

CONSTRUYENDO
Sostenibilidad

Informe
sostenibilidad
2017

Iniciar



Acerca de esta **historia**

Te invitamos a que conozcas más de cerca nuestra gestión y progreso en el año 2017 para contribuir al desarrollo sostenible. Cada acción que ejecutamos en este proceso se realizó con el propósito de actuar responsablemente y cada día mejorar nuestras relaciones con nuestros grupos de interés. En esta historia te presentamos nuestro aporte a la sostenibilidad ambiental, social y económica, además aquellos retos en lo que trabajamos día a día.

Agradecimientos

En Constructora Bolívar queremos agradecer a todos los integrantes de esta familia por su compromiso en la labor que desempeñan día a día, en el propósito de enriquecer la vida de las personas con integridad entregando hogares y construyendo comunidades. Todos sus esfuerzos nos permiten posicionarnos en el sector constructor como una de las más grandes y mejores empresas de Colombia y América Latina.





Mensaje del **Presidente**

Para mí es un gran placer presentar el Informe de Sostenibilidad de nuestra compañía correspondiente al año 2017, un año lleno de logros y satisfacción durante el cual tuvimos la posibilidad de mantener nuestra posición de líderes en el mercado de vivienda en Colombia y honrar nuestro compromiso con las familias colombianas de aportar al desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de estas.

En **CONSTRUCTORA BOLÍVAR** lideramos la construcción de proyectos urbanísticos para todos los estratos sociales.

Nuestros proyectos contemplan la vivienda en un sentido más ambicioso al del objeto mismo de ésta. Su funcionalidad debe complementarse con la disposición de áreas particulares y espacios comunes que contribuyan, con su buen diseño, al mejoramiento de la calidad de vida de sus clientes. Así mismo, generamos oferta de recreación y entretenimiento para las familias colombianas a través de tiempo compartido y fraccional y esquemas de inversión que fortalecen el patrimonio familiar generando experiencias que enriquecen los lazos de quienes disfruten.

En Constructora Bolívar trabajamos para atender necesidades específicas; nos orientamos por directrices de responsabilidad social con el país y una relación de respeto y equidad con el mercado, sus clientes, empleados, intermediarios y proveedores.

GENERAMOS OFERTA DE RECREACIÓN Y ENTRETENIMIENTO PARA LAS FAMILIAS COLOMBIANAS A TRAVÉS DE TIEMPO COMPARTIDO Y ESQUEMAS DE INVERSIÓN QUE FORTALECEN EL PATRIMONIO FAMILIAR GENERANDO EXPERIENCIAS QUE ENRIQUECEN LOS LAZOS DE QUIENES DISFRUTEN.



Nuestra organización

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Constructora Bolívar S.A. es parte de uno de los grupos económicos más sólidos del país, la Familia Bolívar. Por esta razón nos alineamos a los principios y valores de este grupo empresarial, que tiene como propósito superior Enriquecer la vida con integridad.

PROPÓSITO
SUPERIOR

ENRIQUECER
LA VIDA CON
INTEGRIDAD



► Fuente: Grupo Bolívar (www.sociedadesbolivar.co)

Por contar con una trayectoria y evolución, el grupo Bolívar ha construido a través del tiempo una cultura organizacional que nos hace únicos. Compartimos principios y valores que caracterizan nuestro actuar, es así como nuestros logros y avances se enmarcan en el cumplimiento de este valioso legado.

El respeto, la honestidad, la equidad, la disciplina, el entusiasmo, alegría y

buen humor son nuestros principales valores y están siempre presentes en las relaciones con nuestros grupos de interés, nos inspiran a realizar un trabajo que genera valor para todos.

Constructora Bolívar cuenta con la división inmobiliaria y la división de turismo, en donde nuestros esfuerzos y objetivos se orientan por nuestra misión y nuestra visión.



NUESTRA MISIÓN

Generar valor económico, social y ambiental en forma sostenible para beneficio de la comunidad y de nuestros accionistas, colaboradores y clientes. Para lograrlo, contamos con un equipo humano 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

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.

► **Nuestro**
Modelo de Gestión

CON EL PROPÓSITO DE MEJORAR CADA DÍA EN NUESTRA LABOR NOS REGIMOS POR 3 ATRIBUTOS ESENCIALES EN NUESTRO SERVICIO, ESTOS SON UN ELEMENTO CLAVE DE NUESTRA IDENTIDAD.

AMIGABLE

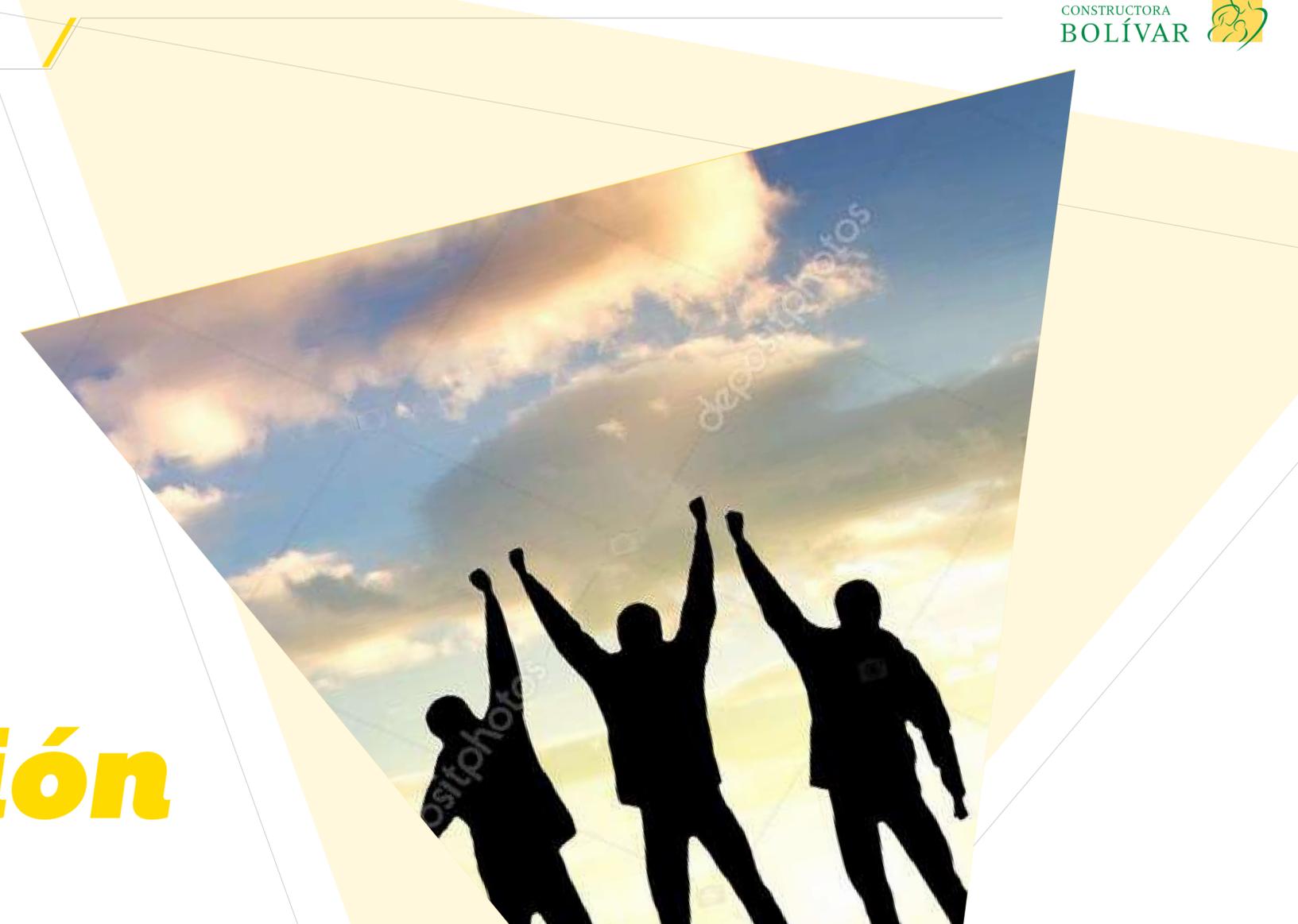
Enriquecemos la Vida porque nuestros clientes viven experiencias amables y cercanas.

CONFIABLE

Enriquecemos la Vida porque honramos los compromisos que adquirimos con nuestros clientes con oportunidad y seguridad.

SENCILLO

Enriquecemos la Vida porque nuestros clientes viven experiencias ágiles y fáciles.



Presencia Nacional

En nuestra organización contamos con un código de ética, elemento fundamental en la cultura organizacional de Constructora Bolívar, la ética es un valor determinante en la gestión que realizamos día a día puesto que hace parte de la conciencia fundamental y colectiva.

Estamos comprometidos a seguir aquellos lineamientos que nos permiten cimentar la confianza por parte de nuestros 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 Bolívar "Enriquecer la vida con integridad", mediante esta práctica aseguramos la transparencia e integridad en nuestras diferentes etapas del proceso en las que se involucran nuestros grupos de interés; así es como hemos logrado generar lazos fuertes que nos han hecho más competitivos durante este año.

Constantemente incentivamos y capacitamos 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)

OPERACIÓN
SECTOR INMOBILIARIO

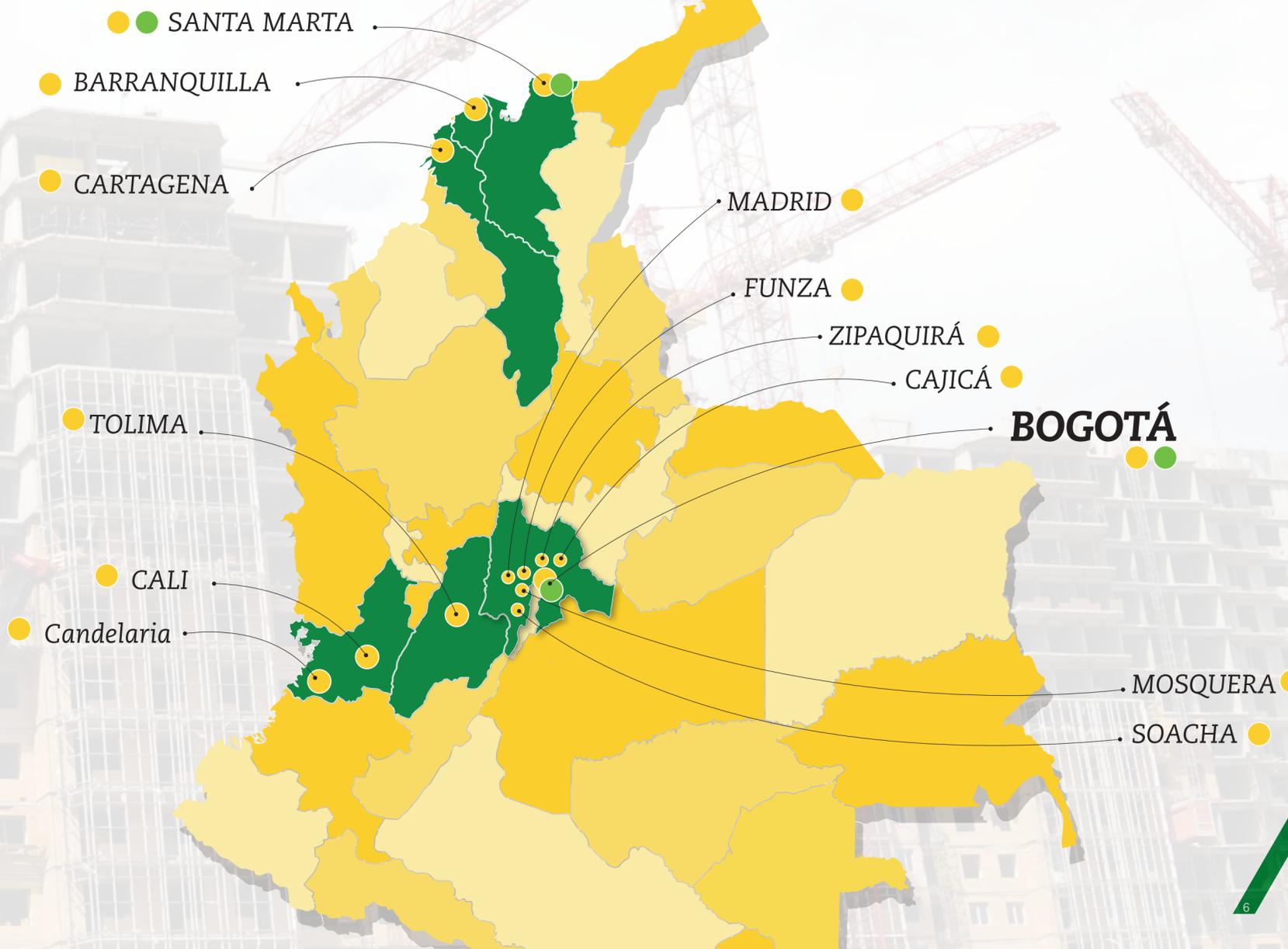
B)

OPERACIÓN
SECTOR TURISMO

VENTAS NACIONALES

● INMOBILIARIA

● TURISMO



▼ Presencia **Internacional**

A)

OPERACIÓN
SECTOR INMOBILIARIO

VENTAS INTERNACIONALES

ALEMANIA

ARGENTINA

AUSTRALIA

CANADÁ

CHILE

ECUADOR

EMIRATOS ÁRABES

ESPAÑA

INGLATERRA

IRLANDA

MÉXICO

PANAMÁ

PERÚ

PORTUGAL

USA

VENEZUELA

Junta Directiva

La Junta directiva de Constructora Bolívar S.A. se encuentra integrada por un grupo de líderes que actúan de forma transparente e integral siendo fiel ejemplo del 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 un modelo ético y responsable, brindando servicios y productos de calidad y preservando siempre nuestra ética empresarial.



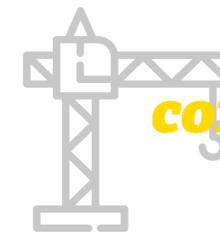
| SOCIEDAD | MIEMBROS JUNTA DIRECTIVA | REPRESENTANTE LEGAL |
|----------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| | PRINCIPAL | PRINCIPAL |
| CONSTRUCTORA BOLÍVAR BOGOTÁ S.A. | Miguel Cortés Kotal | Carlos Arango Uribe |
| | Roberto Holguín Fety | SUPLENTES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

| SOCIEDAD | MIEMBROS JUNTA DIRECTIVA | REPRESENTANTE LEGAL |
|------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| | PRINCIPAL | PRINCIPAL |
| CB BOLIVAR INMOBILIARIA S.A. | Juan Luis Londoño Osorio | Ana Cristina Pardo Ochoa |
| | Ximena Isabel Rovira Iguarán | SUPLENTES DEL GENERE |
| | Hernando Alberto Muñoz Rojas | Carlos Arango Uribe |
| | SUPLENTE | Carlos Alfonso Sierra Galindo |
| | Mauricio Afanador Garcés | SUPLENTES ESPECIALES |
| | Jorge Arturo Sánchez Cifuentes | Ricardo Quevedo Vieco |
| | Edgar Augusto García Ospina | |
| | | |

| SOCIEDAD | MIEMBROS JUNTA DIRECTIVA | REPRESENTANTE LEGAL |
|--------------------------------|----------------------------|------------------------------------|
| | PRINCIPAL | PRINCIPAL |
| CONSTRUCTORA BOLÍVAR CALI S.A. | Mauricio Afanador Garcés | Mauricio Afanador Garcés |
| | Faustino Silva Bastidas | SUPLENTES DEL GENERE |
| | Ana Cristina Pardo | Ana Cristina Pardo |
| | SUPLENTE | María Mercedes Llanos González |
| | Juan Manuel Rubio Junguito | SUPLENTES ESPECIALES |
| | Carlos Sierra Galindo | Luz Jenney Vásquez Cortés |
| | Ximena Rovira Iguarán | Eliana Hernández Arango (suplente) |
| | | |

| SOCIEDAD | MIEMBROS JUNTA DIRECTIVA | REPRESENTANTE LEGAL |
|---------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| | PRINCIPAL | PRINCIPAL |
| C.B HOTELES Y RESORT S.A. | Carlos Alfonso Sierra Galindo | Mauricio Afanador Garcés |
| | Juan Luis Londoño Osorio | SUPLENTES |
| | Ana Cristina Pardo | Silvia Victoria Escobar Hoyos |
| | SUPLENTE | Carlos Sierra Galindo |
| | Hernando Alberto Muñoz Rojas | |
| | Fernando Iregui Zuleta | |
| | Juan Manuel Rubio Junguito | |
| | | |

| SOCIEDAD | MIEMBROS JUNTA DIRECTIVA | REPRESENTANTE LEGAL |
|------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|
| | PRINCIPAL | PRINCIPAL |
| CORPORACIÓN ZUANA CLUB | Manuel Ignacio Floréz Urbina | Manuel Ignacio Floréz Urbina |
| | Carlos Guillermo Arango Uribe | SUPLENTES |
| | Ximena Rovira Iguarán | Carlos Guillermo Arango Uribe |
| | 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 | |



Somos la constructora No. 1

Por volumen de ventas a nivel nacional.

Informe Galería inmobiliaria 2017



12.660

Viviendas a las familias Colombianas entre VIS, No VIS y VIPA que se tradujo en un total de \$1,08 billones de pesos al cierre de 2017.



180 personas

se diplomaron en Gestión y Administración de la Propiedad Horizontal, llegando a un total de 1.300 graduados desde el inicio del programa.

Realizamos una alianza con la ciudad de Barranquilla para el usufructo de

1.100 Viviendas

construidas en Alameda del Rio, para ser usadas como el lugar de estadía de los deportistas que **participarán en los Juegos Centroamericanos y del Caribe.**



▼ Logros 2017

1.163

niños, niñas y adolescentes participaron en actividades lúdicas, recreativas y deportivas. En el marco de la iniciativa de **Creación de Capital Social** desarrollada por la constructora en todos los conjuntos que desarrolla.



40.000

personas beneficiadas por el **Programa de Creación de Capital Social ENCONJUNTO.**

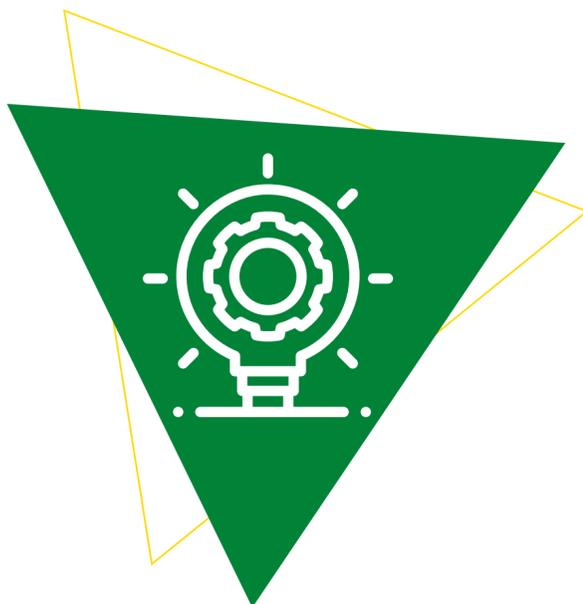


Hotel Zuana alcanzó la certificación

ESCNNA

Que busca la erradicación de la explotación sexual comercial **de niños, niñas y adolescentes en el contexto de viajes y turismo.**

Nuestros Reconocimientos



Construdigital recibió el premio de **Innovación del Grupo Bolívar** por llevar la realidad aumentada como tecnología de punta a **200 personas en la oficina principal, 46 maestros y trabajadores de la construcción y 10 directivos.**



Zuana Beach Resort recibió por tercer año consecutivo el reconocimiento de **Tripadvisor Travellers' Choice Award** como el mejor hotel Familiar en Colombia, basado en los comentarios de los visitantes.



Zuana Beach Resort, fue reconocido como un por parte de **Interval International complejo turístico Premier,** gracias a que provee una experiencia vacacional excepcional, con altos estándares de calidad y estatus.

► ¿Cómo **construimos** este informe?

Para contar como hacemos de nuestro negocio una opción sostenible desde hace 6 años en Constructora Bolívar, año tras año presentamos nuestro informe de sostenibilidad donde utilizamos la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) para describirte nuestras estrategias a favor de la sostenibilidad. La verificación de esta información la realiza la firma de auditoría Deloitte and Touche Ltda., esto con el propósito de presentar de una forma transparente y eficaz, la gestión y los logros obtenidos.

Nuestros asuntos estratégicos, los cuales mencionaremos en detalle más adelante, los hemos modelado desde tiempo atrás implementando estrategias de mejora continua, innovación y la más alta calidad. Estas acciones evolucionan de acuerdo a las necesidades identificadas de nuestros grupos de interés, por lo tanto en este año 2017 este informe evidencia algunos cambios significativos respecto de nuestro último informe correspondiente al año 2016.

*En Constructora Bolívar estamos siempre dispuestos a resolver cualquier pregunta o inquietud acerca de este informe. Los invitamos a que en caso de cualquier comentario, nos contacten al correo electrónico cbolivar@constructorabolivar.com.

**NUESTROS ASUNTOS ESTRATÉGICOS, LOS
HEMOS MODELADO DESDE TIEMPO ATRÁS
IMPLEMENTANDO ESTRATEGIAS DE MEJORA
CONTINUA, INNOVACIÓN Y LA MÁS ALTA CALIDAD.**

Materialidad

Para el año 2017 nos propusimos implementar una estrategia de identificación que nos permitiera detectar los asuntos estratégicos para desarrollar a lo largo del año y que fueron de relevancia y gran impacto a favor de nuestra sostenibilidad.

Consideramos muy impórtate validar una vez más nuestros grupos de interés siguiendo la tendencia del Grupo Bolívar, que se enfoca en los grupos específicos de negocio. Estos se definieron de acuerdo a sus características propias, a la relación que han establecido con la compañía y la influencia que ejercen en las diferentes actividades del negocio o los impactos a los que están expuestos por la operación de nuestra actividad.

En el proceso de definición de nuestros asuntos materiales tuvimos un enfoque hacia el Cliente, la gente, la utilidad y la calidad. En este ejercicio involucramos a nuestros grupos de interés, así que junto con los equipos directivos de las diferentes áreas de la organización, en varias sesiones de trabajo logramos determinar aquellas acciones y temas a tratar a lo largo de nuestro informe, teniendo en cuenta la participación de nuestras comunidades en los diferentes procesos y sus comunicaciones en la peticiones o quejas recibidas en el año 2017.

En la identificación de los asuntos materiales más relevantes para la constructora, generamos un análisis del estado de gestión de nuestros procesos y el impacto o relevancia que estos tienen en términos de sostenibilidad. De esta manera nuestra materialidad es reflejo del compromiso y la gestión realizada en las diferentes actividades en donde se encuentra involucrada la mayor parte de nuestra organización.

**EN EL PROCESO
DE DEFINICIÓN DE
NUESTROS ASUNTOS
MATERIALES TUVIMOS
UN ENFOQUE HACIA EL
CLIENTE, LA GENTE, LA
UTILIDAD Y LA CALIDAD.**

▼ **Proceso**

1. *Identificación de los asuntos materiales.*

- Revisión de asuntos gestionados durante el año por cada una de las divisiones de la empresa (Inmobiliaria y turismo).
- Análisis de las estrategias internas.

2. *Priorización de asuntos materiales*

- Sesiones de valoración del impacto de los asuntos estratégicos gestionados.
- Definición de importancia de cada una de las estrategias frente a los grupos de interés.

3. *Validación.*

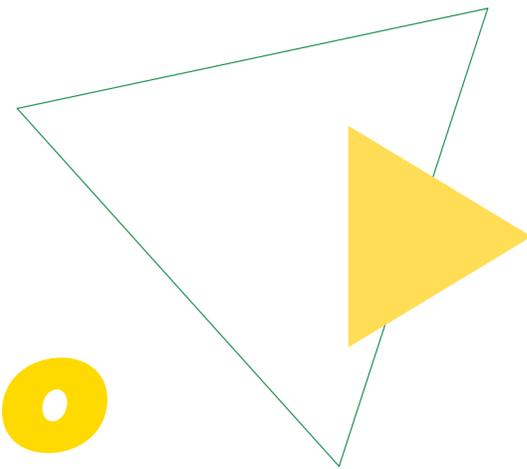
- Revisión por parte de las gerencias de las estrategias.

4. *Gestión y descripción de asuntos materiales.*

- Comunicar el proceso de las acciones ejecutadas, participantes, impactos y retroalimentación de la gestión.

5. *Revisión y aprendizaje*

- Revisión y gestión del conocimiento para mejorar la ejecución de las estrategias.
- Identificación de nuevos asuntos estratégicos a implementar en futuras prácticas.



Relevancia asunto material para Operación sector inmobiliario

Alta

Media

Bajo

- Manejo de base de datos de los clientes y proveedores.
- Atracción y retención del talento humano.
- Medición clima laboral.
- Bienestar laboral
- Formación para nuestros funcionarios.
- Salud y seguridad de nuestros empleados.
- Comunicación de marketing responsable.

- Satisfacción del cliente.
- Calidad del producto.
- Valor generado y valor distribuido.
- Crecimiento económico de la organización.
- Cumplimiento de ley.
- Mecanismos para conocer las inquietudes de nuestros grupos de interés.

- Evaluación de desempeño.
- Gestión del consumo de energía.
- Gestión del consumo de agua.
- Gestión de residuos y reciclajes.

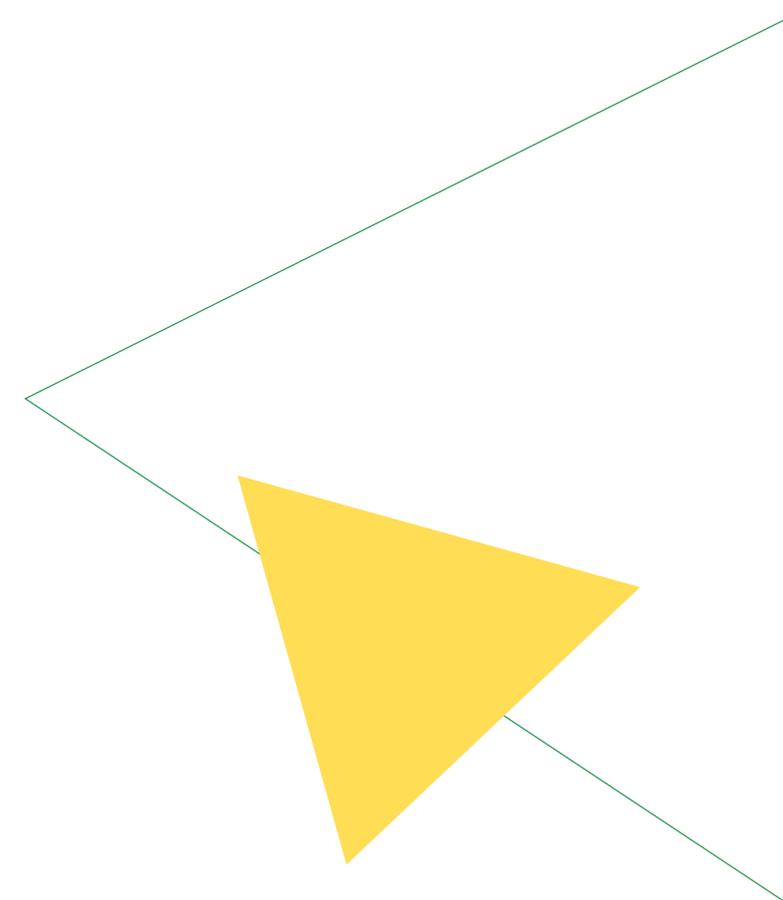
- Espacios públicos generados y compensaciones ambientales.
- Inversión en programas para la comunidad

Bajo

Media

Alta

Gestión/ Relevancia del asunto material para grupos de interés



Relevancia asunto material para Operación sector turismo

Alta

Media

Bajo

- Atracción y retención del talento humano.
- Medición clima laboral.
- Bienestar laboral
- Formación para nuestros funcionarios.
- Salud y seguridad de nuestros empleados.
- Comunicación de marketing responsable.
- Manejo de base de datos de los clientes y proveedores.

- Satisfacción del cliente.
- Valor generado y valor distribuido.
- Cumplimiento de ley.

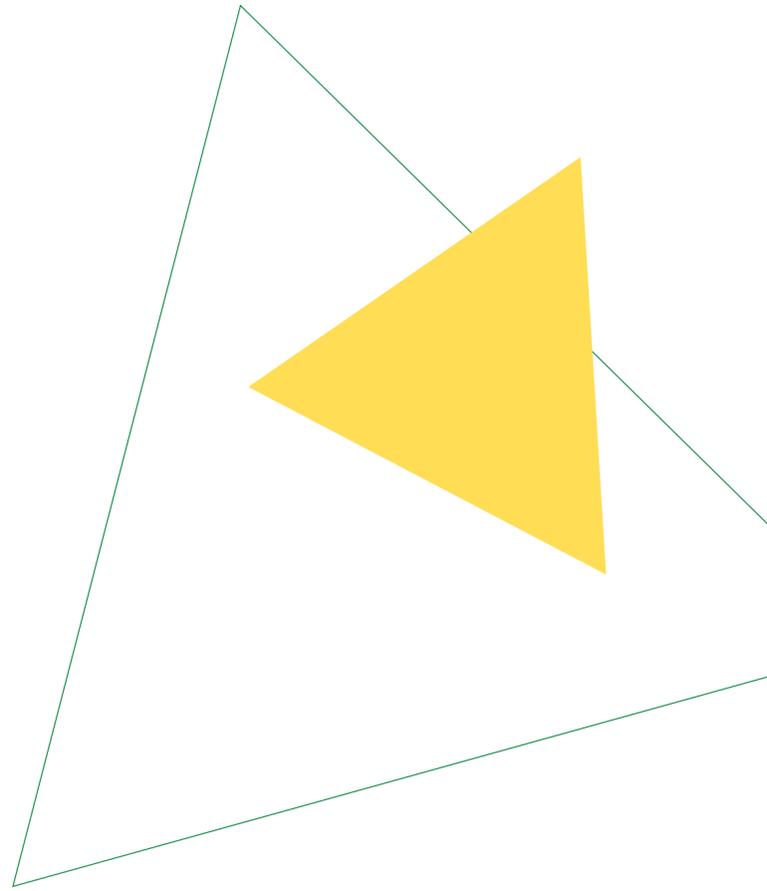
- Evaluación de desempeño.
- Gestión del consumo de energía.
- Gestión del consumo de agua.
- Gestión de residuos y reciclajes.

Bajo

Media

Alta

Gestión/ Relevancia del asunto material para grupos de interés

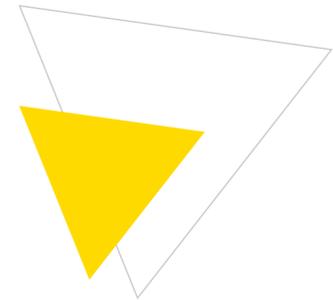




Construcción **de sostenibilidad**

En **constructora Bolívar** creemos que la sostenibilidad es un proyecto integral guiado por nuestras acciones y decisiones. De acuerdo con esto podemos crear valor para nuestros grupos de interés, generando impactos positivos basados en una cultura de sencillez, confiabilidad y amistad.

A lo largo de nuestros procesos procuramos trabajar de acuerdo a nuestros principios y/o cultura de servicios orientados a una sostenibilidad integral.





▼ Servicio **al cliente**

Para Constructora Bolívar nuestros clientes son muy importantes por eso constantemente realizamos estudios de vínculo emocional y de satisfacción de atributos de nuestro servicio. Los estudios de vínculo emocional, nos permiten determinar el grado de conexión de nuestros clientes con la marca, es global y de resultados cualitativos, se enfoca en definir las emociones que podemos desatar en nuestros clientes, mientras que el segundo es más específico, pues se encarga de determinar fortalezas o falencias en nuestros procesos, servicios y atención en general.

Después de obtener los resultados, Constructora Bolívar adquiere la capacidad para identificar los factores que alejan y acercan la percepción a lo largo de los momentos de verdad de la Constructora, es decir, determinan el grado de "sencillo", "confiable" y "amigable" que ofrecemos a nuestros clientes en los 7 momentos de verdad con el cliente (ventas, trámites, entregas, garantías, call-center, PQR, administraciones provisionales). De acuerdo a los resultados, socializamos estos con las personas que lideran los procesos con nuestros clientes en cada momento de verdad. A partir de los hallazgos replanteamos los procesos, rediseñamos las experiencias y se establecemos planes de trabajo del corto y mediano plazo para así siempre satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

DESPUÉS DE OBTENER LOS RESULTADOS, CONSTRUCTORA BOLÍVAR ADQUIERE LA CAPACIDAD PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE ALEJAN Y ACERCAN LA PERCEPCIÓN A LO LARGO DE LOS MOMENTOS DE VERDAD DE LA CONSTRUCTORA, ES DECIR, DETERMINAN EL GRADO DE "SENCILLO", "CONFIABLE" Y "AMIGABLE"

Este año, estamos gestionando una metodología de medición que nos permitirá tener información en línea a través de un dashboard donde podremos gestionar en tiempo real la satisfacción del cliente y ajustar las experiencias en menor tiempo posible.

Estos estudios nos han evidenciado que la calidad del servicio depende de las aptitudes de nuestra gente, y sabemos que son un factor clave en la satisfacción de los clientes, por eso año a año se fortalecen a través de capacitación las habilidades blandas de nuestros funcionarios encargados de atender en forma directa a los clientes, fue así como en el 2017, se creó un entrenamiento virtual para el 100% de la personas del front, a través de un App, apoyado en situaciones reales y durante un año, se graduaron en un lenguaje específico de servicio, las personas que ejecutaron todos los retos en la plataforma.

Finalmente, para ejercer un cambio sistemático y duradero en nuestra cultura de servicio, en 2017 ejecutamos una estrategia de servicio basada en plataformas de comunicación, reconocimiento e indicadores, para que las áreas del back encargadas de apoyar la atención de nuestros clientes a través de las PQR, cambiaran su comportamiento y llegaran a niveles de eficiencia superiores.



Atributos por momento de verdad

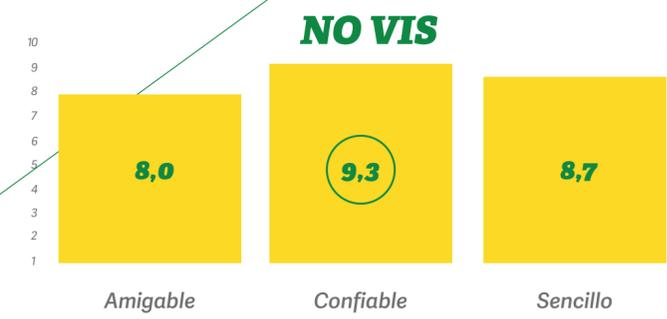
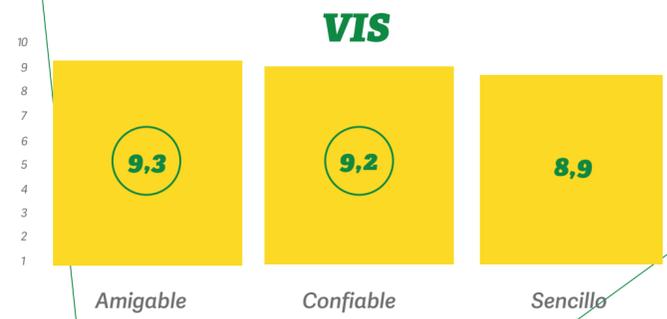
Ventas

El significado de cada atributo desde la perspectiva de los entrevistados en el momento de ventas, se resumen de esta manera:

Amigable: Se refiere a la calidad del servicio ofrecido, la amabilidad, buena atención y buen servicio de todo el personal en este momento.

Confiable: En lo relacionado con la experiencia misma y por el respaldo que les inspira tanto la marca de Constructora Bolívar como la del Grupo Bolívar en general.

Sencillo: Porque no solicitan tantos documentos, fueron fáciles, no se asocian con un proceso complicado.



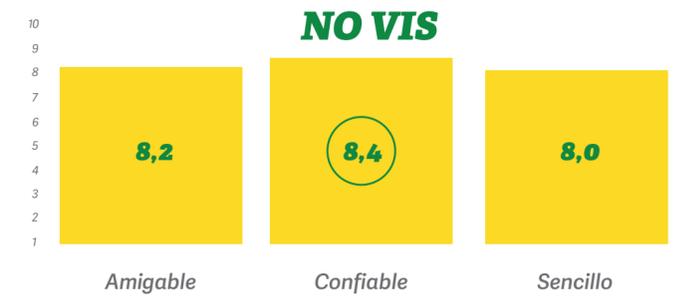
Entregas

El significado de cada atributo en Entregas:

Amigable: Se refiere al trato de las personas, que tan amable fueron durante la entrega y para la programación de la cita.

Confiable: Respeto en los tiempos de entregas pactados e información completa que brinda el asesor sobre zonas comunes y el conjunto en general.

Sencillo: Lo relacionado con gastar poco tiempo durante la entrega y con los procesos en general que se realizan durante esta, como la verificación de toma corrientes o grifos del agua



Comportamiento de Atributos **por Momento de Verdad**

| | VIS | | | NO VIS | | |
|------------------|------------|-----------|----------|---------------|-----------|----------|
| | Amigable | Confiable | Sencillo | Amigable | Confiable | Sencillo |
| Ventas | 9,3 | 9,2 | 8,9 | 8,0 | 9,3 | 8,7 |
| Trámites | 9,3 | 9,0 | 9,0 | 8,7 | 9,0 | 6,3 |
| Entregas | 8,6 | 8,3 | 8,5 | 8,2 | 8,4 | 8,0 |
| Garantías | 7,2 | 7,7 | 6,8 | 7,0 | 7,3 | 6,3 |
| Adm. Provisional | 8,2 | 7,5 | 7,7 | 7,3 | 5,3 | 6,0 |
| Call Center | 8,2 | 7,7 | 8,0 | 6,1 | 6,3 | 6,5 |
| PQR 's | 7,3 | 6,3 | 7,2 | 5,8 | 5,0 | 5,8 |

● En ambos segmentos al analizar los atributos Vs. momentos de verdad las alarmas comienzan en Garantías y son más críticas en el segmento NO VIS

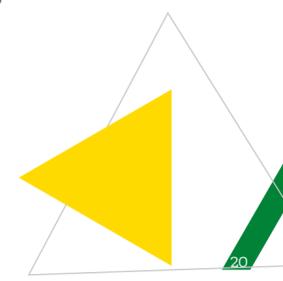
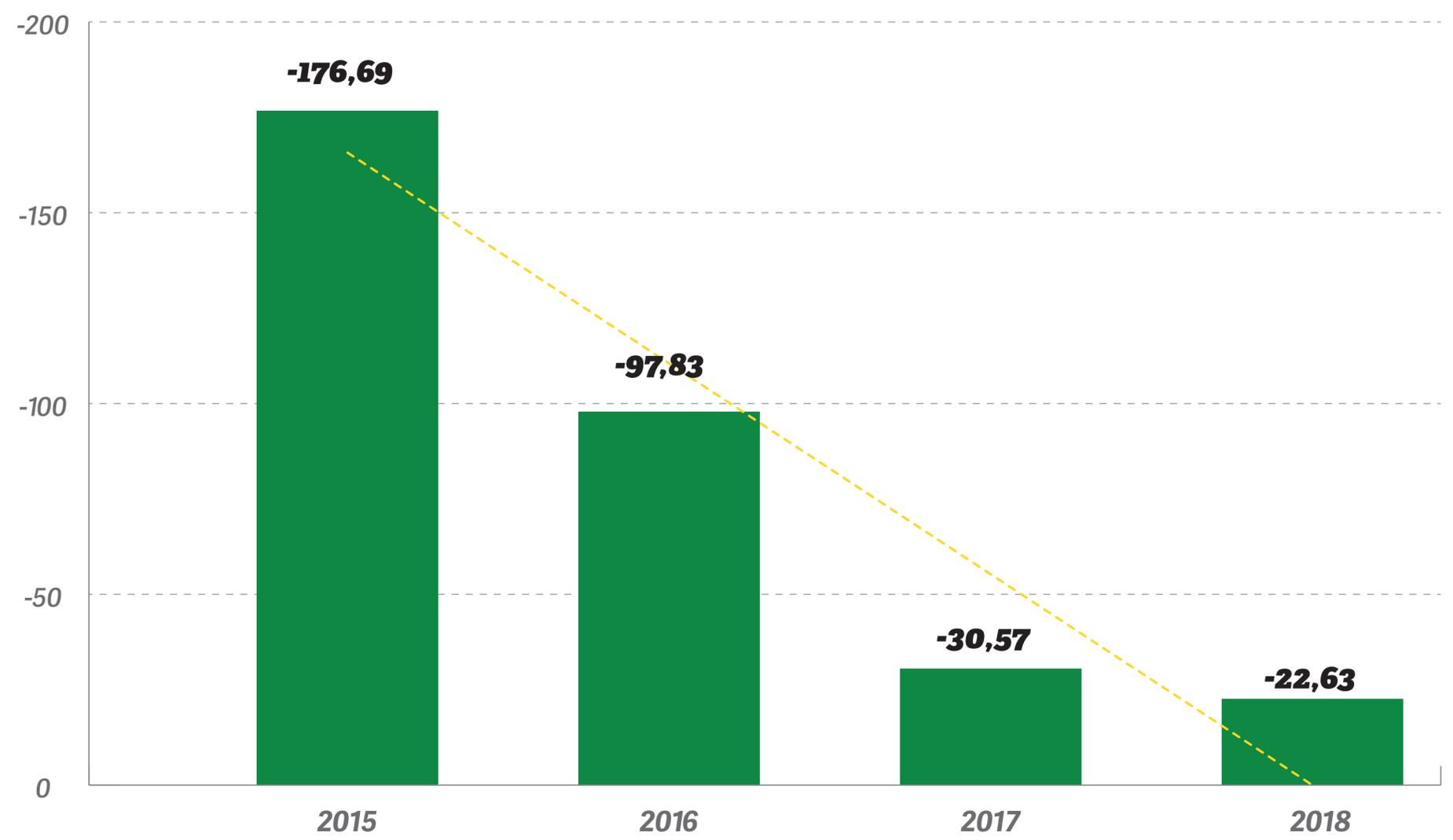


► Cumplimiento **de tiempos**

En Constructora Bolívar implementamos un software creado por nosotros llamado Sentinel que nos permite controlar las actividades que se ejecutan en las obras de nuestros proyectos, con un seguimiento detallado. Esto nos permite tener una autogestión para tomar decisiones oportunas y eficientes, que resultan en una disminución considerable del retraso en el cumplimiento de las programaciones y así cumplimos oportunamente con los ofrecimientos realizados a nuestros clientes.

A continuación presentamos la evolución que se tuvo en el registro de atraso año a año, tras la implementación de Sentinel que se realizó en el 2017.

Atraso anual obras entregas
(Expresado en días)



▼ Programa de Creación **de Capital Social** en Comunidades

ENCONJUNTO, Constructora Bolívar

Desde 1999 cuando iniciamos la construcción de viviendas con subsidio para las familias colombianas, Constructora Bolívar le dio un alto protagonismo en su oferta de valor al desarrollo de comunidades. Para esto creó el Premio Bolívar de Copropiedades para reconocer buenas prácticas en los conjuntos y el cumplimiento de la normatividad que rige la propiedad horizontal en Colombia.

En nuestro empeño por crear el mayor valor social posible, en 2017 nos aliamos con la Universidad de Los Andes para conocer el estado del capital social en nuestras comunidades y es así como a finales de este año nace En Conjunto Constructora Bolívar, desde donde le dimos un mayor enfoque a promoción de actividades comunitarias que promuevan la creación de redes de vecinos que transformen positivamente y dentro del marco legal colombiano y las buenas costumbres, las realidades de nuestras comunidades

- **Reestructuración del programa y avances por ejes**

Durante finales de 2016 y comienzos de 2017, inicia el proceso de revisión del 'Premio Bolívar de Copropiedades' con una evaluación de impacto de la Universidad de los Andes. La evaluación concluyó que el programa podría reestructurarse para fortalecer el capital social en 4 dimensiones (densidad asociativa, cohesión social, cultura de la legalidad y resolución de conflictos), y que se debían trabajar temas de mejora en la comunicación (constructora- administradores y residentes), flexibilización, focalización y estructura general del Programa. Como resultado del proceso de esta evaluación externa, se creó en 2017, ENCONJUNTO Constructora Bolívar, el cual se orienta a mejorar la vida en comunidad y con el entorno, en los conjuntos que construye la compañía a nivel nacional, a través del desarrollo de capacidades y del

empoderamiento comunitario en el campo ambiental, administrativo y de convivencia, además de contribuir a la creación de capital social y a la generación de valor compartido.

El nuevo enfoque del programa, ENCONJUNTO Constructora Bolívar, tiene como objetivo construir relaciones de largo plazo con nuestras comunidades; fortalecer la cadena de confianza y compromiso con nuestros grupos de interés; valorizar la inversión hecha por los clientes; y aportar a la sostenibilidad del negocio.

Para lograrlo, contamos con tres ejes temáticos (Convivo Seguro, Convivo en Ambiente y Convivo al Día), que se desarrollan a través de líneas, apuestas y proyectos en los que trabajamos con la comunidad, voluntarios y aliados, tanto públicos como privados, permitiendo no sólo ampliar la cobertura del programa, sino además fortalecer la visibilización y el posicionamiento frente a nuestros grupos de interés. De igual manera, a través de los momentos de valor compartido aportamos y escalamos información que contribuye con la toma de decisiones frente a la estructuración de los pro-

A COMIENZOS DE 2017, INICIA EL PROCESO DE REVISIÓN DEL 'PREMIO BOLÍVAR DE COPROPIEDADES' CON UNA EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES. LA EVALUACIÓN CONCLUYÓ QUE EL PROGRAMA PODRÍA REESTRUCTURARSE PARA FORTALECER EL CAPITAL SOCIAL EN 4 DIMENSIONES (DENSIDAD ASOCIATIVA, COHESIÓN SOCIAL, CULTURA DE LA LEGALIDAD Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS),





yectos de vivienda, posicionándonos en la cadena de valor de la compañía.

En 2017, ENCONJUNTO Constructora Bolívar benefició a más de 40 mil personas en 219 conjuntos residenciales de 12 ciudades y municipios del país. En los diferentes proyectos, participaron 108 voluntarios del Grupo Bolívar y se establecieron 21 alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas.

- **En el marco de los diferentes ejes se obtuvieron los siguientes avances:**

En Convivo en Ambiente aportamos al desarrollo sostenible de nuestras comunidades, empleando como principales herramientas, la educación ambiental y el empoderamiento comunitario. Convivo en Ambiente logró capacitar a cerca de 3.400 niños, adolescentes y adultos en manejo adecuado de recursos sólidos y consumo sostenible; 885 personas participaron en procesos de capacitación en gestión del riesgo; 7.600 personas se vieron beneficiadas con la recuperación y mejoramiento de espacios públicos y 3.000 personas más se beneficiaron de la línea de manejo adecuado de zonas verdes.

En Convivo al Día contribuimos a consolidar la sostenibilidad administrativa y financiera de los conjuntos y sus residentes a través de la creación y desarrollo de estrategias para el buen manejo y ejecución de los recursos de la propiedad horizontal. Convivo al Día logró graduar a 183 personas del Diplomado en Gestión

y Administración de Propiedad Horizontal; y 181 personas recibieron capacitación en temas administrativos y financieros.

En Convivo Seguro apoyamos el mejoramiento de las condiciones de seguridad ciudadana y convivencia en las viviendas bajo el régimen de propiedad horizontal, incentivando la gestión pacífica de conflictos dentro y fuera de las copropiedades, a partir del fortalecimiento de las relaciones vecinales y espacios para la integración comunitaria. Con este eje se beneficiaron cerca de 31 mil personas a través del modelo de gestión de la seguridad y convivencia ciudadana, y de actividades lúdicas, recreativas y deportivas para la formación de valores, la cultura de paz y la resolución de conflictos.

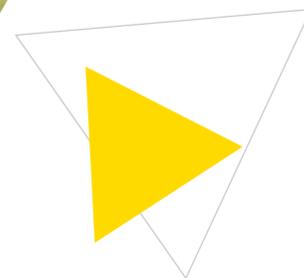
- **Portafolio de buenas prácticas de Comunidades en PH "Con y Siempre Juntos".**

El programa de creación de capital social ENCONJUNTO Constructora Bolívar, también busca identificar, visibilizar y reconocer a los líderes comunitarios y sus buenas prácticas, a través de una metodología propia.

En tal sentido, se identifican líderes que realicen acciones que beneficien a la comunidad, enmarcadas en los 4 atributos definidos por el programa ENCONJUNTO. Una vez identificadas, estas buenas prácticas se documentan a través de una metodología propia, (adaptada de otras existentes), y se replican en los conjuntos que presentan situaciones similares y que aún no han logrado atender.

En 2017 se diseñó en su totalidad la metodología para la documentación de buenas prácticas de comunidades en propiedad horizontal "Con y Siempre juntos" y se identificaron 8 buenas prácticas comunitarias en los conjuntos construidos por la Constructora, las cuales se encuentran en procesos de documentación escrita y digital.

A COMIENZOS DE 2017, INICIA EL PROCESO DE REVISIÓN DEL 'PREMIO BOLÍVAR DE COPROPIEDADES' CON UNA EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES. LA EVALUACIÓN CONCLUYÓ QUE EL PROGRAMA PODRÍA REESTRUCTURARSE PARA FORTALECER EL CAPITAL SOCIAL EN 4 DIMENSIONES (DENSIDAD ASOCIATIVA, COHESIÓN SOCIAL, CULTURA DE LA LEGALIDAD Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS),



► Valor **estratégico** de nuestra gente.

En Constructora Bolívar somos conscientes que nuestro valor agregado está dado por el talento de nuestros colaboradores. Implementamos y creamos estrategias para poder contribuir al desarrollo de habilidades y capacidades de las manos estratégicas de nuestra empresa y así impulsamos su progreso brindándoles herramientas para mejorar su desempeño. En resumen, estamos comprometidos con la construcción del conocimiento de todos aquellos que hacen parte de nuestra familia.

Para nuestra organización es importante cumplir con los estándares de calidad más altos frente al cuidado de la salud y seguridad de nuestros empleados, proveedores y contratistas. Al ser parte de la familia Bolívar.

Salud y seguridad para nuestros empleados (G4-LA6)

Es un privilegio poder contar con funcionarios comprometidos con el cumplimiento de sus deberes en nuestra organización. Por esto Constructora Bolívar y El Hotel Zuana Beach Resort están seriamente comprometidos a cumplir con 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 venido brindado su apoyo para cuidar a nuestros contratistas y proveedores en los últimos años.

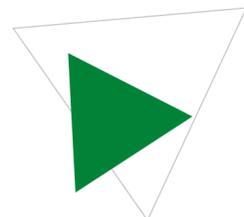
También realizamos evaluaciones médicas a los colaboradores en términos de ingreso, periódicos y de egreso, dándole cumplimiento a lo establecido en la normatividad de Seguridad y Salud en el Trabajo durante este 2016. Así como desarrollamos otras actividades como:

- Semana de la salud: durante toda una semana, de la mano del departamento de Gestión Humana, 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 en el tema recomendando algunos ejercicios que nos pueden ayudar a prevenir dolores o molestias en nuestro ambiente laboral.

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.

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

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 rubro 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 y/o 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.

| BOGOTÁ | | |
|--|--------|-------------|
| Empleados Directos | | |
| Promedio de Trabajadores | Número | 502 |
| K: Constante | Número | 240000 |
| HTT: Horas hombres trabajadas | Número | 1444800 |
| No de accidentes | Número | 11 |
| Tasas de Accidentalidad | | 2.19123506 |
| Tasa de frecuencia de accidentes (TFA) (Índice de accidentalidad) | Número | 1.83 |
| No de enfermedades profesionales | Número | 0 |
| Tasa de Incidencia de enfermedades profesionales (TIEP) | Número | 0 |
| No de días de incapacidad por accidente laboral | Número | 24 |
| Tasa de días perdidos por accidentalidad (índice de severidad) | Número | 3.986710963 |
| No de días perdidos por enfermedad laboral | Número | 0 |
| Muertes por enfermedad profesional | Número | 0 |
| Muertes por accidente laboral | Número | 0 |
| Temporales | | |
| K: constante | Número | 240000 |
| HTT: horas hombres trabajadas | Número | 3947280 |
| No de accidentes | Número | 199 |
| Tasa de frecuencia de accidentes (TFA) (Índice de accidentalidad) | Número | 12.09947103 |
| Muertes por enfermedad profesional | Número | 0 |
| Muertes por accidente laboral | Número | 0 |
| Días de incapacidad | Número | 531 |
| Contratistas | | |
| 4880 | | |
| K: constante | Número | 240000 |
| HTT: horas hombres trabajadas | | 21047904 |
| No de accidentes | | 259 |
| Tasa de frecuencia de accidentes (TFA) (índice de accidentalidad) | | |
| 2.84 | | |
| Muertes por enfermedad profesional | | 0 |



▼ Contratistas **competitivos**

Contratistas Competitivos es un programa que cuenta con 3 líneas de trabajo, su objetivo está orientado a asegurar una relación más confiable en el corto plazo con contratistas y proveedores, y también permite a la compañía aportar con propuestas innovadoras al sector de la construcción.

Las líneas de trabajo son las siguientes:

1- Capacitaciones técnicas y administrativas en 2017

- Por medio de una firma especializada de abogados de alto nivel de relacionamiento, experiencia y reconocimiento, capacitamos 108 de 348 contratistas designados como grupo objetivo. La formación se enfocó en aspectos Societarios, Laborales y de Seguridad Social, tuvo una duración de 135 horas distribuidas en 4 regiones del país, beneficiando a 1.983 trabajadores.
- En alianza con 8 grandes proveedores brindamos 34 horas de capacitación teórico práctica a 72 trabajadores. Estas incluían visitas a las plantas de producción para garantizar mayor conocimiento del producto, enfocadas al mejoramiento de la calidad del producto final.
- Por vincular a nuestros proveedores como capacitadores de nuestros contratistas disminuyó el costo promedio de formación hora/hombre en un 70%.
- El 35% de los contratistas que son personas naturales y se capacitaron dentro del programa, se formalizaron como empresas jurídicas.
- Nuestras alianzas estratégicas aportaron a 2 empresas recién formalizadas de participar sin costo y con stand propio en el mayor evento de Bogotá para la construcción "Expo construcción".

2- Centralización de facturas y procesos de selección y evaluación.

A partir del año 2016 la gerencia de construcción de Constructora Bolívar trabaja de la mano con nuestros contratistas y proveedores en procesos de mejora continua de los métodos administrativos de obra. Con esta alianza se ha mejorado el trabajo en equipo, se crea una sinergia donde se establecen como principios la calidad, confiabilidad y manejo de la información, así como, transparencia y mutuo respeto entre los diferentes actores en cada uno de los procesos.

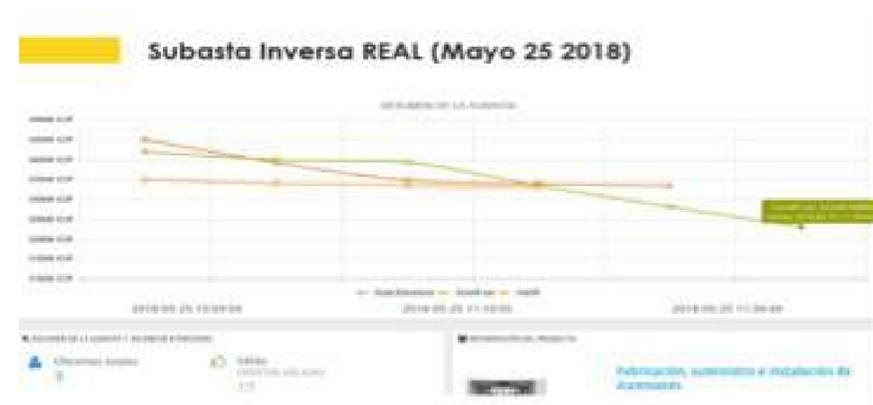
En esta implementación se han ejecutado los siguientes temas:

- I. Facturación centralizada: a la fecha hay centralizados más de 800 Proveedores a nivel nacional que facturaron más de \$639 mil millones de pesos en el año 2017. Tras un trabajo en equipo con nuestros proveedores se llegó a la conclusión de que la radicación de facturas en cada obra era ineficiente y decidimos centralizar la radicación en las oficinas principales, lo que disminuyó el tiempo entre el recibo de la facturación y el pago en un 75%.
- II. Causación de las cuentas por pagar: Iniciamos un proceso de revisión de requisitos de obra para facturación (orden de compra, entradas de almacén) al mismo tiempo con la causación contable, reduciendo el proceso desde el recibo de la factura hasta la llegada a tesorería de 2 semanas a 2 días. Actualmente tenemos vinculado el 60% de la facturación con este proceso y se espera que al concluir el 2018 este el 100% de la facturación de las obras bajo este proceso.
- III. Contratación, anticipos y devolución de rete garantías: Formalizamos el 100% del procedimiento de elaboración, revisión, firma y legalización de los contratos de obra. Este procedimiento incluye los documentos de garantías (Pólizas), así como el procedimiento de Devolución de Rete garantías de todos nuestros Contratistas.
- IV. Evaluación de contratistas y proveedores: Se implementara en el año 2018 un proceso de estandarización en la evaluación de nuestros contratistas y proveedores, teniendo en cuenta aspectos tales como: calidad, cumplimiento, garantías, postventas, seguridad industrial y aspectos administrativos, los cuales nos servirán como base para el mejoramiento continuo y la selección objetiva de contratistas.

3- Plataforma tecnológica para el proceso de compras y suministros (LICIFY)

Desde el mes de marzo de 2018 iniciamos un trabajo en equipo con la startup LICIFY, con el fin de implementar una plataforma tecnológica para realizar la contratación y los suministros. Esta plataforma tiene como fin principal la mejora y simplificación de nuestro proceso de compras y suministros, facilitando la eficiencia, transparencia y trazabilidad en dicho proceso. Realizamos ya dos negociaciones para la compra e instalación de 32 ascensores en siete obras a nivel nacional; esta plataforma

Producto de este Piloto se obtuvieron los siguientes resultados:



ASCENSORES PROYECTO VIS (5 equipos, presupuestados por \$392.106.883): Un ahorro del 17.5% equivalente a \$68.906.883.

Este ahorro se logró con un ejercicio de subasta inversa.

Ascensores NO VIS

MEJOR PROPUESTA
RONDA 1
\$3.708.635.888

MEJOR PROPUESTA
RONDA 2
\$3.494.667.759

PRESUPUESTO
CONSTRUCTORA BOLÍVAR
\$3.799.374.360

AHORRO
7,53%

AHORRO
\$284.706.601

4- Gestión Negociaciones (Compras y Suministros)

Logramos negociaciones por debajo del IPC con los principales proveedores a nivel nacional de Concreto, Tubería de PVC, Materiales Eléctricos, e incluso se logró que algunos no generaran incrementos como con los proveedores de enchapes, aparatos sanitarios y ladrillos; mejores condiciones comerciales, vigencia de precios por lo menos de un año, con cupos de créditos más amplios que van desde los 45 a los 60 días.

Logramos pactar negociaciones con excelentes precios con nuestros proveedores a nivel nacional en los diferentes sectores, en donde se establecieron mejores condiciones comerciales, vigencias de precios por tiempos prolongados y cupos de créditos más amplios.



| AHORRO%NEGOCIACIÓN | | | | |
|--------------------|-------|----------|------------|-----------|
| PROVEEDOR | IPC | TUBERIAS | LADRILLERA | CONCRETOS |
| 2015 | 3,66% | 8,86% | 0,00% | 0,00% |
| 2016 | 6,77% | 3,09% | 2,52% | 6,20% |
| 2017 | 5,75% | 5,00% | 0,00% | -2,60% |
| 2018 | 4,09% | 1,80% | 0,00% | 3,39% |
| TOTAL | | | | |



▶ Alta calidad **de nuestros productos.**

Mediciones de Calidad

Para ofrecer siempre la más alta calidad desarrollamos procedimientos que apoyan a nuestros equipos de obra, estos nos generan una mejora continua y autorregulación de las acciones enfocadas a obtener la mejor calidad. Los procedimientos que seguimos son:

1- Manual de Tolerancias de Constructora Bolívar S.A.: este manual define actividades y variables de los procedimientos de construcción, estableciendo unas tolerancias aceptadas. Se iniciaron en 2017 las primeras inspecciones tomando como piloto el proyecto Mirador del Este II.

Procedimiento:

1.



Inspección cada
15 días 10% aptos
fundidos

2.



Listas e chequeo
para las diferentes
mediciones

3.

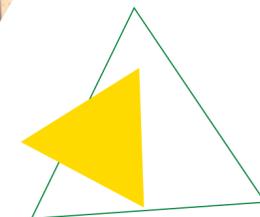


Informe del
cumplimiento
o no de las
tolerancias

4.



Revisión del
comité de obra



2- Calidad al Inicio - Inmuebles En Obra Negra: cuando se tienen apartamentos fundidos (obra negra) ingresan los Residentes de Interventoría a verificar en los inmuebles el estado de los elementos de concreto (muros, columnas y placas).

Durante este proceso se realiza:

- A) Identificación de fallas
- B) Verificación del cumplimiento de las correcciones y arreglos
- C) Hacen informes que revisan en comités de obra

* Durante el 2017 se revisaron con este criterio 1.161 inmuebles.

3- Calidad final Siguiendo un procedimiento equivalente al de calidad al inicio aplicado a los procesos constructivos terminados y a los acabados instalados

*Se revisaron 3.323 inmuebles durante el 2017.

Estos procesos repercuten directamente en la sostenibilidad al garantizar un producto de calidad que de acuerdo a nuestras observaciones, disminuye las solicitudes y atenciones de garantías realizadas por los usuarios finales.

Planificación colaborativa

La planificación minuciosa como base de éxito de sus proyectos es prioridad para Constructora Bolívar. Utilizamos nuevas tecnologías y filosofías de trabajo colaborativo como medio facilitador en la planeación; es por eso que dentro del mercado somos líderes en la implementación de la metodología BIM –Building information modeling- para la coordinación de los proyectos y llevamos este tipo de filosofías de trabajo a las ejecuciones de nuestros proyectos.

Creación **de valor** económico.

Constructora Bolívar S. A. es una empresa que se interesa por ser sostenible económicamente en el mediano y largo plazo. Esto como parte esencial del negocio para poder contribuir al bienestar y progreso de aquellos que día a día trabajan por el desarrollo de nuestros proyectos, creando y fortaleciendo lazos de confianza entre nuestros grupos de interés y la compañía a través de la rentabilidad del negocio.

• **Crecimiento económico de la organización**

A través de los años Constructora Bolívar ha sido reconocida como una de las empresas con mayores ventas acumuladas y con mayor número de viviendas entregadas. Demostrando como empresa que contamos con productos y servicios que cumplen con las expectativas y que responden adecuadamente a las necesidades de nuestros clientes, inversionistas y demás grupos de interés.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, Constructora Bolívar se orienta al logro y mejora de su desempeño año tras año para mantener su sostenibilidad económica. Para este año 2017 entregamos 14.772 viviendas con ventas de 875 mil millones que nos posicionan como una de las constructoras más sólidas del mercado, sin embargo hubo un descenso en nuestras ventas y entregas respecto del año 2016.



| | | UNIDADES | VENTAS NETAS Pesos | | |
|------|----------|----------|-------------------------|----------|----------|
| 2016 | Cali+Bog | 15331 | \$ 1.023.671.384.759,84 | -3,646% | Unidades |
| 2017 | | 14772 | \$ 875.422.364.657,04 | -14,482% | pesos |

| INDICADOR PROPIO CRECIMIENTO DE VENTAS BOGOTA | | | | INDICADOR PROPIO CRECIMIENTO DE VENTAS CALI | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------|---|-----------------------|-----------------------|-----------|
| AÑO | VENTAS NETAS UNIDADES | VENTAS NETAS EN PESOS | VARIACION | AÑO | VENTAS NETAS UNIDADES | VENTAS NETAS EN PESOS | VARIACION |
| 2017 | 8804 | \$ 874.870.099.657 | -14,505% | 2017 | 5968 | \$ 552.265.000 | 47,803% |
| 2016 | 12118 | \$ 1.023.297.735.760 | -27,348% | 2016 | 3213 | \$ 373.649.000 | 85,745% |

Cifras CALI a 31 de diciembre de 2017

| | |
|--------------------------------|------------------|
| VALOR GENERADO | \$ 180.058.671 |
| VALOR DISTRIBUIDO | \$ 287.630.998 |
| Aportes empleados | \$ 13.449.253 |
| Aportes a comunidad | \$ 15.258,00 |
| Aportes al gobierno | \$ 11.353.405 |
| Pago de proveedores de capital | \$ 262.813.083 |
| VALOR RETENIDO | \$ (107.572.328) |

201-1/ EC1. Valor económico directo generado y distribuido

| | Pesos COP |
|--|----------------|
| Bogotá | |
| Valor generado | 350,882,250 |
| Ingresos operacionales | 320,128,311,00 |
| Ingresos por inversiones financieras | 749,988,00 |
| Ingresos por ventas de activos | 30,003,951 |
| Valor distribuido | 1,039,567,658 |
| Aportes a empleados | 41,730,804 |
| Inversiones en la comunidad | 200,211 |
| Aportes al gobierno | 45,154,823 |
| Pagos a proveedores de servicios, productos y de capital | 952,461,820 |
| Valor económico retenido | -601,599,570 |

Nota: el valor retenido es negativo porque durante el año 2017 se efectuaron compras de lotes y materiales para las obras generando un flujo de caja importante. Para cubrir el flujo de caja se recurrió a préstamos por la línea de crédito constructor e hipotecario principalmente.



► **Conscientes** **con nuestro** **medio ambiente.**

Cumplimiento de normativa ambiental 307-1

Para nuestra organización la gestión ambiental es de gran relevancia, nos parece muy importante adherirnos a todas las regulaciones establecidas en pro del medio ambiente y así mismo siempre presentar todos nuestros informes legales de las entidades de vigilancia y control necesarios para darle cumplimiento a la ley en el ámbito ambiental. Por esto Constructora Bolívar S.A y nuestra división de turismo Zuana para el año 2017 no reporta multas y/o sanciones monetarias relacionadas frente a este tema.

102-11 Enfoque de precaución

Nuestra organización adopta medidas de protección frente a posibles riesgos de salud pública o del medio ambiente, esto hace parte de nuestra responsabilidad ética y compromiso con nuestros grupos de interés y así actuamos con el principio de prácticas sostenibles.

Gestión ambiental en obras

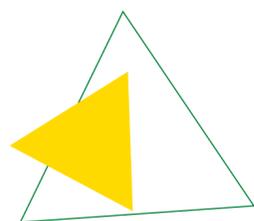
En Constructora Bolívar somos conscientes de los impactos que nuestra actividad genera sobre el medio ambiente y entiende como una responsabilidad el desarrollo de estrategias de control y mitigación de nuestra huella. Por esto, trabajamos en programas de separación de residuos en la fuente para hacer más eficiente el reciclaje, damos un manejo adecuado a los residuos peligrosos, controlamos volúmenes de desperdicios de materiales reciclados y de materiales propios para construcción y cumplimos con toda la normatividad vigente en la Resolución 0472 de 2017 del Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible.

* En 2017 separamos en la fuente y se dispusieron de manera adecuada más de 70 TON de residuos sólidos, entre madera, chatarra, plástico y cartón, con disminuciones importantes en desperdicios. * El desperdicio de concreto en el año 2017 fue de 7.83%, 4% menos que en el año anterior.

▼ **Ética y transparencia**

• Manejo de case de datos de los clientes y proveedores 418-1

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.



Cumplimiento de la Ley

307-1. Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.

Bogotá

| Número de multas | Valor Monetario |
|------------------|-----------------|
| 0 | 0.0 |

Cali

| Número de multas | Valor Monetario |
|------------------|-----------------|
| 1 | \$ 5,895,000.00 |

Zuana

| Número de multas | Valor Monetario |
|------------------|-----------------|
| 0 | 0.0 |

Cumplimiento de la Ley

419-1. Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.

Bogotá

| Número de multas | Valor Monetario |
|------------------|------------------|
| 1 | \$ 488,864,869,8 |

Cali

| Número de multas | Valor Monetario |
|------------------|-----------------|
| 1 | \$ 1,087,000 |

Zuana

| Número de multas | Valor Monetario |
|------------------|-----------------|
| 0 | 0.0 |

Calidad

Propio: Porcentaje de solicitud de primera garantía

Bogotá

Porcentaje de solicitud de primera garantía: 6.56%

Cali

Porcentaje de solicitud de primera garantía: 58%

Zuana

No aplica

Satisfacción del Cliente

Propio: Resultados de encuestas midiendo la satisfacción del cliente.

Bogotá

Resultados de encuestas midiendo la satisfacción del cliente: 3.0%

Cali

Resultados de encuestas midiendo la satisfacción del cliente: 0.0

Zuana

Resultados de encuestas midiendo la satisfacción del cliente: 95.17%

Manejo de base de datos de los clientes y proveedores

418-1. Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

Bogotá

Total reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes: 1 reclamación.

Reclamaciones de partes externas fundamentadas por la organización: 1 reclamación.

Cali

No hay

Zuana

No hay

Inversión y programas para la comunidad

413-1. Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.

Bogotá y Cali

Inversión y programas para la comunidad: Pagina 21

Valor económico generado y distribuido

201-1. Valor económico directo generado y distribuido

Bogotá y Cali

Valor económico generado y distribuido: Página 31 y 32

401-1. Número total de empleados, tasa de nuevos empleados y rotación de empleados desagregado por edad, género y región.

| Bogotá | | Cali | | Zuana | | | |
|---|--------|--|--------|--|-----|--------------------------------|--------|
| Número total de empleados a 31 de diciembre | 519 | Número total de empleados a 31 de diciembre: | 206 | Número total de empleados a 31 de diciembre: | 339 | Número de retiros: | 57 |
| Promedio de empleados 2017: | 503 | Hombres: | 102 | Mujeres: | 106 | Mujeres: | 15 |
| Número de nuevos empleados: | 168 | Mujeres: | 104 | Hombres: | 233 | Hombres: | 42 |
| Mujeres: | 81 | Término Fijo – Hombres: | 13 | Fiduciaria: | 173 | Edad 18-25 años: | 32 |
| Hombres: | 87 | Término Fijo – Mujeres: | 19 | Mujeres: | 57 | Hombres: | 27 |
| Edad 18-25 años: | 47 | Término Indefinido – Hombres: | 91 | Hombres: | 116 | Mujeres: | 5 |
| Edad 26-35 años: | 82 | Término Indefinido – Mujeres: | 83 | Constructora Bolívar: | 166 | Edad 26-40 años: | 21 |
| Edad 36-45 años: | 28 | Número de nuevos empleados: | 63 | Mujeres: | 49 | Hombres: | 14 |
| Mayor de 45 años: | 11 | Mujeres: | 28 | Hombres: | 117 | Mujeres: | 7 |
| Número de retiros: | 134 | Hombres: | 35 | Número de nuevos empleados: | 67 | Mayores de 40: | 4 |
| Total retiros: | 134 | Menores de 25 años: | 15 | Mujeres: | 20 | Hombres: | 1 |
| Mujeres: | 68 | Mayores de 56: | 0.0 | Hombres: | 47 | Mujeres: | 3 |
| Hombres: | 66 | Edad 26-30 años: | 27 | Edad 18-25 años: | 35 | Tasa de rotación: | 18.45% |
| Edad 18-25 años: | 26 | Edad 31-35 años: | 8 | Hombres: | 28 | Mujeres: | 5.21% |
| Edad 26-35 años: | 66 | Edad 36 - 40 años: | 6 | Mujeres: | 7 | Hombres: | 13.24% |
| Edad 36-45 años: | 31 | Edad 41- 45 años: | 3 | Edad 26-40 años: | 29 | Tasa de nuevas contrataciones: | 19.76% |
| Mayor de 45 años: | 11 | Edad 46 – 55: | 4 | Hombres: | 16 | Mujeres: | 5.90% |
| Tasa de rotación: | 30.02% | Índice de nuevas contrataciones – Mujeres: | 13.6% | Mujeres: | 13 | Hombres: | 13.86% |
| Mujeres: | 14.81% | Índice de nuevas contrataciones – Hombres: | 17.0% | Mayores de 40: | 3 | | |
| Hombres: | 15.21% | Número de retiros: | 31 | Hombres: | 3 | | |
| Tasa de nuevas contrataciones: | 33.00% | Mujeres: | 13 | Mujeres: | 0.0 | | |
| Hombres: | 17.30% | Hombres: | 18 | | | | |
| Mujeres: | 16.10% | Menores de 25 años: | 7 | | | | |
| | | Mayores de 56: | 0.0 | | | | |
| | | Edad 26-30 años: | 13 | | | | |
| | | Edad 31-35 años: | 3 | | | | |
| | | Edad 36 - 40 años: | 2 | | | | |
| | | Edad 41- 45 años: | 4 | | | | |
| | | Edad 46 – 55: | 2 | | | | |
| | | Tasa de rotación: | 38.11% | | | | |
| | | Tasa de rotación – Mujeres: | 17.00% | | | | |
| | | Tasa de rotación – Hombres: | 21.00% | | | | |

Formación para nuestros funcionarios

404-1. Media de horas de formación al año por empleado

Bogotá

| | |
|---|--------|
| Total de horas de formación: | 20.726 |
| Participantes totales: | 1.176 |
| Promedio de horas de capacitación por empleado: | 17.62 |
| Promedio horas formación – masculino: | 19.39 |
| Promedio horas formación – femenino: | 16.04 |
| ASISTENTE - Promedio de horas: | 10.70 |
| AUXILIAR - Promedio de horas: | 14.19 |
| JEFE/COORDINADOR - Promedio de horas: | 81.89 |
| DIRECTOR - Promedio de horas: | 49.82 |
| PROFESIONAL/ANALISTA - Promedio de horas: | 17.30 |
| GERENTE - Promedio de horas: | 18.93 |

Cali

| | |
|---|--------|
| Promedio de horas de formación al año por empleado: | 111.59 |
| Promedio de horas de formación – Mujeres: | 126.45 |
| Promedio de horas de formación – Hombres: | 89.16 |
| Promedio de horas de formación - auxiliares/asistentes/ asesores – Mujeres: | 5.02 |
| Promedio de horas de formación - auxiliares/asistentes/ asesores – Hombres: | 7.18 |
| Promedio de horas de formación - Profesionales/analistas – Mujeres: | 172.40 |
| Promedio de horas de formación - Profesionales/analistas – Hombres: | 133.66 |
| Promedio de horas de formación - Coordinadores Mujeres: | 128.69 |
| Promedio de horas de formación - Coordinadores Hombres: | 9.29 |
| Promedio de horas de formación - Directores Mujeres: | 53.00 |
| Promedio de horas de formación - Directores Hombres: | 11.3 |
| Promedio de horas de formación - Jefes Mujeres: | 7.57 |
| Promedio de horas de formación - Jefes Hombres: | 12.00 |
| Promedio de horas de formación - Gerentes Mujeres: | 4.00 |
| Promedio de horas de formación - Gerentes Hombres: | 2.51 |

Zuana

| | |
|---|-------|
| Promedio de horas de formación al año por empleado: | 21.89 |
| Horas de formación hombres: | 18.53 |
| Promedio de horas de formación – Hombres: | 24.19 |
| Promedio horas de formación administrativos: | 25.64 |
| Promedio mujeres administrativo: | 23.42 |
| Promedio Hombres administrativo: | 31.8 |
| Promedio horas de formación supervisores – Mujeres: | 29.55 |
| Promedio horas de formación supervisores – Hombres: | 14.45 |
| Promedio horas de formación operativos: | 19.75 |
| Promedio horas de formación operativos – Mujeres: | 15.87 |
| Promedio horas de formación operativos – Hombres: | 22.11 |
| Promedio horas de formación Directivos: | 32.54 |
| Promedio horas de formación Directivos – Mujeres: | 35.68 |
| Promedio horas de formación Directivos – Hombres: | 28.00 |



Evaluación de desempeño

404-3. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

Bogotá

| | |
|--|--------|
| Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones de desempeño: | 33% |
| Porcentaje mujeres: | 33.09% |
| Porcentaje hombres: | 32.70% |
| Profesional / Analista mujeres: | 44% |
| Profesional / Analista Hombres: | 45% |
| Auxiliar Hombres: | 50% |
| Auxiliar Mujeres: | 26% |
| Gerentes Hombres: | 0% |
| Gerentes Mujeres: | 0% |
| Directores Hombres: | 50% |
| Directores Mujeres: | 200% |
| Coordinador/ Gestor Hombres: | 9% |
| Coordinador/ Gestor Mujeres: | 17% |
| Asistentes Hombres: | 36% |
| Asistentes Mujeres: | 33% |
| Practicantes Hombres: | 10% |
| Practicantes Mujeres: | 0% |

Zuana

| | |
|--|-----|
| Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones de desempeño: | 39% |
| Porcentaje mujeres: | 44% |
| Porcentaje hombres: | 41% |

Bienestar laboral

401-2. Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales

Bogotá

| | |
|-------------------------|---------------------|
| Total monto beneficios: | \$ 1,052,299,322.00 |
| Total beneficiados: | 706.884 |

Cali

| | |
|-------------------------|-------------------|
| Total monto beneficios: | \$ 252,098,756.00 |
| Total beneficiados: | 148.00 |

Zuana

| | |
|-------------------------|-------------------|
| Total monto beneficios: | \$ 387,073,561.00 |
|-------------------------|-------------------|

Clima laboral

Propio. Porcentaje de favorabilidad en la medición del clima laboral

Durante el 2017, no se realizó medición del clima laboral.

Comunicación de marketing responsable

417-3. Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing

| | |
|---------------|----------|
| Bogotá | 0 |
| Cali | 0 |
| Zuana | 0 |

Apoyo al desarrollo de la industria local

204-1. Porcentaje de gastos en proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

| | |
|------|--|
| Cali | Total gasto proveedores: 310,809,386.00 |
|------|--|

Mecanismos para conocer inquietudes de nuestros grupos de interés

Propio. Número de quejas sobre impactos laborales reportadas, revisadas y resueltas a través de mecanismos formales de denuncia.

Bogotá

| | |
|---|------|
| Número de quejas sobre impactos laborales reportadas: | 2.00 |
| Número de quejas sobre impactos laborales resueltas: | 2.00 |

Cali

| | |
|---|-----|
| Número de quejas sobre impactos laborales reportadas: | 0.0 |
| Número de quejas sobre impactos laborales resueltas: | 0.0 |

Zuana

| | |
|---|-----|
| Número de quejas sobre impactos laborales reportadas: | 0.0 |
| Número de quejas sobre impactos laborales resueltas: | 0.0 |

Consumo de energía

302-1. Consumo de energía en la organización.

Bogotá

| | |
|----------------------------------|------------------|
| Consumo total de energía Bogotá: | 1,711,461.00 kWh |
|----------------------------------|------------------|

Cali

| | |
|--------------------------------|----------------|
| Consumo total de energía Cali: | 688,679.00 kWh |
|--------------------------------|----------------|

Zuana

| | |
|----------------|------------------|
| Energía total: | 8,387,438.00 kWh |
|----------------|------------------|

Gestión de residuos

306-2. Residuos por tipo y método de eliminación

Bogotá

| | |
|---|---------------|
| Total residuos: | 194,934.50 kg |
| Total residuos peligrosos: | 110,047.50 kg |
| Total residuos no peligrosos – reciclables: | 84,887.00 kg |

Cali

| | |
|-----------------------------|------------|
| Total residuos (escombros): | 36061.51kg |
|-----------------------------|------------|

Zuana

| | |
|----------------------------|--------------|
| Total residuos peligrosos: | 5,254.00 kg |
| Residuos no peligrosos: | 21,043.00 kg |

Consumo de agua

303-1. Captación total de agua según la fuente

Bogotá

| | |
|-------------------------------|--------------|
| Consumo total de agua Bogotá: | 85,673.00 M3 |
|-------------------------------|--------------|

Cali

| | |
|-----------------------------|--------------|
| Total consumo de agua Cali: | 32,707.40 M3 |
|-----------------------------|--------------|

Zuana

| | |
|------------------------------|---------------|
| Total consumo de agua Zuana: | 140,923.61 M3 |
|------------------------------|---------------|

Espacio público generado y compensaciones ambientales

Propio: Total de metros cuadrados generados con licencia de urbanismo (por zona, tipo de espacio público generado)

Bogotá

| | |
|-----------------------------------|---------|
| Vías proyectadas: | 169.758 |
| Vías ejecutadas en 2017: | 46.778 |
| Parques proyectados: | 221.453 |
| Parques ejecutados en 2017: | 48.560 |
| ZMPA Proyectados: | 112.254 |
| ZMPA ejecutados: | 112.254 |
| Control ambiental Proyectados: | 39.718 |
| Controles ambientales ejecutados: | 3.895 |
| Equipamiento proyectado: | 75.477 |
| Equipamientos ejecutados: | 28.925 |

Cali

| | |
|----------------------------|------------|
| Áreas zona verde a ceder: | 123,699.10 |
| Áreas cesión equipamiento: | 105,998.02 |
| Áreas vías a ceder: | 320,754.12 |
| Proyectos: | 3.00 |

Memorando de Revisión Independiente

Memorando de Revisión Independiente

Verificación Independiente del Informe de Sostenibilidad 2017 de Constructora Bolívar

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Sostenibilidad del año 2017 de Constructora Bolívar al Conjunto Consolidado de Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad, en adelante "Estándares GRI".

Estándares y procesos de verificación

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

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Administración, así como a las diversas áreas de Constructora Bolívar que han participado en la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2017 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 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 contenidos del reporte, de acuerdo a lo sugerido por los Estándares 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 contenidos 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.

Se confirma que el Informe de Sostenibilidad 2017 de Constructora Bolívar es elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI

02

Responsabilidades de la Dirección de la Constructora Bolívar y de Deloitte

- La preparación del Informe de Sostenibilidad 2017 de Constructora Bolívar, 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 Integradado.

Deloitte & Touche Ltda.
Jorge Enrique Múnera D.
Socio

Medellín, mayo 2019

▶ Memorando de revisión Independiente