza	Beatriz García Anaya
		Patricia Aguirre Santa
CB BOLÍVAR INMOBILIARIA S.A.	MIEMBROS JUNTA DIRECTIVA	REPRESENTANTE LEGAL
	PRINCIPAL	PRINCIPAL
	Juan Luis Londoño Osorio	Ana Cristina Pardo Ochoa
	Ximena Isabel Rovira Iguarán	SUPLENTE DEL GERENTE





Informe de Sostenibilidad 2016



CB BOLIVAR INMOBILIARIA S.A.

MIEMBROS JUNTA DIRECTIVA PRINCIPAL

Juan Luis Londoño Osorio
Ximena Isabel Rovira Iguarán
Hernando Alberto Muñoz Rojas

SUPLENTE

Mauricio Afanador Garcés
Jorge Arturo Sánchez Cifuentes
Edgar Augusto García Ospina

REPRESENTANTE LEGAL PRINCIPAL

Ana Cristina Pardo Ochoa

SUPLENTE DEL GERENTE

Carlos Guillermo Arango Uribe
Carlos Alfonso Sierra Galindo

SUPLENTE ESPECIAL

Ricardo Quevedo Vieco

CONSTRUCTORA BOLIVAR CALI S.A

MIEMBROS JUNTA DIRECTIVA PRINCIPAL

Mauricio Afanador Garcés
Faustino Silva Bastidas
Ana Cristina Pardo Ochoa

SUPLENTE

Juan Manuel Rubio Junguito
Carlos Alfonso Sierra Galindo
Ximena Rovira Iguarán

REPRESENTANTE LEGAL PRINCIPAL

Mauricio Afanador Garcés

SUPLENTE DEL GERENTE

María Mercedes Llanos González
Ana Cristina Pardo Ochoa

REPRESENTANTE LEGAL JUDICIAL

Luz Jenney Vásquez Cortes
Eliana Hernández Arango (Suplente)

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A.

MIEMBROS JUNTA DIRECTIVA PRINCIPAL

Carlos Alfonso Sierra Galindo
Juan Luis Londoño Osorio
Ana Cristina Pardo Ochoa

SUPLENTE

Hernando Alberto Muñoz Rojas
Fernando Iregui Zuleta
Juan Manuel Rubio Junguito

REPRESENTANTE LEGAL PRINCIPAL

Mario Enrique Pinilla Cortes

SUPLENTES

Silvia Victoria Escobar Hoyos
Carlos Alfonso Sierra Galindo

CORPORACION ZUANA CLUB

MIEMBROS JUNTA DIRECTIVA PRINCIPAL

Manuel Ignacio Flórez Urbina
Carlos Guillermo Arango Uribe
Ximena Rovira Iguarán
Francisco Gómez Sañudo
Juan Pablo Castillo Genard

SUPLENTE

Jorge Enrique Palomares Merisalde
Hernando Alberto Muñoz Rojas
Beatriz Helena García Anaya
Andrés Mauricio Ramírez
Gabriel Sánchez de Guzmán

REPRESENTANTE LEGAL PRINCIPAL

Manuel Ignacio Flórez Urbina

SUPLENTES

Carlos Guillermo Arango Uribe





a. Junta directiva

Nuestro Gobierno Corporativo hace parte de la convicción, este se sitúa más allá del cumplimiento de normas. Hace parte de nuestra cultura organizacional y guía el actuar de cada una de las empresas integradoras del Grupo. Siempre buscamos la coherencia entre nuestro actuar y las buenas prácticas.



Constructora Bolívar S.A. ha señalado los lineamientos que frente al Gobierno Corporativo, como parte de la matriz del conjunto de Compañías integrantes del Grupo Bolívar, los cuales han sido desarrollados de acuerdo a las particularidades, del sector en el que desarrolla sus actividades y las necesidades que se han identificado a lo largo del tiempo.

b. Comités

Durante el 2016, desarrollamos comités estratégicos que aportaron a la consecución de los objetivos de la compañía. Liderados por el Comité de Gerencia se establecieron diferentes comités funcionales, estos quedaron como encargados de ejecutar los lineamientos establecidos desde el equipo directivo en el Comité de Gerencia.

DOCUMENTOS QUE INTEGRAN EL SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

Gráfico 10

Constitución Política de Colombia



Código de Ética del Grupo.



Código de Gobierno Corporativo



Reglamento de Junta Directiva



Reglamentos de los Comités de Apoyo a la Junta Directiva



Normas Legales Vigentes



Lineamientos de Control Interno para el Grupo Empresarial Bolívar



Reglamento de Asamblea de Accionistas



Manual de Conflictos de Interés y Uso de Información Privilegiada



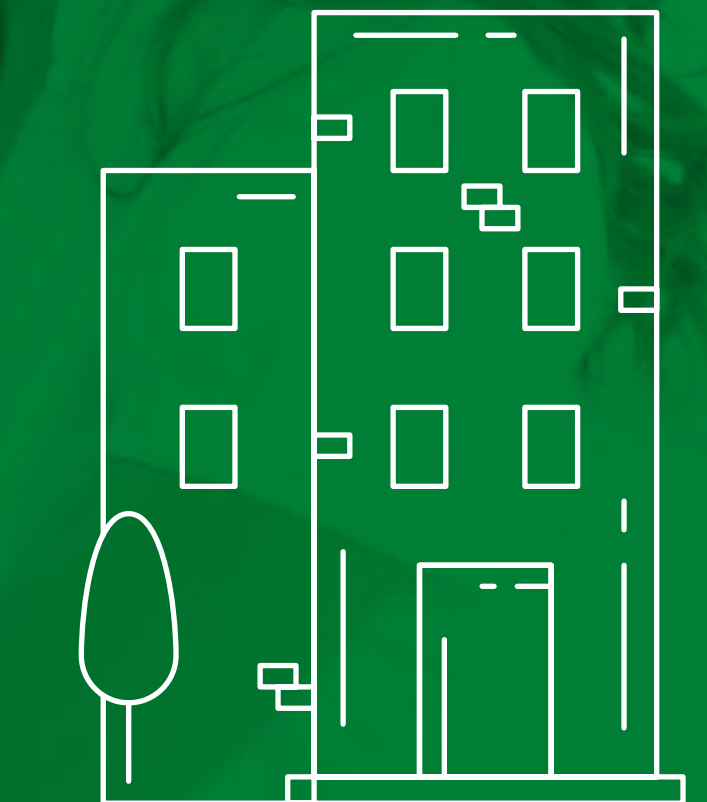
Documentos y Manuales Complementarios

Fuente: Grupo Bolívar (www.sociedadesbolivar.co)





c. Plano organizacional - Primer nivel





F. *Ética y* **TRANSPARENCIA**

Nuestro código de ética representa un elemento fundamental en la organización. Dada la coyuntura que se vive a nivel mundial, en términos económicos, sociales y culturales, Constructora Bolívar S.A. está comprometida a seguir los lineamientos que permiten cimentar la confianza por parte de sus grupos de interés para así poder demostrar que nos mantenemos transparentes ante todas nuestras operaciones y nuestros procesos.

En Constructora Bolívar S.A. promovemos el propósito superior que rige al Grupo, Enriquecer la vida con integridad. Teniendo presente este propósito, podemos asegurar la transparencia e integridad en nuestras diferentes etapas del proceso por el que pasan nuestros clientes; así es como hemos logrado generar elementos que nos han hecho más competitivos en el mercado durante este año.

Constantemente enseñamos a nuestros funcionarios para que tengan y mantengan, comportamientos que vayan de la mano con los principios y valores del Grupo Bolívar. Contamos con normas institucionales que invitan a los colaboradores a desarrollar una conducta enfocada en las buenas prácticas; de esta manera estructuramos un sistema integral de transparencia que nos acompaña en todos nuestros procesos.

a. Comunicación de marketing responsable (G4-PR7)

En Constructora Bolívar S.A. establecemos un fuerte compromiso con nuestros clientes y demás grupos de interés. Nos enfocamos en hacer una gestión de la información donde podamos mantener informa-



dos a nuestros clientes de una forma clara, veraz y confiable; esto en términos comerciales y también en todo lo que se relaciona a nuestros proyectos en venta.

La estrategia de comunicación comercial desarrollada durante el año 2016, fue efectiva en todos los procesos y cada uno de los proyectos en venta del respectivo año. Por esta razón no recibimos ninguna petición, queja o reclamo en temas de "publicidad engañosa" u otros temas comerciales; esto nos muestra que la gestión de la información acerca de la oferta comercial ha sido manejada adecuadamente, y se ha mantenido a través de los años dejando como resultado satisfacción de nuestros clientes.

Por parte del Hotel Zuana Beach Resort no se reporta ninguna queja, petición o reclamo. Durante el 2016, la operación turística (Zuana: Hotel y Tiempo compartido) no contó con ningún incumplimiento de ley en términos comerciales ni

relacionados a temas de "publicidad engañosa", dejando así una notable eficiencia en la gestión de las políticas comerciales que se le ofrecen a los clientes donde se brinda, con total transparencia, cada uno de los productos turísticos con los que contamos.

b. Manejo de base de datos de clientes y proveedores (G4-PR8)

Nuestra organización ha mantenido durante el tiempo una buena y estrecha relación con nuestros clientes, proveedores y demás grupos de interés. Es por esto que se ha venido mejorando el tratamiento de la información que nos brindan día a día, de tal forma que exista plena seguridad informática y constante gestión en estos temas por parte de nuestros funcionarios, en especial el área de tecnología donde se dedican a proteger cada uno de los procesos de la organización.





En concordancia a lo mencionado anteriormente, Constructora Bolívar S.A. en cumplimiento a lo ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), conforme a la Circular Externa número 002 del 03 de noviembre de 2015 referente a la protección de datos personales, realizó la inscripción de las bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos, con la finalidad de darle el correcto manejo a la información de nuestros clientes y proveedores, garantizando la confidencialidad y determinados usos de la misma.

Durante este año 2016, Constructora Bolívar S.A. (Bogotá y Cali) no contó con ninguna reclamación relacionada al incorrecto manejo de los datos de sus clientes y/o proveedores. Esto evidencia el cumplimiento a cabalidad de las leyes establecidas en el sistema legal colombiano, asegurando a clientes y demás grupos de interés que somos una empresa comprometida y responsable con los mismos.

Con la expedición de la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, los cuales buscan que todas las compañías registren sus bases de datos ante la SIC, el departamento jurídico de la compañía adelantó en el año 2016 las siguientes actividades, en aras de lograr este cometido:

- 1 **Se pusieron en conocimiento de las Directivas** las medidas a implementar por parte de la Compañía, para dar cumplimiento a las normas.
- 2 **Se realizó un Diagnostico de la compañía por parte de una firma externa**, sobre el estado actual del cumplimiento de la normatividad; se hicieron reuniones con las áreas involucradas, visitas a las instalaciones, a la página web y los canales de información.
- 3 **Se creó un comité de protección de datos**, el cual empezó la socialización de la normatividad.
- 4 **Se llevó a cabo capacitación a la áreas más sensibles de la compañía**, a la cual asistieron 293 personas (Inmobiliario y Turismo). Se hizo especial énfasis en la importancia de proteger la información personal de los Titulares por parte de la Compañía, en particular para que implementen las medidas prioritarias de seguridad física, tales como bitácoras de registro y acceso, cajones o archivadores con cerraduras y llaves, escritorio limpio, política de no reciclaje de los documentos que contengan datos personales, etc.
- 5 **Adicional a lo anterior**, se promovió una campaña por los canales virtuales internos (IntraB).

- 6 **En la página web de la compañía**, está publicado el manual de protección de datos desde el año 2013, al cual se le hicieron algunos ajustes y se publicó el aviso de privacidad.
- 7 **Para las salas de ventas se diseñó un hablador sencillo y amigable al público**. El mismo se utiliza en las actividades que desarrollamos con la comunidad fuera de la compañía.
- 8 **Se elaboró e implementó una cartelera informativa de sistemas de video-vigilancia** en todas las oficinas y salas de venta donde se hace video-vigilancia.
- 9 **Se revisaron y ajustaron los contratos de trabajo** e incluyeron cláusulas de autorización de datos personales para los funcionarios.
- 10 **En los demás contratos**; obra y prestación de servicios, se incluyeron cláusulas de autorización de datos personales.
- 11 **Se crearon matrices para adelantar el registro** nacional de bases de datos que debe realizarse en el año 2017.
- 12 **Para reforzar las medidas de seguridad** iniciamos una documentación de los procesos de tratamiento de datos personales.

MANEJO DE
BASE DE DATOS
DE CLIENTES Y
PROVEEDORES
(G4-PR8)



Nuestra división turismo también cuenta con un tratamiento de base de datos que garantiza la seguridad de la información de todos sus clientes y proveedores, apegándose así a la ley 1581 del 2012 y al Decreto 1377 de 2013 acerca de la protección de bases de datos.

Adicionalmente se entrega un formato, el cual es firmado por los clientes, donde se declara: "Tenga en cuenta que sus datos seguirán siendo tratados exclusivamente cuando se trate de un deber legal o contractual, bajo los estándares de calidad y seguridad que nos caracterizan.

Adicional queremos comentarle que esta información también fue remitida a Interval International".

Es así como nuestras divisiones, inmobiliaria y turismo, encierran un conjunto de buenas prácticas que nos han traído como resultado el cumplimiento de las políticas de manejo de bases de datos. Mostrando que, ninguna entidad de control nos ha sancionado o multado por deficiencias en la gestión de estos temas, relacionados a la información que nos suministran nuestros clientes y/o proveedores.

G.

Gestión de la **COMPAÑÍA**

En Constructora Bolívar S.A. el departamento de gestión se encarga de la sostenibilidad del negocio a través de la identificación y estudio de lotes disponibles. Durante el año 2016, contamos con una base de datos de aproximadamente 3.500 predios localizados en diferentes Municipios del país, registrados en una plataforma virtual con la localización exacta y los datos más relevantes de cada uno.

El análisis, pre-factibilidad, compra y habilitación de los lotes para los nuevos proyectos depende directamente de esta área. En el proceso de selección de los predios se lleva a cabo un filtro inicial en el cual se eligen los predios que cuentan con una serie de características establecidas, aquellos lotes que arrojan datos favorables y cuentan con las condiciones de negocio, que la empresa considera aceptables, se presentan ante el Comité de Lotes que aprueba los negocios que se van a realizar y define los proyectos que se van a desarrollar.

Nuestras divisiones, inmobiliaria y turismo, encierran un conjunto de buenas prácticas que nos han traído como resultado el cumplimiento de las políticas de manejo de bases de datos.





Los lotes escogidos se analizan en detalle desde el punto de vista jurídico, normativo, social y ambiental si todos los análisis presentan resultados positivos, se inicia el proceso de compra. Una vez adquirido el predio se inicia el proceso de habilitación de la tierra, en el cual se identifican los permisos requeridos previos a la solicitud de una licencia de construcción como la formulación de planes parciales, licencias de urbanismo, permisos de las diferentes entidades distritales y municipales, disponibilidades y certificaciones.

El departamento de gestión resulta un componente importante en Constructora Bolívar S.A. puesto que mantiene un contacto directo con todos los demás departamentos, con el objetivo de tener una visión integral de cada proyecto y una información lo más completa posible para el inicio del mismo.

a. Acerca del riesgo

Para nuestra organización es muy importante el correcto manejo del riesgo. Durante los últimos años Constructora Bolívar S.A. y Hotel Zuana Beach Resort, han sofisticado las bases y las políticas para gestionar el riesgo; de esta manera poder generar valor en términos de sostenibilidad a la sociedad.

- Identificación de gestión de riesgos ambientales para los proyectos de construcción

En Constructora Bolívar S.A. de acuerdo a los cambios y nuevos requerimientos por parte de la Secretaría Distrital de Ambiente y las entidades financieras hemos incrementado las estrategias de control y gestión de la parte ambiental integrando al área técnica en los requerimientos y retos ambientales. Es muy importante para la constructora no generar un impacto ambiental no mitigable en las zonas donde construye. De esta forma hacemos, al inicio del proyecto, controles mensuales complementados con nuestro Plan de manejo ambiental por proyecto consolidando nuestro sistema gestión en salud, seguridad y medio ambiente.



b. “Cumplimiento de ley”

Constructora Bolívar S.A. y el Hotel Zuana Beach Resort, como parte del Grupo Bolívar, son organizaciones que se encuentran comprometidas con el cumplimiento de la ley a cabalidad. No se admiten comportamientos desleales que quebranten la ley por parte de ninguno de sus funcionarios; tampoco consiente conductas incorrectas en el relacionamiento con sus grupos de interés.

- Gestión ambiental (G4-EN29)

De acuerdo a la gestión ambiental que se realizó durante el año 2016, no se reporta ninguna multa y/o sanción monetaria o no monetaria a nombre de Constructora Bolívar S.A. (Bogotá y Cali). Conforme a lo anterior, podemos decir que nuestra organización presentó todos los informes legales de las entidades de vigilancia y control necesarios para darle cumplimiento a la ley en el ámbito ambiental para el respectivo año.

En lo que tiene que ver con la gestión ambiental de Constructora Bolívar Cali S.A. se generó una (1) sanción en 2016. Esta fue cancelada al Municipio de Palmira por \$3.482.939 de pesos correspondiente a una sanción por la presentación de los estados financieros de manera extemporánea; demostrando una vez más la correcta y transparente gestión del incumplimiento por parte de nuestra organización.

Finalmente el Hotel Zuana Beach Resort no presentó ninguna multa y/o sanción en ningún término (monetario y no monetario) durante el 2016, dándole así cumplimiento a la normatividad en cuanto a la gestión ambiental en cada uno de sus procesos.





- Gestión normativa (G4-S08)

En Constructora Bolívar S.A. estamos comprometidos a ser sencillos, confiables y amigables en cada uno de nuestros momentos de verdad con los clientes. Es por esto que la importancia de cumplir con cada uno de estos atributos del servicio, se traduce en brindar el mayor bienestar posible para nuestros clientes en condiciones de habitabilidad, dentro de los proyectos que se llevan a cabo todos los años, salvaguardando los intereses de nuestra organización.

Nuestra operación inmobiliaria se encuentra concentrada en la ciudad de Bogotá, donde la gestión normativa se ha llevado a cabo de manera transparente cumpliendo con los lineamientos de los diferentes entes de control. El constante esfuerzo a través de los años, nos ha llevado a mejorar en cuanto a aspectos relacionados con el cumplimiento de las diferentes normas que rigen el ordenamiento jurídico distrital y nacional.

La alcaldía mayor de Bogotá, a través de la Secretaría Distrital del Hábitat, ejerce la inspección, vigilancia y control de todas las construcciones y edificaciones realizadas en la ciudad. Siendo su deber asegurar el cumplimiento de las normas urbanísticas, para lo cual se estableció un procedimiento administrativo y sancionatorio regulado por los Decretos Distritales No. 419 de 2008 y 572 de 2015. Durante el año 2016 trabajamos arduamente para solucionar las quejas e inconformidades presentadas por nuestros clientes ante esta entidad.

Como resultado de este trabajo mancomunado, encontramos que durante el año 2016 se presentaron veintinueve (29) quejas ante la Subdirección de Investigaciones, Control y Vivienda de la Secretaría del Hábitat, y dieciséis (16) requerimientos ante la Subdirección de Prevención y Seguimiento, de las cuales se ordenó el cierre y archivo de diez (10) de ellas.

Así mismo, frente a las noventa y siete (97) investigaciones que se encontraban en curso de años anteriores, durante el año 2016, se logró lo siguiente:

Veintiséis (26) Autos de Abstención

Doce (12) Resoluciones de Cierre de Investigación

Dos (2) Revocatorias de Sanciones administrativas, discriminadas así:

	JARDINES DE LA COLINA	\$ 2.075.088
	CIUDAD TINTAL SM 5 SL 2	\$18.536.670

Finalmente, durante el año 2016 se evidenció una disminución del 94% en el valor cancelado por multas y sanciones con respecto al año 2015, ya que la cifra cancelada durante el 2016 fue de cuatro millones trescientos sesenta y ocho mil veintitrés pesos (\$4.368.023), discriminada como se expone a continuación:

	SABANAGRANDE RESERVADO II	\$ 3.143.410
	PARQUES DE CASTILLA IV	\$ 1.224.613

Por parte de Constructora Bolívar Cali S.A., se generó una única multa correspondiente al periodo de 2016. Esta multa fue cancelada al Municipio de Palmira por \$3.482.939 correspondiente a una sanción por la presentación de los estados financieros de manera extemporánea, el resto del valor registrado en la cuenta de multas y sanciones corresponde a la compra de unos equipos para acondicionar la oficina en la obra de Divento, es decir que quedó mal registrado por que no corresponde a ninguna multa.

Concluyendo de esta manera que hubo un cumplimiento legal en términos de la oferta comercial y especificaciones de la misma.

En lo que corresponde al Hotel Zuana Beach Resort, no se presentó ningún tipo de multa/sanción por parte de los entes reguladores de la industria de turismo. Por el contrario, el hotel Zuana Beach Resort, fue partícipe de diferentes eventos que se llevaron a cabo en el mismo, siendo reconocido por su excelente gestión en la prestación de servicios y cumplimiento de la oferta comercial durante el 2016.





c. Uso de productos y servicios de la organización (G4-PR9, G4-SO8)

- Multas significativas por incumplimiento con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización

Acerca del Incumplimiento con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización, Constructora Bolívar S.A. (Bogotá y Cali) no reporta ninguna multa significativa por este concepto en ninguna de sus sedes; demostrando así que es una compañía responsable y eficiente en cuanto a productos y servicios se trata.

El Hotel Zuana Beach Resort tuvo un excelente desempeño durante el 2016 refiriéndose al manejo de sus productos y servicios, esto se puede ver reflejado en el no reporte de multas significativas por incumplimiento de estos conceptos. Todo lo relacionado al pago de impuestos fue realizado a tiempo a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y demás entidades reguladoras distritales; el pago de la Seguridad Social y demás obligaciones laborales se llevó a cabo en cumplimiento con la ley garantizando las mejores condiciones para nuestros funcionarios.



d. Prácticas anticorrupción

- Implementación del Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SAGRLARFT

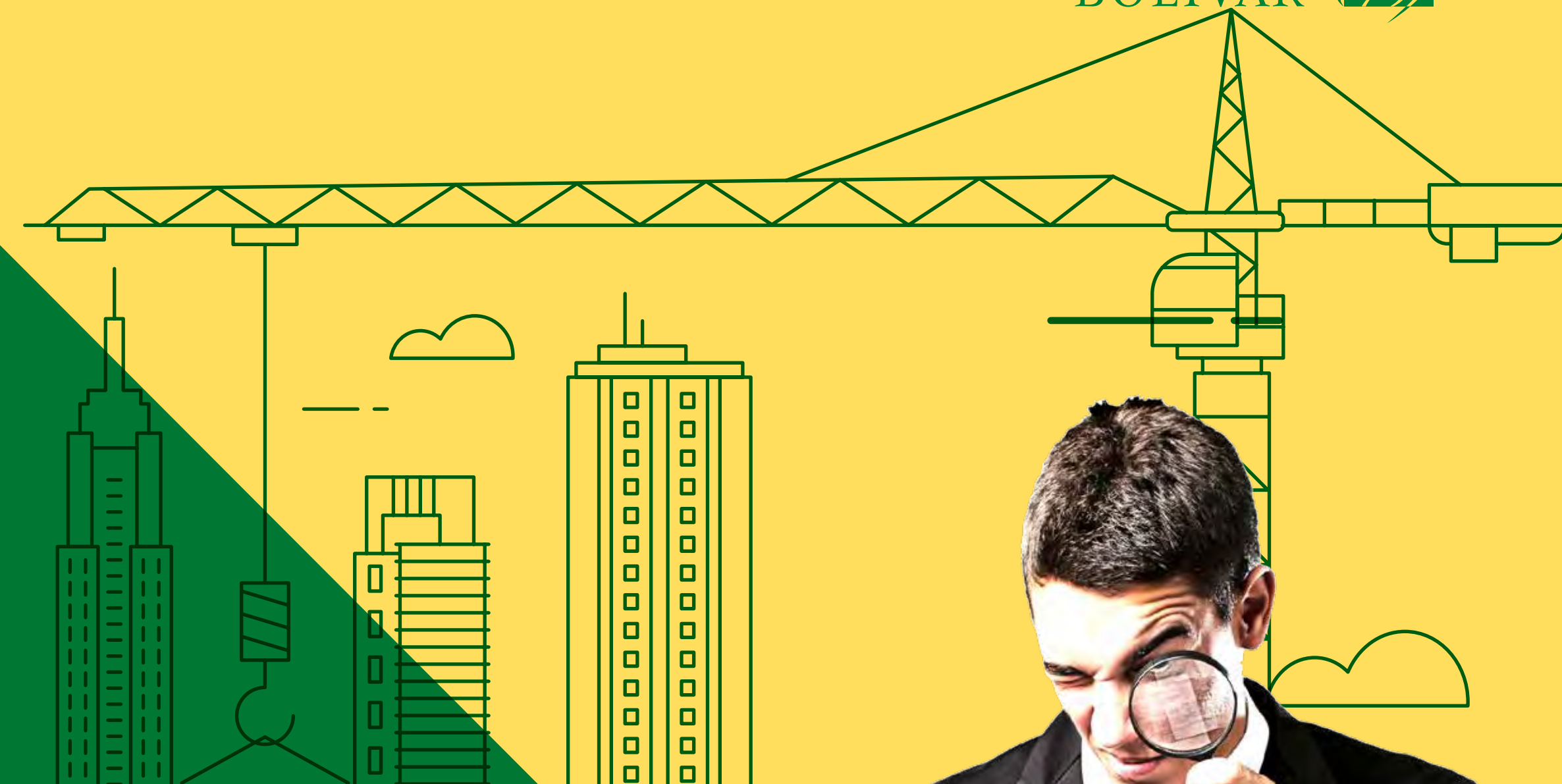
Siguiendo los lineamientos establecidos en el Capítulo X de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de Sociedades y de las nuevas circulares dictadas durante el año 2016 (100-000006 del 19 de agosto de 2016, modificada por la 100-000008 del 25 de octubre de 2016) se diseñaron las políticas y se construyó un plan de trabajo para implementarlas a fin de poder contar con un Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Como parte del plan de trabajo para implementar el sistema, la Constructora adoptó las siguientes medidas:

- Se crea un documento con las Políticas para el Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo de LA/FT, el cual la Junta Directiva estudio y aprobó.
- Se designaron los oficiales de cumplimiento, quienes se encargaran de la ejecución y seguimiento al sistema.
- El Oficial de Cumplimiento realizó el registro de la Constructora ante la UIAF, para poder realizar los reportes externos que requiere el sistema.
- Revisó las medidas que internamente existen y que pueden aportar al sistema en los procedimientos de conocimiento y debida diligencia frente a contrapartes.
- Revisó las medidas que internamente existen y que pueden aportar al sistema para la detección de operaciones inusuales y /o sospechosas, entre los que se cuenta el uso de listados que contribuyen a la prevención de LAFT.
- Revisó las medidas que internamente existen respecto de procedimientos de divulgación y capacitación que pueden

apoyar el sistema. Así mismo, los empleados de la Constructora que tienen responsabilidades en el sistema han acudido a los foros organizados por la Superintendencia de Sociedades.

- En coordinación con las distintas compañías que conforman el Grupo Bolívar S.A. y bajo las directrices impartidas por la sociedad matriz, se han adelantado sesiones de capacitación presenciales a los empleados de la Constructora sobre la norma, las políticas y los procedimientos existentes que harán parte de los controles del SAGRLAFT.
- Durante el año 2016, la compañía implementó de forma obligatoria la consulta en listas restrictivas de los proveedores, contratistas y clientes, gestando la creación de una base de datos interna de la compañía.
- Esta misma obligatoriedad de consulta se generó para la adquisición de lotes e inmuebles, con el objeto de fortalecer el sistema de autocontrol de lavado de activos u financiación del terrorismo.





ii. ESTRATEGIA CORPORATIVA

Alimentando nuestro propósito superior, Constructora Bolívar S.A. busca a través del enriquecimiento de la comunidad, de la democracia y del medio ambiente, que su estrategia corporativa incluya inversiones en diversificación e integración de diferentes factores para poder mantenerse como la empresa competitiva que es hoy en el sector constructora. Así contribuir al crecimiento y desarrollo no solamente de nuestras utilidades sino también en el bienestar de nuestro país.

A. *Modelo* **CORPORATIVO**

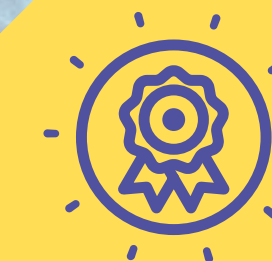
Constructora Bolívar S.A. junto a su división turismo, a través de los lineamientos del Grupo Bolívar, trabaja para hacer de sus procesos sencillos, confiables y amigables día a día, con el objetivo de enriquecer la vida con integridad. Para cumplirlo, durante el 2016, nuestra organización basó su gestión en el cumplimiento de cuatro asuntos estratégicos que constituyen la base de la sostenibilidad de la compañía.

- Calidad del producto
- Satisfacción del cliente
- Buen clima laboral
- Utilidad de los accionistas

Declaramos que al dar cumplimiento a estos cuatro temas estratégicos, logramos ser una compañía sostenible en términos económicos, ambientales y sociales donde cada área aporta, desde su foco, a este objetivo común. Manteniendo el lema que nos ha dado sentido a través de los años donde afirmamos que “Más que viviendas, construimos comunidades”.



**SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE**



**CALIDAD DEL
PRODUCTO**



**BUEN CLIMA
LABORAL**



**UTILIDAD DE LOS
ACCIONISTAS**





B. *Materialidad y grupos de* **INTERÉS**

A través del análisis integral de cada uno de los asuntos materiales relevantes para nuestra organización, se puede contemplar cómo estos nos han ayudado a evolucionar, demostrando así que nuestra gestión en materia de sostenibilidad y mejora continua, se ha mantenido a medida que han pasado los años, ayudándonos a sostener una relación positiva con nuestros diferentes grupos de interés.

Es así como hemos definido que además de los asuntos materiales establecidos desde años anteriores, integraremos aquellos que han tomado relevancia durante este último año. Partiendo de la premisa de que todos aquellos asuntos definidos como materiales le den sentido a nuestra empresa y con esto, a este informe de sostenibilidad correspondiente a la gestión desarrollada en 2016.

α. Análisis de materialidad

En Constructora Bolívar S.A. somos rigurosos en el análisis de la materialidad y cada uno de los asuntos materiales que conforman nuestra matriz; donde participan cada una de las diferentes áreas de la compañía. Es así como podemos describir nuestro proceso de la siguiente manera:

• Identificación

La identificación de los asuntos materiales de la organización se realizó mediante el análisis de la estrategia, implementando una metodología de Benchmarking (Evaluación Comparativa) basándose en los principios del Dow Jones Sustainability Index (DJSI).

Nuestra gestión en materia de sostenibilidad y mejora continua, se ha mantenido a medida que han pasado los años.

Adicionalmente, se hizo una revisión utilizando el Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to now? del Global Compact y la metodología de la guía GRI (Global Reporting Initiative) para conocer y determinar nuestros grupos de interés. Es así como se identificaron 27 asuntos materiales para la organización en la división inmobiliaria, y 17 asuntos materiales para la división turismo.

• Priorización

Para la priorización de los asuntos materiales identificados, se realizaron varios talleres con las áreas estratégicas que conforman de la organización donde, se evaluó la importancia de cada uno de los temas determinados y como estos impactan a los diferentes grupos de interés conocidos.

• Validación

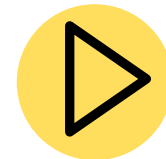
Una vez identificados y priorizados los asuntos materiales, se validó por la Alta Gerencia, que la estrategia estaba correctamente alineada a cada uno de los temas definidos en las fases anteriores de este proceso.

Durante este proceso de validación realizado por el equipo directivo de la empresa, tanto en la ciudad de Bogotá como en Cali, resultaron relevantes 22 asuntos materiales establecidos para los cuales se determinaron actividades que pudieran soportar la importancia de los mismos dentro de la compañía.





MATRIZ DE MATERIALIDAD CONSTRUCTORA BOLÍVAR S.A. 2016



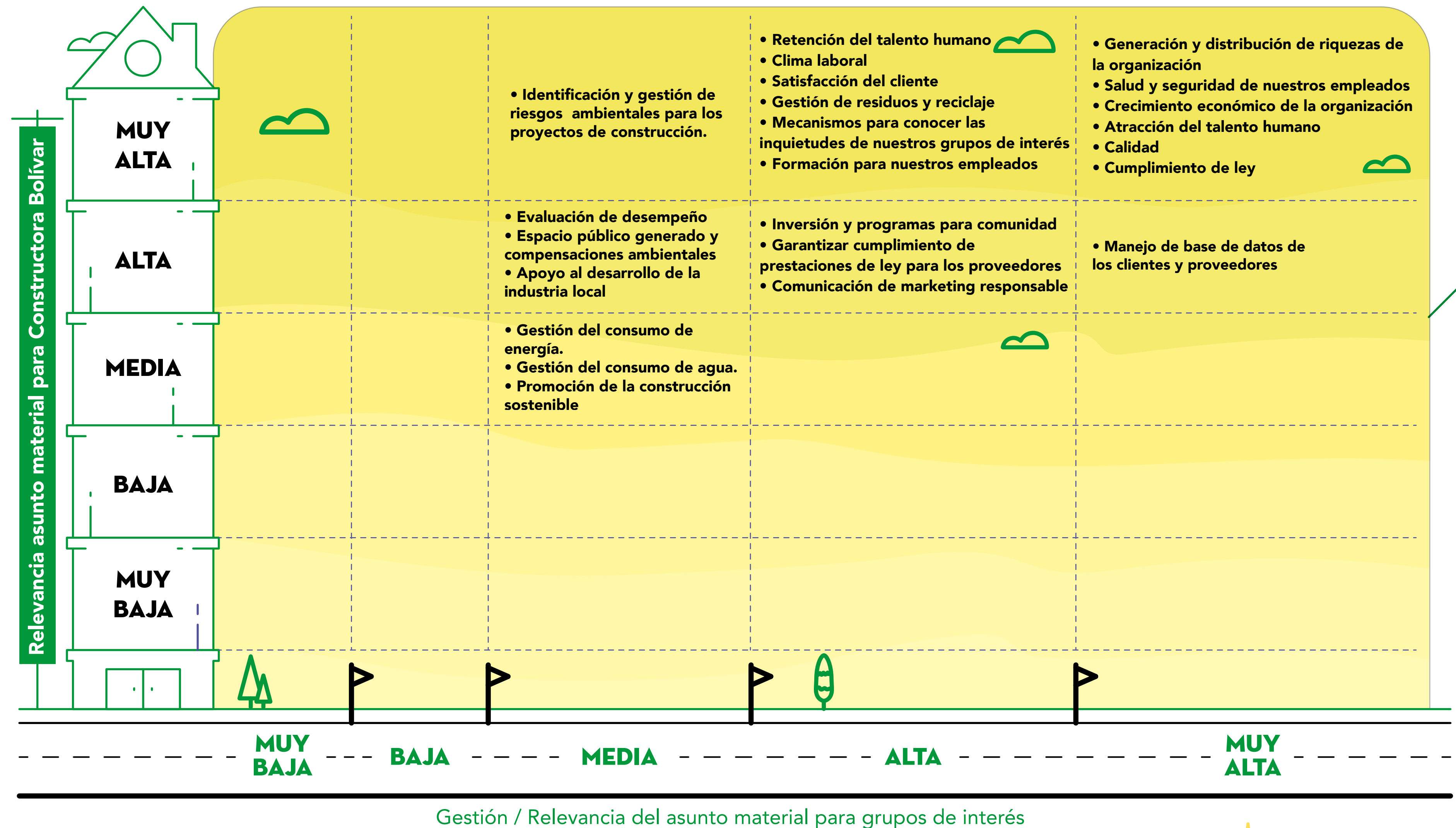
Para nuestra división turismo y la operación hotelera como tal, contamos con un total de 15 asuntos materiales relevantes definidos de los 17 que se identificaron en las primeras fases. Con esto se determinaron las actividades o iniciativas que apoyan a cada uno de estos asuntos, así retroalimentar la gestión de los mismos en el informe.

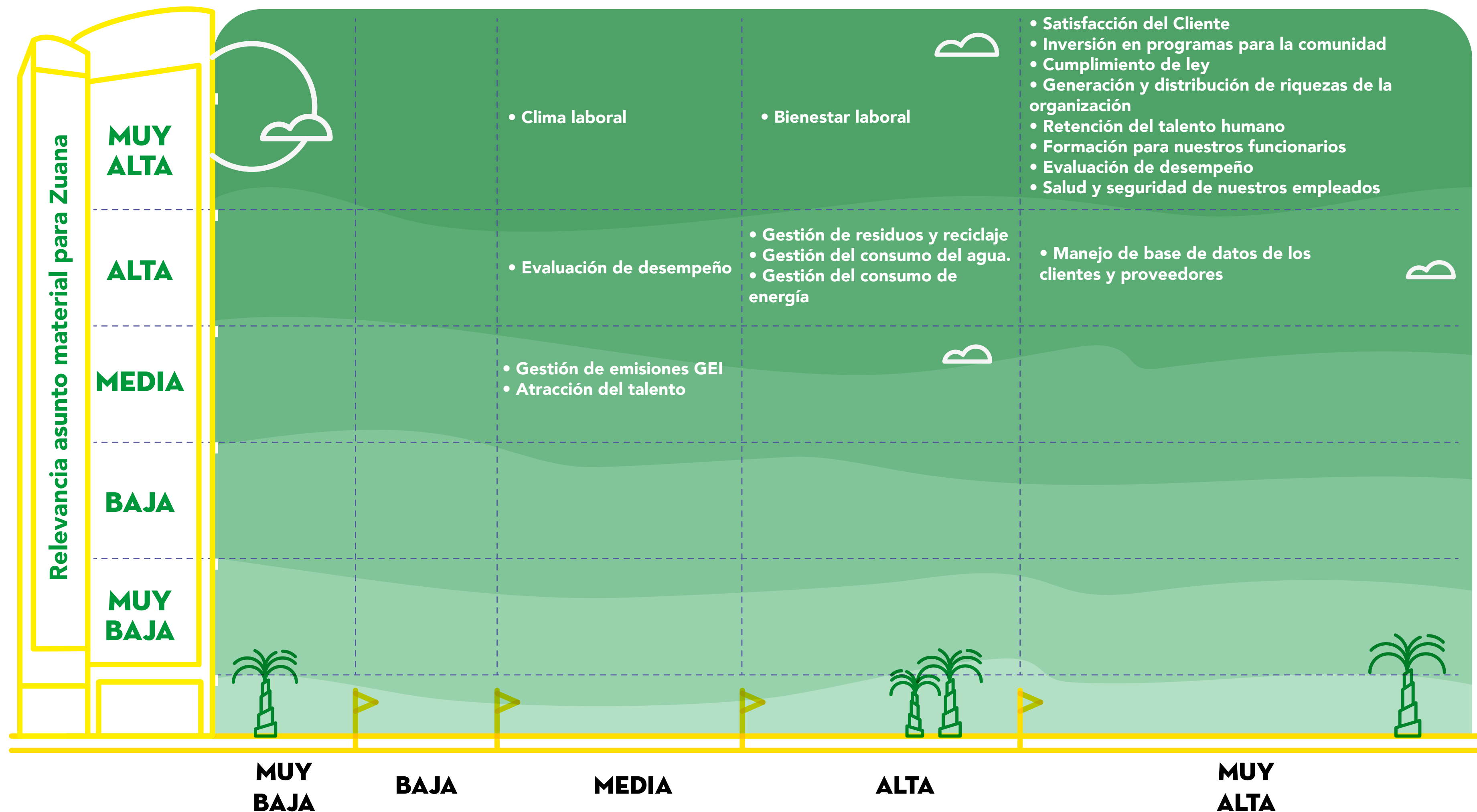
• *Revisión y aprendizaje*

La última fase del análisis de la materialidad consiste en que, una vez publicado el informe de sostenibilidad, cada área se compromete a gestionar el conocimiento con el objetivo de mejorar el análisis de los diferentes temas reconocidos y/o adicionar asuntos estratégicos de Constructora Bolívar para el siguiente año en temas sostenibles.

b. Asuntos materiales

Posterior al análisis de la materialidad y cada uno de los asuntos estratégicos definidos por las diferentes áreas de la compañía, se toman cada uno de los temas para organizarlos dentro de la matriz donde medimos relevancia en contraste con la gestión del mismo. De esta forma nuestra matriz de materialidad quedó definida de la siguiente manera:





MATRIZ DE MATERIALIDAD ZUANA 2016

Durante el año 2016 nuestra organización mantuvo los mismos asuntos materiales aunque con algunas modificaciones en cuanto a la gestión se trata. Adicionalmente añadimos un nuevo asunto material (Espacio público generado y compensaciones ambientales), el cual nos aporta significativamente en la gestión y nos ha ayudado a crear un vínculo positivo con nuestros grupos de interés.

Durante el año 2016 nuestra organización mantuvo los mismos asuntos materiales aunque con algunas modificaciones en cuanto a la gestión se trata. Adicionalmente añadimos un nuevo asunto material (Espacio público generado y compensaciones ambientales), el cual nos aporta significativamente en la gestión y nos ha ayudado a crear un vínculo positivo con nuestros grupos de interés.

Gestión / Relevancia del asunto material para grupos de interés



c. Grupos de interés

La definición de nuestros grupos de interés sigue la tendencia marcada por el Grupo Bolívar, basándose en los grupos específicos del negocio. La construcción de las relaciones con nuestros grupos de interés ha tenido gran importancia en Constructora Bolívar S.A. Éstos se han identificado teniendo en cuenta sus características, la relación que han establecido con la organización y la influencia que ejercen en las actividades del negocio o los impactos a los que están expuestos por la operación de las líneas de negocio.

La estrategia de mantener cercanos a nuestros grupos de interés nos ha generado resultados positivos en los diferentes frentes que tiene el negocio como enfoque, es decir, en temas económicos, ambientales y sociales. El desarrollo de nuestro Premio Bolívar de Copropiedades, dirigido a las comunidades que desarrollamos a través de nuestros proyectos, nos invita cada día a mantener una estrecha relación a largo plazo con propietarios, residentes, miembros de los Consejos de administración y Administradores; de esta forma abrir diferentes canales a través de los cuales nuestros grupos de interés pueden darnos a conocer sus inquietudes, opiniones, etc.

En otro frente, el de Gremios y asociaciones, Constructora Bolívar S.A. tiene un papel activo en las diferentes mesas de trabajo que se generan desde entes del sector constructivo como es Camacol, con quien trabajamos en su Programa "Comunidad Somos Todos", junto con 16 empresas del sector de la construcción, Alcaldías Locales y la Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema (ANSPE), con el que se pretende complementar las estrategias adelantadas por el Gobierno para el impulso de la política social de vivienda, con el fin de contribuir con el fortalecimiento de una buena convivencia. Al mismo tiempo, trabajamos con Camacol en el apoyo a proveedores en capacitación y formación en temas como Formalización de empresa y Salud y Seguridad Industrial.

d. Mecanismos para conocer inquietudes de los grupos de interés (G4-LA16)

Para Constructora Bolívar S.A. es indispensable tener conocimiento acerca de cuáles son las inquietudes que pueden presentar nuestros grupos de interés en cuanto a nuestro servicio y/o productos. Por esta razón nos preocupamos en ofrecer cada día más y mejores canales de atención de sugerencias y opiniones, entre otros.

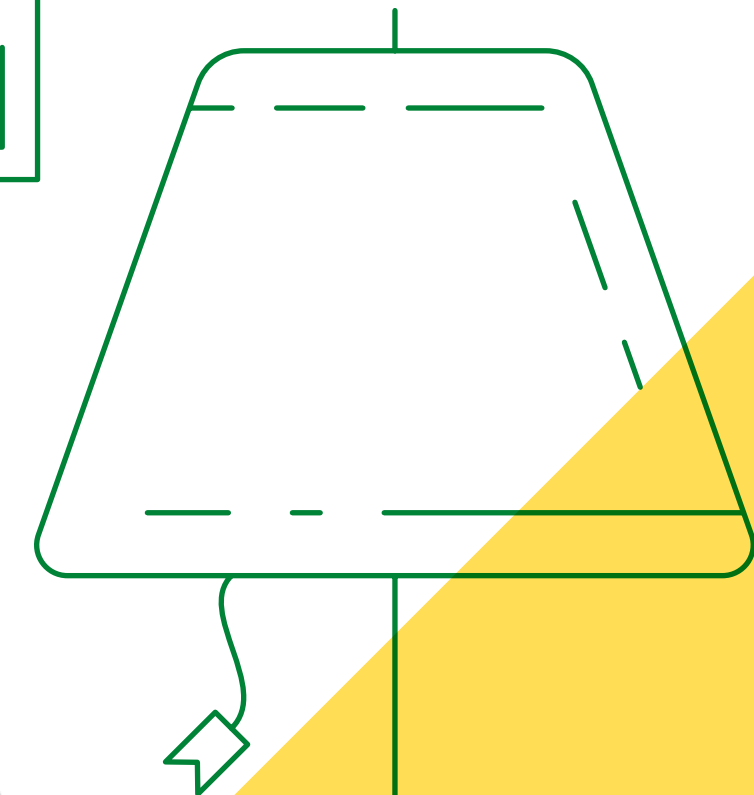
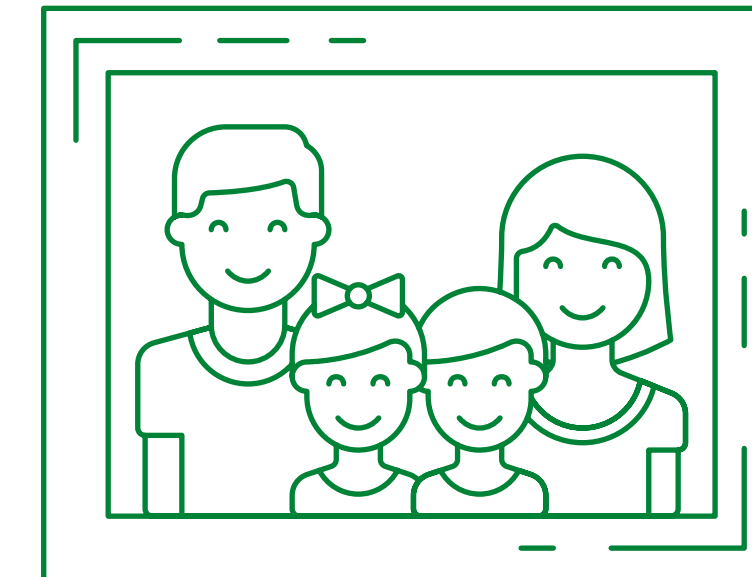
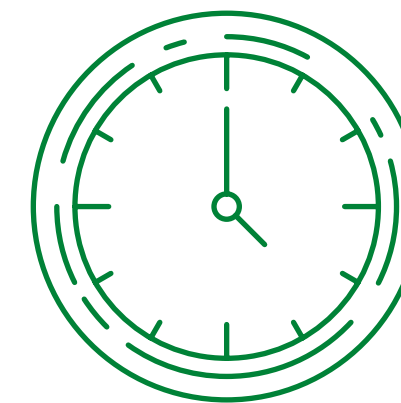
Nuestro programa de acompañamiento social, Premio Bolívar de Copropiedades, durante el 2016 estuvo presente en 16 nuevos proyectos colocando al servicio de las comunidades diferentes mecanismos de comunicación.

Se gestionaron por el equipo del premio 303 peticiones, quejas y reclamos con un promedio de respuesta de 8 días hábiles.

TOTAL DE PQR'S ATENDIDAS A 30 DE DICIEMBRE DE 2016/2015

2016	303
2015	222

Fuente: Dirección Relaciones con la Comunidad
Constructora Bolívar Bogotá S.A.





Fuente: Grupo Bolívar

Respecto al año 2015, tuvimos un aumento del 27% en cuanto a PQR's recibidas por nuestro equipo del Premio Bolívar de Copropiedades. Sin embargo el aumento se argumenta dado el número de proyectos que se atendieron este año.

Se intervinieron en total 225 conjuntos residenciales en los cuales se impactó aproximadamente un total de 150.000 copropietarios y sus familias. De este total, 28.000 personas son habitantes de vivienda gratis, 78.000 personas corresponden a residentes de VIS, y 380.000 son beneficiarios del programa de Viviendas de Interés Prioritario para Ahorradores (VIPA).

Por parte de Constructora Bolívar Cali S.A. no contamos con ninguna petición, queja y/o reclamo por parte de nuestros clientes y demás grupos de interés, en temas de satisfacción. Cumplimos con los compromisos establecidos con nuestros clientes, y por esta razón no hubo quejas sobre impactos laborales reportados, revisadas y resueltas a través de mecanismos formales de denuncia.

Durante el año 2016 Constructora Bolívar S.A. llevó a cabo diferentes mediciones para conocer el nivel de satisfacción y/o inquietudes de los diferentes grupos de interés, enfocándose en los clientes.

- Modelo de Gestión

A partir de la definición por parte del Grupo Bolívar de su Modelo de Gestión,



Informe de Sostenibilidad 2016

Constructora Bolívar S.A. denominó una estrategia interna de implementación. Esta estrategia se enfocada a acercar a todos sus colaboradores al cliente:

- Comunicación interna
- Clientes más cerca
- Capacitación en competencias adaptativas de la línea de frente



Fuente: Dirección Servicio al Cliente Constructora Bolívar Bogotá S.A.



- *Análisis de Creación de Capital Social*

Uno de los mecanismos para conocer el impacto que tenemos sobre nuestros grupos de interés, especialmente clientes y comunidades, fue el análisis realizado por el departamento de investigación de la Universidad de Los Andes.

El objetivo de este estudio fue evaluar el impacto del Premio Bolívar de Copropiedades en la formación de capital social. Para evaluar el impacto se realizaron diferentes actividades como:

- Revisión teórica-definición de capital social
- Análisis de universo de conjuntos
- Selección muestra y trabajo de campo exploratorio
- Trabajo de campo de profundización

Una vez realizado el levantamiento de información, sistematización y análisis de la misma, se encontraron cuatro frentes para la creación de capital social.

A partir de la identificación de los frentes para la creación de capital social, se inició un plan de mejoramiento y re-estructuración de nuestro programa de acompañamiento social. Buscando así con este nuevo enfoque, para llegar a todas nuestras comunidades de la forma más efectiva creando vínculos emocionales positivos y de largo plazo.

Fuente: Dirección de Relaciones con la Comunidad Constructora Bolívar Bogotá S.A.





CAPÍTULO 4

SOSTENIBILIDAD *Económica*





Constructora Bolívar S.A. es una empresa que busca constantemente ser sostenible económicamente en el mediano y largo plazo. Esto resulta esencial para contribuir al bienestar y progreso, creando lazos de confianza entre nuestros accionistas y la compañía a través de la rentabilidad del negocio.

A. *Apoyo al desarrollo de la* **INDUSTRIA LOCAL**

a. Proveedores (G4-EC9)

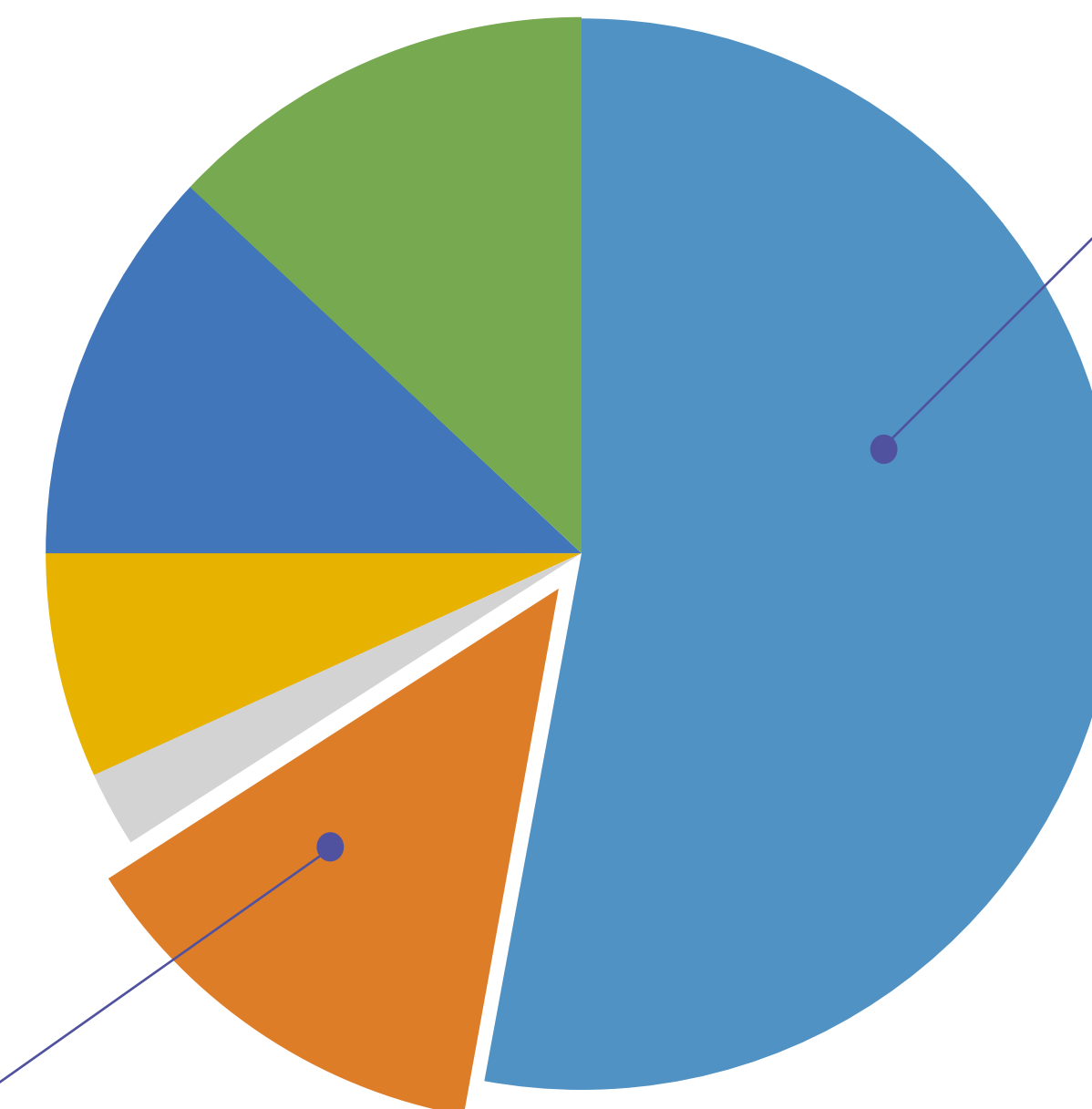
- División inmobiliaria

Nuestra organización se encuentra comprometida a incentivar e impulsar la industria a través de la contratación de proveedores locales. Creando de esta manera un fuerte impacto en la población económicamente activa de la región donde hemos desarrollado nuestros proyectos durante los últimos años.

De acuerdo al proceso y estructura de contratación para fines de obra dentro de Constructora Bolívar S.A., en su sede en Bogotá, existe un diferencial entre proveedores y contratistas; sin embargo ambos grupos reciben capacitaciones en trabajo de altura, de SGSST (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo) y diferentes temas referentes a la salud y seguridad industrial. Durante el año 2016 registramos 97 proveedores destinados a las diferentes obras a lo largo del territorio nacional, donde el 53% de los mismos correspondió a Bogotá.

PROVEEDORES 2016

Bogotá y sus alrededores



Costa

Fuente: Dirección de Investigación y Desarrollo Constructora Bolívar Bogotá S.A.





Adicionalmente, Constructora Bolívar Bogotá S.A. cuenta con proveedores administrativos los cuales se encargan de aquellos suministros que tiene relación directa con el núcleo del negocio, y otros que no tanto. En total contamos con 2.580 proveedores clasificados en este rubro, lo que corresponde al 66% de la contratación local . Es así como el 26% restante corresponde a proveedores no locales, pertenecientes a otras regiones/zonas del país.

Por otro lado, durante este año, contamos con proveedores foráneos para el desarrollo de nuestra operación inmobiliaria. Incluimos dentro de nuestro portafolio de opciones proveedores de Estados Unidos y de España; estos proveedores representan el 8% en el gran total, lo que se traduce en una cifra considerable más no significativa, o impactante, para nuestra industria local en contraste con el apoyo que se le da a la misma.

Constructora Bolívar Cali S.A., cuenta con un total de 1.251 proveedores a nivel nacional. Estos proveedores acompañan nuestra operación en el Departamento del Valle del Cauca y en la región del Eje Cafetero, donde contamos con una participación del 49% a nivel local de los mismos. De tal forma que el otro 51% restante corresponde, una parte, a proveedores de otros Departamentos y/o regiones del país, apoyando así la industria nacional puesto que en Cali el 99.52% de los proveedores son colombianos; y el porcentaje (0.48%) restante corresponde a seis proveedores en el exterior.

- División turismo

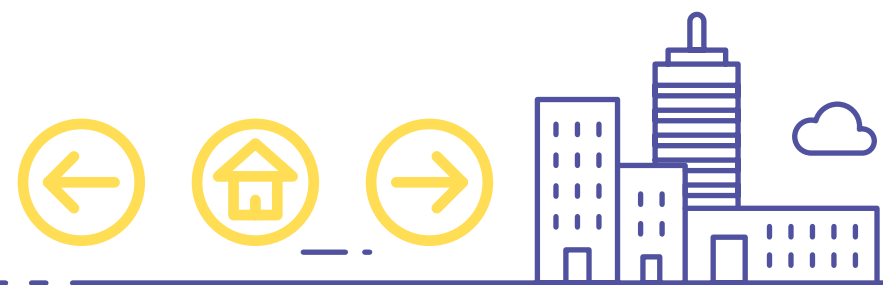
Por parte de nuestra división turismo, el Hotel Zuana Beach Resort, cuenta con proveedores nacionales que se encuentran radicados principalmente en la ciudad de Santa Marta además en Gaira, Rodadero y Ciénaga. El lugar donde se desarrolla la mayor parte de la operación se encuentra en la zona turística de Pozos Colorados Municipio de Santa Marta, Magdalena, Colombia.

Los proveedores del Hotel se encuentran divididos en aquellos a los que se compran productos y de aquellos que nos brindan algunos servicios. De la totalidad de productos comprados en el año 2016, corresponde a un 43.5% mercado nacional ubicado en las diferentes zonas que se mencionaron anteriormente.

Por otro lado, los servicios contratados a través de terceros (proveedores) para el Hotel corresponden a una participación del 70.64% ubicados en Santa Marta, Gaira, Rodadero y Ciénaga.

Participación de proveedores en la localidad: Santa Marta	
COMPRA PRODUCTOS:	\$ 3,172,367,555
SERVICIOS:	\$ 6, 215,107,140
TOTAL PARTICIPACION PROVEEDORES	\$ 9,387,474,695
El porcentaje de participación de proveedores de Santa Marta y poblaciones aledañas de influencia local en el año 2016.	
En compra de productos	43.5%
En servicios	70.64%
TOTAL PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS	58.33%





b. Garantizar el cumplimiento de prestaciones de ley para los proveedores (Propio)

Constructora Bolívar S.A. (Bogotá y Cali) bajo el margen de cumplimiento de ley, realiza todos los pagos de salud y seguridad social a sus proveedores y contratistas. Dentro de este mismo proceso, se verifican las planillas de pago de seguridad social por las administradoras de riesgos profesionales con una periodicidad mensual; es así que en la organización se mantiene el control de todas y cada una de las empresas contratadas, asegurando el cumplimiento al 100% de los pagos.

En nuestra organización tenemos contratistas de obra vinculados a través de una empresa temporal u outsourcing, quienes se encargan de mantener actualizada la información y realizar el control sobre los mismos garantizando así, al departamento de Gestión Humana de Constructora Bolívar S.A., el cumplimiento de la ley a cabalidad; aquellos que no se manejan a través del outsourcing se ejerce control a través de la planilla de pago de la Seguridad Social, en caso de no cumplir con el pago de la planilla de seguridad social en los tiempos estipulados, no se permite el ingreso del contratista y sus trabajadores a la obra hasta que demuestre el soporte de estar al día con la Seguridad Social.

B.

Crecimiento económico de **LA ORGANIZACIÓN**

- División inmobiliaria

Durante los últimos años Constructora Bolívar S.A. ha venido creciendo de manera exponencial. Hoy se consolida como la empresa del sector constructor con mayores ventas acumuladas durante el 2016 y mayor número de viviendas entregadas en el mismo año. Demostrando que cuenta con productos y servicios que cumplen con las expectativas de nuestros clientes, inversionistas y demás grupos de interés.

Considerando lo anterior Constructora Bolívar Bogotá S.A. alcanzó un crecimiento del 97% respecto al 2015. La organización logró más que duplicar las ventas durante este año, de 6.179 durante el 2015 a 12.173 unidades de viviendas, que se tradujeron en más de un billón de pesos para 2016.

OPERACIÓN INMOBILIARIA 2016

	Atlántico	Bogotá D.C.	Cundinamarca	Magdalena	Tolima	Cali	Jamundí	Palmira	Candelaria	Armenia	TOTAL
Ventas Netas (en millones de pesos)"	\$ 124.174.912.960	\$ 610.515.968.593	\$ 220.956.351.043	\$ 56.365.385.943	\$ 23.190.691.185	\$228.858,57	\$80.384,97	\$11.149,30	\$23.131,60	\$30.123,80	1.035.203.683.372





Para nuestra organización en Cali, el crecimiento económico fue similar pero mucho más significativo que en Bogotá. Las ventas crecieron en un 180% donde se pasó de las 1.145 unidades durante el 2015 a 3.213 unidades de vivienda vendidas durante este año, y se obtuvo una utilidad consecuente a este crecimiento.

 **Observar el gráfico 10**

Nuestra división inmobiliaria también cuenta con inversionistas (colombianos y no colombianos) alrededor del mundo. Esto tiene un alto impacto en el crecimiento económico de la organización, que a pesar de que representa aproximadamente el 4% de nuestros ingresos por ventas, resulta una cifra significativa teniendo como principales inversores países como Estados Unidos y España.

- División turismo

La venta de tiempo compartido dentro de la organización durante el 2016 se redujo, esto trajo como resultado una disminución de los ingresos en un 38% respecto al año 2015. Sin embargo esta baja no tuvo un alto impacto en el crecimiento económico de la organización dado que durante el 2016 desmontamos las estrategias tradicionales de captación de prospectos, que el mercado consideraba invasivas, y que ya no daban la rentabilidad esperada.

Actualmente estamos Implementando nuevas estrategias, que están enmarcadas en el modelo de gestión del grupo llegando al mercado con procesos más amigables, confiables, sencillos y sobre todo eficientes.

 **Observar el gráfico 10**

ZONA	PAÍS	“VENTAS NETAS (Millones de pesos)
NORTE AMERICA	USA	\$ 24.592.870.177,00
	CANADA	\$ 835.969.416,00
EUROPA	ESPAÑA	\$ 4.180.112.333,00
	ITALIA	\$ 364.734.891
	FRANCIA	\$ 845.924.526
	HOLANDA	\$ 511.539.877
	RUSIA	\$ 446.901.228,00
	NORUEGA	\$ 197.790.000
	ALEMANIA	\$ 516.937.000,00
	ARGENTINA	\$ 561.822.425,00
SUR AMERICA	CHILE	\$ 560.000.000
	PERU	\$ 650.608.000,00
	VENEZUELA	\$ 267.506.000
	ECUADOR	\$ 1.281.838.000,00
	INGLATERRA	\$ 1.485.703.000,00
REINO UNIDO	UK	\$ 97.750.000
	IRLANDA	\$ 99.600.000
	DUBAI	\$ 903.331.000
ASIA	CHINA	\$ 105.568.000
OCEANÍA	AUSTRALIA	\$ 491.704.000
CENTRO AMERICA	EL SALVADOR	\$ 291.100.000
	PUERTO RICO	\$ 589.715.000
	PANAMÁ	\$ 174.020.000
	MEXICO	\$ 435.010.000,00
AFRICA	ANGOLA	\$ 95.823.000
Total general		\$40.583.877.873

Fuente: Constructora Bolívar S.A.

	Bogotá	Santa Marta	Medellín	Bucaraman- ga	TOTAL
Municipios en los que tenemos presencia (# oficinas)	1	1	1	1	4
Ventas Netas (en unidades)	264	217	6	1	488
Ventas Netas (en millones de pesos)	\$8.855.25	\$8.681.40	\$206.80	\$32.30	\$17.775.76

Fuente: Zuana – Tiempo Compartido



Durante el año 2016, Zuana contó con la participación comercial de tiempo compartido en Bogotá, Santa Marta, Medellín y Bucaramanga. Sin embargo, la estrategia de crecimiento económico del negocio buscó concentrar mayores esfuerzos comerciales en la ciudad de Bogotá y Santa Marta, donde efectivamente se llevaron a cabo el mayor número de ventas netas y más alto nivel de las mismas, alcanzando más de \$175.500.000 millones de pesos al cierre del año.

 **Observar el gráfico 10**

a. Generación y distribución de riquezas de la organización (G4-EC1)

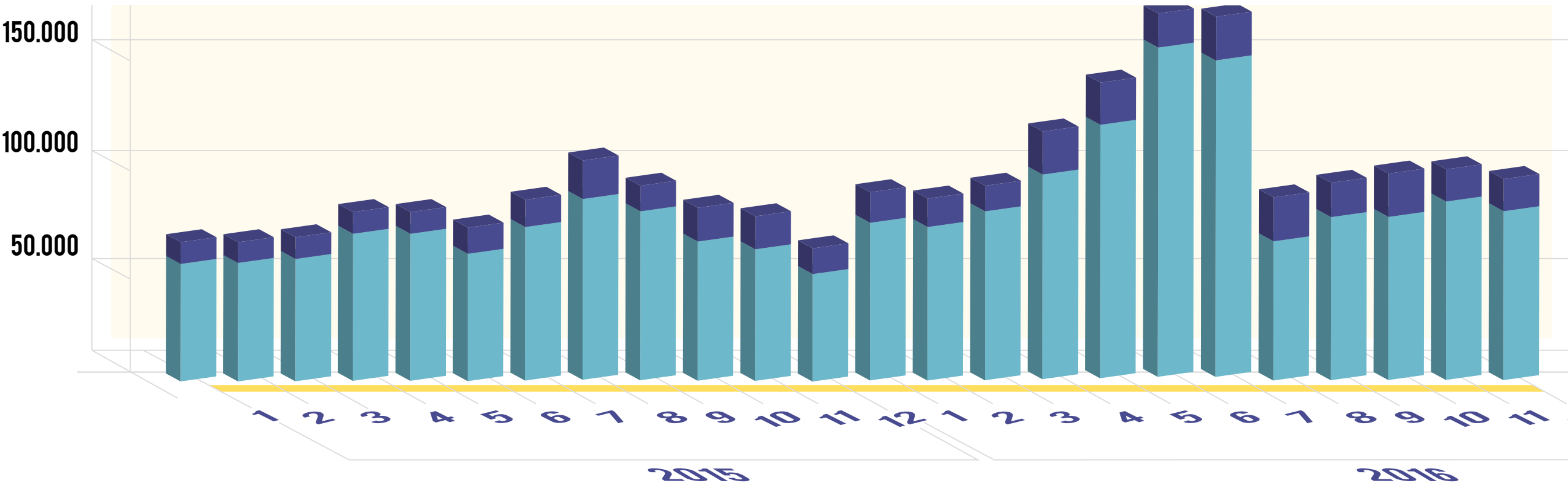
La generación de riquezas juega un papel de suma importancia para Constructora Bolívar S.A. puesto que es una empresa que evoluciona y funciona a través del resultado de sus inversiones.

Durante este año Constructora Bolívar S.A. vendió más de 12.000 unidades de vivienda en los diferentes segmentos del sector constructor. Adicionalmente, se alcanzó a reducir el nivel de desistimiento de los clientes aplicando diferentes estrategias comerciales, de la mano del área comercial y con el apoyo de las demás áreas cadena productiva de la compañía.

Es así como nuestra organización logró consolidarse, una vez más, como una de las empresas más sólidas de la industria, en lo que corresponde al ámbito comercial y financiero.

b. Valor económico generado y valor económico distribuido (G4-EC1)

Constructora Bolívar Bogotá S.A. y Zuana - Tiempo compartido	
Valor generado	\$344.236.497,00
Valor distribuido	\$1.156.304.756,00
Aportes empleados	\$35.488.597.00
Aportes a comunidad	97.44
Aportes al Gobierno	\$46.969.002.00
Pago de proveedores a capital	\$1.073.749.716.00
VALOR RETENIDO	\$(812.068.259,00)



AÑO	DESIST	VENTAS	%DESIS
2016	1.807	12.173	12.93%
2015	1.412	6.179	18.60%

Fuente: Departamento de Planeación Constructora Bolívar S.A.

Fuente: Dirección Contable Constructora Bolívar Bogotá S.A.





Constructora Bolívar Cali S.A.	
Valor generado	\$197.134.187,48
Valor distribuido	\$242.505.346,23
Aportes empleados	\$10.396.982.56
Aportes a comunidad	70.394.75
Aportes al Gobierno	\$12.020.280.35
Pago de proveedores a capital	\$220.095.623.57
VALOR RETENIDO	\$(45.371.158,74)

Fuente: Dirección Contable Constructora Bolívar Cali S.A.

c. Donaciones: Hotel Zuana Beach Resort

Para el año 2016, el Hotel se presentó todos los informes legales exigidos por las diferentes entidades de vigilancia y control. Se realizaron los pagos de impuestos correspondientes a cada periodo a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia, y demás entidades Distritales.

Adicionalmente se realizaron diferentes donaciones importantes. En este año 2016, específicamente el 8 de octubre, realizamos la entrega de diferentes ayudas monetarias y no monetarias por parte de la Fundación Bolívar Davivienda y Hotel, en el corregimiento de Soplador, Municipio de Zona Bananera; colaborando y llevando un granito de solidaridad a todas las personas que fueron afectadas por la ola invernal que sufrió la costa caribe por el Huracán Mathew.

Con esta donación se logró beneficiar a más de 200 familias afectadas por este fenómeno natural. La alianza con la Fundación Bolívar Davivienda nos ayudó a recolectar entre todas las empresas del Grupo Bolívar insumos para que ayudar a todas las familias perjudicadas por el huracán.

Fuente: Hotel Beach Resort Zuana



Satisfacción del **CLIENTE (G4-PR5)**

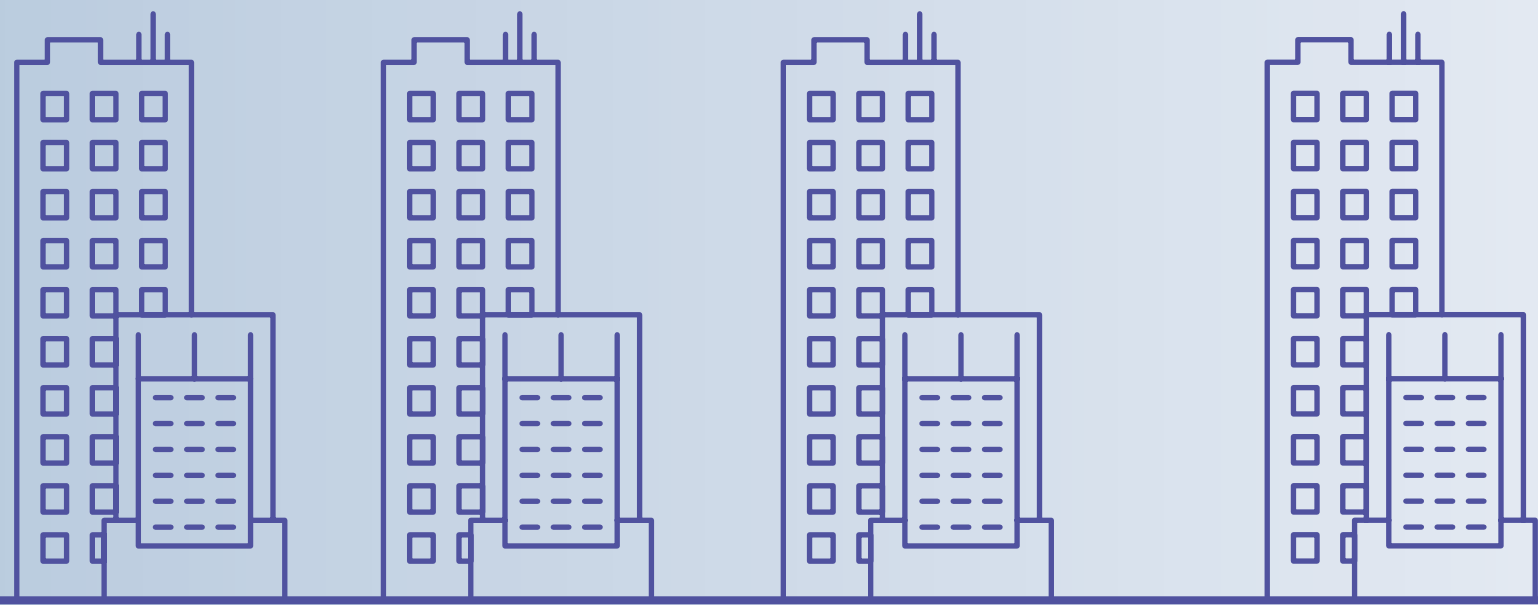
-d. División inmobiliaria

El cliente como uno de nuestros focos estratégicos es la principal motivación de nuestra compañía. La satisfacción del cliente, en cada uno de nuestros procesos y diferentes momentos de verdad, resulta indispensable para la consecución de nuestras metas año tras año.

Nuestros clientes por su parte han confiado en nuestra organización para construir sus sueños comprando su vivienda, lo que nos ha motivado a través de los años a mejorar y esforzarnos en el cumplimiento de los acuerdos y/o compromisos que tenemos con ellos; así mismo gestionamos el incumplimiento cuando de eso se trata, de tal forma poder mantener el vínculo a través de la constante satisfacción de los mismos.

Constructora Bolívar S.A. se ha asegurado de escuchar la voz del cliente para mejorar su servicio y construir una cultura de servicio modelo en todos sus momentos de verdad.

Esto nos permitió mejorar nuestra estrategia corporativa de tal forma que nuestro cliente sea impactado directa e indirectamente en cada proceso y mantener un vínculo emocional positivo con nuestra compañía.



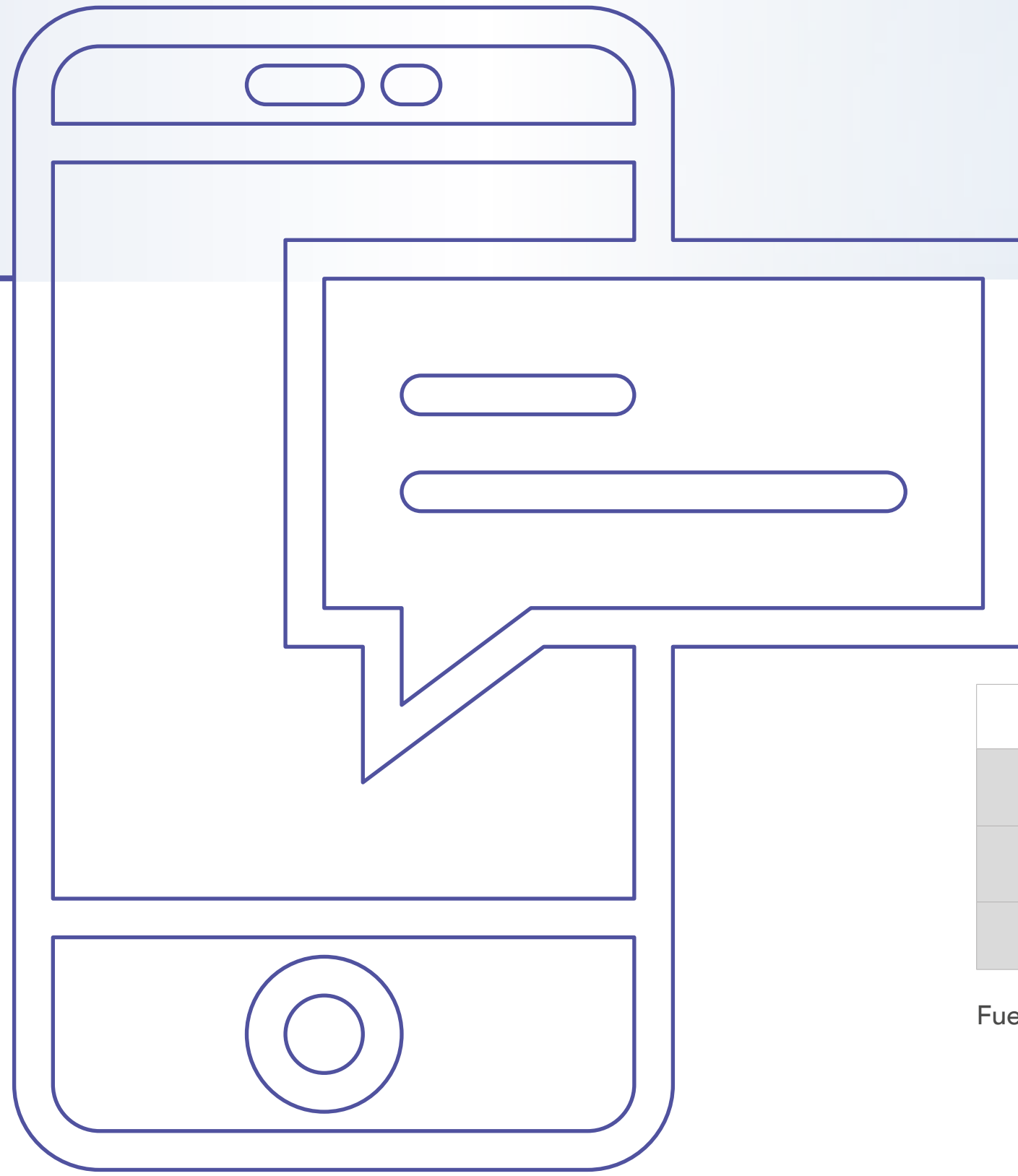
A raíz de la identificación de fortalezas y debilidades en nuestros procesos, implementamos otros canales de reconocimiento al servicio. A través de nuestro Call Center y dado que este canal viene tomando cada vez más relevancia como mecanismo de contacto con el cliente, una vez sea atendida su solicitud, pueden responder una encuesta de satisfacción al final de cada llamada.

El objetivo de esta encuesta es abrir un canal donde los clientes puedan calificar si el servicio fue sencillo, confiable y/o amigable durante la llamada. Adicionalmente evaluamos con una cuarta pregunta si al cliente le fue respondida su solicitud adecuadamente, esto nos ayuda a medir el nivel y calidad de respuesta de nuestros asesores de tal forma mejorar o potenciar el servicio al cliente de nuestra organización.

De acuerdo a los resultados de nuestra encuesta de satisfacción a través del Call Center donde se midieron los atributos del servicio encontramos que:

Nº DE LLAMADAS ATENDIDAS		RELACIÓN % ACEPTACIÓN DE LA ENCUESTA
ACEPTO	14.477	26%
NO ACEPTO	40.199	74%
54.676		100%

Fuente: Dirección Servicio al Cliente Constructora Bolívar Bogotá S.A.



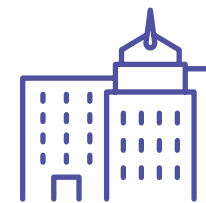
Recibimos desde agosto hasta diciembre de 2016 un total de 56.676 llamadas para diferentes solicitudes relacionadas a nuestro negocio. De ese universo total de llamadas únicamente el 26%, es decir, 14.477 personas accedieron a tomar nuestra encuesta de satisfacción.

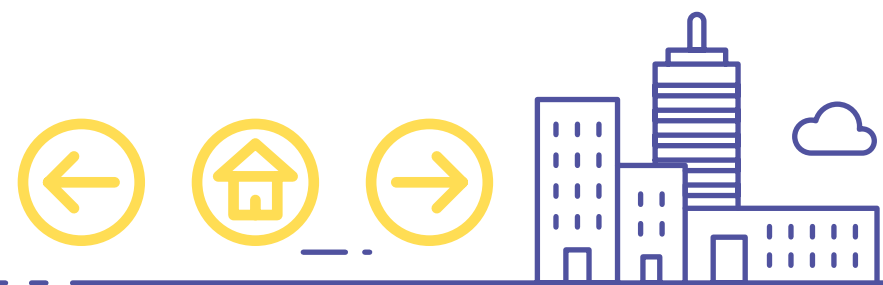
En cuanto a la medición de los atributos del servicio en las llamadas donde se accedió a realizar la encuesta, encontramos que:

	ATRIBUTOS DEL SERVICIO
SENCILLO	4.5
CONFIABLE	4.6
AMIGABLE	4.7

Fuente: Dirección Servicio al Cliente Constructora Bolívar Bogotá S.A.

Los clientes a través de nuestra encuesta de satisfacción aseguraron que nos valoran como una organización con un servicio sencillo, confiable y amigable. Sin embargo, la mayor calificación del servicio se obtuvo en 4.7 lo que nos indica que aún tenemos grandes oportunidades de mejorar este canal de comunicación para que así sea mayor la satisfacción de todos y cada uno de nuestros clientes.





e. División turismo

Por parte de la marca Zuana se realizaron diferentes encuestas de satisfacción del cliente. En esta aplicación se tuvieron en cuenta procesos de cartera, servicio al cliente y otros prospectos (captación, tele mercadeo, ventas...); la medición de satisfacción se llevó a cabo en puntos donde existe presencia comercial de tiempo compartido como Bogotá y Medellín.

El Hotel Zuana Beach Resort se evaluó a través de los diferentes canales abiertos a sus huéspedes. Existen canales como TripAdvisor, como mencionamos anteriormente, portal a través del cual la entidad turística fue calificada como el "Mejor Hotel Familiar 2016". Adicionalmente se realizan encuestas de satisfacción en momentos del servicio como recepción y reservas, habitaciones, áreas sociales y esparcimiento donde el porcentaje de satisfacción es del 94% para este año.

a. Entregas

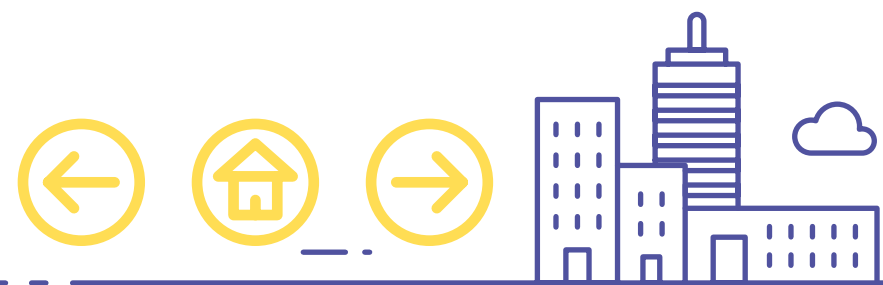
En Constructora Bolívar S.A. buscamos que el cliente se sienta a gusto desde el momento que separa su vivienda hasta que le es entregada la misma, finalizando así el proceso de compra. La entrega constituye uno de los factores esenciales y críticos dentro del proceso, por esto que diseñamos un modelo de experiencia que haga que esta fase sea importante e inolvidable para todo y cada uno de los miembros de la familia.

Durante el año 2016, hubo una transformación en cuanto a la entrega del inmueble se trata. La experiencia del cliente en este momento dejó de ser un procedimiento formal de entrega de llaves y firma documentos, transformada en una estrategia pensada en factores como las expectativas y los deseos de cada uno de los integrantes de la familia, de tal forma que se recordara como un momento de la vida significativo.

Adicionalmente, cambiamos el esquema de entrega del inmueble donde rompimos el paradigma no solo de la entrega, sino también de quiénes entregan. Desde el año 2015 contamos con el apoyo de asociados del Grupo Bolívar, 16 pensionados de Davivienda, alianza con la cual hemos impactado positivamente la experiencia dado que además de mejorar la experiencia de nuestros clientes, generamos una actividad económica y social a los pensionados del Grupo Bolívar donde capitalizamos el aprendizaje y la experiencia de estas personas tan valiosas.

Enfocándonos en la satisfacción del cliente desarrollamos, desde el 2015, una metodología que nos permitiera desde las emociones crear juicios y a partir de ellos actuar en función a los resultados deseados. Es por esto que capacitamos y entrenamos a nuestros asociados para que el momento de la entrega fuera, desde el primer contacto, especial.





b. Garantías y posventas (Propio)

La gestión de garantías y posventas es uno de los momentos fundamentales en la construcción de confianza con nuestro cliente, puesto que en esta etapa es donde demostramos lo importante que nos resulta mantener una excelente relación con todos y cada uno de nuestros clientes, incluso después de la entrega de su vivienda.

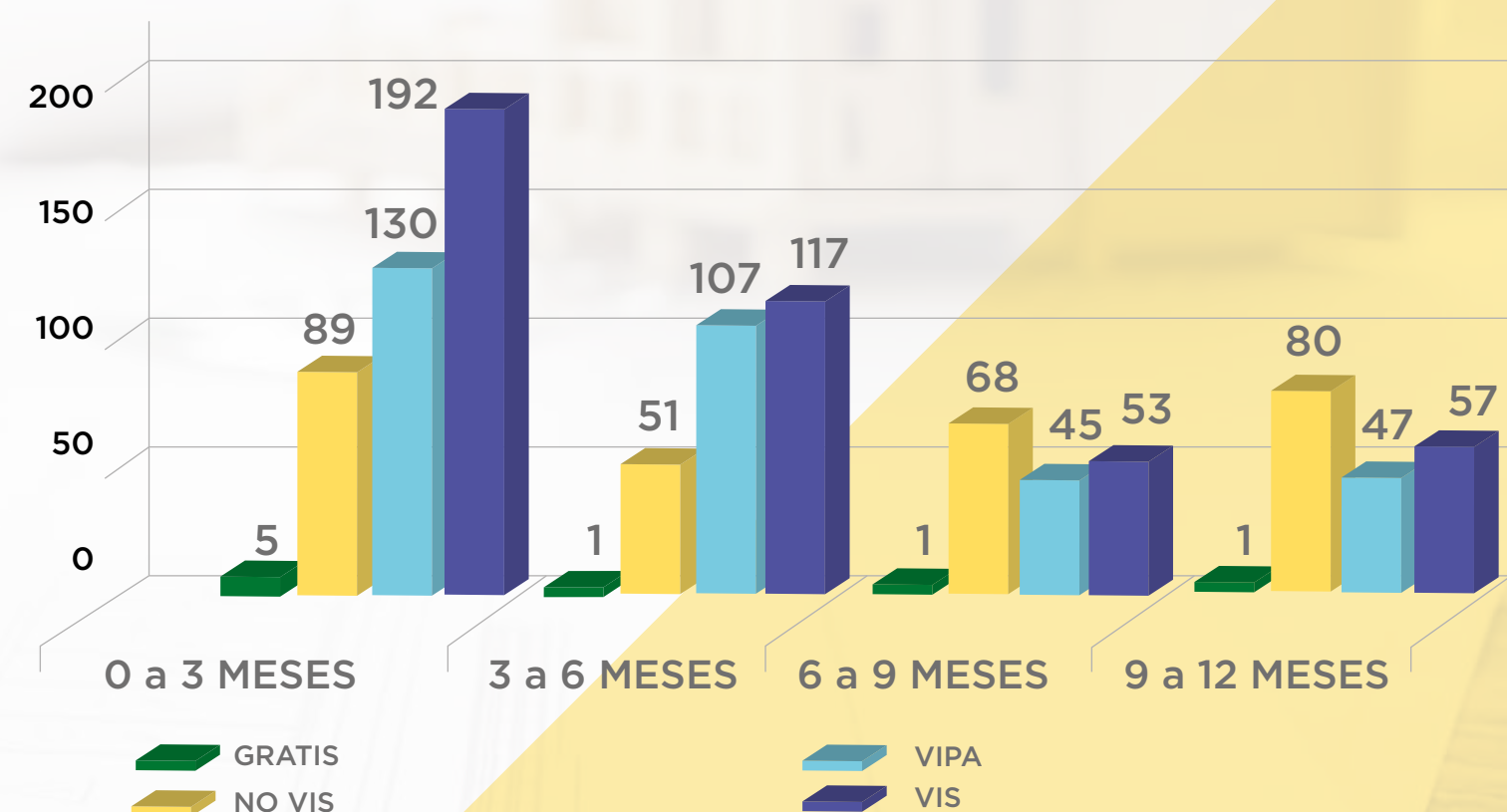
Durante el año 2016 las entregas de vivienda se duplicaron en Constructora Bolívar S.A. en lo que corresponde a la gestión de la sede en Bogotá. Esto impactó directamente el número solicitudes de garantías y posventas elevando la cifra en un 124% respecto al año anterior.

	Entregas	1ra Gar
Ene-16	831	143
Feb-16	478	122
Mar-16	436	63
Abri-16	823	87
May-16	872	99
Jun-16	1367	69
Jul-16	1203	65
Ago-16	1584	45
Sep-16	1375	79
Oct-16	1302	68
Nov-16	1449	78
Dic-16	1853	179
TOTAL	13573	1097
Porcentaje anual de solicitudes de primeras garantías		8%

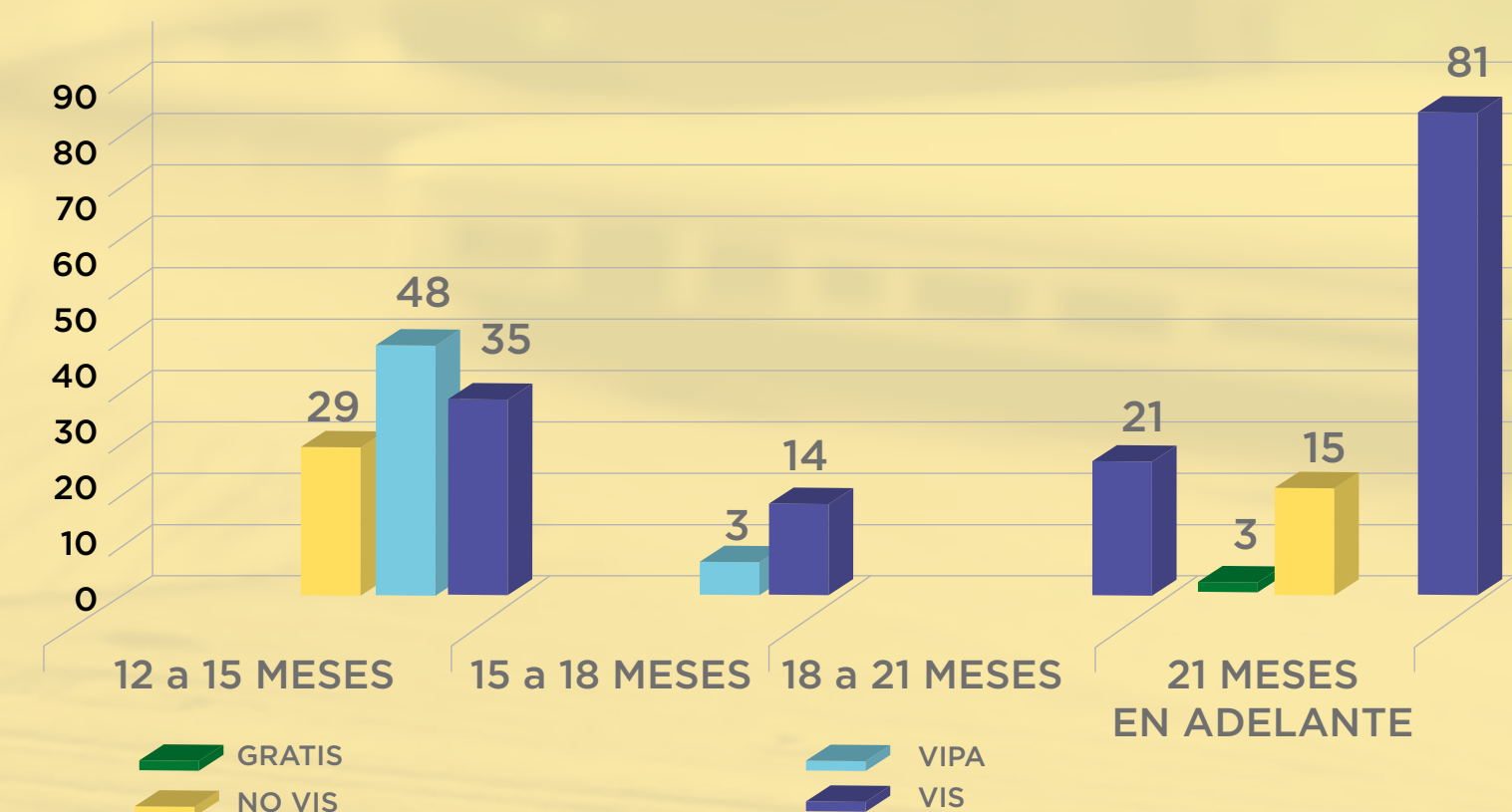
Fuente: Dirección Entregas y Garantías Constructora Bolívar Bogotá S.A.

Al hacer un acercamiento en términos de garantías, respecto al año anterior, hubo un aumento considerable. Esto se argumenta dado el gran número de entregas que hubo durante este año puesto que se duplicaron para 2016. Tenemos consolidado un total de 1.097 solicitudes de primeras garantías lo que representa un 8% de las entregas totales; el número es bajo y traduce que Constructora Bolívar S.A. a pesar de la cantidad de inmuebles que se tuvo durante este año, no se ve perjudicada la calidad del producto final entregado, afianzando así la confianza de nuestros clientes a través del tiempo.

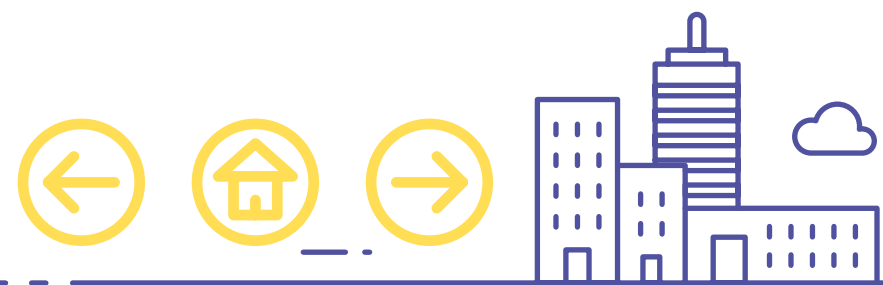
GARANTIAS



POSVENTA



Fuente: Dirección Entregas y Garantías Constructora Bolívar Bogotá S.A



La concentración de solicitudes se encuentra en el segmento VIS donde Constructora Bolívar S.A. cuenta con una gran participación, seguido clientes en segmentos VIPA donde las entregas fueron masivas durante este año y los NOVIS que siguen representando un reto para nuestra organización dado el nivel de exigencia y detalle que requieren estas solicitudes.

En Constructora Bolívar S.A. en su sede de Cali, tuvo un total de 834 solicitudes de garantías lo que corresponde al 51% de las entregas que se realizaron durante el año 2016. Esto corresponde a los diferentes segmentos de vivienda de la siguiente manera:

VIS	
%SOLICITUD DE GARANTÍAS	32%
VIPA	
%SOLICITUD DE GARANTÍAS	38%
NOVIS	
%SOLICITUD DE GARANTÍAS	67%

En la ciudad de Cali, Constructora Bolívar S.A. tiene una fuerte concentración en el segmento NOVIS. Las entregas de este tipo de vivienda corresponden al 48% de las entregas totales durante el año 2016; esto explica el diferencial existente entre las solicitudes de garantías entre ambas ciudades, Bogotá y Cali.

c. *Calidad*

Cuando hablamos de calidad en Constructora Bolívar S.A. no sólo nos referimos al excelente producto final que debemos entregar a nuestros clientes. Hablamos también de la calidad de nuestra gente, de nuestros funcionarios y el servicio que estos prestan; para nosotros así como es de suma importancia entregar un inmueble en impecables condiciones, es igualmente importante que el proceso por el que pasan nuestros clientes, en sus diferentes etapas, sea sencillo, confiable y amigable.

Para alcanzar este objetivo, durante el 2016, trabajamos constantemente en la formación y capacitación de nuestros funcio-

narios, con la finalidad de enriquecer su vida y la cultura de la compañía. De esta forma poder garantizar un servicio de buena calidad a todos nuestros clientes y demás grupos de interés.

Por otro lado, para nuestra organización es determinante entregar un producto final en excelentes condiciones. Para esto se implementó la herramienta Sentinel a partir de este año, la cual ayuda a desarrollar un proceso de mejora continua que impacta la calidad del producto final; gracias a esta herramienta, para las obras realizadas en Bogotá, se logró tener un registro donde se pueden controlar la trazabilidad y monitoreo de las 267.808 actividades distribuidas en 32 obras.

Merece la pena mencionar que Sentinel es una herramienta conceptualizada y producida 100% “in house” por Constructora Bolívar Cali S.A. Ésta en 2015, fue premiada por el Premio de Innovación Familia Bolívar.





CAPÍTULO

5

SOSTENIBILIDAD *Ambiental*





V. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Cuidar el ambiente es responsabilidad de todos, Constructora Bolívar S.A. actúa a favor de las buenas prácticas para el uso de los diferentes recursos naturales. Es así como nuestra organización se compromete a preservar la naturaleza a través de la implementación de diferentes políticas ambientales, que al formar parte de nuestra cultura incentiva no solo la conciencia, sino también a iniciativas promovidas por nuestros funcionarios, clientes y demás grupos de interés.

A. *Gestión del* **CONSUMO**

Hemos realizado una mejor gestión en la recolección de información que nos haga sostenibles ambientalmente, así como hemos mejorado las iniciativas y programas en las obras, salas de ventas, sedes administrativas con la finalidad de ayudar a preservar nuestro planeta.

Durante el 2016 Constructora Bolívar S.A. fue certificada por la Fundación EcoPlanet. Obtuvimos el reconocimiento por una buena gestión del consumo de agua y energía, resultado del reciclaje de papel que hubo durante el año. Esto nos ayudó a identificar buenas prácticas en nuestras operaciones, donde aprendimos que es importante disponer en menor medida de materiales reciclables en los rellenos.

a. Consumo de energía (G4-EN3)

- División inmobiliaria

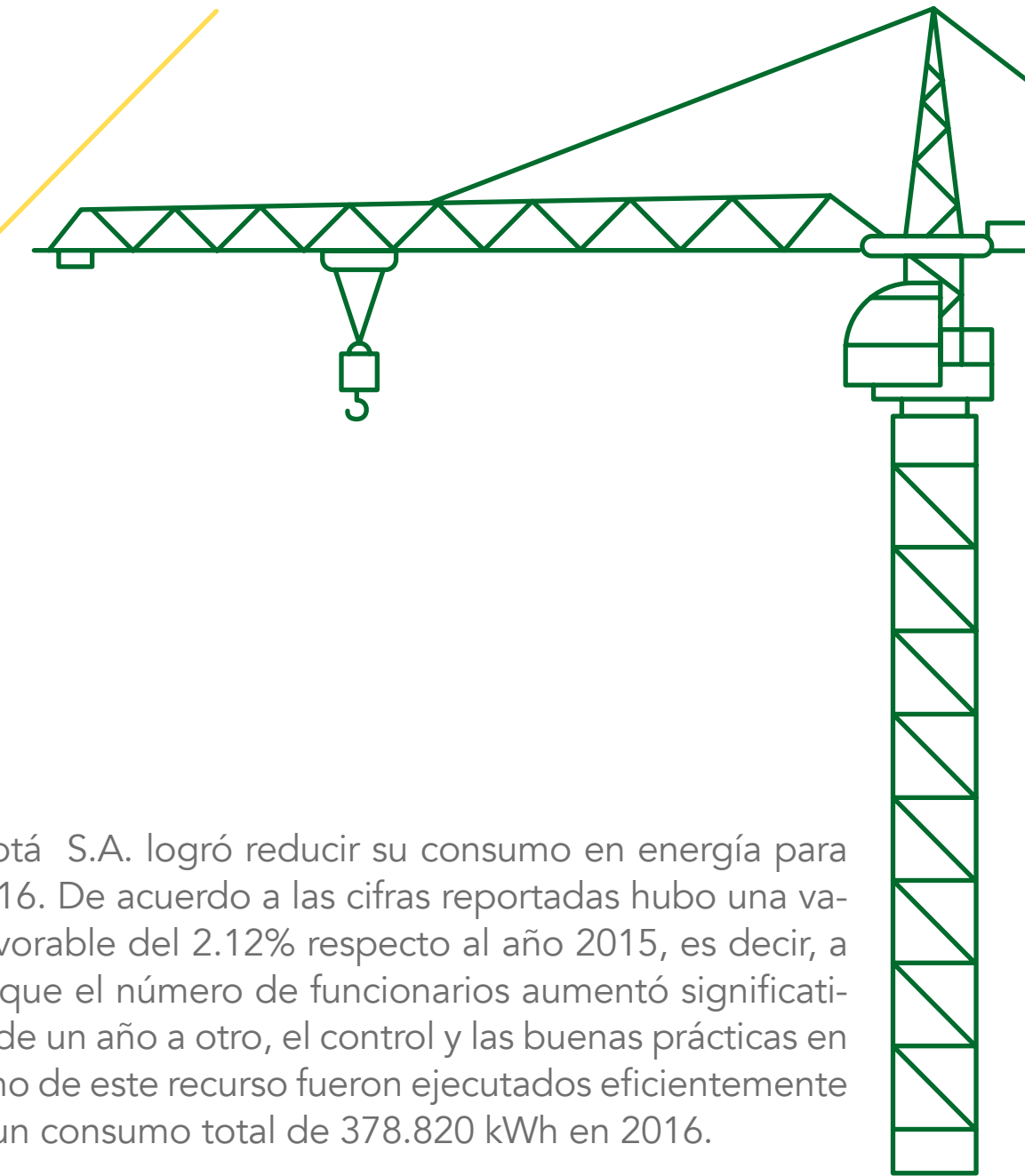
En Constructora Bolívar Bogotá S.A., el consumo de energía responsable se toma a partir de la información recolectada entre la sede administrativa principal en Gratamira, 22 salas de ventas y en 11 obras en la ciudad capital y sus alrededores.

Para la gestión en las sedes administrativas, Constructora Bo-

lívar Bogotá S.A. logró reducir su consumo en energía para el año 2016. De acuerdo a las cifras reportadas hubo una variación favorable del 2.12% respecto al año 2015, es decir, a pesar de que el número de funcionarios aumentó significativamente de un año a otro, el control y las buenas prácticas en el consumo de este recurso fueron ejecutados eficientemente dejando un consumo total de 378.820 kWh en 2016.

Durante el año 2016 alcanzamos una mejora considerable en el consumo de energía en las salas de ventas. La cifra disminuyó en un 10% de acuerdo al año 2015, dejando un consumo total de 130.016 kWh para este año; esto se traduce en un ahorro de 11.847 kWh y demuestra, una vez más, que Constructora Bolívar Bogotá S.A. mejora sus prácticas a través de los años.

La gestión del consumo de energía en las 11 obras que estuvieron vigentes durante el 2016, dejaron un total de 919.605 kWh al cierre del respectivo año. A pesar de que la cifra es la mayor reportada por consumo de energía, es importante recalcar que Constructora Bolívar Bogotá S.A. busca el consumo eficiente de los recursos energéticos, incluso en las obras que se desarrollan, cuidando de esta manera el medio ambiente y los recursos que este nos provee.





Además de las buenas prácticas ambientales que se tienen en los diferentes ámbitos de la compañía, la cultura de nuestros funcionarios en estos temas ha contribuido positivamente en la reducción del consumo responsable reflejado en cifras. Hemos promovido y generado hábitos de ahorro de energía como el uso de bombillos ahorradores, iluminarias con sensores, desconexión de cargadores y apagado de los computadores después de la jornada laboral, entre otros.

La sede principal de Constructora Bolívar Cali S.A. reportó para el 2016 un total de consumo de energía de 208.140 kWh. Esto representa un aumento respecto al año anterior (142.866 kWh para 2015) donde el crecimiento del personal hizo que el consumo de este recurso se viera impactado.

Por otro lado, el consumo de energía en los diferentes proyectos que se desarrollan por parte de Constructora Bolívar Cali S.A., disminuyó de 586.627 kWh durante 2015 a 521.594 kWh para este año; esto muestra una disminución del 12% entre los años que evaluamos la gestión de este recurso.

- División turismo

El Hotel Zuana Beach Resort, en Santa Marta, alcanzó un consumo de energía total de 8.504.704 kWh durante el año 2016. La disminución de un año a otro de aproximadamente un 1%, se debe a la implementación de nuevas y mejores prácticas que, cambiaron la cultura de funcionarios y clientes haciendo el uso consiente del recurso energético.

b. Consumo de agua (G4-EN8)

- División inmobiliaria

Así como la energía, el agua resulta un factor de suma importancia en la operación de Constructora Bolívar S.A. como empresa sostenible ambientalmente. Es por esto que cuando hacemos uso del recurso hídrico, pensamos en cómo podemos mantenerlo limpio y utilizarlo de manera inteligente cuidando nuestro planeta.

La gestión de residuos reciclables aprovechables es una responsabilidad, principalmente, de todos aquellos funcionarios, proveedores y/o contratistas que Constructora Bolívar S.A. tiene.

Para nuestra compañía ha sido una tarea de alta importancia la gestión responsable del consumo de agua dentro de las sedes administrativas (división inmobiliaria y división turismo). A través de los años hemos venido mejorando el uso de este recurso, inculcando a nuestros funcionarios el ahorro y cuidado del mismo; esto nos ha permitido bajar el consumo anual de 980 m³ en 2015, a 874 m³ para el cierre de este año.

Durante el año 2016 contamos con la presencia de 22 salas de ventas con proyectos dentro de Bogotá y sus alrededores. Estas salas de ventas anteriormente consumieron 2.062 m³ de agua en el 2015, para este año contamos con un total de 1.478 m³ lo que se puede traducir en una disminución del 40% de un año a otro; resultado que se dio por la implementación de herramientas e instrumentos ahorradores de agua que aportaron significativamente en este ahorro sin embargo, queda mucho por mejorar en los siguientes periodos.

El consumo del agua en nuestras obras, por parte de la operación que se desarrolla en Bogotá y sus adyacentes, fue de un total de 27.011 m³. No podríamos hacer una comparación métrica respecto al año anterior, puesto que no tuvimos en cuenta el consumo de agua en las obras vigentes para el año 2015. Sin embargo, pretendemos seguir contando con el control de este recurso para que, más adelante, podamos evaluar y gestionar oportunidades de mejora para seguir colocando nuestro grano de arena en el consumo responsable del agua.





En nuestras obras también contamos con sistemas de circulación de agua. El agua destinada para la limpieza de llantas, vehículos, cortes de ladrillo y fraguado se deposita directamente en una canaleta en tres cajas de recolección, estas cajas son las encargadas de hacer el proceso de limpieza del agua para que esta sea utilizada nuevamente en la obra. De esta manera existe un uso sumamente óptimo del recurso hídrico en nuestras obras.

Para la operación que se desarrolla por parte de Constructora Bolívar Cali S.A., el consumo de agua al cierre del 2016 fue de un total de 37.247 m³ a través de acueducto, repartido en las diferentes obras y/o proyectos vigentes en territorios adyacentes a la ciudad capital del Valle del Cauca. Respecto al consumo del recurso en la sede administrativa, hubo un aumento de 665 m³ consumidos durante 2015 a

983 m³ para este año, dejando un margen bastante amplio entre años; sin embargo esto corresponde al crecimiento en cuanto a la planta laboral de la compañía.

Adicionalmente, en todos los proyectos de la zona de Pan de Azúcar (Sur de Cali) se tienen previstos sistemas de reutilización de aguas lluvias para riego de zonas verdes y tanques de regulación, para control de inundaciones y saturación de las corrientes de agua superficial. Los vertimientos a las acequias y ríos se hacen de manera gradual, lo que permite que los caudales no superen la capacidad de estas corrientes.

Por otra parte, las copropiedades ven una bondad en el sistema de reutilización de aguas lluvias, al poder descontar los consumos de agua por riego de su factura de servicios públicos, al mismo tiempo que se genera conciencia en la importancia de mantener las fuentes de agua natural limpias.

- **División turismo**

En Santa Marta, como en años anteriores, El Hotel Zuana Beach Resort continuó aplicando políticas de uso responsable y consciente del agua para todos sus huéspedes y funcionarios. Al cierre del año 2016, el consumo total del recurso hídrico por parte de la organización hotelera fue de 118.115 m³; se puede ver que existió un incremento del 9% respecto al 2015, esto a causa de una alta afluencia de visitantes durante el tercer trimestre del año 2016.

Otras prácticas que mantiene el Hotel que han impactado la gestión y consumo del recurso hídrico son las siguientes:

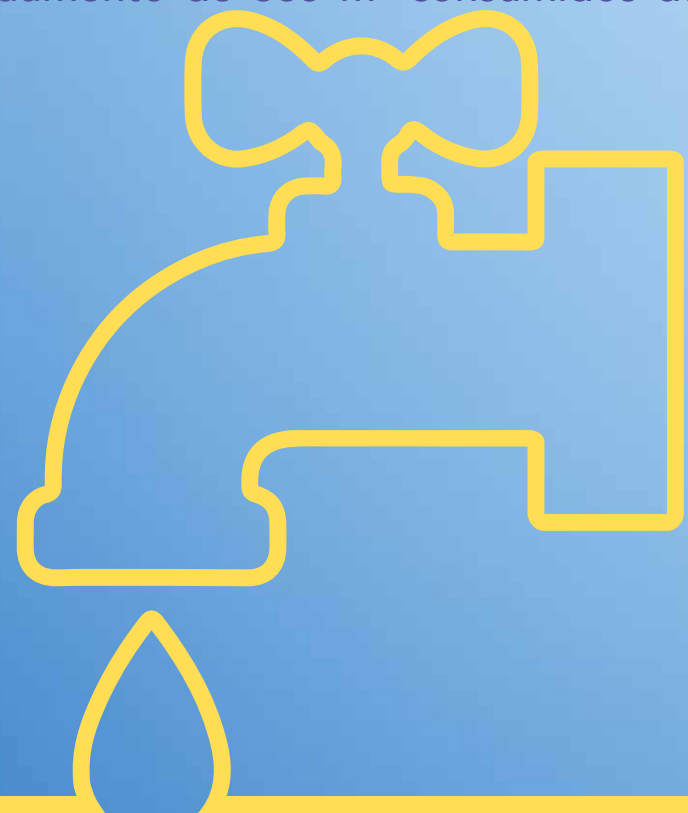
En épocas de escasez de agua se trata de concientizar verbalmente, por escrito y mediante campañas soportadas con material publicitario que es entregado en el check-in de todos nuestros huéspedes.

Personal de aseo ha aprendido sobre esta necesidad del ahorro de agua. Los departamentos de lavado de material de aseo, tratan en la medida de sus posibilidades de disminuir la cantidad ayudándonos así al ahorro de agua y energía.

Actualmente los servicios sanitarios de todo el Hotel están dotados de elementos que disminuyen el consumo de agua, igualmente las llaves de los lavaplatos tienen sistemas ahorradores de agua.

El riego de los jardines se hace con agua del tratamiento de las aguas residuales.

Se creó un vivero en la parte externa del Hotel donde aprovechamos para hacerle el mantenimiento a nuestras plantas y hacemos la siembra de nuevas para redecorar.





A. *Gestión de* **RESIDUOS**

Constructora Bolívar S.A. ha buscado constantemente ser una empresa sostenible ambiental, económica y socialmente. Siguiendo esto, dado el núcleo de nuestro negocio, la gestión de residuos resulta importante por la cantidad que generamos en cada una de las obras desarrolladas año tras año; además nos apegamos al control y manejo de residuos que dicta la ley haciéndolo de manera más eficaz y concisa.

a. Residuos reciclables aprovechables (G4-EN23)

- División inmobiliaria

La gestión de residuos reciclables aprovechables es una responsabilidad, principalmente, de todos aquellos funcionarios, proveedores y/o contratistas que Constructora Bolívar S.A. tiene en las diferentes obras localizadas a lo largo del territorio nacional. Es por esto que se invierte considerable tiempo en capacitaciones y/o cursos para aprender acerca de la correcta gestión de estos residuos atados a la normativa legal, la cual exige que el 25% de estos sean reciclados.

Durante el año 2016, en la ciudad de Bogotá, el total de residuos reciclados fue de 26.833 kg. Peso repartido en 10 obras. Esta cifra recoge residuos sólidos y de construcción, lo cual empezamos a medir desde este año dado que, a pesar de contar con el apoyo de gestores autorizados, asesorías e inspecciones ambientales, no contábamos con un proceso de control de estos. Sin embargo, ya que empezamos a implementar un programa de control de residuos de todo tipo, tenemos como objetivo poder comparar año tras año la gestión, y así mejorarla.

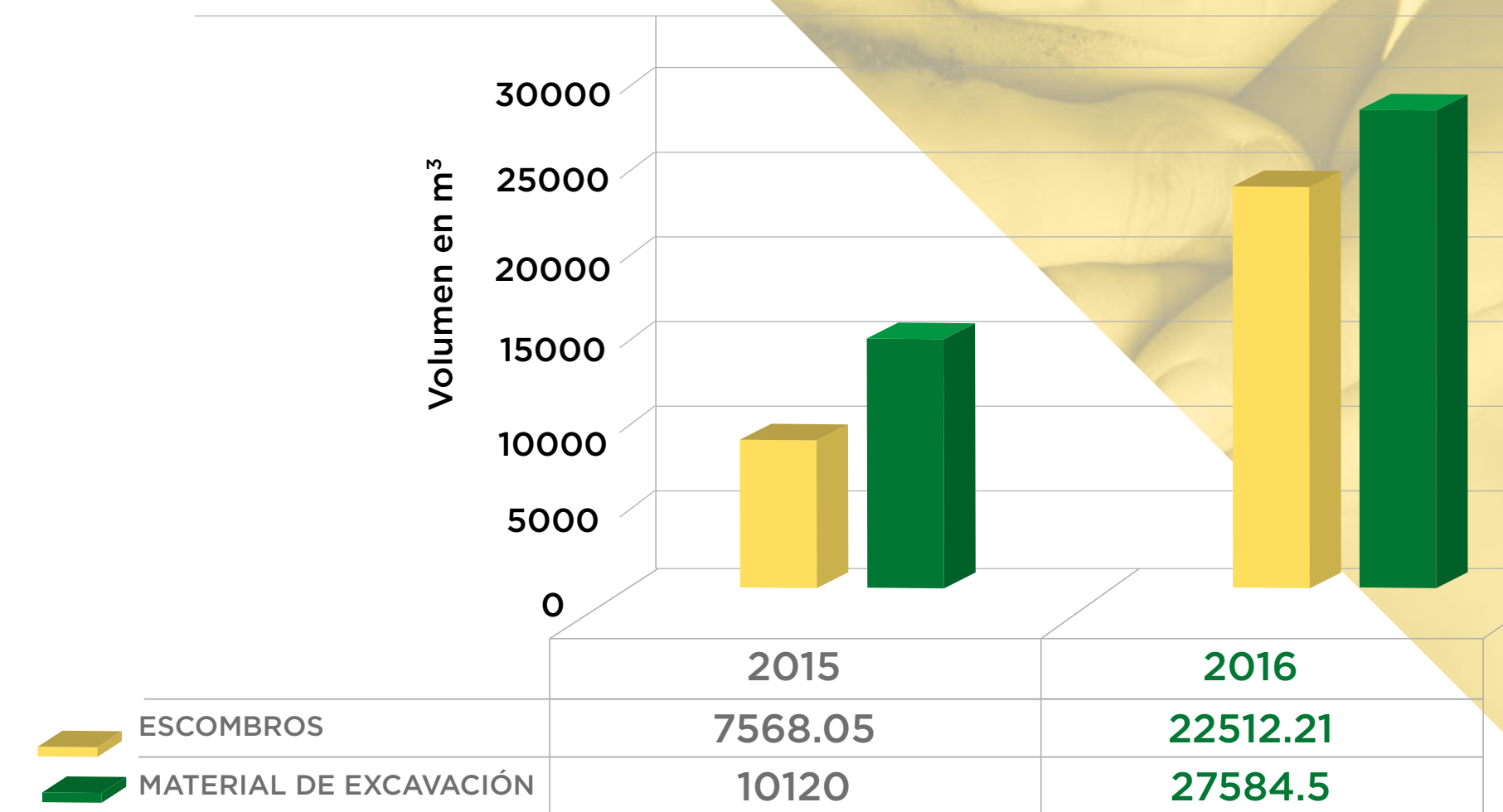
**La gestión de
residuos
reciclables
aprovechables es una
responsabilidad, princi-
palmente, de
todos aquellos
funcionarios,
proveedores
y/o contratistas que
Constructora
Bolívar S.A.
tiene.**

Con la ayuda de gestores autorizados se hace la identificación, clasificación y separación de los residuos reciclables aprovechables; aquellos que se califican como aprovechables son trasladados a otras obras vigentes donde se utilizan como rellenos y otros fines. Por parte de aquellos que no son aprovechables son entregados a una empresa (recolector) especializada en el tratamiento final de los mismos.

Para Constructora Bolívar Cali S.A. hubo un total 22.512 kg. de residuos reciclados durante este año. El manejo de residuos de construcción y demolición se efectúa mediante una cadena que integra los componentes de acumulación temporal, cargue, transporte y deposición final en un predio autorizado por la autoridad ambiental.

Durante las etapas que se realiza el proceso constructivo se construyen centros de acopio temporales con bajantes de descarga de residuos en las torres donde se produce y, si hay espacio suficiente, es cargado internamente hasta un sitio de acopio central de capacidad no mayor a una semana de acumulación donde se carga en volquetas para que sean finalmente depositados en predios degradados por actividades antrópicas, reguladas por la autoridad ambiental y avalada por el municipio de jurisdicción.

COMPARATIVO DE MANEJO DE ESCOMBROS Y MATERIAL DE EXCAVACIÓN 2015-2016



Fuente: Constructora Bolívar Cali S.A.





Además de los residuos de construcción y demolición, también contamos con un proceso de reciclaje de chatarra. Durante este año se logró el reciclaje de 11.696 kg. De chatarra en cinco obras controladas por la sede administrativa de la empresa en Cali.

Existen unas empresas comercializadoras de chatarra a las cuales se entregan estos desechos con el fin de que sean reutilizados. En Cali, el principal uso de esta chatarra es para la fabricación de acero el cual es utilizado en la construcción.

Como parte del ciclo de reutilización de la chatarra contamos con la participación de la empresa siderúrgica SIDOC en nuestros procesos constructivos. Esta compañía utiliza como insumo la chatarra, para la fabricación de acero que utilizamos para desarrollar nuestras diferentes obras de tal manera que se hace uso óptimo de este recurso reciclable.

- División turismo

El Hotel Zuana Beach Resort, posee el control de registros de residuos reciclables que se venden a una empresa dedicada a su aprovechamiento, en este control se evidencia el volumen generado de residuos reciclables mensualmente.

Además cuenta con el Programa de Manejo de Residuos Sólidos y Líquidos que establece que todas las áreas deben de estar equipadas con las canecas y/o bolsas de acuerdo a los residuos que se generen en cada una para la clasificación y selección en la fuente, estas deben estar diferenciadas por colores teniendo en cuenta la GTC 24 para evitar que los residuos reciclables entren en contacto con los inorgánicos y se contaminen.

 **Ver gráfica**

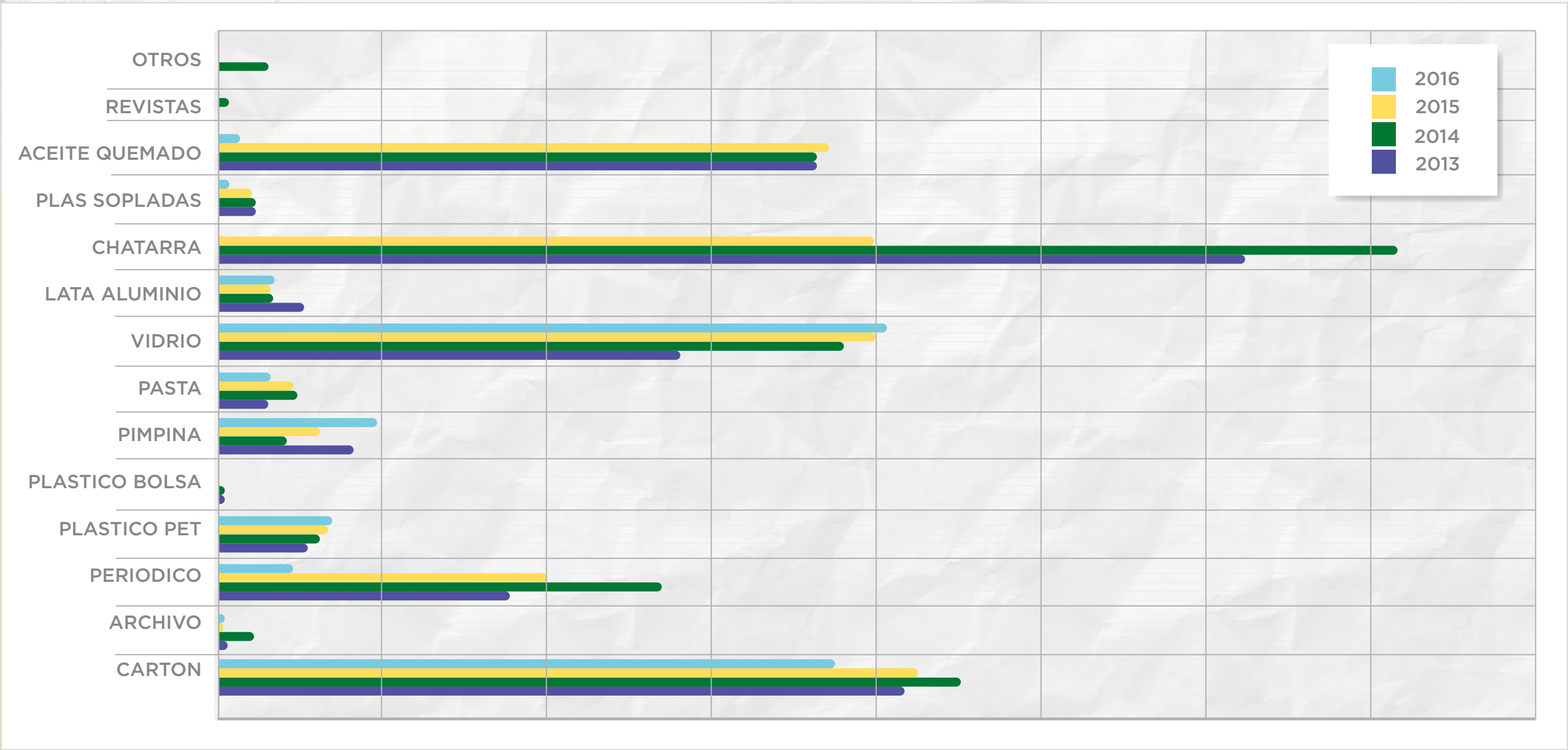
También cuenta con una bodega de almacenaje donde se manejan los residuos sólidos a través de dos operarios debidamente capacitados en turnos diferentes, ya que son grandes generadores y por lo tanto amerita la importancia que se le da a este tema dentro de la empresa. Para este año se construyó un centro de acopio junto al bajante de basuras que permanece no más de una semana hasta que el ente los recoge conjuntamente (semanal o quincenalmente de acuerdo a la cantidad existente).



TIPO DERESIDUO	AÑO			
	2013	2014	2015	2016
ARTON	8417	9128	8509	7573
ARCHIVO	88	420	26	44
PERIÓDICO	3548	5434	4020	894
PLÁSTICO PET	1068	1216	1314	1367
PLÁSTICO BOLSA	47	49	7	10
PIMPINA (U)	1644	803	1219	1918
PASTA	582	941	904	631
VIDRIO	5670	7685	8054	8210
LATA ALUMINIO	1007	628	609	659
CHATARRA	12632	14504	8054	15.438.37
PLÁSTICO SOPLADO	417	425	394	113
ACEITE QUEMADO	3348	7360	7500	226.5
REVISTAS	0	85	0	0
OTROS	0	579	0	0

CANTIDADES EN KG.
Fuente: Hotel Zuana Beach Resort Santa Marta





	CARTON	ARCHIVO	PERIÓDICO	PLÁSTICO PET	PLÁSTICO BOLSA	PIMPINA	PASTA	VIDRIO	LATA ALUMINIO	CHATARRA	PLAS SOPLADAS	ACEITE QUEMADO	REVISTAS	OTROS
2016	7573	44	894	1367	10	1918	631	8210	659	0	113	226.5	0	0
2015	8589	26	4020	1314	7	1219	904	8054	609	8054	394	7500	0	0
2014	9128	420	5434	1216	49	803	941	7685	628	14504	425	7360	85	579
2013	8417	88	3548	1068	47	1644	582	5670	107	12632	417	3348	0	0

CANTIDADES EN KG.
Fuente: Hotel Zuana Beach Resort Santa Marta

b. Residuos peligrosos (G4-EN23)

- División inmobiliaria

Siguiendo los lineamientos normativos y culturales de la gestión de residuos, los peligrosos resultan un factor que requiere de sumo cuidado y atención por nuestra organización. Constructora Bolívar Bogotá S.A. produjo 17.993 kg. residuos peligrosos durante este año; esto abarca el 72% de las obras desarrolladas dentro de la ciudad y sus alrededores.

El control de estos residuos se empezó a gestionar de manera desagregada desde este año por un cambio en temas de forma de reporte . Es por esto que no contamos con un comparativo donde veamos el impacto que tuvo la relación de los mismos.

Resulta importante resaltar que durante la clasificación y separación de residuos se cuenta con gestores autorizados. Estos gestores, junto a las entidades reguladores ambientales, realizan la verificación de todos los residuos y aquellos especiales se envían a disposición final con una empresa externa aprobada por la entidad reguladora donde se asegura el correcto y responsable manejo de los mismos.

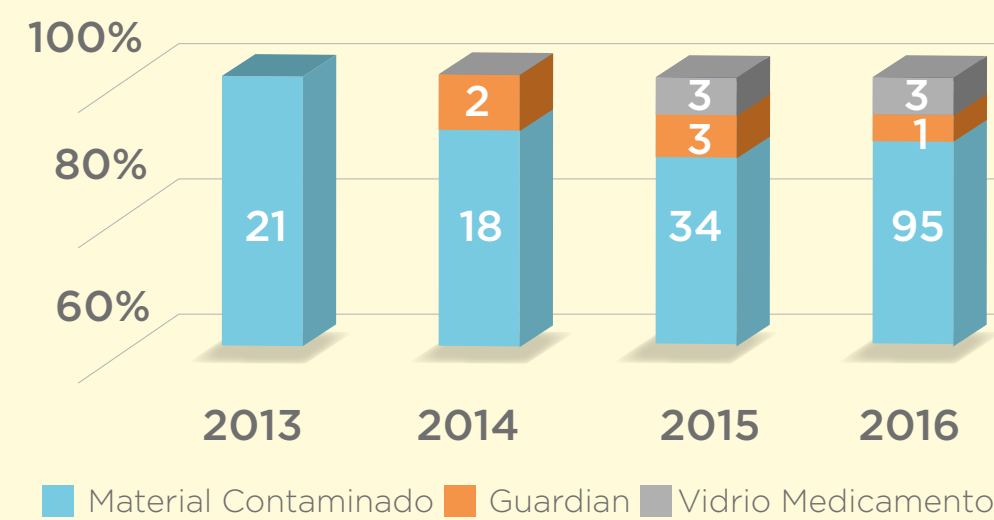
Por parte de Constructora Bolívar Cali S.A., para este año, no contamos con la información acerca del control y gestión de los residuos peligros. Sin embargo, es importante resaltar que esta información será reportada próximamente, en reportes posteriores a 2016, con el objetivo de evaluar el impacto y buscar soluciones y/o estrategias de gestión que ayuden a preservar el medio ambiente de manera responsable.



- División turismo

En Santa Marta, el Hotel Zuana Beach Resort cuenta con un control de los diferentes residuos peligrosos que manejan por el tipo de negocio que mantienen:

Residuos Peligrosos



CANTIDADES EN KG.

Fuente: Hotel Zuana Beach Resort Santa Marta

El Hotel cuenta con una bodega adecuada donde se almacenan los residuos generados por servicios de enfermería y de spa, los cuales son entregados a la empresa encargada de darles su disposición final. También tiene convenio con AMBIENTAL DEL CARIBE, una empresa especializada en darle disposición final a estos residuos, al igual que con INTERASEO, que realiza la disposición de los residuos peligrosos como son las luminarias, las pilas y residuos contaminados. En cuanto al manejo de aceites de uso en cocina se le da a una empresa llamada REACEICO quien se encarga de darle su disposición final de acuerdo a la normatividad ambiental.



Alianzas estratégicas **AMBIENTALES**

Además de las actividades y gestiones que realiza Constructora Bolívar S.A. para cuidar y preservar el medio ambiente, también cuenta con diferentes alianzas que ayudan a alcanzar objetivos más allá de la normatividad. Estas alianzas son una parte fundamental en la consecución de una empresa sostenible como lo es la nuestra; por esto nos encargamos año tras año, a través del Premio Bolívar de Copropiedades, en mantener a nuestros aliados ambientales al día de lo que pasa con nuestra operación para gestionar de manera más eficiente los temas ambientales.

α. CAR

Una de nuestras alianzas más representativas en temas ambientales es la que tenemos desde el Premio Bolívar de Copropiedades con la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca (CAR). Durante este año, se realizó el recorrido guiado para la apropiación territorial de los humedales Neuta y Tierrablanca en el departamento de Cundinamarca; el impacto fue en 85 familias pertenecientes a 18 conjuntos colindantes construidos por Constructora Bolívar Bogotá S.A.

También contamos con el desarrollo de cuatro talleres (utilizando la metodología WET de la UNESCO) prácticos por parte de la CAR en apoyo a las diferentes iniciativas del Premio Bolívar de Copropiedades. Durante estos talleres se dieron a conocer temas de educación ambiental para el reconocimiento y protección del recurso hídrico en el humedal Gualí, donde se impactaron directamente 20 familias dentro de uno de nuestros conjuntos.



CAR		
ACTIVIDAD	LUGAR	IMPACTO
Recorrido guiado para aprobación territorial	Humedales Neuta y Tierrablanca	85 Familias 18 Conjuntos
Educación ambiental para el reconocimiento y protección	Humedal Gualí	20 Familias (4 talleres prácticos) 1 Conjunto
Ecovacaciones en Ciudad verde	Humedales Neuta, Tierrablanca, Las Chucuas Tibanica	40 Familias (15 talleres prácticos) 9 Conjuntos

Fuente: Dirección Relación con la Comunidad
Constructora Bolívar Bogotá S.A.





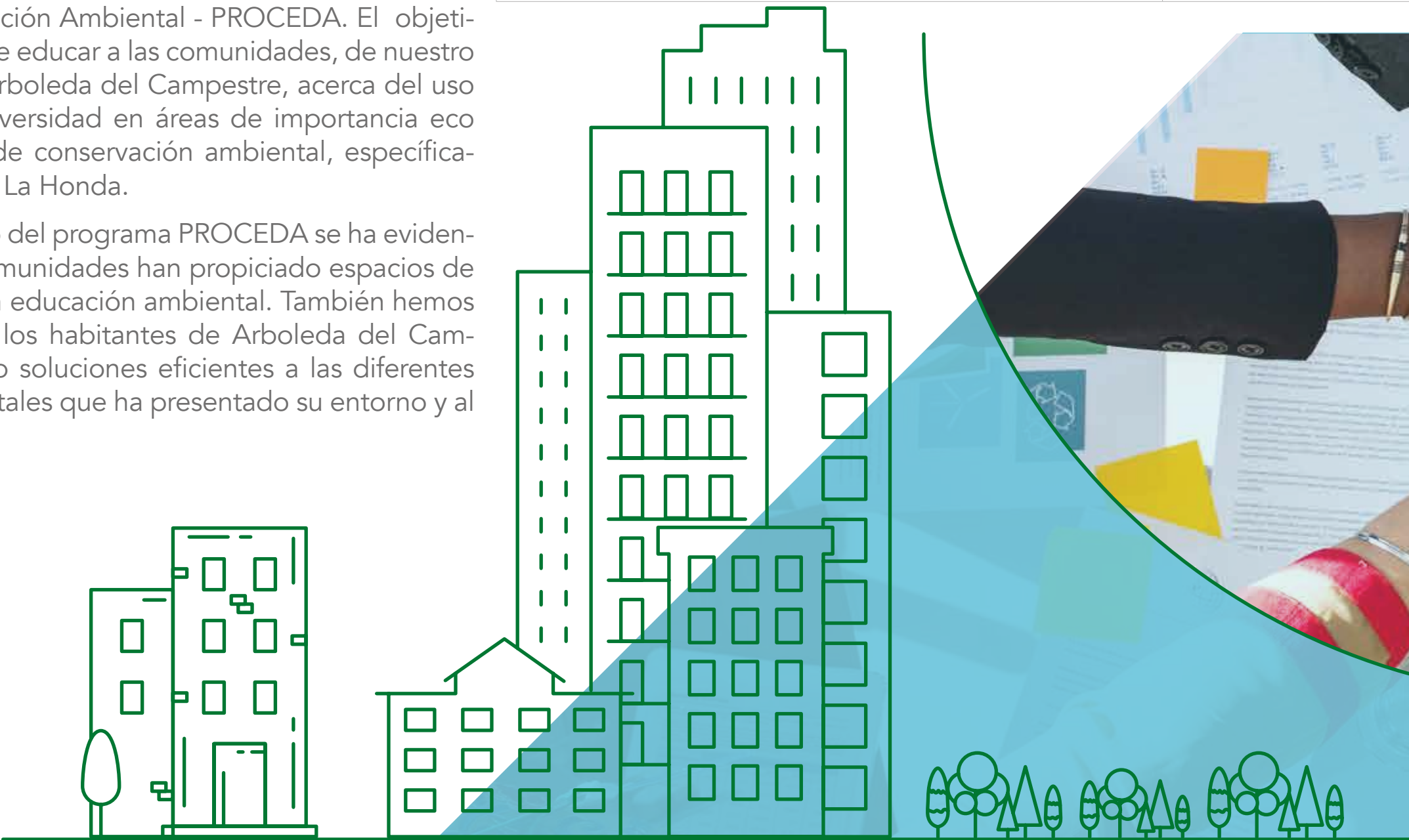
Por último, se llevaron a cabo en Ciudad Verde Ecovaciones de la mano de CAR. El Premio Bolívar de Copropiedades, específicamente en su eje ambiental, logró concretar con la CAR varios talleres que se desarrollaron durante 15 días de las Ecovaciones; se realizaron recorridos guiados por especialistas ambientales en humedales como Neuta, Tierrablanca, Tibanica y Cerro Chucuas. Estas actividades impactaron culturalmente 40 familias pertenecientes a nueve de los conjuntos dentro de Ciudad Verde, llevándolos a utilizar su entorno de manera ambientalmente responsable.

b. Cortolima

La alianza de Cortolima con nuestra organización tiene como finalidad desarrollar un proceso de educación ambiental para el reconocimiento, la protección y la conservación de las zonas de conservación ambiental de nuestros conjunto y aledaño.

Durante este año se llevó a cabo el Proyecto Ciudadano y Comunitario de Educación Ambiental - PROCEDA. El objetivo de este proyecto fue educar a las comunidades, de nuestro conjunto residencial Arboleda del Capestre, acerca del uso sostenible de la biodiversidad en áreas de importancia eco sistémica de la zona de conservación ambiental, específicamente en la quebrada La Honda.

A partir del desarrollo del programa PROCEDA se ha evidenciado que nuestras comunidades han propiciado espacios de reflexión y acciones en educación ambiental. También hemos podido observar que los habitantes de Arboleda del Capestre han encontrado soluciones eficientes a las diferentes problemáticas ambientales que ha presentado su entorno y al interior del conjunto.



PROCEDA - CORTOLIMA			
ACTIVIDAD	LUGAR	FECHA	POBLACIÓN
Conformación grupo PROCEDA	Arboleda del Capestre-Ibagué	9 y 10 de abril 2016	26 personas
Taller de cartografía social	Arboleda del Capestre-Ibagué	16 de abril 2016	16 personas
Taller de normatividad ambiental	Arboleda del Capestre-Ibagué	23 de abril 2016	15 personas
Taller "todos somos parte de la solución"	Arboleda del Capestre-Ibagué	23 de abril 2016	15 personas
Socialización de "inventarios flora y fauna con la comunidad"	Arboleda del Capestre-Ibagué	23 de abril 2016	145 personas
Capacitación específica de la problemática ambiental identificada	Arboleda del Capestre-Ibagué	30 de abril 2016	15 personas
Generación de liderazgo institucionales- organización de comités y/o grupos ecológicos	Arboleda del Capestre-Ibagué	7 de mayo 2016	15 personas
Capacitación teórica para la elaboración de compostaje	Arboleda del Capestre-Ibagué	11 de diciembre 2016	11 personas
Taller lúdico pedagógico	Arboleda del Capestre-Ibagué	17 de diciembre 2016	16 personas

Esto muestra el gran impacto positivo que ha tenido el PROCEDA en el tiempo que lleva implementado. La formulación de este proyecto ambiental, como estrategia importante del trabajo comunitario, ha traído como consecuencia una mejora en las zonas comunes que comparten nuestras comunidades lo que se traduce en una mejora en el bienestar de los mismos.

c. Corporaciones pos consumo

La alianza de Cortolima con nuestra organización tiene como finalidad desarrollar un proceso de educación ambiental para el reconocimiento, la protección y la conservación de las zonas de conservación ambiental de nuestros conjunto y aledaño.

Desde el 2015, Constructora Bolívar S.A. cuenta con un programa de posconsumo el cual inicialmente estaba liderado por la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI), sin embargo para este año se lideró por diferentes corporaciones privadas y la Secretaría Distrital de Ambiente.

El objetivo de estas corporaciones es sensibilizar a la comunidad en separación e identificación de residuos especiales como pilas, bombillos ahorradores, recipientes de insecticidas y periféricos de computadores. Para lograr este objetivo se instalaron contenedores para cada clase de residuo y además, se instauraron diferentes campañas de comunicación donde se logró impactar positivamente 168 familias.

POSCONSUMO		
Instalación de contenedores	Conjunto Alejandría Tenerife	168 Familias impactadas 3 contenedores instalados
Campañas de comunicación a residentes	Conjunto Alejandría Tenerife	168 Impactadas





Espacio público generado y **COMPENSACIONES** **AMBIENTALES** *Propio*

Durante el año 2016, en Bogotá, realizó la gestión de recuperación de diferentes zonas alrededores de nuestras edificaciones. El objetivo de este plan de acción fue ofrecer y/o poner al servicio de las comunidades de nuestros conjuntos y vecinos, espacios para llevar a cabo diferentes actividades que promuevan las buenas prácticas vecinales tales como la preservación de las áreas públicas y la cohesión social.

a. Espacios públicos

Constructora Bolívar Bogotá S.A. siempre ha buscado mejorar la condición de vida de las personas a través de la creación de viviendas y con ellas comunidades. Para contribuir con la sociedad y crear capital social en el país, nuestra organización ha dedicado varios de sus esfuerzos en la recuperación y generación de espacios públicos.

Para este año logramos generar 191.732 m² de espacio público contemplados en vías, parques, zonas de manejo y protección ambiental y controles ambientales. Nuestro propósito como organización ha sido poder recuperar y/o generar la mayor área de espacio público, en buen estado, para que este permanezca a disposición de la comunidad.

También conformamos y entregamos, como cesiones gratuitas, a las entidades territoriales 36.351 m² de espacio público, para que puedan proyectar Centros Comunes, de Salud o de Educación, al servicio de la comunidad.

De esta manera nuestra compañía puede contribuir a la construcción de comunidades y de espacios que permitan que estas se interrelacionen. Así encontrar un punto de cohesión social donde se vea la necesidad de cuidar y mantener las zonas que se generaron para su beneficio.

b. Compensaciones ambientales

Al igual que el empeño e inversión que se realizó durante 2016 para la generación y recuperación de espacio público, Constructora Bolívar S.A. compensó ambientalmente a las comunidades de nuestros conjuntos y vecinos de los mismos.

Durante 2016 sembramos 2.552 especies, lo que se tradujo en una inversión de \$222.888.171 millones de pesos. Adicionalmente contamos con la siembra de 3.601 individuos arbóreos como compensación ambiental a la tala de árboles que se realizó durante el año, para el desarrollo de nuestros diferentes proyectos de construcción en Bogotá y sus alrededores.

Finalmente en temas ambientales, también realizamos la entrega al distrito (Departamento Administrativo Defensoría del Espacio Público – DADEP) de 51.297 m² cesiones gratuitas por proyectos ejecutados en vigencias anteriores.



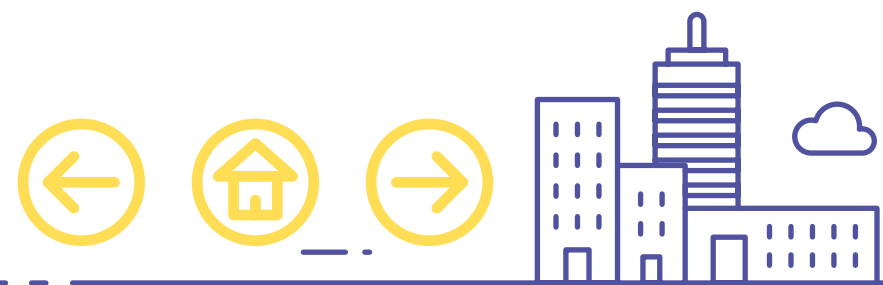


SOSTENIBILIDAD *Social*

CAPÍTULO

5





Equipo

A. HUMANO

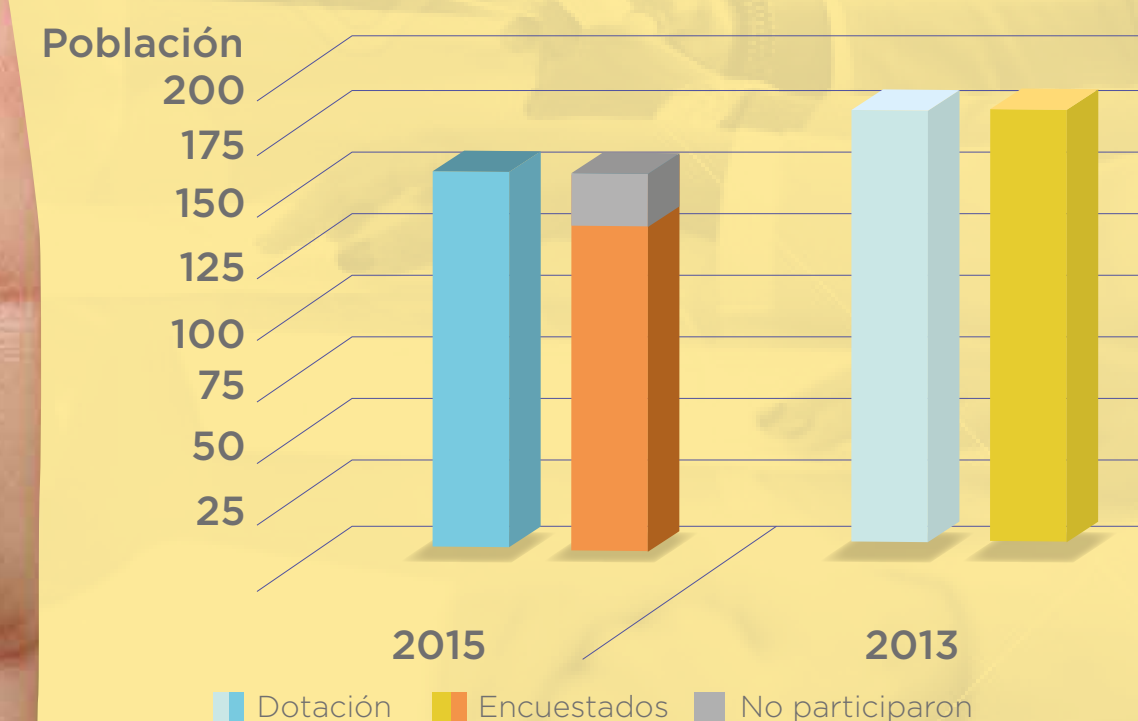
En temas de sostenibilidad social Constructora Bolívar S.A., en su división inmobiliaria y turismo, busca que su equipo humano se consolide en términos profesionales e integrales a través del tiempo brindándoles oportunidades en la consecución de una mejor calidad de vida. Demostrando de esta manera que el crecimiento de la organización no solo se refleja en el aumento de sus ingresos sino también en desarrollo de sus funcionarios en todas las áreas y diferentes cargos.

Constructora Bolívar S.A. se esfuerza en seleccionar personas dedicadas, comprometidas y apasionadas por lo que hacen día a día en la organización y fuera de ella. De esta manera contar con la mejor calidad de gente enriqueciendo su vida con integridad, apoyando e impulsando habilidades técnicas y adaptativas que nos ayuden a tener un buen clima laboral y consolidar nuestros asuntos estratégicos.

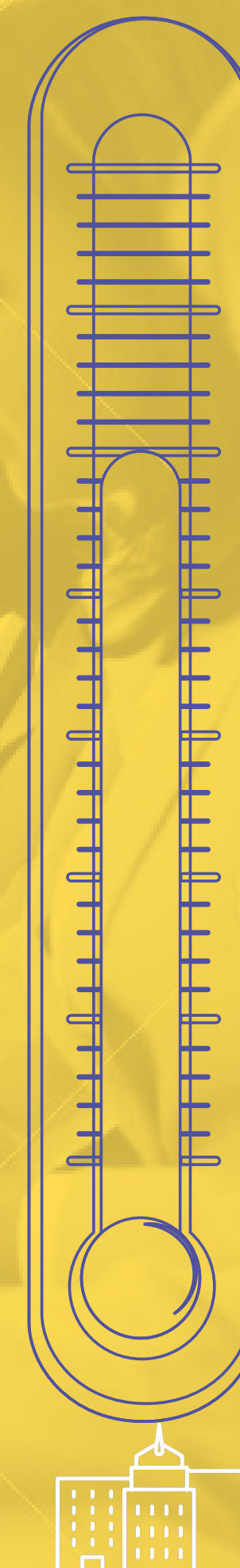
a. Clima laboral (Propio)

Nuestra medición de clima laboral no se llevó a cabo durante este año. Hemos desarrollado esta medición con una periodicidad dos años, es decir, de acuerdo a la evaluación que se realizó en el año 2015 mediremos nuevamente nuestro clima organizacional para el año 2018, con el objetivo de mantener el formato de evaluación que viene definido por el Grupo Bolívar.

En la ciudad de Cali durante el mes de noviembre de 2015 se llevó a cabo la Encuesta de Clima Organizacional. En la medición del clima se obtuvieron resultados que se expresaron en términos de favorabilidad en comparación con el año 2013.



Para el año 2016 se gestionó el clima laboral a través de un plan de trabajo realizado a partir de los resultados de la medición de clima y compromiso organizacional en el 2015, el cual inició con la realización de escuchas a los funcionarios por cada una de las áreas de la Compañía, con el propósito de socializar los resultados, profundizar en la percepción de cada uno y realizar un diagnóstico de las necesidades.





b. Evolución planta de personal

- División inmobiliaria

De acuerdo a los diferentes perfiles profesionales y no profesionales, nuestra organización cuenta con un listado de cargos distribuidos por niveles. Todos los funcionarios cuentan con la misma oportunidad de crecimiento medido a través del rendimiento y resultados obtenidos durante un periodo determinado.

En el 2016 nuestra planta de capital humano tuvo una disminución de 458 empleados donde la diferencia más grande la encontramos en el personal por contrato indefinido, el cual aumentó, y el personal por contrato temporal, que disminuyó. Esta disminución resulta interesante para nosotros ya que, como más adelante veremos, la tasa de rotación cayó en un 1%, respecto al 2015.

Con un aumento en el número de empleados vinculados de manera directa a término indefinido se traduce en una mejora en la eficiencia y condiciones laborales de la compañía durante este año.

EVOLUCIÓN PLANTA DE PERSONAL CONSTRUCTORA BOLÍVAR BOGOTÁ S.A			
Tipo de contrato	Mujeres	Hombres	TOTAL
Indefinido	135	173	308
Término fijo	57	52	109
Temporal (En misión)	491	719	1210
Practicante Universitario	2	0	2
Total	685	944	1629

Fuente: Dirección de Gestión Humana Constructora Bolívar Bogotá S.A.

Nuestra planta de capital humano en la ciudad de Cali pasó de 154 a 173 funcionarios para 2016. La expansión de la operación en el sector constructor en Cali y ciudades aledañas es la razón del crecimiento que hubo en cuanto a personal durante este año; es así como también hemos mejorado las condiciones de contratación y estabilidad laboral de nuestros funcionarios brindándoles la posibilidad de tener un contrato con nosotros a tiempo indefinido y/o a tiempo definido con promesa a renovación por un cierto número de periodos, que atado a buenos resultados, será en un mediano plazo un contrato indefinido si la persona lo desea.



EVOLUCIÓN PLANTA DE PERSONAL CONSTRUCTORA BOLÍVAR S.Aa CALI			
Tipo de contrato	Mujeres	Hombres	TOTAL
Indefinido	71	69	140
Labor contratada	3	4	7
Término fijo	12	14	26
Total	86	87	173

Fuente: Dirección de Gestión Humana Constructora Bolívar Cali S.A.

- División turismo

El Hotel Zuana Beach Resort también aumentó su planta de trabajo durante el año 2016. Contamos con un total de 325 funcionarios correspondiente en las tres (3) categorías de contratos establecidos por la compañía.

EVOLUCIÓN PLANTA DE PERSONAL HOTEL ZUANA BEACH RESORT			
Tipo de contrato	Mujeres	Hombres	TOTAL
Indefinido	108	165	273
Labor contratada	18	25	43
Indefinido	3	6	9
Total	129	196	325

Fuente: Hotel Zuana Beach Resort Santa Marta



Es así como durante el 2016 nuestra organización creció contando con los mejores talentos de capital humano. La evolución de nuestra planta de trabajo ha demostrado que nuestra organización puede garantizar excelentes condiciones para todos los funcionarios que quieren ser parte de nuestra familia, y además nos esforzamos constantemente en mantener a través de incentivos integrales la mejor gente para que evolucione y crezca con nosotros.

c. Atracción y retención del talento humano (G4-LA1)

- División inmobiliaria

Constructora Bolívar tiene como objetivo integrar al mejor talento humano, pues consideramos que los resultados excepcionales solo pueden ser conseguidos con un equipo de trabajo de alta calidad y orientado a resultados exitosos.

Durante el 2016 figuraron 184 personas a la compañía, que cuando hacemos un comparativo respecto al año anterior la cifra aumentó en un 3%, integrando a la organización nuevas oportunidades, principalmente de personal joven, lo que nos ayudó a crear un ambiente de trabajo innovador.

Rango de edad	Barrancabermeja		Barranquilla		Bogotá		Ibagué		Santa Marta		TOTAL
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	
18-25			2	2	27	27		1		2	61
26-35		1	3	2	40	41	1	1	1	1	91
36-45				1	12	12					
Mayor de 45				1	2	4					
Total general	0	1	5	6	81	84	1	2	1	3	184

Fuente: Dirección de Gestión Humana Constructora Bolívar Bogotá S.A.





La paridad de género es un hecho constatado en Constructora Bolívar S.A. Nuestra organización apoya la igualdad de género contando con un capital humano que se aproxima a un 50% de mujeres y un 50% hombres.

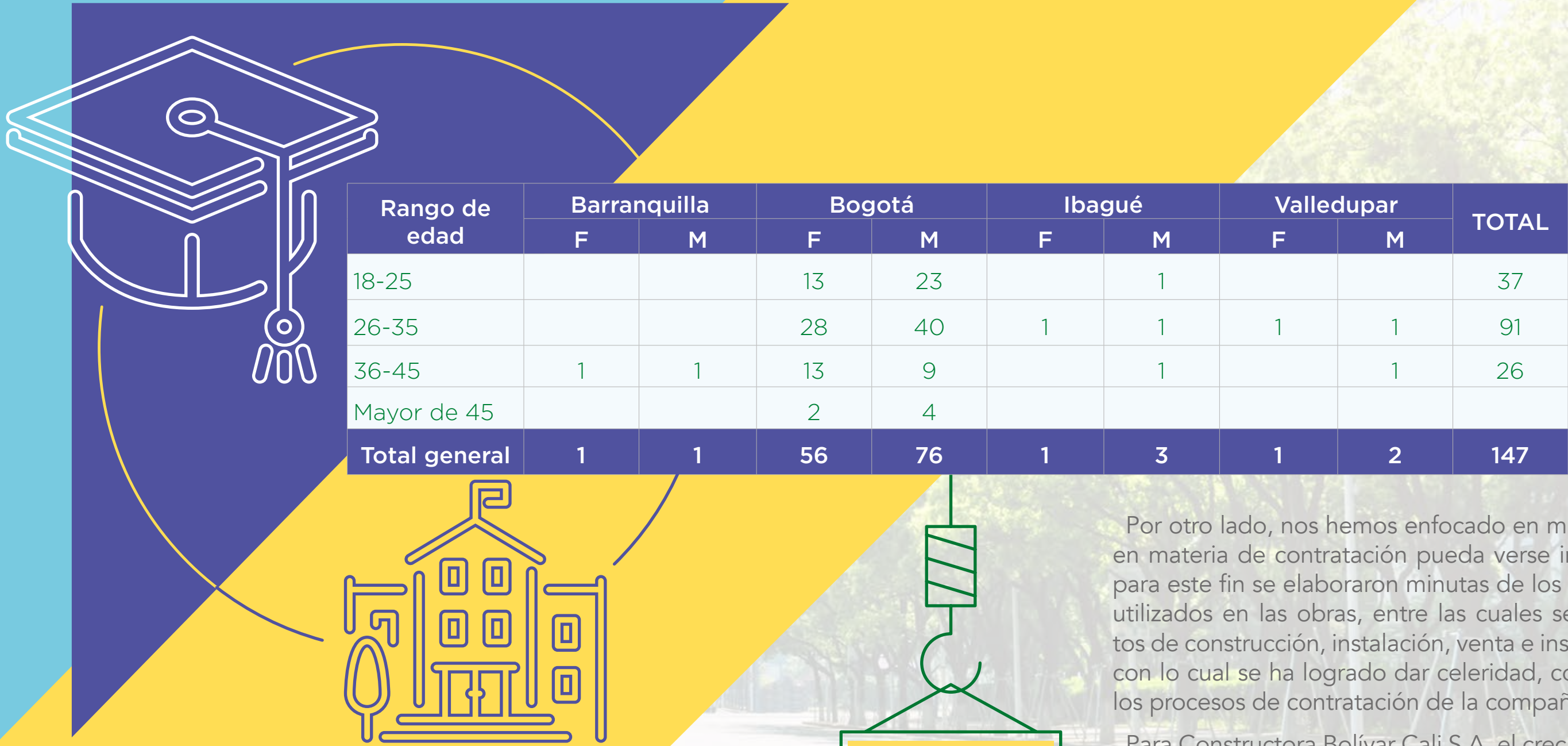
Nuestro enfoque está en hacer competitivos a nuestros funcionarios a través de las diferentes actividades que desarrollamos espacios de aprendizaje. El objetivo está en potenciar las habilidades técnicas y adaptativas de nuestros colaboradores.

Hemos realizado alianzas con instituciones académicas que han jugado un papel fundamental en el desarrollo profesional e integral de nuestros funcionarios. Se llevaron a cabo varios diplomados con universidades reconocidas, como la Universidad EAFIT (de la mano de ARGOS), la Universidad Externado de Colombia, la Universidad de La Sabana y el Centro de Liderazgo Bolívar.

- Diplomado ARGOS Innovación - Universidad EAFIT.
- Diplomado de Gestión Financiera – Universidad Externado de Colombia.
- Diplomado Gerencia Estratégica – Universidad de La Sabana.
- Diplomado de Liderazgo – Centro de Liderazgo Bolívar.

La tasa de rotación disminuyó en 1% respecto al 2015, y se ubicó en 36% para este 2016. Contamos con un total de 132 retiros lo que representa un 90% del total de los mismos en Constructora Bolívar Bogotá S.A. dejando así tan solo un 10% restante al resto de ciudades donde esta sede de la compañía opera.

Rango de edad	Barrancabermeja		Barranquilla		Bogotá		Ibagué		Santa Marta		TOTAL
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	
18-25			2	2	27	27		1		2	61
26-35		1	3	2	40	41	1	1	1	1	91
36-45				1	12	12					
Mayor de 45				1	2	4					
Total general	0	1	5	6	81	84	1	2	1	3	184



Hemos realizado alianzas con instituciones académicas que han jugado un papel fundamental en el desarrollo profesional e integral de nuestros funcionarios.

Por otro lado, nos hemos enfocado en mitigar los riesgos que en materia de contratación pueda verse inmersa la compañía, para este fin se elaboraron minutas de los principales contratos utilizados en las obras, entre las cuales se encuentran contratos de construcción, instalación, venta e instalación y suministro, con lo cual se ha logrado dar celeridad, con seguridad legal, a los procesos de contratación de la compañía.

Para Constructora Bolívar Cali S.A. el crecimiento se ha mantenido en la misma tendencia que en años anteriores. El total de ingresos de nuevos funcionarios, durante este año fue de 44 que se reparten entre la operación que se tiene en Cali y en Armenia, a pesar de que ejerce el control desde la capital del Valle del Cauca; el equilibrio entre los géneros se mantiene, es decir, una relación entre hombres y mujeres próxima al 50-50 para el cierre del 2016.

Los retiros de la compañía en la sede de Cali fueron la mitad de nuestros ingresos en términos de personal. Para un total de 22 retiros equivalente al 50% de los ingresos totales del año 2016; sin embargo la planta de personal de trabajo aumentó en un 25% en comparación con el año 2015, lo que refleja el crecimiento de la compañía en todos sus ámbitos.



OBSERVACIÓN	CANT	GÉNERO		REGIÓN	
		M	F	Cali	Armenia
Número Total de empleados año 2016	173	87	86	196	4
Número Total de retiros año 2016	22	9	13	22	0
Número Total de ingresos año 2016	44	21	23	42	20
Personal directo Contrato a término Indefinido	140	69	71	139	1
Personal directo Contrato a término Fijo	26	14	12	26	0
Personal directo Contrato por obra o labor	7	4	3	4	3

Fuente: Dirección de Gestión Humana Constructora Bolívar Cali S.A.

Es importante resaltar que la mayoría de los contratos concretados durante este año fueron a término indefinido, lo que ofrece seguridad y estabilidad a nuestros funcionarios.

EDAD		
Años	Cantidad	%
<25	26	15%
26-30	39	23%
31-35	38	22%
36-40	18	10%
41-45	19	11%
>45	33	19%
Total	173	100%

Fuente: Dirección de Gestión Humana Constructora Bolívar Cali S.A.

En Cali contamos con un mayor número de personal joven. El 45% de los funcionarios está clasificado en un rango de 26 y 35 años de edad, esto tiene como objetivo mantener un ambiente de constante cambio y modernidad de las diferentes herramientas e ideales que rigen a nuestra organización obligándonos a ser más innovadores cada día.

ANTIGÜEDAD		
Años	Cantidad	%
<1	43	25%
1-3	56	32%
4-6	34	20%
7-10	20	12%
11-15	18	10%
>15	2	1%
Total	173	100%

Fuente: Dirección de Gestión Humana Constructora Bolívar Cali S.A.

Así mismo contamos con funcionarios que han decidido a través del tiempo crecer y evolucionar con nosotros. Este año contamos con un total 173 colaboradores, de los cuales el 52% estuvo celebrando aniversarios entre 1-6 años de antigüedad dentro de la organización; esto nos consolida como compañía, dado que es un logro para todos el poder contar con personas que se encuentran comprometidas con su misión en Constructora Bolívar S.A. y dándole paso a nuevas oportunidades de crecimiento dentro de la misma y/o con otras empresas del Grupo Bolívar.

- División Turismo

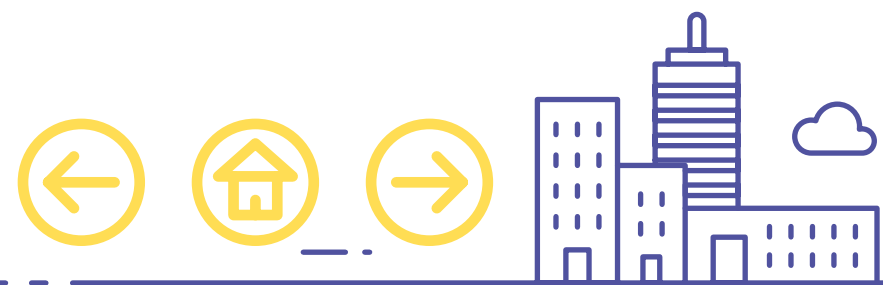
Constructora Bolívar tiene como objetivo integrar al mejor talento humano, pues consideramos que los resultados excepcionales solo pueden ser conseguidos con un equipo de trabajo de alta calidad y orientado a resultados exitosos.

Por parte del Hotel Zuana Beach Resort se realizaron 129 ingresos durante el año 2016. De esta cifra 49 mujeres y 79 hombres contratados con las mismas condiciones, ambos dentro de un rango de edad entre 18 y 25 años de edad.

HOTEL ZUANA BEACH RESORT SANTA MARTA			
RANGOS DE EDAD	F	M	TOTAL
18-25	29	48	77
26-35	17	24	41
36-45	3	7	10
MAYOR DE 45	0	1	1
Total	35	70	129

Fuente: Hotel Zuana Beach Resort Santa Marta.





Tomando en cuenta el reporte de cifras a cierre de 2016, se evidencia que hubo una tasa de rotación que dio como resultado un 31% correspondiente a un total de retiros de 105 empleados. Este porcentaje aumentó en un 7% respecto al año anterior, lo que nos indica que hubo externalidades que causaron el retiro de varios de los funcionarios en Santa Marta y Anapoima.

d. *Bienestar laboral (G4-LA2)*

- *División inmobiliaria*

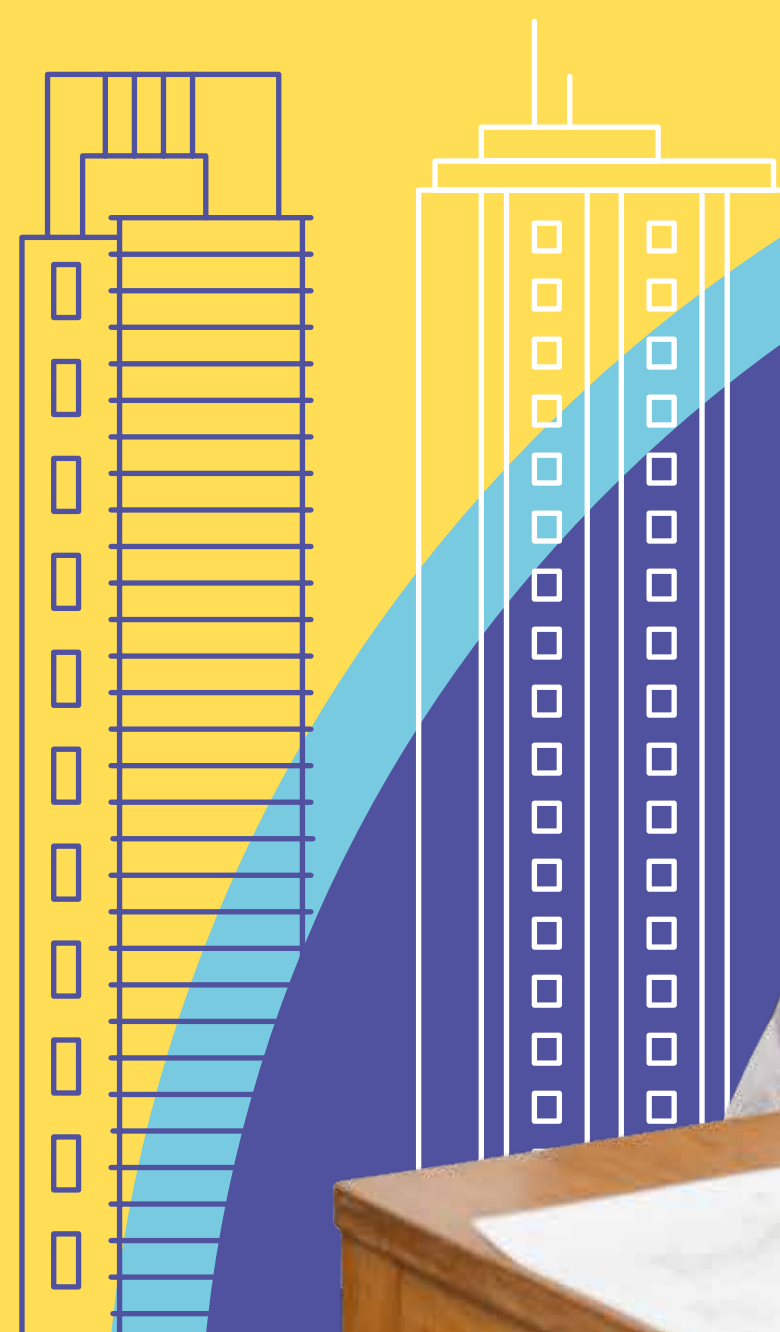
En Constructora Bolívar S.A. trabajamos por el bienestar de nuestro personal. Es por esto que nos preocupamos en abrir espacios para conmemorar fechas importantes y especiales, así como también contamos con diferentes aliados dentro del sector constructor y demás sectores económicos del país para beneficiar a nuestros empleados.

Durante el 2016, contamos con 12 actividades de bienestar laboral. Para llevar a cabo estas celebraciones Constructora Bolívar S.A. realizó una inversión de más de \$180.000.000 de pesos beneficiando e impactando la vida de más 1.000 funcionarios vinculados de manera directa y a través de outsourcing.

Existen diferentes alianzas gestionadas por Constructora Bolívar S.A. (Bogotá y Cali) con el objetivo de ayudar en diferentes ámbitos a nuestros colaboradores. Contamos con pólizas de salud y vida donde facilitamos el acceso a estos servicios del sector asegurador a todos los funcionarios de manera más sencilla y asequible; también falicitamos seguros de vehículo, hogar y SOAT donde somos los intermediarios para la adquisición de los mismos más no contamos con porcentaje de participación en el costo total del producto.

Otra alianza que ha resultado de alto impacto para nuestros funcionarios ha sido la que tenemos con BodyTech. Participamos en un 40% en la incidencia de costos para asociarse a esta entidad deportiva, así hemos impactado positivamente la vida de 51 funcionarios de la organización, acercándolos a tener una vida más balanceada y saludable a través de las variadas asesorías y métodos de ejercicio que brinda la entidad.

Fuente: Hotel Zuana Beach Resort Santa Marta.





Por parte del Grupo Bolívar contamos con el apoyo de los diferentes programas o beneficios que este ofrece a todas sus compañías. Nuestros funcionarios se vincularon a diferentes iniciativas, una de ellas corresponde al crédito de libranza a través del Banco Davivienda, mediante el cual se accede a una tasa de interés preferencial; este año el impacto fue en más 90 empleados de Constructora Bolívar S.A. los que accedieron al sector financiero a través de este beneficio.

Para la medición del clima laboral hemos realizado cada dos años una encuesta que arroja los resultados acerca de este tema. Para el 2016, no se realizó ninguna encuesta puesto que durante el mes de noviembre de 2015 se llevó a cabo este control.

Nuestra organización en la ciudad de Cali, a partir de los resultados de la medición de clima de 2015, realizó reuniones o “escuchas” con los funcionarios por cada una de las áreas de la compañía, con el propósito de socializar los resultados, profundizar en la percepción de cada uno y realizar un diagnóstico de las necesidades.

Los resultados se compartieron con los líderes de cada área y se diseñó un plan de acción específico por cada gerencia, teniendo en cuenta las oportunidades de mejora y un plan general para la Compañía, que contempló las siguientes acciones:

- Revisión de la planta de personal y niveles de cargo dentro de la compañía (oportunidad de carrera).
- Revisión salarial y nomenclatura de los cargos.
- Descripción de perfiles y métricas por cada cargo en la compañía.
- Plan Institucional de Formación por cada gerencia.
- Programa para el fortalecimiento de las competencias de liderazgo del cargo estratégico y táctico (Gerentes, Directores, Jefes de proceso y Coordinadores), alineado a las formaciones del Centro de Liderazgo Bolívar.
- Revisión de beneficios actuales de la compañía con el fin de definir una política y socializarla a todos los funcionarios.

La gestión de residuos reciclables aprovechables es una responsabilidad, principalmente, de todos aquellos funcionarios, proveedores y/o contratistas que Constructora Bolívar S.A. tiene.

- Plan de Bienestar (balance vida – trabajo).
- Programa de reconocimiento orientado a reconocer:
 - Ideas o propuestas extraordinarias que impacten la compañía.
 - Participación en proyectos institucionales adicionales al rol.
 - Participación en roles adicionales (brigadas de emergencia, participación en los comités de la compañía, facilitadores de ambiente laboral, etc.).
 - Comportamientos alineados a nuestros atributos del servicio: Confiable, Sencillo y Amigable.
 - Antigüedad en la compañía.
- Programa de diálogos de desarrollo.
- Lanzamiento de la nueva Intranet e inducción virtual de Constructora Bolívar S.A.

En la ciudad de Cali también contamos pólizas de vida, salud y para vehículos. Adicionalmente con beneficios de pensión exequial y fondo de empleados, así apoyamos a nuestros empleados en las diferentes etapas de su vida.

Total Reuniones 13

Número total de funcionarios participantes 148





- **División turismo**

Para el Hotel Zuana Beach Resort el bienestar de sus empleados es un pilar importante que se debe alimentar día a día. Es por esto que, con el objetivo de premiar el buen desempeño de nuestros empleados, se realiza anualmente una fiesta donde el incentivo es una bonificación a los empleados que fueron escogidos por cada jefe de área como (empleados del año) por su buen desempeño.

Otro de los mecanismos para garantizar el bienestar de los funcionarios de Zuana, es a través de la oferta de una póliza de salud y otros auxilios. Por otro lado, durante este año, 134 de nuestros funcionarios de diferentes áreas se beneficiaron de la afiliación a un seguro de vida.

**e. Formación para
nuestros funcionarios (G4-LA9)**

- **División inmobiliaria**

En Constructora Bolívar S.A. estamos convencidos de que existe la necesidad de tener funcionarios altamente capacitados, para que así puedan aportar constantemente a la generación de iniciativas y proyectos innovadores. Una excelente formación fortalecerá el buen clima laboral siendo las personas fuente inagotable de conocimiento y esto se verá reflejado en la calidad de nuestros productos, apuntando directamente a la sostenibilidad como objetivo estratégico.

Mes a mes contamos con la integración de nuevos funcionarios en nuestra plata de trabajo. Para comenzar con la formación de estos funcionarios que ingresan, contamos con un programa de inducción programa de inducción y capacitación en temas de salud ocupacional y otros; aquí durante todo un día se da a conocer acerca de la historia, funcionamiento interno y demás temas relevantes que forman parte de las políticas y cultura de la organización así como también todo lo relacionado al Grupo Bolívar.

Constructora Bolívar Bogotá S.A. Formación para nuestros funcionarios

CATEGORÍA	MASCULINO	FEMENINO	HORAS MASCULINO	HORAS MASCULINO
Asistente	6	8	9	32
Auxiliar	380	147	2206	783
Director	0	1	0	2
Coordinador	8	8	37	23
Profesional	40	40	184	188
TOTAL	434	204	2436	1028

Fuente: Dirección de Gestión Humana Constructora Bolívar Bogotá S.A.

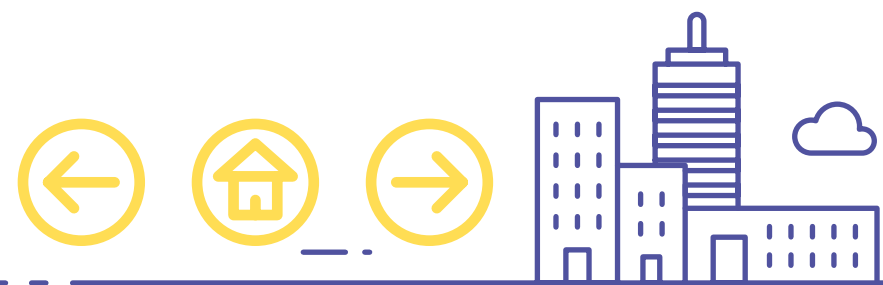
Constructora Bolívar Bogotá S.A. cuenta con diferentes programas para capacitar y entrenar a sus funcionarios en todos sus roles y/o cargos. Durante este 2016, para fortalecer las habilidades técnicas y adaptativas de nuestro capital humano, capacitamos y reforzamos conocimientos de los mismos durante aproximadamente más de 5 horas por persona.

Al partir de la diversidad de cargos existentes en nuestra compañía, tenemos que la mayor concentración, en cuanto a horas de capacitación, la encontramos en los cargos auxiliares y profesionales. Estos cargos representan el 95% del personal capacitado durante este periodo.

Por parte de Constructora Bolívar Cali S.A., se cuenta con un promedio total 1,5 horas de capacitación en actualización y formación para sus empleados especializados en el fortalecimiento de habilidades técnicas y adaptativas. Entre los diferentes programas que destinados para actualización de temas relevantes tenemos:

- Normas Internacionales de Información Financiera.
- Actualización Laboral.
- Seminario de Actualización del Sector Constructor (en materia laboral).
- Tecnoconstrucción.





Constructora Bolívar Cali S.A. - Formación para nuestros funcionarios				
CATEGORÍA	MASCULINO	FEMENINO	HORAS MASCULINO	HORAS MASCULINO
Gerencial	9	2	8	0,7
Dirección	26	21	65	96
Jefatura	0	8	0	12
Coordinación	22	45	41	158,3
Profesional / Analista	46	63	28	38
Auxiliares / Asistentes / Asesores	34	39	16	30
Profesional	40	40	184	188
TOTAL	137	178	158	335

Los programas que se desarrollaron durante el año 2016 para el aprendizaje y/o formación de funcionarios tuvieron en cuenta temas como:

- Programa de Formación ConSentidos
- Diplomado en Actualización Normativa en proyecto Arquitectónico II
- Seminario de Seguridad Industrial en obras de concreto
- Curso Diseño y construcción de bases tratadas con cemento
- Diplomado en Innovación para negocios de la Construcción
- Programa de Dirección Comercial
- Estrategias para la Transformación Organizacional
- Capacitación Protección de Datos Personales
- Capacitación Fiducia

se planteó una alternativa de formación a través de la Academia Virtual que es una herramienta facilitadora del auto-aprendizaje y complemento de la formación presencial. Por tal motivo, se adquirió la plataforma LMS (Learning Management System) desarrollada en la última versión de MOODLE.

Además se planteó una alternativa de formación a través de la Academia Virtual que es una herramienta facilitadora del auto-aprendizaje y complemento de la formación presencial. Por tal motivo, se adquirió la plataforma LMS (Learning Management System) desarrollada en la última versión de MOODLE.

A través de la Academia Virtual se creó el primer curso de Inducción Virtual Corporativa que hace parte del Programa de Inducción presencial de la compañía que contribuye al entrenamiento por cargos, al desarrollar cursos virtuales para promover la autoformación de los funcionarios.





- **División turismo**

Mantenernos a la vanguardia es un objetivo esencial. Para esto la marca Zuana ha identificado la necesidad de contar con personal altamente calificado y ha decidido alcanzar este objetivo mediante la estricta formación de sus funcionarios.

Durante el 2016, capacitamos a nuestros funcionarios en un

HOTEL ZUANA BEACH RESORT SANTA MARTA				
CATEGORÍA	HORAS	F	M	TOTAL
Administrativos	508	321	187	508
Supervisores	585	112	473	585
Operativos	3258	810	2448	3258
Directivos	270	166	105	270
Total	4621	1408	3213	4621

Fuente: Hotel Zuana Beach Resort Santa Marta.

total de 4.621 horas en el Hotel. Esto se puede traducir en un promedio de 14 horas de capacitación por persona

Enfocarnos en capacitar y formar continuamente a nuestros

HOTEL ZUANA BEACH RESORT SANTA MARTA			
Categoría	Horas Hombre de capacitación		Promedio
	Femenino	Masculino	
Administrativos	16	27	19
Supervisores	10	26	20
Operativos	9	15	13
Directivos	17	15	16
Total	11	16	14

Fuente: Hotel Zuana Beach Resort Santa Marta.

colaboradores nos permitió abrir espacios para temas profesionales y no profesionales, en donde hallamos oportunidades de mejora que efectivamente nos llevarían en el corto, mediano y largo plazo a contar con personas más capaces para desarrollar la operación del Hotel.

f. Evaluación de desempeño (G4-LA11)

- **División inmobiliaria**

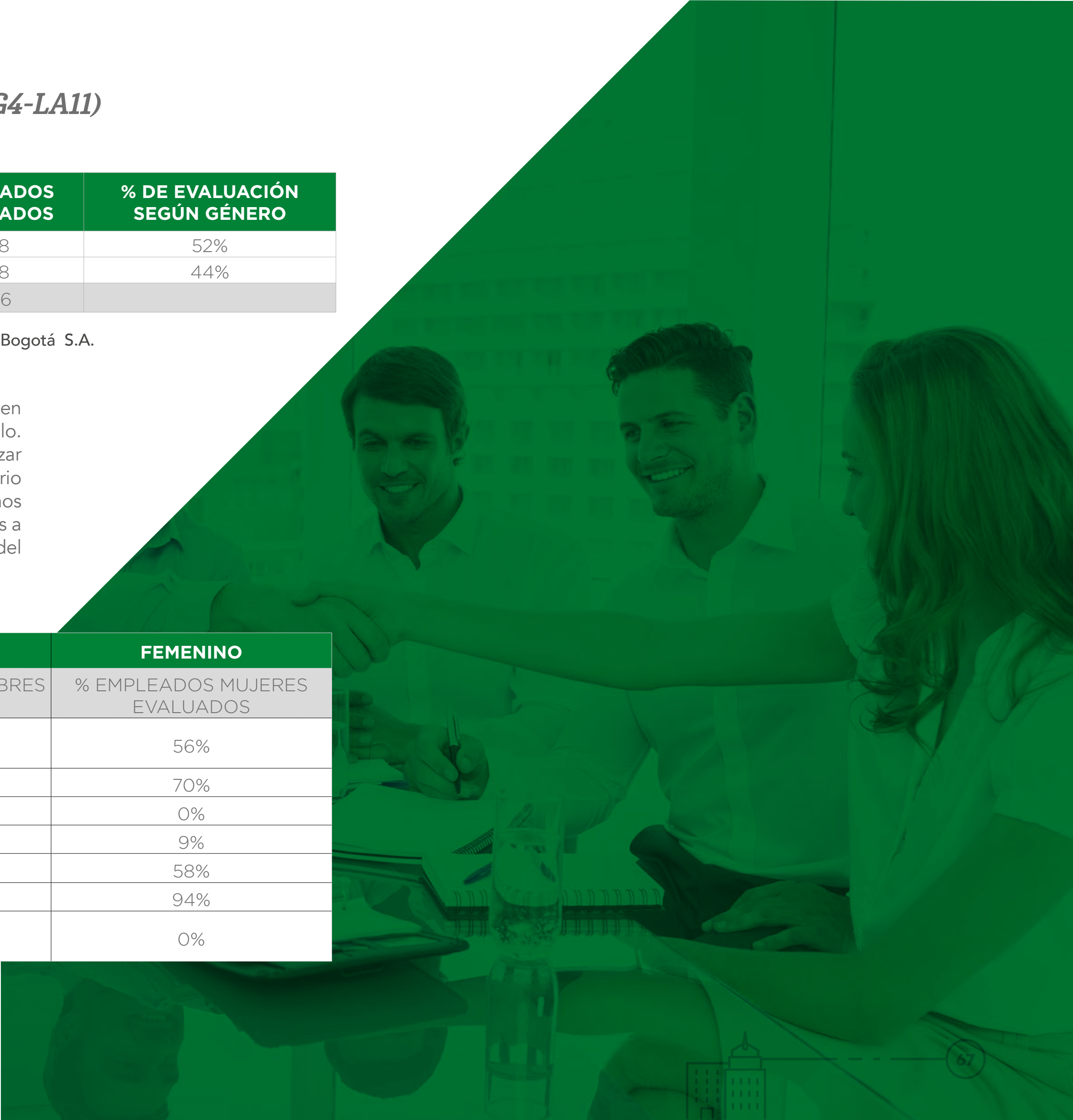
EVALUACIONES DE DESEMPEÑO	NÚMERO DE EMPLEADOS	EMPLEADOS EVALUADOS	% DE EVALUACIÓN SEGÚN GÉNERO
FEMENINO	287	148	52%
MASCULINO	334	148	44%
TOTAL	621	296	

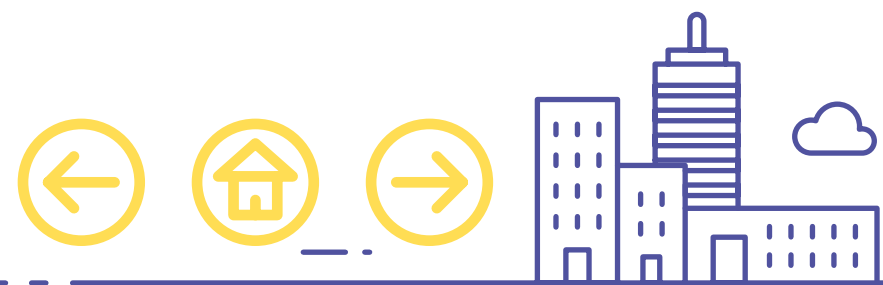
Fuente: Dirección de Gestión Humana Constructora Bolívar Bogotá S.A.

Desde hace varios años el proceso de evaluación en Bogotá se conoce como Valoración para el Desarrollo. Esta evaluación se lleva a cabo al momento de realizar las renovaciones de contrato y cuando un funcionario finaliza un periodo de prueba. Para este año realizamos 296 valoraciones a funcionarios con contratos directos a Constructora Bolívar S.A., esto corresponde al 47% del total del personal.

CARGOS	MASCULINO	FEMENINO
	% EMPLEADOS HOMBRES EVALUADOS	% EMPLEADOS MUJERES EVALUADOS
PROFESIONAL / ANALISTA	55%	56%
AUXILIAR	84%	70%
GERENTES	0%	0%
DIRECTORES	6%	9%
CORDINADOR / GESTOR	33%	58%
ASISTENTES	57%	94%
PASANTE / PRACTICANTE	0%	0%

Fuente: Dirección de Gestión Humana Constructora Bolívar Bogotá S.A.





Las evaluaciones de desempeño se han llevado a cabo año tras año. Sin embargo hemos determinado la relevancia, por cargo, que resulta para algunos y su evolución profesional. La identificación de factores dentro de sus capacidades ha sido fundamental, lo que les ha permitido potenciar ciertas habilidades y desarrollar aquellas necesarias para ser promovidos exitosamente, así alcanzado uno de los objetivos de la empresa para con sus empleados: crear una carrera profesional que los ayude a enriquecer su vida con integridad.

En Constructora Bolívar S.A. Cali se llevaron a cabo 85 evaluaciones de desempeño. Esta cifra representa el 49% de los empleados totales de la compañía en la ciudad de Cali, lo que se traduce en que la mitad de los funcionarios midieron sus capacidades durante este año mediante la valoración aptitudes y actitudes profesionales.

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO	NÚMERO DE EMPLEADOS	EMPLEADOS EVALUADOS
FEMENINO	86	35
MASCULINO	87	50
TOTAL	173	85

Fuente: Dirección de Gestión Humana Constructora Bolívar Cali S.A.

Es importante destacar que para la ejecución de esta herramienta no existe ningún tipo de criterio selectivo. De acuerdo al tiempo y tipo de contrato que cada colaborador posee, se obtienen las características de la persona para que realice la mencionada evaluación. Igualmente no existen aciertos y/o desaciertos puesto que este es un mecanismo que permite una mejora continua al personal de Constructora Bolívar S.A. en cualquier de sus sedes administrativas.

- **División turismo**

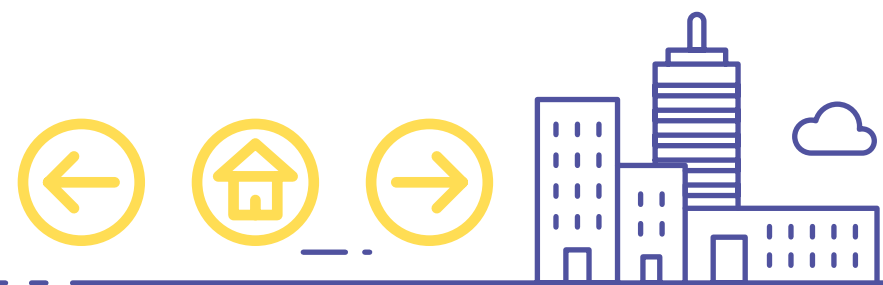
EVALUACIONES DE DESEMPEÑO	NÚMERO DE EMPLEADOS	NÚMER DE EVALUADOS
FEMENINO	70	29
MASCULINO	35	21
TOTAL	105	50

De acuerdo con las evaluaciones de desempeño que llevó a cabo el Hotel por su parte, contamos con la participación del 48% del personal total.

A diferencia del 2015, para este año alcanzamos la más alta participación, lo que nos permitió examinar los detalles, fortalezas y debilidades de cada uno de nuestros colaboradores, así poder tomar las medidas necesarias para ayudar a complementar y fortalecer sus capacidades.

El resultado de las diferentes evaluaciones de desempeño que realizamos en toda la organización, es una pieza esencial para contribuir con la vida profesional de nuestros funcionarios, de esta manera Constructora Bolívar S.A. y el Hotel Zuana Beach Resort puede contar con el perfil calificado para sostener satisfactoriamente la operación del día a día.





g. Salud y seguridad para nuestros empleados (G4-LA6)

Constructora Bolívar y El Hotel Zuana Beach Resort están seriamente comprometidos con el cumplimiento de los estándares de calidad más altos en cuanto al cuidado de la salud y seguridad de nuestros empleados, proveedores y contratistas.

- División inmobiliaria

Como parte de la familia Bolívar, hemos contado con uno de los mejores servicios de salud. Nuestra alianza con Seguros Bolívar nos ha permitido acceder a un sistema de gestión en salud y seguridad en el trabajo promovida por la ARL Bolívar, esta nos ha brindado su apoyo para cuidar a nuestros contratistas y proveedores en los últimos años.

También realizamos evaluaciones médicas a los colaboradores en términos de ingreso, periódicos y de egreso, dándole cumplimiento a lo establecido en la normatividad de Seguridad y Salud en el Trabajo durante este 2016.

Desarrollamos otras actividades como:

- Semana de la salud: durante toda una semana, realizamos actividades donde nuestro objetivo principal fue dar a conocer todos aquellos beneficios que tiene cuidar la salud dentro y fuera del trabajo. También contamos con la asesoría de expertos para prevenir dolores o molestias en nuestro ambiente laboral.
- Exámenes periódicos: realizamos exámenes médicos para el trabajo en alturas, exámenes de optometría con posibilidad de adquirir sus lentes, actividades de relajación y manejo del estrés, medición de densidad ósea, consultas nutricionales, consulta dermatológica, actividades de aromaterapia, terapia de contraste entre otras.
- Clases grupales: se realizaron durante todo el año diferentes clases grupales funcionales para todos los funcionarios. Para el desarrollo de estas clases se contó con la participación de diferentes profesionales en disciplinas como el yoga, zumba o pilates.
- Carrera Verde: se abrieron inscripciones patrocinadas

por la empresa donde podrían participar algunos de nuestros empleados en la carrera verde por el planeta que se realizó a final de año.

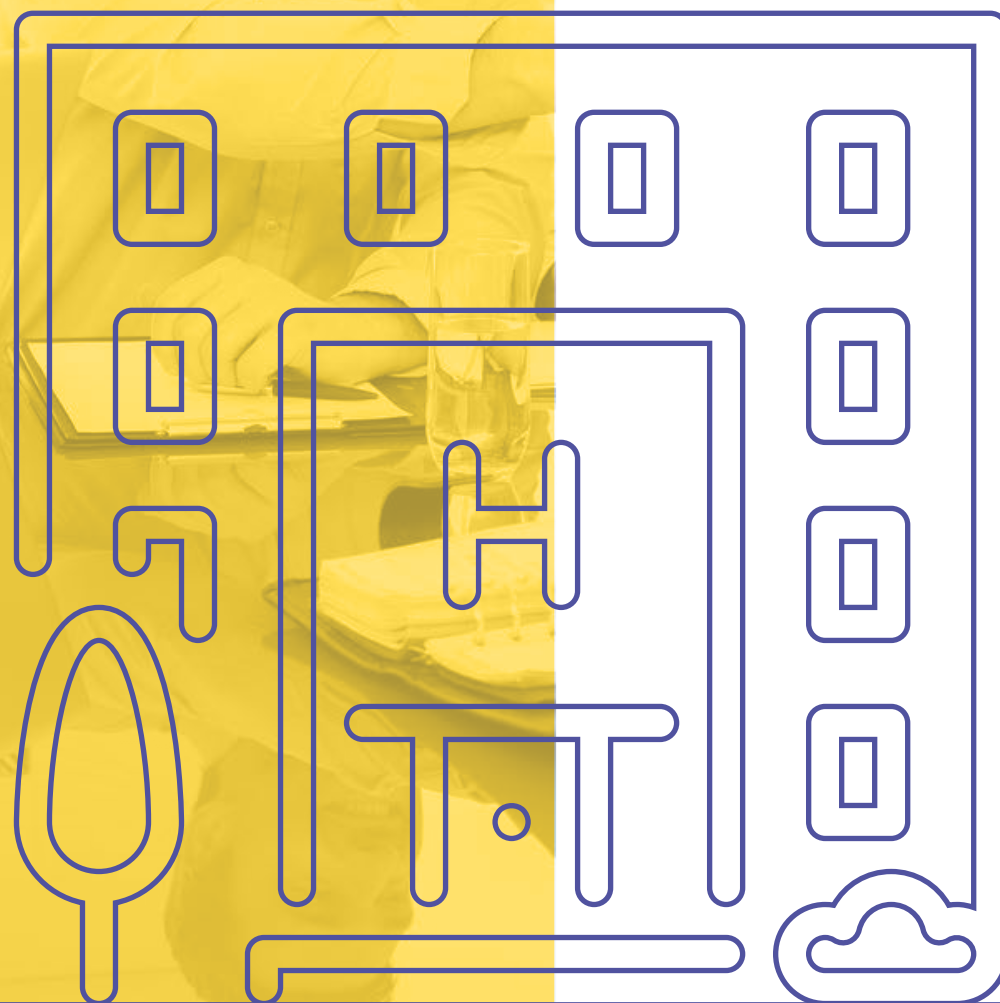
En el 2016 Constructora Bolívar S.A. Cali se culminó el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para la empresa, como parte del desarrollo de actividades de prevención y promoción en salud. Se llevó a cabo una capacitación en implementación del sistema para 27 empresas contratistas y se tuvo la participación de 51 integrantes de estas empresas contratistas.

- División turismo

Para el Hotel Zuana Beach Resort, la semana de la seguridad y salud en el trabajo es un compromiso que se ha venido desarrollando todos los años, desarrollando una serie de actividades, que van encaminadas a la prevención de enfermedades comunes, laborales y accidentes en el trabajo.

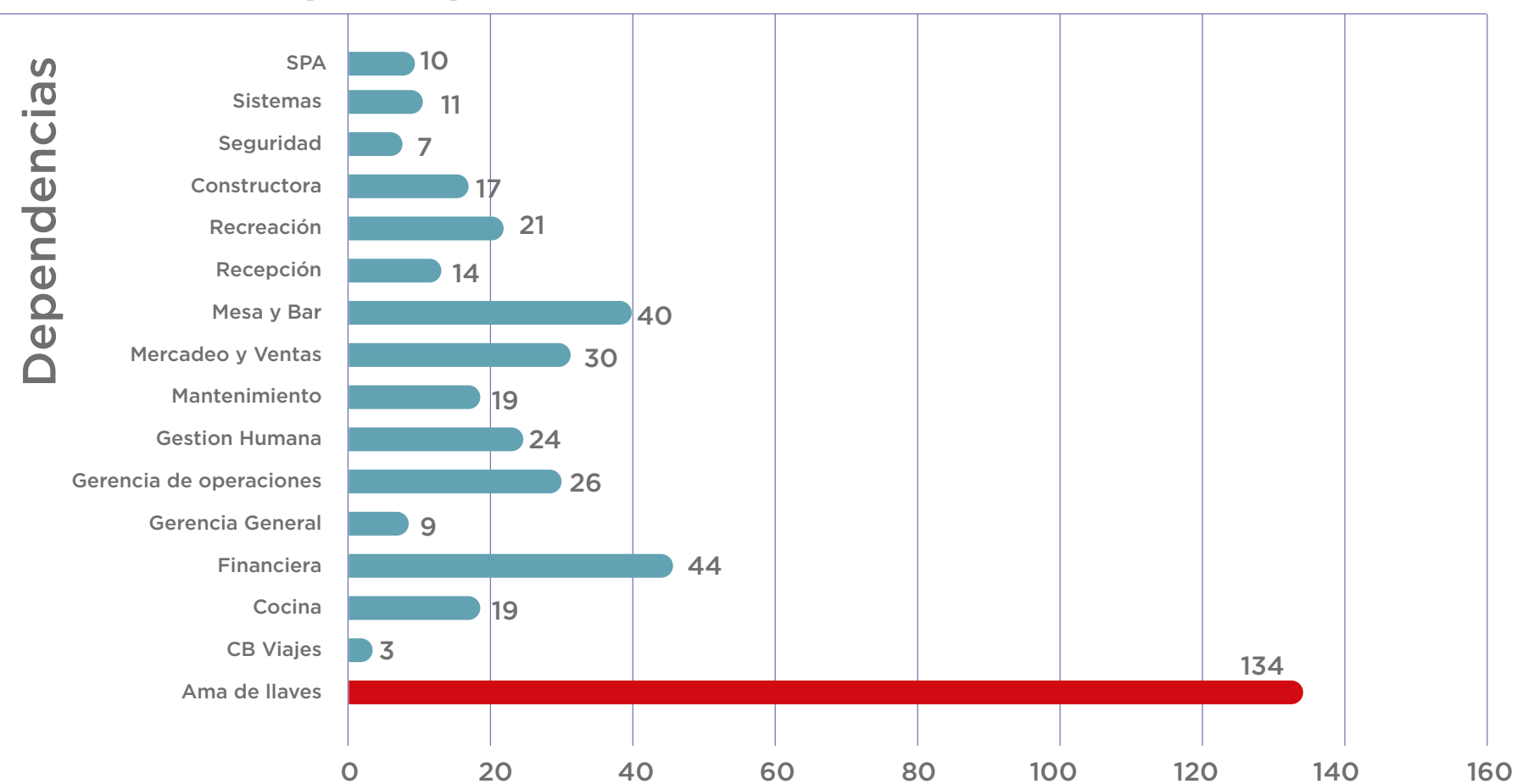
Este año contamos con el apoyo de diferentes empresas y entidades de la salud que durante esta semana nos ayudaron a sensibilizar a nuestros colaboradores con el tema. Algunas de los participantes fueron:

- Cafesalud EPS
- Coomeva EPS
- Nueva EPS
- Salud Total EPS
- Colfondos
- ARL Seguros Bolívar
- ARL Sura
- Atiempo
- Temporal del Caribe
- Gloriant Chemichal
- Porvenir
- Funeraria Americana
- Cajamag





Asistencia por dependencia semana de la SST noviembre de 2016



Fuente: Hotel Zuana Beach Resort Santa Marta

La asistencia a la Semana de la Salud fue un gran éxito para nuestra organización. Se mostró un gran interés por parte de todos nuestros funcionarios en las diferentes dependencias de la compañía; sin embargo se vio una participación importante en el equipo de Ama de llaves quienes representaron más de 30% de los asistentes. En esta ocasión tuvimos una asistencia promedio diaria de 86 personas.

Además de la semana de la salud, contamos con otras iniciativas y programas. Durante este año tuvimos jornadas de vacunación, evaluaciones en temas de medicina general y por último contamos con asesorías médicas para todo lo referente a problemas de salud cardiovascular.

Todas estas buenas prácticas demuestran el gran compromiso que tenemos con nuestros funcionarios. El constante aporte a mejorar en temas de prevención de accidentes y otros temas de salud y seguridad, representa una responsabilidad para Constructora Bolívar S.A. y Zuana, cuidando de esta manera a nuestros empleados al momento de desarrollar sus actividades laborales.

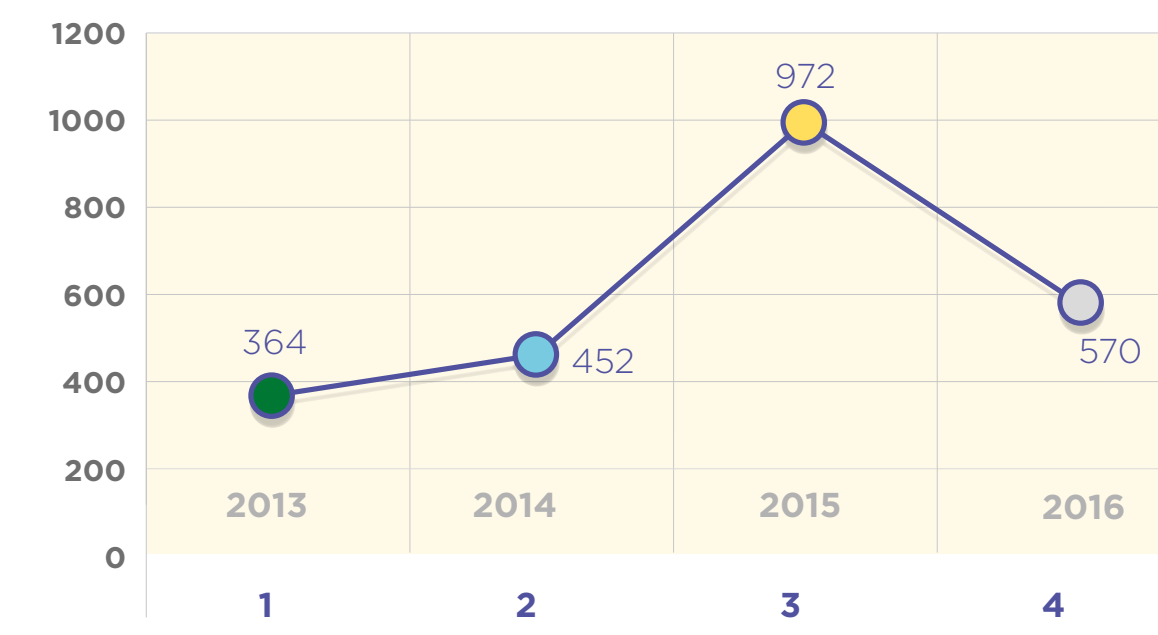
h. Accidentalidad y ausentismo

2016 presentó una importante reducción en el número de accidentes en el trabajo tanto en Bogotá como en Cali.

En Bogotá tuvimos un total de 14 accidentes de trabajo de un total de 461 empleados en obra. Estos ocurrieron en nuestros diferentes proyectos de construcción y fueron controlados a tiempo, lo que resultó en ninguna lesión grave ni evento de mortalidad; es importante resaltar que estos accidentes de trabajo ocurrieron únicamente a personas de género masculino, lo que nos deja sin ninguna mujer lesionada durante la operación administrativa ni constructiva del año 2016.

Además es importante resaltar que, en Bogotá, la relación de accidentes de trabajo por empleado de obra estuvo en el 0,03%.

ACCIDENTALIDAD 2013-2016



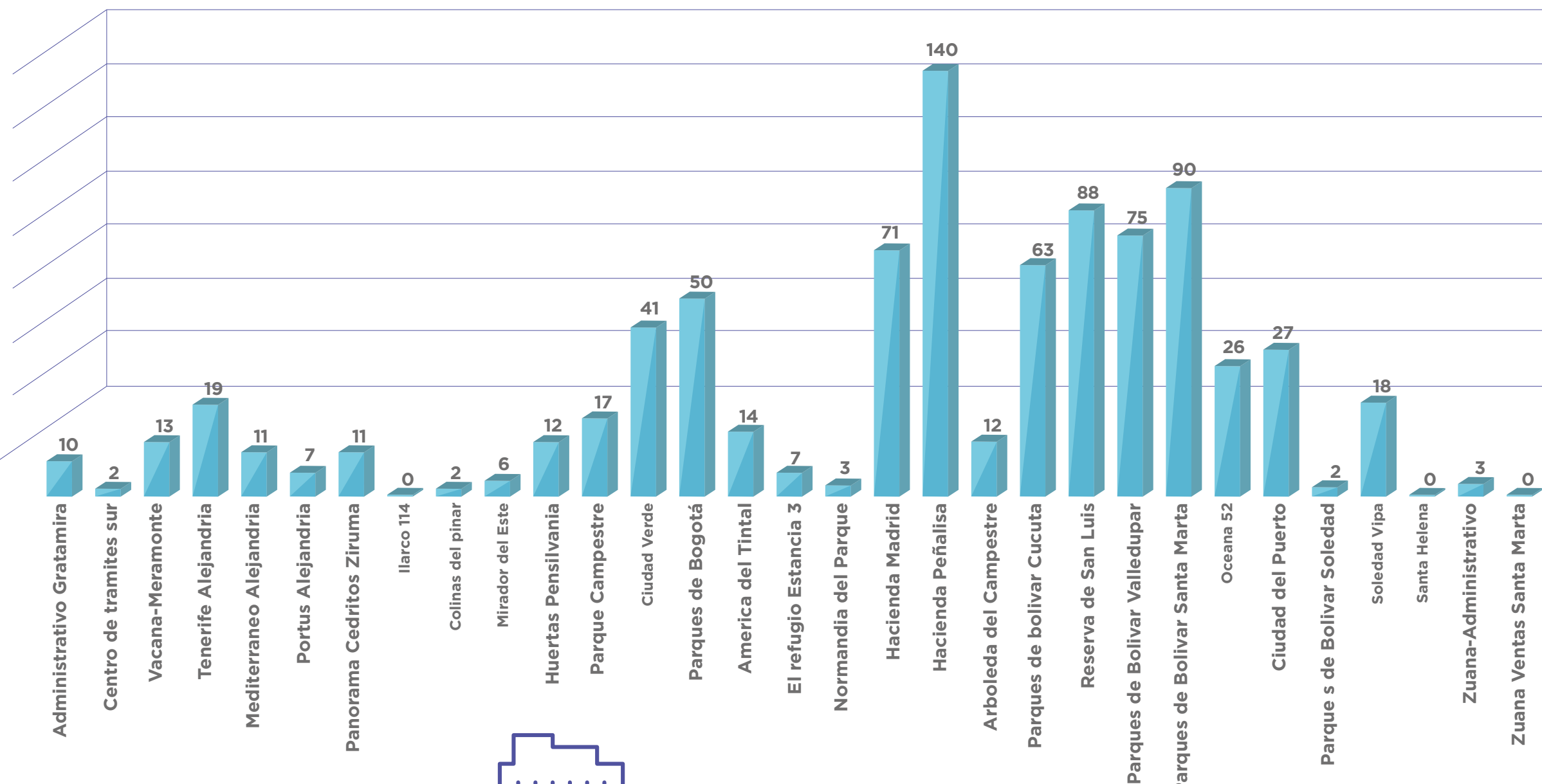
Las diferentes capacitaciones y espacios de formación han surtido un efecto positivo en nuestros empleados. Esto nos ha ayudado a evitar o prevenir accidentes mientras desarrollan sus actividades laborales, de esta manera podemos apreciar cómo ha bajado el número de accidentes desde el año pasado, donde contamos con un total de 972 accidentes laborales en el 2015 y para este año alcanzamos a bajar esa cifra en un 65% totalizando 590 accidentes laborales en diferentes áreas de la compañía.

Por otro lado, resulta importante resaltar que nuestra tasa de accidentalidad e índice de severidad, al cierre de este año, fue de un total de 3.04% lo que se traduce en una baja con respecto al año anterior. Esto es consecuencia de las diferentes medidas que se han tomado además de la capacitaciones y formación para nuestros empleados, como mencionamos anteriormente, y además la mejora en las condiciones de las sedes administrativas así como también en las obras en donde desarrollamos proyectos.



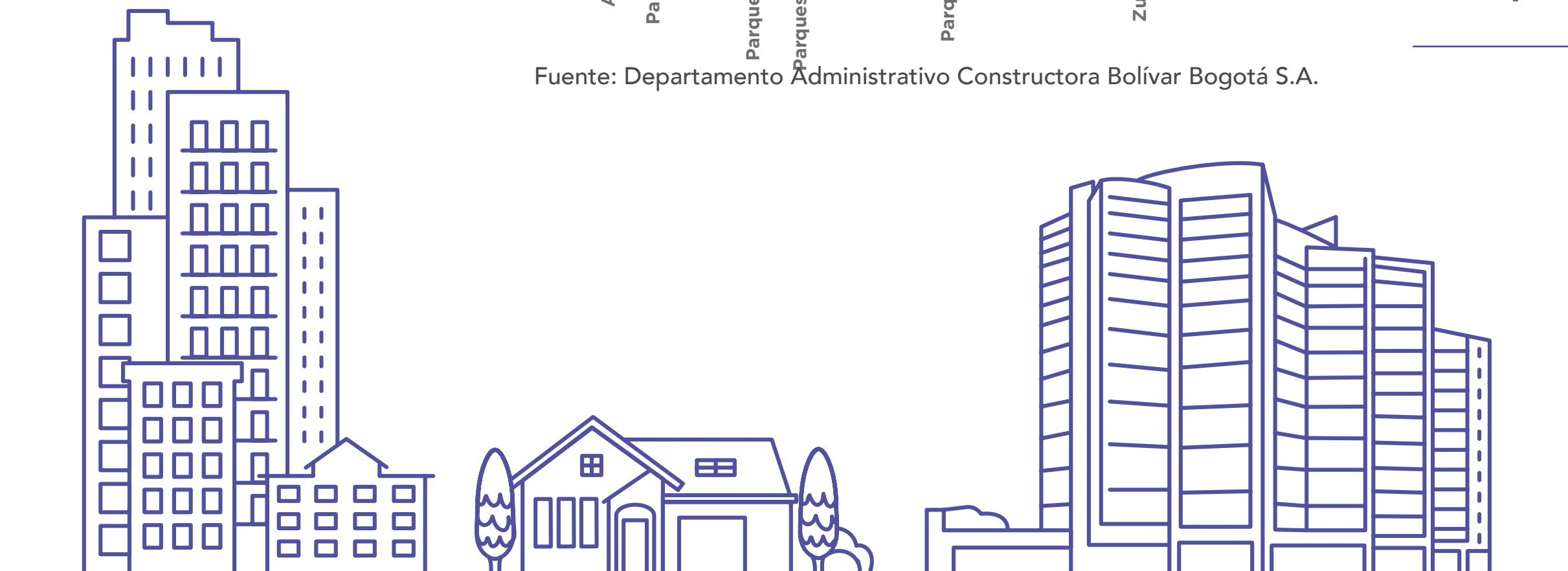
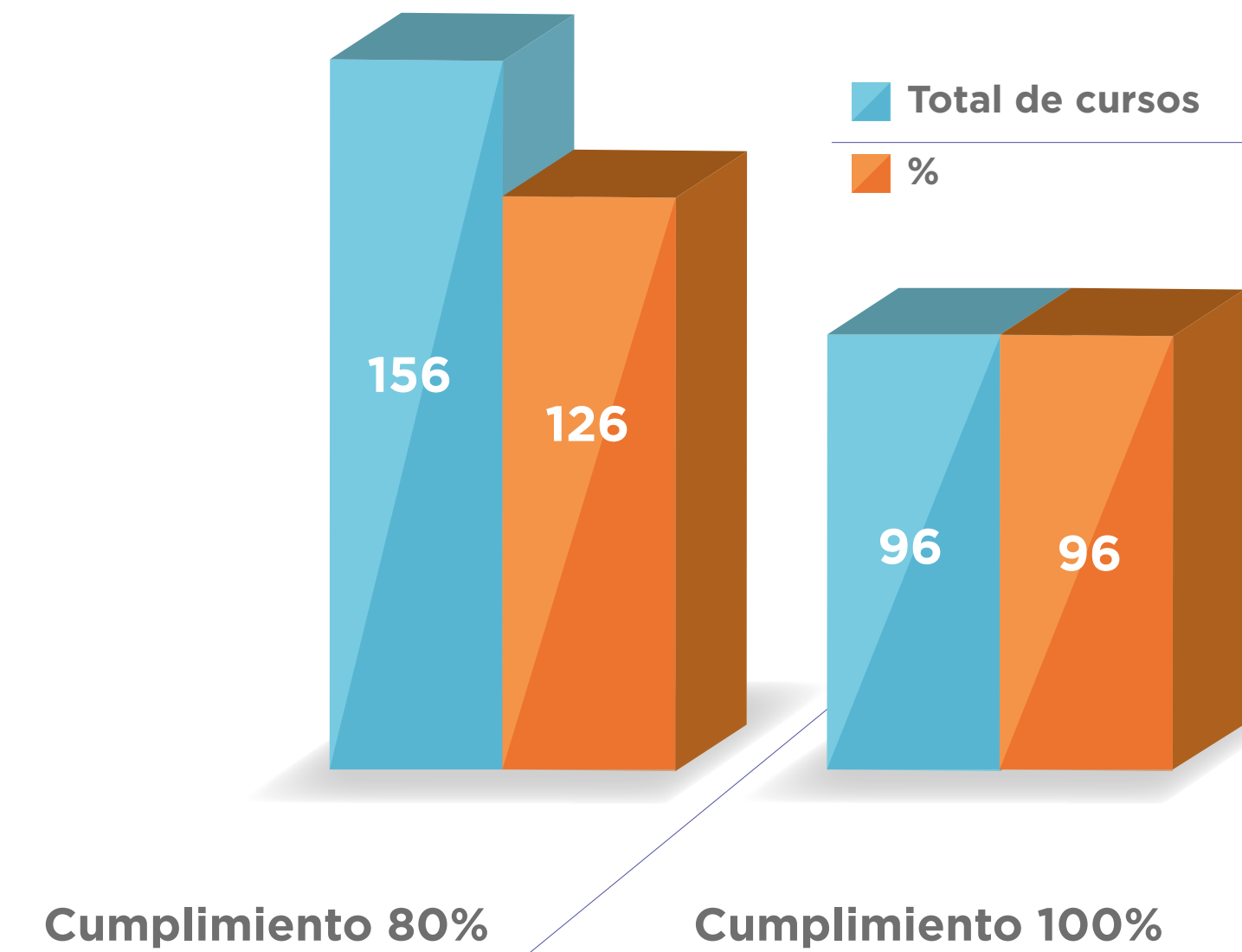


ACCIDENTALIDAD POR CENTROS DE COSTOS



Fuente: Departamento Administrativo Constructora Bolívar Bogotá S.A.

CURSOS DE TRABAJO EN LAS ALTURAS

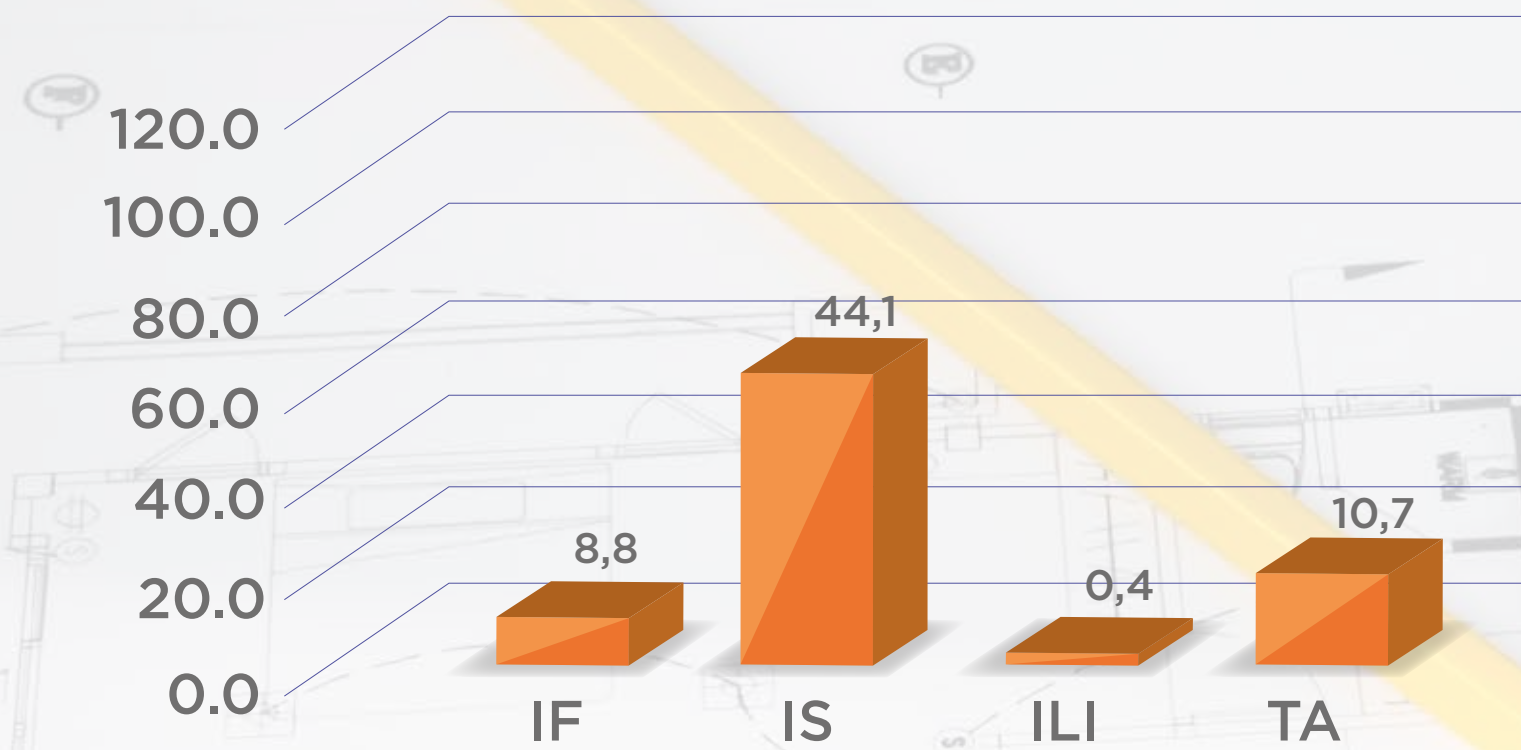




Informe de *Sostenibilidad* 2016

Durante este año contamos con un total de cursos 252 cursos; 156 cursos correspondieron al CURSO DE TRABAJO EN ALTURAS NIVEL AVANZADO donde la participación fue del 80% de los funcionarios inscritos y 96 cursos fueron dictados respondiendo al NIVEL BASICO ADMINISTRATIVO el cual cumplió con el 100% de la asistencia de los funcionarios.

INDICES DE ACCIDENTALIDAD 2016



IF: Índice de frecuencia

IS: Índices de lesión incapacitante

ILI: Índice de severidad

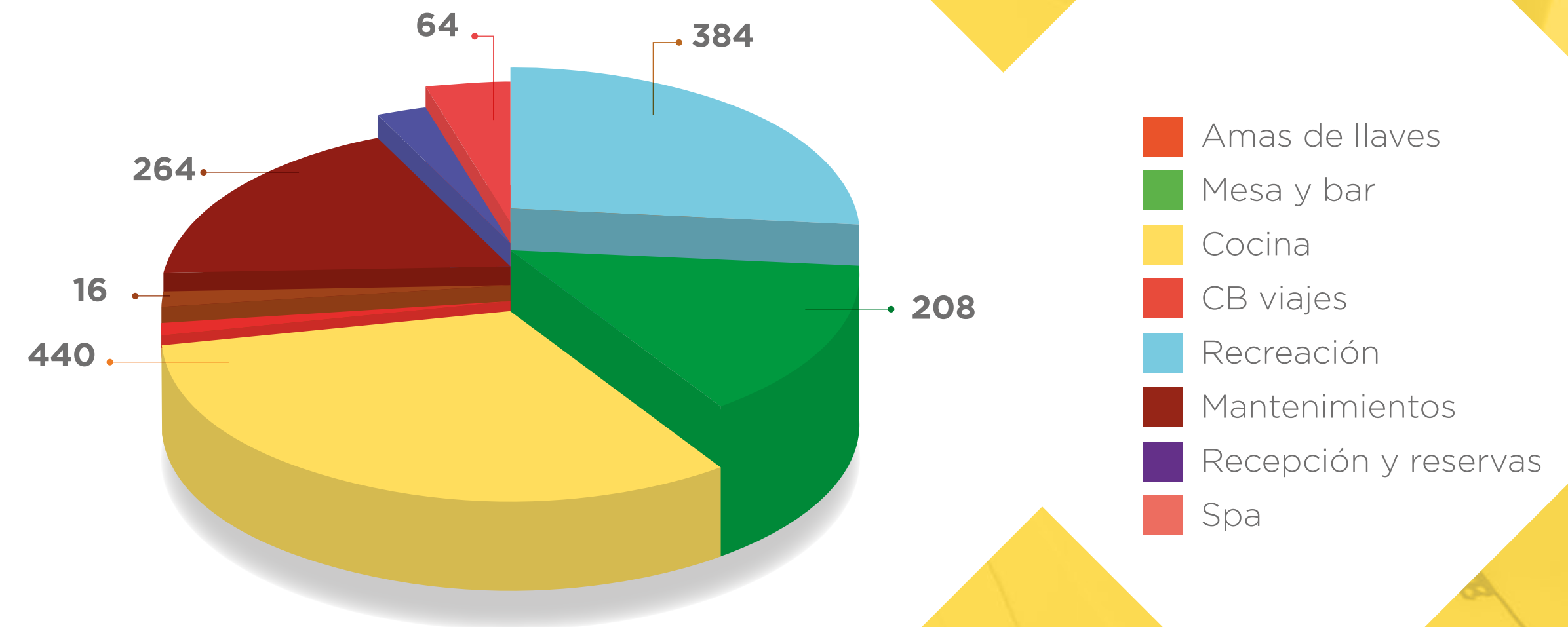
TA: Tasa de accidentalidad

En la ciudad de Cali Constructora Bolívar S.A. contó con una tasa de accidentalidad mayor a la del año 2015, es decir, paso de cero a 2,7%. Durante este año la tasa de accidentalidad aumentó trayendo consigo el aumento de accidentes por parte de nuestros contratistas, quienes durante este año tuvieron 80 accidentes laborales seguido por nuestros empleados contratados a través del outsourcing quienes tuvieron 51 accidentes

de trabajo y por último tres empleados directos que se vieron afectados por accidentes laborales.

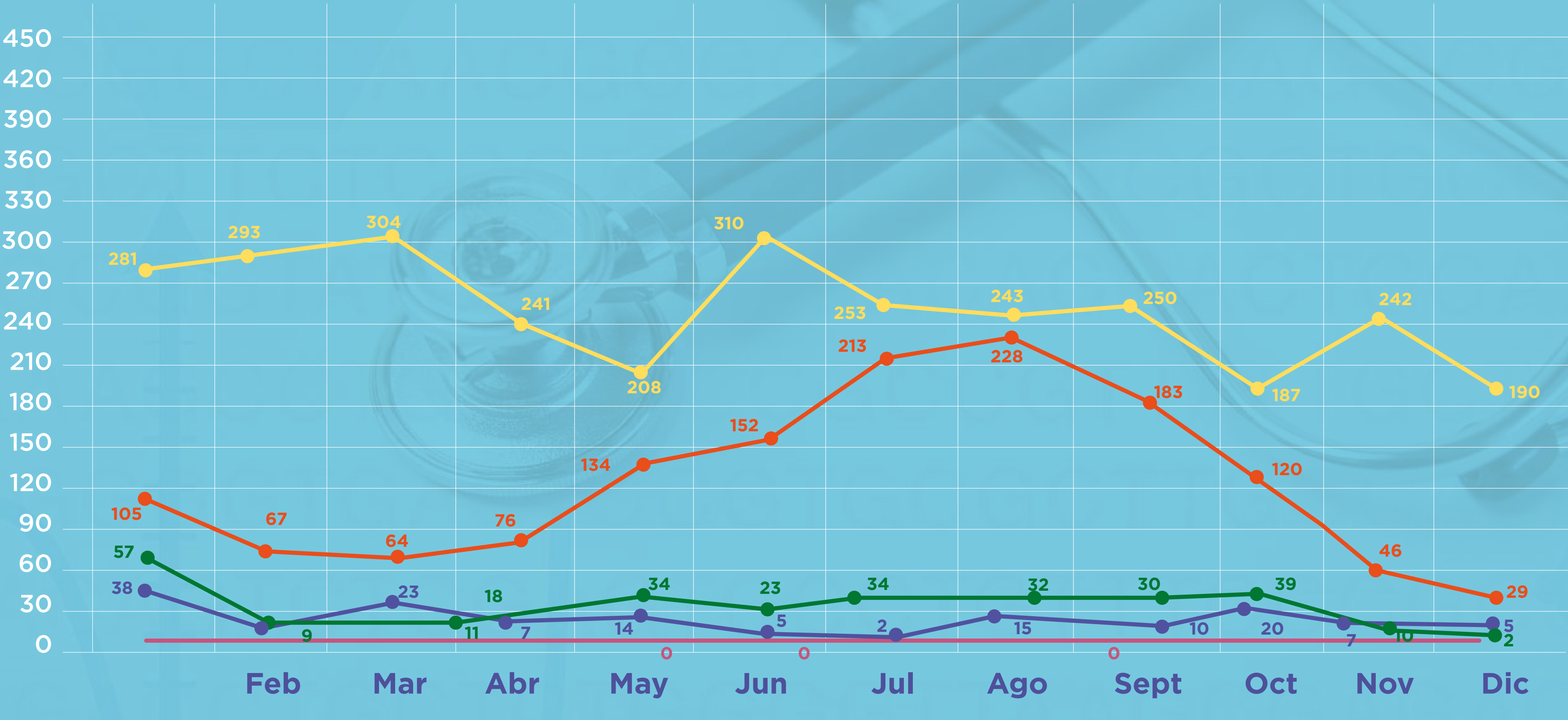
Nuestro negocio de turismo, en Santa Marta, cuenta con un total de 325 empleados entre temporales y directos a la empresa. De este total contamos con 36 accidentes de trabajo lo que representa el 10.7% de nuestra planta de trabajo capital humano.

HORAS PERDIDAS POR ACCIDENTE DE TRABAJO POR ÁREA 2016



Fuente: Hotel Zuana Beach Resort Santa Marta

AUSENTISMO LABORAL SEGÚN CAUSA 2016

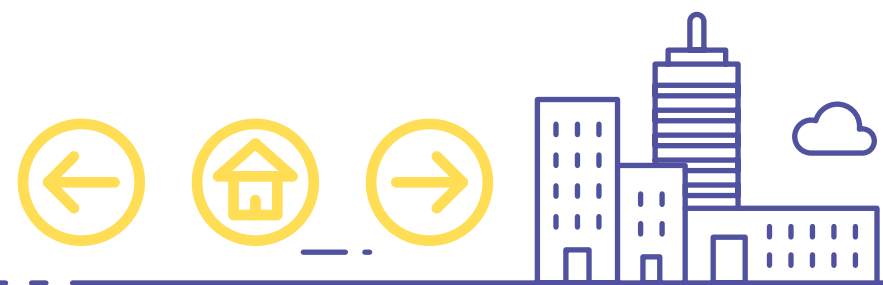


A pesar de que nuestro objetivo años tras año ha sido disminuir la tasa de accidentalidad, es importante resaltar que la principal causa de ausentismo laboral se da por razones ajenas a los accidentes en el trabajo.

Según nuestras cifras para 2016 el ausentismo laboral de nuestros empleados en el hotel se da por enfermedades generales. Siguiendo esta causa tenemos en segundo lugar las licencias de maternidad.

- Accidente Laboral
- Licencia Maternidad/Paternidad
- Enfermedad General
- Enfermedad Laboral
- Otras ausencias

Fuente: Departamento Administrativo Constructora Bolívar Bogotá S.A.



B. *Gestión* **SOCIAL**

Constructora Bolívar S.A. a través de los años ha desarrollado un papel muy importante en temas de gestión social. Dándole cabida a nuestro lema “más que viviendas, construimos comunidades” hemos invertido diversos esfuerzos en construir capital social dentro de la sociedad colombiana a través de la construcción de propiedades horizontales.

Hemos logrado alcanzar nuestro objetivo a través de la implementación de programas e iniciativas que nos han ayudado a crear comunidades sostenibles dentro y fuera de los conjuntos que hemos creado durante más de 30 años.

a. Inversión y programas para la comunidad (G4-SO1)

De la mano de los principios y valores que nos brinda el Grupo Bolívar, Constructora Bolívar S.A. ha logrado llegar a los hogares de las familias que habitan las copropiedades que hemos construido. Uno de los vehículos más importantes ha sido el Premio Bolívar de Copropiedades, el cual ha crecido con nosotros y mejorado continuamente tomando desde la óptica de nuestros clientes sus necesidades y deseos.

i. Premio Bolívar de Copropiedades

El Premio Bolívar de Copropiedades es un reconocimiento a lo mejor de la vida en comunidad. Fue creado en 1999 por Constructora Bolívar S.A. para los conjuntos residenciales que desarrolla.

Nuestro acompañamiento consiste en brindar una constante asesoría y capacitación dedicada a los copropietarios de los conjuntos en diferentes temas administrativos y financieros, ambientales y de seguridad y convivencia. Buscamos llegar tan cerca de las personas dentro del conjunto como sea posible, para así poder entender las condiciones de desarrollo

Constructora Bolívar S.A. a través de los años ha desarrollado un papel muy importante en temas de gestión social. Dándole cabida a nuestro lema “más que viviendas, construimos comunidades”

que se dan en cada uno de estos; aportar a la construcción de comunidades sostenibles, fomentar el aumento del valor patrimonial y crear relaciones a largo plazo son uno de los objetivos más relevantes que tiene el premio.

Esta última nos resulta de suma importancia para mantener un vínculo, no únicamente con la copropiedad, sino también con cada uno de los habitantes del mismo. Queremos cuidar la confianza que cada cliente nos dio al invertir en nuestra compañía, y la mejor manera de hacerlo es buscando canales de ayuda en su día a día mediante los diferentes ejes del Premio Bolívar de Copropiedades.

Con este programa de alto impacto social gestionamos los impactos sociales y ambientales positivos generados en el desarrollo de nuestro negocio, minimizamos los riesgos no financieros de este y hacemos concreto nuestro compromiso de largo plazo con la comunidad y el país.

Como logro para resaltar durante el 2016, tenemos el sostenimiento del programa de acompañamiento a la evaluación de un experto externo en validación de impactos sociales. Para este fin contratamos de la mano de la Fundación Bolívar Davivienda y su dirección de evaluación de impactos, a la Universidad de Los Andes.

El estudio tuvo como objetivo examinar a fondo si la intervención social realizada por la constructora constituye o no, a la creación de Capital Social en los conjuntos residenciales que desarrolla.





Informe de Sostenibilidad 2016

Dicho estudio reveló que la intervención constituye de manera importante a aumentar el grado de asociatividad entre los habitantes de los conjuntos. Igualmente se comprobó el uso de mecanismos alternativos de solución de conflictos presentados en los conjuntos residenciales por una alta cultura de la legalidad evidenciada en el respeto de la ley 675 de propiedad horizontal, y otras normas de aplicación permanente en la vida de los conjuntos regidos por este régimen.

Al cierre del año 2016 contamos con el 92% de los conjuntos construidos en VIS vinculados al premio. Esta cifra totaliza una participación total de 197 conjuntos vinculados sobre 214 construidos; resulta importante esta relación dado que demuestra el gran impacto que ha tenido el programa de acompañamiento a través de los años manteniendo un importante conglomerado de conjuntos.

Desde que el Premio Bolívar de Copropiedades nació se ha venido ajustando a los diferentes contextos y necesidades que hemos identificado en nuestras comunidades y entornos. Es por esto que contamos con tres ejes que cuentan con las herramientas necesarias para mitigar o gestionar problemáticas administrativas y financieras, sociales y ambientales.

Los tres ejes del premio y sus diferentes herramientas consisten en:

- **ConVivo Al Día – Acompañamiento administrativo**

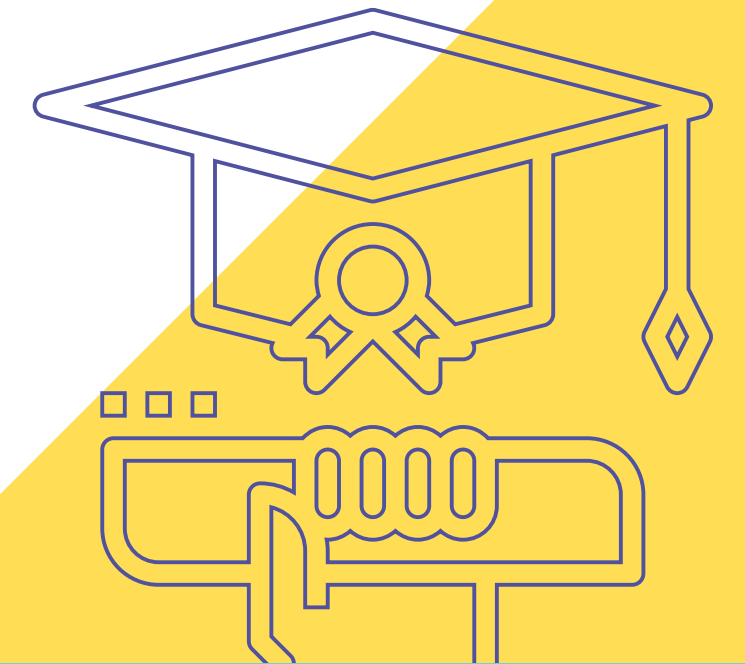
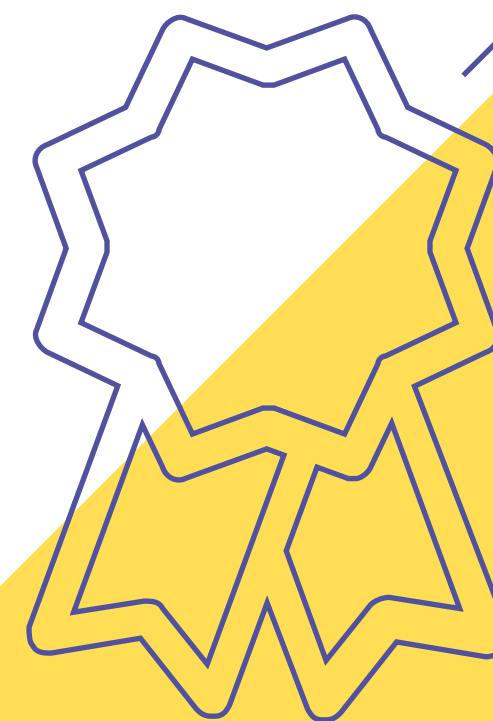
Desde este eje contribuimos de gestionar y consolidar la sostenibilidad administrativa y financiera de los conjuntos a

través de la creación y desarrollo de estrategias para el buen manejo y ejecución de los recursos. Además el cumplimiento de todos los habitantes con sus obligaciones y deberes financieros.

De esta manera contamos con la participación de otras entidades del Grupo Bolívar como Davivienda quien nos brinda ayudas de educación financiera para dar a conocer nuevas tecnologías de pago que pueden mejorar la vida de nuestros clientes de manera sencilla, confiable y amigable.

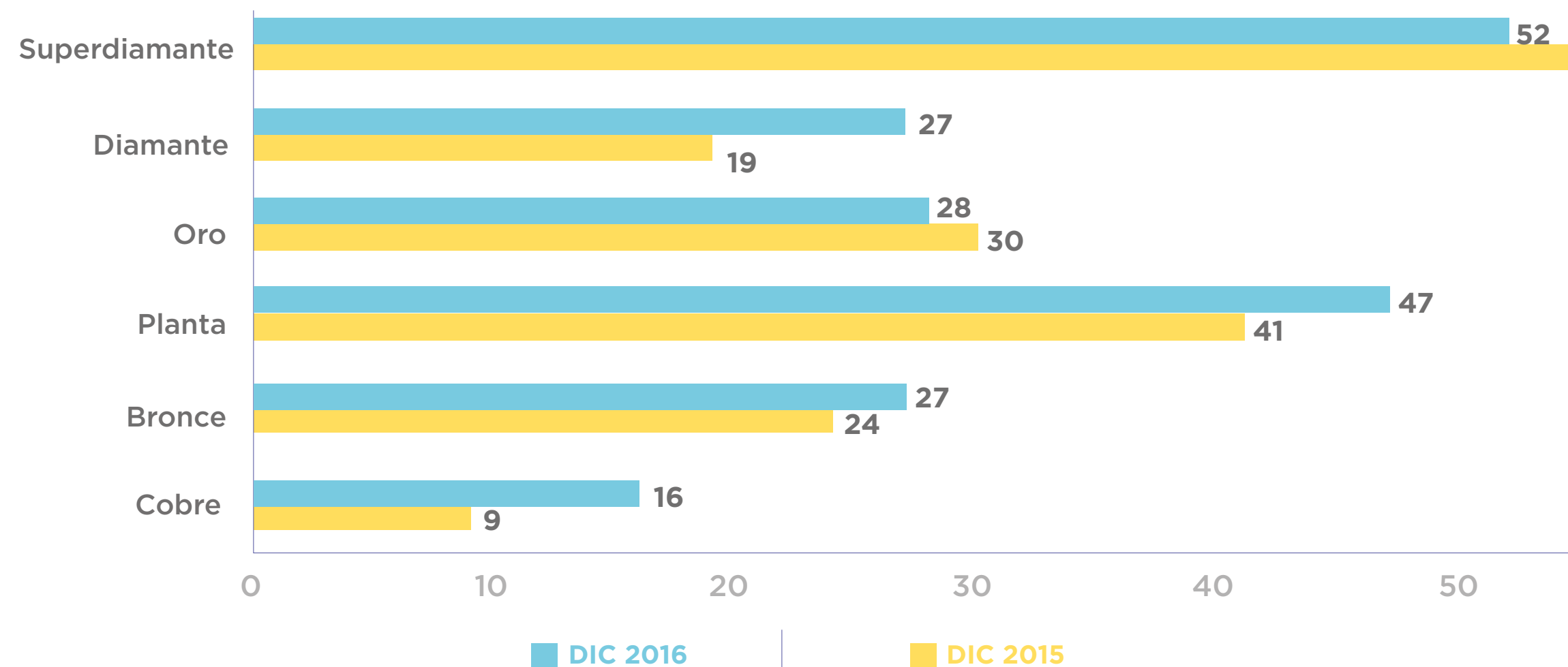
- **Mis finanzas en casa**

Año tras año contamos con la participación y colaboración del Banco Davivienda en capacitaciones de gestión financiera en nuestros conjuntos. Para este año logramos con esta alianza impactar a 487 familias pertenecientes a diferentes conjuntos construidos por nosotros, brindándoles el conocimiento y las herramientas necesarias para utilizar de manera más eficiente sus recursos económicos y gestión en demás temas financieros.



Durante este 2016 acompañamos nuestras charlas de finanzas en casa en conjuntos VIP. Estas charlas las desarrollamos en diferentes ciudades a Bogotá, como Ibagué, Soledad, Armenia y Santa Marta; lo que significó que este año el alcance del programa de acompañamiento en el ámbito financiero mejoró significativamente respecto al año anterior, llegando a cuatro ciudades más donde la compañía tiene fuerte presencia.

COMPARATIVO CONJUNTOS PBC VINCULADOS/NIVEL



Fuente: Dirección Relaciones con la Comunidad Constructora Bolívar Bogotá S.A.



- **Diplomado en gestión y administración de la propiedad horizontal**

En alianza con la Universidad Jorge Tadeo Lozano, se ofrece este beneficio a administradores, miembros de consejos de administración, miembros de los comités de convivencia y líderes comunitarios.

Para este año contamos con un total de 165 inscritos. Sin embargo 123 personas lograron graduarse clasificados entre propietarios, residentes, administradores y miembros de consejos de administración, de comunidades de los conjuntos vinculados al Premio Bolívar de Copropiedades, impactando de manera indirecta a más 35.000 familias impactadas.

Fuente: Dirección
Relaciones con
la Comunidad
Constructora
Bolívar Bogotá S.A.



• Club de administradores

Es un espacio dirigido a administradores de copropiedades participantes del Premio Bolívar, donde se fortalecen sus conocimientos en Propiedad Horizontal (Ley 675 de 2001) y se comparten ejemplos de buenas prácticas para enriquecer su desempeño en las copropiedades. Para este 2016 logramos impactar a 57 conjuntos.

• ConVivo Contigo – Acompañamiento comunitario

Desde este eje contribuimos al mejoramiento de las condiciones de convivencia y seguridad en los conjuntos. Aquí promovemos la resolución pacífica de los conflictos dentro y fuera de las copropiedades, fortaleciendo las relaciones vecinales y brindando espacios para la integración comunitaria.

• Programa de ludotecas y ayuda-tareas

Busca crear espacios de recreación y aprendizaje dentro de los conjuntos residenciales, donde la comunidad tengan la posibilidad de capacitarse y disfrutar de su tiempo libre para el desarrollo personal, cognitivo, emocional y creativo.

Para fortalecer este programa, realizamos cuatro encuentros ludotecarios a lo largo de este año. Alcanzamos un promedio de asistencia de 25 personas en estos encuentros, así logrando un total de personas impactadas 98 en diferentes temas que se brindaron durante todo el 2016.

• Consultorio del buen vecino

En convenio con la Universidad Jorge Tadeo Lozano, se brinda una Asesoría Jurídica totalmente gratuita, en temas pensionales, civiles, laborales, entre otros.

• Escuela de formación deportiva

Busca que los niños, niñas y jóvenes a través del deporte, aprendan a trabajar en equipo y a incorporar valores como la disciplina, el respeto, la tolerancia y otros valores humanos, morales y éticos, fundamentales para la construcción de tejido social.

Durante el 2016 instalamos dos escuelas deportivas de fútbol. Contamos con un promedio de asistencia de 67 inscritos, por escuela, de los conjuntos localizados en Bosa (Porvenir) y Suba (Fontana Grande).

• ConVivo Seguro

Este programa comprende un conjunto de herramientas y alianzas entre los conjuntos y diferentes entidades de control que conforman el entorno de nuestras comunidades para gestionar la buena convivencia y la seguridad ciudadana en los conjuntos residenciales y sus alrededores.

• Charlas de convivencia

Adicional a todo lo que brinda el premio en su eje de acompañamiento comunitario, contamos con charlas acerca de temas relevantes para que entre vecinos hubiese una mejor estrategia de comunicación y convivencia. Tuvimos cinco charlas de convivencia, con un promedio de asistencia de 24 personas.

Estas charlas de convivencia abrieron paso a la apertura de Escuelas de Convivencia. Estas escuelas trataron diferentes temas relacionados a la mejora y búsqueda de la armonía al interior de los conjuntos residenciales impactando a 319 personas en 27 escuelas desarrolladas durante el año.

• ConVivo En Ambiente – Acompañamiento

Desde este eje hemos construido comunidades responsables y sostenibles ambientalmente a través del tiempo. Promovemos la integración y la participación comunitaria por medio de actividades que contribuyen a la sostenibilidad ambiental de los conjuntos, afianzando conocimientos en el buen manejo de residuos sólidos y el reciclaje, el cuidado responsable de las mascotas, el mantenimiento de las zonas verdes y la atención de emergencias.

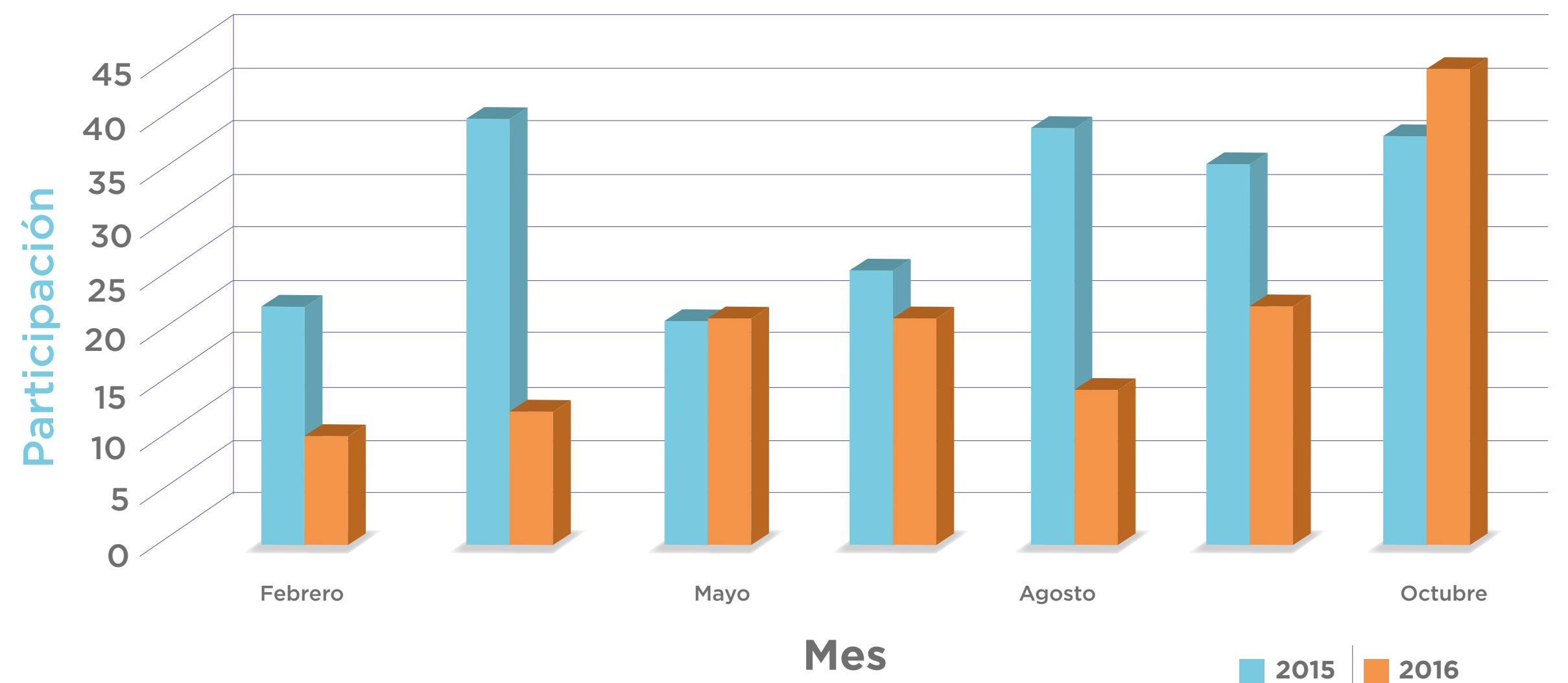
• Patrulla infantil ambiental

La conforman los niños (entre 8 y 16 años) que viven en los conjuntos y que con su liderazgo ayudan a que las actividades de ConVivo en Ambiente se lleven a cabo con la mayor participación posible por parte de la comunidad, además de fomentar el sentido de pertenencia hacia el conjunto.

Realizamos jornadas donde reunimos a nuestros niños y realizamos recorridos guiados por ecosistemas estratégicos como humedales, talleres de manejo adecuado de residuos sólidos y consumo responsable de recursos. En total se impactaron 10.500 familias de nuestros conjuntos.

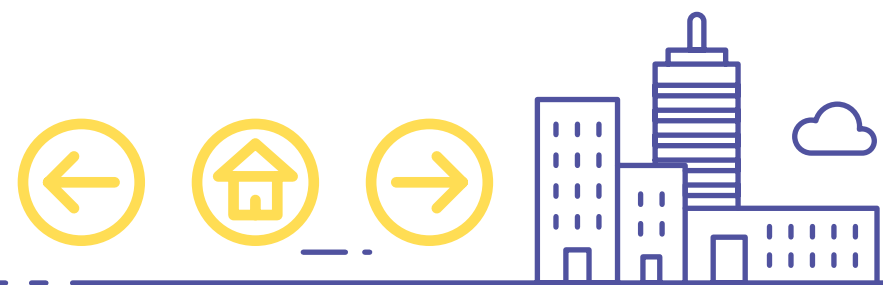


PARTICIPACIÓN PATRULLAS



Fuente: Dirección Relaciones con la Comunidad Constructora Bolívar Bogotá S.A.



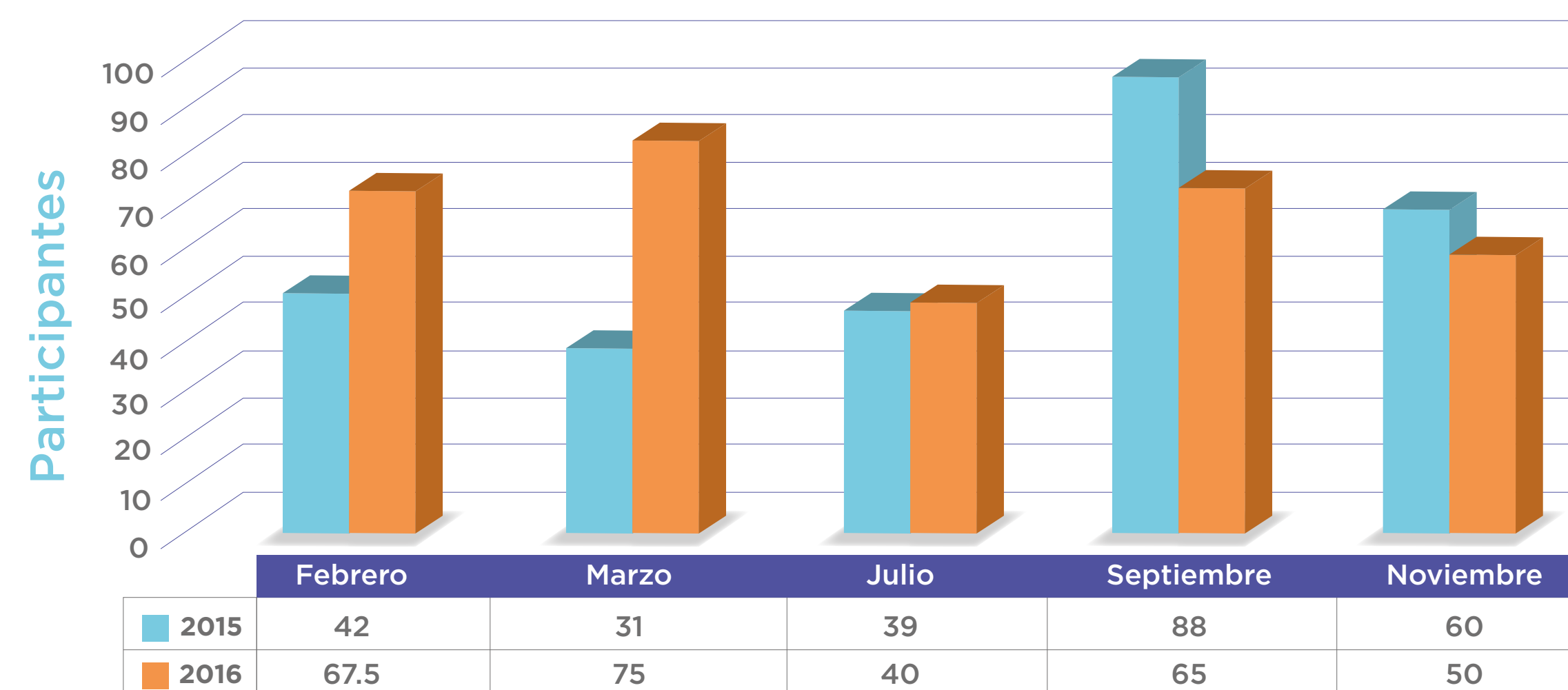


• Siembras

Buscamos mejorar las zonas verdes de los conjuntos a través la siembra de plantas, además de integrar a la comunidad en actividades recreativas al aire libre en la que pueda participar toda la familia.

El objetivo de la siembra es crear conciencia sobre la importancia de embellecer y mantener las zonas verdes de nuestros conjuntos, así como la apropiación de estos espacios por parte de los residentes. Durante el año 2016 en los conjuntos VIS se realizaron 12 siembras de plantas ornamentales, con un promedio de 52 participantes por jornada. En nuestros conjuntos VIP se realizaron 4 jornadas de siembra, estas jornadas se realizaron en conjunto con las autoridades ambientales de cada ciudad y los comités ambientales conformados de los conjuntos. En total se impactaron 9.400 familias.

COMPARACIÓN PARTICIPACIÓN 2015-2016



Fuente: Dirección Relaciones con la Comunidad Constructora Bolívar Bogotá S.A.





• **Arborizaciones**

En esta actividad no sólo se integra a la comunidad, sino que crean vínculos entre ésta y sus vecinos por fuera del conjunto. Se siembran árboles en diferentes puntos alrededor del conjunto y se le entrega un certificado de adopción a cada persona, para que sean ellos mismos quienes lo cuiden y mantengan.



• **Charlas ambientales**

El Premio Bolívar de Copropiedades realiza charlas enfocadas a las principales necesidades ambientales de nuestras comunidades, como son: el manejo adecuado de residuos sólidos, la gestión del riesgo de desastres, el mantenimiento de zonas comunes y el consumo responsable de recursos. Esto para sensibilizar a las comunidades y aportar a la solución de sus problemáticas. Durante el año 2016 se realizaron 12 charlas en nuestros conjuntos VIS con un promedio de asistencia de 19 personas, lo que impactó directamente a 279 personas y familias.

• **Ingeniero Bolívar**

Con éste beneficio brindamos asesorías a la comunidad en los procesos de ampliación de su vivienda, a través de visitas y recomendaciones de buenas prácticas.

El programa del Ingeniero Bolívar busca aumentar el valor patrimonial de nuestros conjuntos a través de la asesoraría de mantenimiento de las zonas comunes. Durante el año 2016 realizamos 134 visitas que impactaron 50.000 familias.

b. Gestión de comunidad entorno

La presencia de nuestros proyectos en zonas residenciales de las principales ciudades del país, nos ha llevado a fortalecer las estrategias que buscan mejorar la convivencia entre el personal de nuestras obras y las comunidades vecinas. Esto con el objetivo de solidificar las relaciones de vecindad desde el proceso constructivo y así permitir que nuestros clientes lleguen a un entorno propicio para disfrutar de su nuevo hogar.

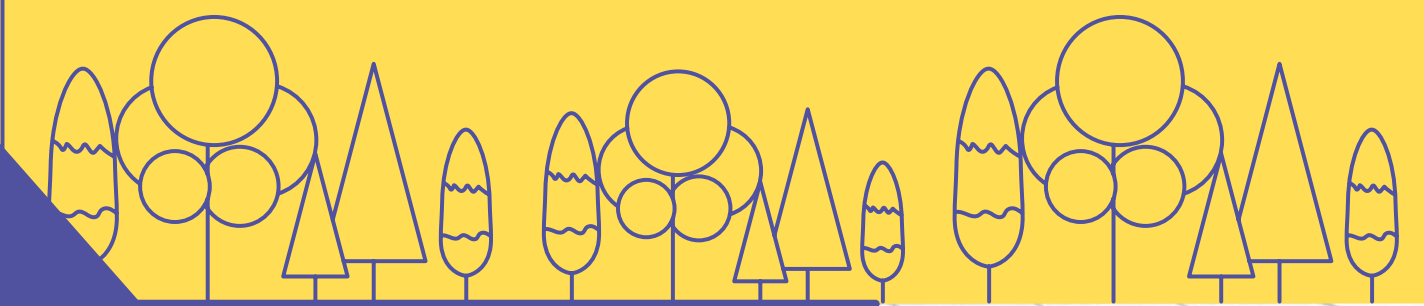
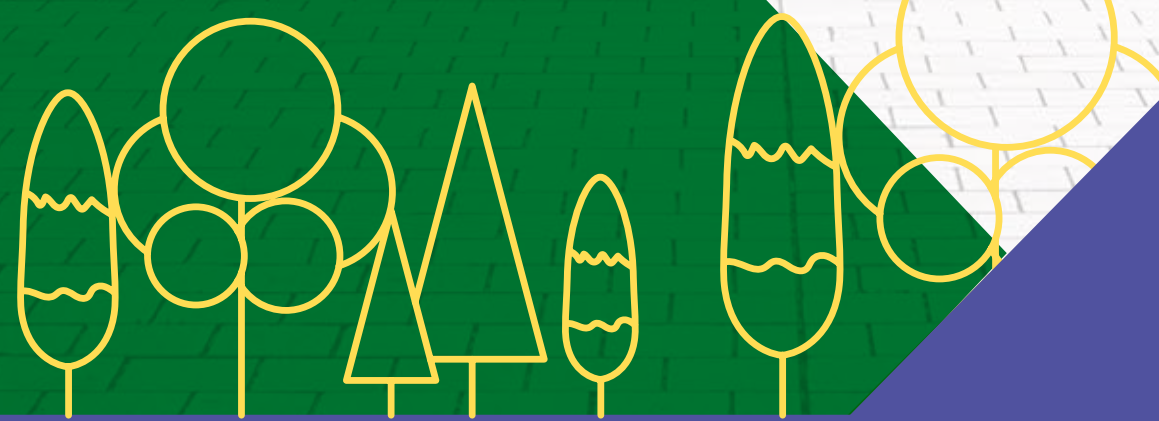
Dadas las necesidades identificadas en el entorno de nuestro proyecto Mirador del Este, ubicado en San Cristobal Sur en la ciudad de Bogotá, realizamos la arborización de la quebrada Verejones. Durante la cua participaron organismos como el IDEGER, Acueducto, Jardín Botánico; durante esta arborización logramos sembrar 567 plantas.

Por último en el mes de agosto se realizó la celebración del día del Buen Vecino. Estuvimos presentes en siete proyectos atendidos por Comunidad Entorno a través de un concurso donde se premiarían las buenas prácticas de una buena vecindad.

c. VIPAS - Viviendas de Interés Prioritario para Ahorradores

Constructora Bolívar S.A. participó como aliado del Gobierno Nacional en el programa de Vivienda de Interés Prioritario para Ahorradores (VIPA). Dicho programa estaba dirigido a ciudadanos que podrían acceder al subsidio VIPA, y a crédito con el 5% del valor de la vivienda ahorrado.

Durante el 2016 nuestra organización tuvo una importante participación en este programa construyendo un total de 10.844 unidades de vivienda. El proyecto se llevó a cabo en diferentes ciudades del territorio colombiano tales como: Bogotá (2.304), Ibagué (1.720), Cúcuta (1.520), Valledupar (1.300), Soledad (1.280), Santa Marta (1.480) y Armenia (1240).





Memorando de revisión independiente

Memorando de revisión independiente

Verificación Independiente del Informe de Sostenibilidad 2016 de Constructora Bolívar S.A.

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Sostenibilidad del año 2016 de Constructora Bolívar S.A. a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative versión G4.

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 Accountants (IFAC). Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Administración, así como a las diversas áreas de Constructora Bolívar S.A. que han participado en la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2016 y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistas con los colaboradores de Constructora Bolívar S.A. para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados para elaborar el Informe.
- Análisis de cómo, a partir del ejercicio de materialidad, se definen los contenidos, la estructura y los indicadores del reporte, de acuerdo a lo sugerido por la metodología GRI.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el informe.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión con base en la selección de una muestra de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI y propios incluidos en el Informe de Sostenibilidad y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Constructora Bolívar S.A.

Responsabilidades de la Dirección de Constructora Bolívar S.A. y de Deloitte

- La preparación del Informe de Sostenibilidad 2016 de Constructora Bolívar S.A., así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la organización 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 la organización de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la Dirección de la empresa.
- 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 Reporte Integrado.

Deloitte & Touche Ltda.
Jorge Enrique Múnera D.
Socio

Medellín, Enero, 2018

