



**INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD**

**2009-2010**



**EL LIBERTADOR**

INVESTIGACIONES Y COBRANZAS

**CONTACTO**

Para cualquier comentario relativo al contenido del presente informe, comuníquese con:

Comité de Responsabilidad Social,  
Gerencia Técnica de Seguro de Arrendamiento  
Teléfono: (+571) 3527070 Ext .251  
Dirección: Carrera 13 No 26 - 45 Piso 9

E - mail: [diana.maldonado@segurosbolivar.com](mailto:diana.maldonado@segurosbolivar.com)



**INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD  
2009-2010**



**EL LIBERTADOR**  
INVESTIGACIONES Y COBRANZAS

# Carta de el Presidente y del Gerente General

Nos corresponde presentar a ustedes el Reporte de Sostenibilidad en relación con nuestra actividad durante el pasado 2010. Comentaremos aquí el desempeño social, económico y medio ambiental en el periodo señalado como complemento al informe del Gerente General a la Asamblea Ordinaria de Accionistas, en el cual se presentan la memoria, el estado de resultados y las cifras de Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., nuestra apreciada empresa, reconocida a nivel nacional como la aliada estratégica de las Inmobiliarias serias del país.

El informe de sostenibilidad cubre aspectos sociales, de respeto por el ser humano, mirando integralmente a nuestros empleados, a nuestros clientes, a los propietarios de inmuebles y a todas aquellas personas con quienes nos entendemos.

El compromiso de empresas como la nuestra, debe ser con la seriedad y efectividad que demandan las personas anteriormente señaladas. Un desarrollo sostenible sólo se alcanza si a los resultados que esperan nuestros accionistas, se agrega nuestra permanencia en el tiempo como empresa responsable. Esta pequeña "aldea" que es nuestro planeta, ya ha mostrado toda clase de señales sobre su deterioro, por acción, principalmente, del hombre. Si no hacemos un acuerdo entre todos, conjuntamente con los entes públicos y

privados en la lucha contra este deterioro, pronto Colombia estará en los primeros lugares de vandalismo, depredación y autodestrucción.

El Libertador se ha preocupado, en los más de 80 cursos de capacitación dictados principalmente a funcionarios del sector inmobiliario, por dejar en ellos presente nuestro mensaje de angustia.

La conciencia de cuidar los recursos no renovables se traduce en la economía que hacemos de ellos, observable en nuestras oficinas. Reciclamos más del 60% de los elementos que permitan esta práctica; se economiza en el uso de los servicios públicos, empezando por nuestras oficinas que mantienen un bajo nivel de iluminación; búsqueda afanosa de cero desperdicio de agua; reducción de la contaminación incluida la auditiva y finalmente, siembra de semillas de concientización en nuestros colaboradores.

La parte que nos corresponde en el ofrecimiento de nuestros productos que impliquen asunción de riesgos, se hace a través de Seguros Comerciales Bolívar S.A., autorizada legalmente para ello. Las certificaciones que ha logrado dicha empresa, por ejemplo de la norma ISO 9001-2000 de calidad e ISO 14.000 de medio ambiente y otros estándares de seguridad, de prevención y de salud ocupacional, son observados fielmente.



# EL LIBERTADOR

INVESTIGACIONES Y COBRANZAS



No necesitamos estar afiliados a Concilios calificadores y otras entidades que promueven la sostenibilidad, no sólo porque las empresas Bolívar que representamos lo están, sino porque creemos que lo que prima finalmente es cumplir, destacando la relevancia que ponemos en el trato y conciliación con los llamados grupos de interés.

Ahora pensemos en el futuro: Libertador planifica su desarrollo para continuar presente por muchas décadas como ejemplo de productividad y como bastión de su compromiso social.

Fernando Rojas  
Presidente

Andrés Felipe Lievano  
Gerente General



# Índice

<b>CARTA DEL PRESIDENTE Y GERENTE GENERAL</b>	<b>4</b>
<b>PERFIL (HISTORIA Y DESCRIPCIÓN)</b>	<b>8</b>
ESTRUCTURA	9
GRUPOS DE INTERÉS	9
FILOSOFÍA	10
“ÁMBITOS DE APLICACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL”	11
<b>ÁMBITO ÉTICO</b>	<b>12</b>
ENFOQUE DE GESTIÓN	13
CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	13
DESCRIPCIÓN DE CONDUCTAS	13
<b>ÁMBITO ECONÓMICO</b>	<b>14</b>
ENFOQUE DE GESTIÓN	15
GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO ANÁLISIS	16
GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO COBRANZA PRE-JURÍDICA	16
GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO COBRANZA JURÍDICA	17
GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO NOTIFICACIONES	17
GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO FINANCIERO	18
<b>ÁMBITO AMBIENTAL</b>	<b>19</b>
ENFOQUE DE GESTIÓN	20
INICIATIVA RECICLAJE DE PAPEL	20
INICIATIVAS MEDIOAMBIENTALES	20
“INICIATIVAS PUNTUALES, DESAFÍOS PROMOCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS A NIVEL CORPORATIVO”	21
<b>ÁMBITO LABORAL</b>	<b>22</b>
ENFOQUE DE GESTIÓN	23
COMPENSACIÓN	24
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	25
CLIMA LABORAL	25
<b>ÁMBITO COMERCIAL</b>	<b>26</b>
ENFOQUE DE GESTIÓN	27
DIAGRAMA COMERCIAL	27
DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES	28
INNOVACIÓN	29
SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE	30
“PROVEEDORES, DESCRIPCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS CLÁUSULAS CONTRACTUALES”	30
<b>ÁMBITO SOCIAL</b>	<b>31</b>
ENFOQUE DE GESTIÓN	32
PROYECTO UN TECHO PARA MI PAÍS	32
PROYECTO FIESTA PARA LOS PROMOTORES	33
DONACIONES	33
CONTRIBUCIÓN A GREMIOS	33
<b>ÍNDICE GRI</b>	<b>34</b>





# Perfil

## (Historia y descripción)

El 30 de agosto de 1956 un grupo de 38 importantes inmobiliarios junto a Seguros Comerciales Bolívar S.A., formalizaron su decisión de crear una empresa especializada en brindar protección a los empresarios arrendadores frente a las contingencias de los contratos de arrendamiento.

Así nació Inmobiliaria de Seguros S.A., entidad que varios años más tarde cambiaría su nombre por Aseguradora El Libertador S.A., luego de consolidar su vocación aseguradora al obtener autorización gubernamental para asumir también riesgos de seguros generales.

Dada la necesidad en una especialización en análisis de riesgos para arrendamiento, así como en el litigio y en la asesoría sobre temas inmobiliarios, se fundó en 1972 la Compañía de Informaciones e Investigaciones S.A., INVESA.

En 2002, Aseguradora El Libertador S.A. se fusionó por absorción con Seguros Comerciales Bolívar S.A., en tanto que la Compañía de Informaciones e Investigaciones S.A. cambió su razón social por Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., especializada en temas relacionados con asuntos de finca raíz.

Con cobertura desde 2004 en las principales ciudades del país (Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga, Pereira, Barranquilla y Cartagena)

Investigaciones y Cobranzas El Libertador asume mayor fuerza en el mundo del negocio inmobiliario, con un equipo de funcionarios comprometidos y especializados en el asesoramiento en análisis de riesgos para contratos de arrendamiento, manejo y cobro de cartera, litigio en temas de finca raíz, capacitación a la empresa inmobiliaria en aspectos diversos, manteniendo siempre el más alto liderazgo en el mercado y en la actividad que se relaciona con el negocio de finca raíz.

Dentro del mercado de seguros de arrendamiento, Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., le administra la póliza a la aseguradora, les brinda el servicio de análisis de riesgo a los inquilinos, y a las inmobiliarias los asesora en los diferentes temas para prestar un mejor servicio a los arrendatarios.

### Acerca de este informe

Este documento da cuenta de nuestro desempeño en temas de sostenibilidad y corresponde a 2009 y 2010, comprometiéndonos a reportar un informe bienalmente.

Para lograr el contenido y estructura de este informe conformamos un comité donde se realizaron sesiones y talleres regulares orientados a la identificación y justificación de asuntos relevantes para el desarrollo del informe y sobre todo a ver la realidad organizacional desde otros puntos de vista.

### DIAGRAMA DEL NEGOCIO



## Estructura

Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., cuenta con un grupo de trabajo idóneo y estructurado que organiza sus actividades por gerencias que trabajan en sinergia para el buen desarrollo de su objeto social.

El máximo órgano de Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., en materia de gobierno corporativo, es la Junta Directiva. La Junta Directiva está conformada por tres miembros principales con sus respectivos suplentes; uno de los miembros es interno y los dos miembros restantes son externos, dependientes.

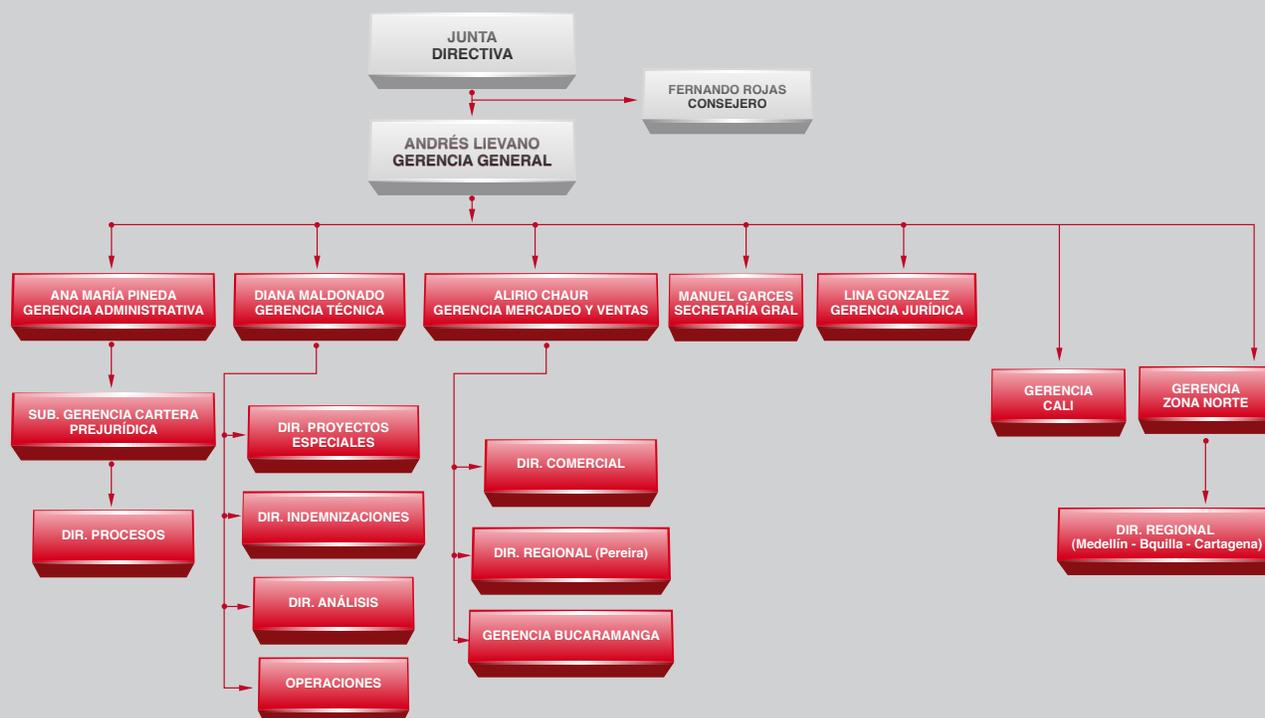
De esta manera, Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., demuestra una separación funcional entre el Gerente General de la Compañía y el Presidente de La junta Directiva. Incluso, el Gerente General de la Compañía no es parte de la Junta.

La Compañía no cuenta con un sindicato y todas las observaciones y sugerencias de cada uno de los funcionarios son escuchadas y tenidas en cuenta, gracias a una política de puertas abiertas que les permite comunicarse hacia todos los niveles de la organización con un canal de interacción a través de carteleras, correos electrónicos y reuniones.

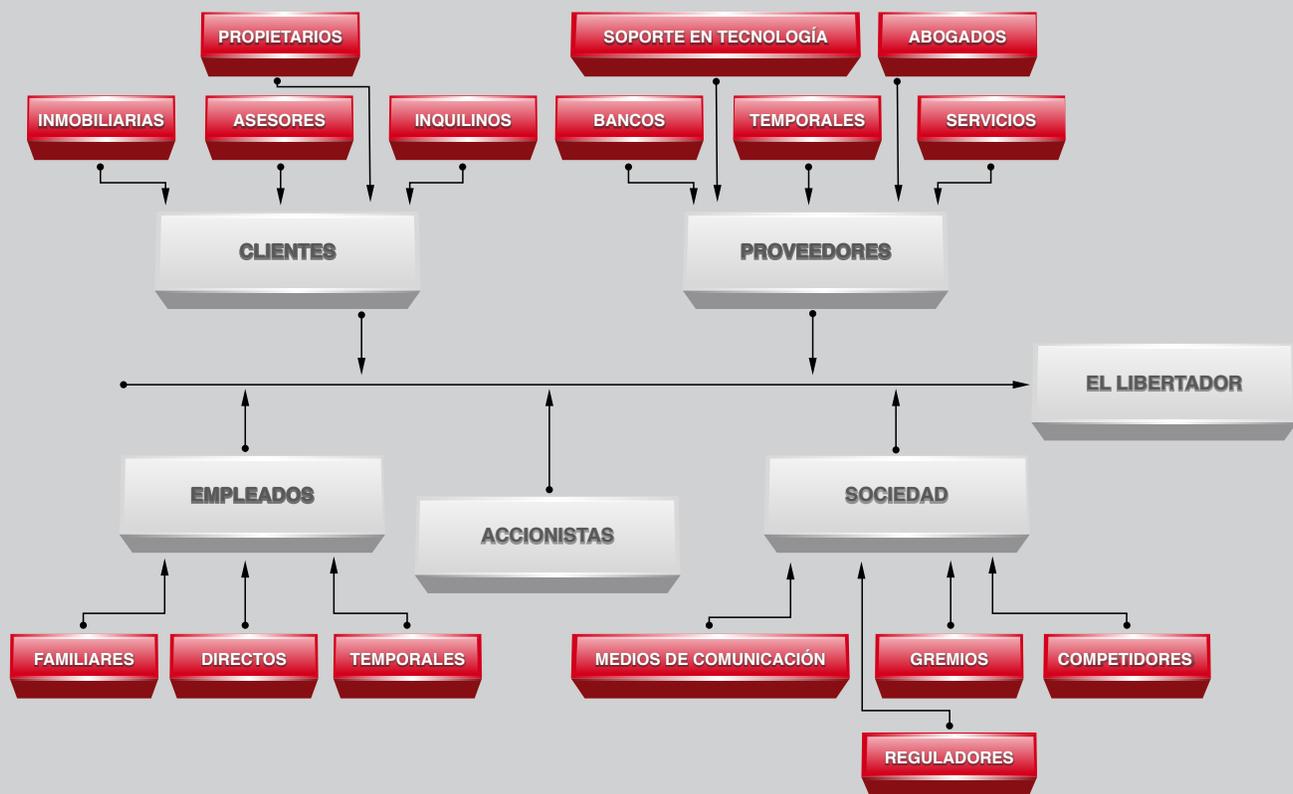
## Grupos de Interés

Nuestra Compañía tiene el compromiso de continuar con la identificación de los distintos actores que tienen interés y se relacionan con nuestras actividades o se afectan por ellas, desarrollando relaciones a largo plazo con cada uno de ellos para finalmente mejorar nuestro valor para la Compañía y para los grupos de interés.

### ORGANIGRAMA GENERAL



## GRUPOS DE INTERES



Cada uno de ellos es parte de una cadena de valor que tiene en cuenta el servicio, eje fundamental de nuestra Organización.

Los empleados, uno de los grupos de interés de Investigaciones y Cobranzas El Libertador, participan activamente de las reuniones organizadas por la Vicepresidencia de Responsabilidad Social Empresarial de Sociedades Bolívar.

### Filosofía

La cultura de responsabilidad social se ha formalizado en Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., a través de la misión, visión, el Código de Ética, el Código de Gobierno Corporativo, la enciclopedia de Cultura Organizacional "El sabio sendero hacia la excelencia", que compartimos con todo el Grupo Empresarial Bolívar.

A su vez nos guiamos por un esquema de valores para tomar nuestras decisiones y las acciones que emprendemos.

Compartimos con las demás empresas del Grupo la misma cultura corporativa, los mismos principios y los mismos valores.

Actualmente estamos iniciando un trabajo en toda la empresa para convertir la responsabilidad social y empresarial en un sentir y un pensar para todos nuestros funcionarios de tal forma que sea parte de nuestra columna vertebral como empresa.

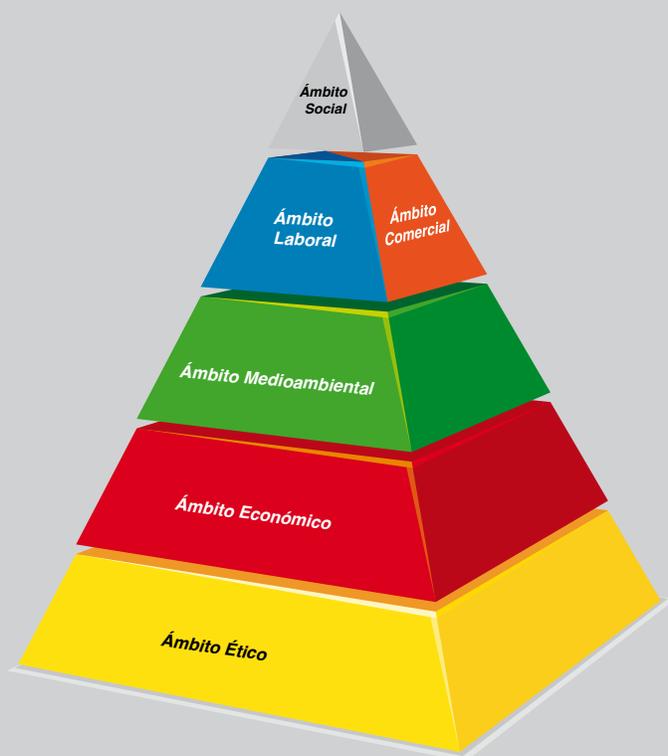
En Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A. entendemos la responsabilidad social como una dimensión de desarrollo empresarial que concibe el respeto a las personas, a las comunidades y al medio ambiente de manera integral haciéndose realidad en el día a día de nuestra empresa.

Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A. le apuesta a una cultura corporativa que se centra en la realización del ser humano como fuente de crecimiento y bienestar.



## Ámbitos de aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial

En la realización de este informe se tuvieron en cuenta los seis ámbitos de la Responsabilidad Social Empresarial y la relación con los grupos de interés.



### ■ **Ámbito Social**

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

### ■ **Ámbito Laboral**

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

### ■ **Ámbito Comercial**

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

### ■ **Ámbito Medioambiental**

Se refiere a las acciones y decisiones orientadas a llevar a nuestras empresas y a los grupos de interés a la **coeficiencia**, mediante la evaluación y **reconocimiento del impacto** de las actividades y procesos en la cadena de valor.

### ■ **Ámbito Económico**

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

### ■ **Ámbito Ético**

Se refiere a la **Cultura de la Legalidad y la Transparencia, Respeto por los Derechos Humanos**, y a nuestro compromiso de ser un referente de ética y Responsabilidad Social en el sector y en el País.



# Ámbito Ético

## Enfoque de Gestión

Somos una empresa del Grupo Bolívar, nuestro compromiso ético lo desarrollamos a través de la selección de personal idóneo que se identifique y se comprometa con los principios y valores de nuestra Compañía

## Código de Buen Gobierno

Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., como una de las compañías del Grupo Empresarial Bolívar, adoptó en 2008 su Código de Buen Gobierno y se acogió además un reglamento de Junta Directiva. Este código sigue los mismos lineamientos del Código de Sociedades Bolívar.

Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A. cuenta con criterios especiales para la escogencia de los miembros de la Junta Directiva buscando que sean personas con competencias para tomar decisiones con una visión estratégica del negocio, siempre con criterios objetivos que permitan exponer sus diferentes puntos de vista.

Con base en los lineamientos establecidos por Sociedades Bolívar S.A. y atendiendo las particularidades de nuestra Compañía, Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A. ha adoptado medidas, sin modificaciones en 2009 y 2010, de Buen Gobierno que se formalizan en:

Código de Gobierno Corporativo, Reglamento de Asamblea General de Accionistas y Reglamento de Junta Directiva; Finalmente Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., adopta como medida de control una evaluación anual de su Junta Directiva y su Gerente General.

## Descripción de conductas

Nuestro Código de Ética es una herramienta para perfilar las conductas deseables en nuestras compañías y nos indica las conductas no aceptables; se actualiza constantemente, se divulga a todos los empleados y a través de la firma de responsabilidades y compromisos, hace parte del contrato de trabajo.

Además de cumplir con los requisitos legales, es de nuestro interés mantener siempre conductas rectas en todas las acciones y evitar siempre:

- CE Dar o aceptar dineros, dadas o beneficios en la ejecución de las labores.
- CE Efectuar contratos para favorecer a familiares o amigos
- CE Celebrar operaciones con personas con actividades ilícitas
- CE Agredir o maltratar con su trato a cualquier persona
- CE Apropiarse de los activos de la Empresa
- CE Difundir información confidencial de la Empresa
- CE Utilizar la información a que tiene acceso para su beneficio
- CE Distribuir o consumir sustancias ilegales
- CE Asistir al lugar de trabajo en estado de embriaguez
- CE Irrespetar a los demás
- CE Utilizar los activos de la Compañía para su beneficio
- CE Promover o realizar campañas políticas, rifas, ventas, dentro de la organización
- CE Portar armas o explosivos

Como medidas adoptadas de conductas inaceptables en 2010, se desvinculó a dos funcionarios, uno de la localidad de Medellín y otro en Bogotá por incumplimiento de la cláusula 4 del Contrato de Trabajo, en la que se expresan las causales de terminación de contrato de conformidad con las leyes o con el reglamento interno de trabajo, expresamente por haber sufrido engaño por parte del empleado y detención preventiva del empleado. En 2009 no se presentó ningún incidente.



# Ámbito Económico



## Enfoque de Gestión

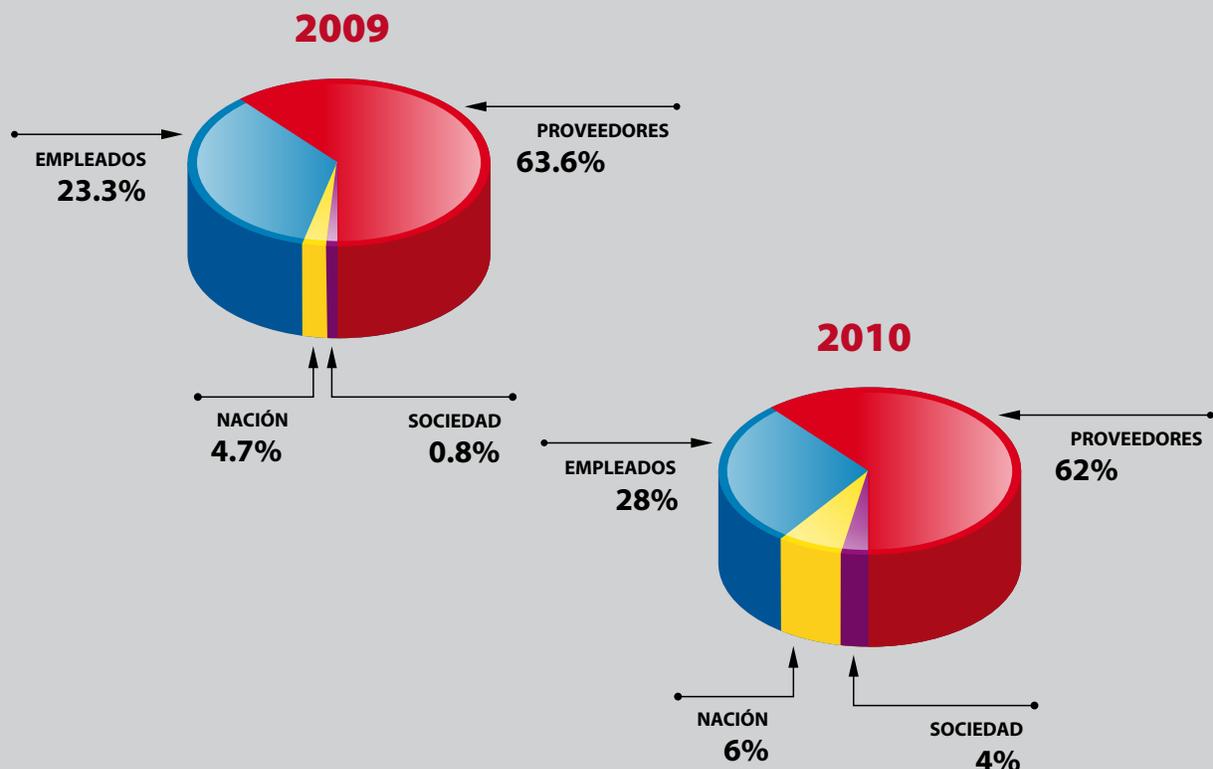
Los resultados de ingresos de Investigaciones y Cobranzas EL Libertador S.A. fueron superiores en un 10,2 % en el 2009 y 1.65 % en el 2010, se logro gracias a la gestión de recaudo, al aumento en las solicitudes de estudio y a la generación de valor de todos nuestros procesos.

La evolución positiva de los resultados de Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., responde a una estrategia empresarial que se ha mantenido y le ha otorgado la posición de líder en el mercado de administración inmobiliaria

Del valor generado en estos últimos dos años, en 2009 se entregaron utilidades a los accionistas con un incremento del valor de la acción de un año a otro en un 40% y con la buena gestión realizada en 2010 se entregaron dividendos extraordinarios.

Como reto se espera incrementar en un 5,86 % en ingresos las operaciones para 2011.

## NUESTRO VALOR ECONÓMICO





## Gestión de Riesgo Operativo Análisis (descripción e indicadores y cifras)

Para nosotros reviste especial importancia brindar a nuestros clientes inmobiliarios seguridad y tranquilidad manteniendo estándares de calidad en el análisis de riesgo del arrendatario en aspectos tanto económicos como morales contribuyendo a mitigar, cubrir y controlar los riesgos a los que se puedan ver expuestos.

Compartimos en sinergia con las demás compañías del Grupo Empresarial Bolívar los recursos tecnológicos y hemos desarrollado nuevas herramientas contando con personal muy calificado.

Estas herramientas, en conjunto con nuestro talento humano y la constante capacitación, permiten mitigar riesgos como:

**Lavado de Activos y de Financiamiento de Terrorismo (SAR-LAFT):** Tanto en 2009 como en 2010, Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., ha cumplido con este requerimiento; es decir, aproximadamente 189.000 personas en 2009 y 192.000 personas en 2010, tanto naturales como jurídicas, diligenciaron información que nos permitió el análisis para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

**Riesgo Moral:** Este riesgo se ve mitigado a través de una de nuestras herramientas que permite, a través de la verificación telefónica de alguna información, concluir si esta es cierta o no. Gracias a este análisis fueron detectados 271 riesgos en 2009 y 388 riesgos en 2010, los cuales no pudimos aceptar, asegurando así buenos negocios para nuestros clientes.

**Solvencia Económica:** Es a través de la herramienta de Score y de la verificación de los documentos que acreditan la solvencia económica de las personas mitigamos el riesgo de que la persona entre en mora y no tenga la posibilidad de cancelar sus obligaciones.

Además de mitigar estos riesgos, toda la estrategia ha permitido que el siniestro del Seguro de Arrendamiento se vea disminuido en un 8,90 % en 2010.

## Gestión de Riesgo Operativo Cobranza Pre-jurídica (descripción e indicadores y cifras)

Somos una Compañía especializada en cobranza persuasiva, cordial y amable para las firmas arrendadoras afiliadas al sistema de protección inmobiliaria; la experiencia y el conocimiento constituyen un valioso activo que nos permite brindar un excelente servicio, con el reconocimiento de nuestros clientes y de los mismos deudores que acuden en respuesta a la labor juiciosa y profesional que adelantamos.

Con la implementación de nuevas técnicas, del trabajo de un grupo calificado y de herramientas de avanzada, la Compañía se ha fortalecido permitiendo el control, mitigando y optimizando sus procesos internos para que no se impacte la rentabilidad del negocio frente a situaciones de riesgo por diferentes factores, algunos propios a los clientes-deudores, como insolvencia, no localización y fraudes.

Consideramos que las cualidades más destacadas del grupo humano que integra las áreas recaudadoras y que impacta la gestión del cobro como tal, son el respeto y la calidez en el trato que profesamos al cliente-deudor; nuestro equipo está muy comprometido con el trabajo y con la generación de valor tanto para los accionistas, como para los clientes, proveedores y colaboradores; procuramos buscar conjuntamente soluciones de acuerdo con la situación de mora, perder de vista al ser humano que sólo atraviesa por un mal momento económico.

## Gestión de Riesgo Operativo Cobranza Jurídica

Los 52 años de labores de Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., llamada inicialmente Compañía De Investigaciones y Cobranzas S.A, se traducen en una amplia experiencia en el ámbito jurídico, especialmente en el campo contractual de los arrendamientos, en el litigio y en el conocimiento cabal de los riesgos de la actividad inmobiliaria, así como en la abundante, dispersa y variada legislación existente en el país sobre esta materia.

Con un equipo selecto de abogados internos y externos, todos especializados, Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., asesora a Seguros Comerciales Bolívar S.A. y a un gran número de empresas administradoras de inmuebles en nueve de las más grandes ciudades del país, al igual que a miles de propietarios que han depositado su confianza en la ya reconocida Póliza Colectiva del Seguro de Cumplimiento para contratos de Arrendamiento.

Mediante la permanente innovación y manteniéndonos actualizados y atentos a los cambios en las diferentes legislaciones, defendemos con éxito los intereses de los propietarios y administradores inmobiliarios en Colombia, logramos mitigar los riesgos inherentes al arrendamiento de inmuebles, generando con nuestra actividad diaria satisfacción, tranquilidad y éxito en los negocios de nuestros clientes.

## Gestión de Riesgo Operativo Notificaciones (descripción e indicadores y cifras)

**Descripción de notificaciones:** Entregamos a los demandados las citaciones judiciales de los procesos que se encuentran en estado de notificación judicial, como es, la citación personal artículo (315) del código de procedimiento civil y citación por aviso (320) del código de procedimiento civil.



**Identificación del riesgo:** El riesgo se puede presentar desde que ingresan los documentos al sistema, hasta la certificación de la notificación judicial, sea ésta por artículo 315 o 320 del código de procedimiento civil.

**A que se puede ver expuesta la Compañía financieramente:** cuando no se realiza el procedimiento adecuado y estipulado para el manejo y entrega de las notificaciones, corremos el riesgo de que nos decreten una indebida notificación; por consiguiente la Compañía se podría ver expuesta al pago del proceso judicial que se lleva en curso por los bancos.

## **Gestión de Riesgo Operativo Financiero (descripción e indicadores y cifras)**

En Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., se identifica, analiza y responde por los riesgos operativos que se puedan generar en la gestión de inversiones financieras al interior de la organización.

Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., tiene como política realizar inversiones poco riesgosas que le permitan tener cierta utilidad pero que no comprometan de forma importante el patrimonio de la compañía. La administración de este riesgo tiene un impacto positivo en la selección de inversiones y en los resultados que se obtienen a través de ellas.

Cuando la administración de estos riesgos es efectiva, los resultados se reflejan en el menor número de problemas, en una mejor selección de la inversión y en una mejor rentabilidad en el futuro.





# Ámbito Ambiental



## Enfoque de Gestión

Para Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., es un reto la implementación de medidas de minimización de los impactos medioambientales como resultado de las actividades diarias así como de la gestión y control del consumo de energía, agua y papel; por ello se sensibiliza a todos los colaboradores hacia hábitos y comportamientos que coadyuven a la protección del medio ambiente.



## Iniciativa reciclaje de papel

Como ejemplo de eficiencia en el uso de los recursos podemos resaltar la disminución del uso papel desde finales del 2009 en la oficina con un nuevo procedimiento del área de Cartera Pre- Jurídica que genera impacto en otras áreas de la organización y que continúa realizándose.

### Optimización de un Proceso en Cartera Pre-Jurídica

Solicitudes Digitalizadas:

Desde finales de 2009 la Compañía se ha visto beneficiada con la entrada del programa Stellent (Programa para digitalizar documentos) y en total uso desde mediados de 2010 por el Departamento de Cartera. El programa consiste en que el cobrador puede visualizar en su pantalla las solicitudes de arrendamiento de los contratos en mora enviados por las inmobiliarias, haciendo de esta manera la gestión de cobro más expedita, ágil e inmediata; ello ha incidido positivamente tanto en los resultados de recaudo obtenidos por esta área para Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., como en el traslado de los casos al área Jurídica y ha oxigenado otra área de la Compañía, Archivo, ya que mensualmente se requerían entre 200 a 250 solicitudes (multiplicadas por 3) y hoy se está solicitando sólo un 30% , es decir entre 65 0 75 solicitudes.

Continuando con el proceso de mejora en la utilización de recursos, el área de análisis tiene un proyecto de disminución en consumo de papelería.

### Proyecto Análisis Reporte Datacrédito

Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., realiza un análisis de riesgos en el cual se requiere la consulta a Centrales de Riesgo como lo es Datacrédito. Este reporte se consulta y se imprime para cada una de las personas que son parte de la solicitud.

Cada reporte de estos consta en promedio de 2 hojas. Esto quiere decir que en 2009 se utilizaron aproximadamente 125.770 hojas de papel y en 2010, aproximadamente 127.990.

Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., consciente de lo que significa este consumo de papel, tiene como proyecto para 2011, evitar la impresión de estos reportes de Datacrédito realizando este análisis a través de un archivo PDF que no necesita ser impreso lo cual contribuiría a la disminución el consumo de papel y además haría más eficiente el proceso de análisis.



## Iniciativa medioambientales

Una de las preocupaciones medioambientales es la gestión de reciclaje de basura; por ello se planteará y promoverá para los próximos años la correcta selección y desecho de material reciclable y no reciclable en canecas de diferente color donde se identifique y promueva la correcta eliminación de estos, a través de una campaña nacional de Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A.

Como desafío para los próximos años tenemos la disminución del consumo de energía y agua como futuro indicador para gestionar; actualmente no contamos con una medición que indique o evalúe esta gestión, pero como somos todos parte de un entorno, nos preocupa el impacto que estamos generando en el medio ambiente en nuestro diario vivir.



## **Iniciativas puntuales, desafíos promoción de buenas practicas a nivel corporativo**

Nuestra preocupación y compromiso nos ha llevado a realizar algunas iniciativas para reducir el impacto de nuestras actividades sobre el medio ambiente a través de las siguientes tareas:

### **Iniciativas nacionales**

- CE Utilización de papel reciclable
- CE Cambio de vasos de plástico por vasos de cartón
- CE Ahorro de energía apagando equipos a la hora del almuerzo
- CE Eliminación del uso de insecticidas
- CE Reciclaje de basuras
- CE Donación del papel reutilizado y el cartón a la Fundación "Dar Esperanza" en Cali
- CE Selección y depósito de basuras no reciclables en un lugar determinado
- CE Campaña *Siembra un Árbol* en Cartagena



# Ámbito Laboral



## Enfoque de Gestión

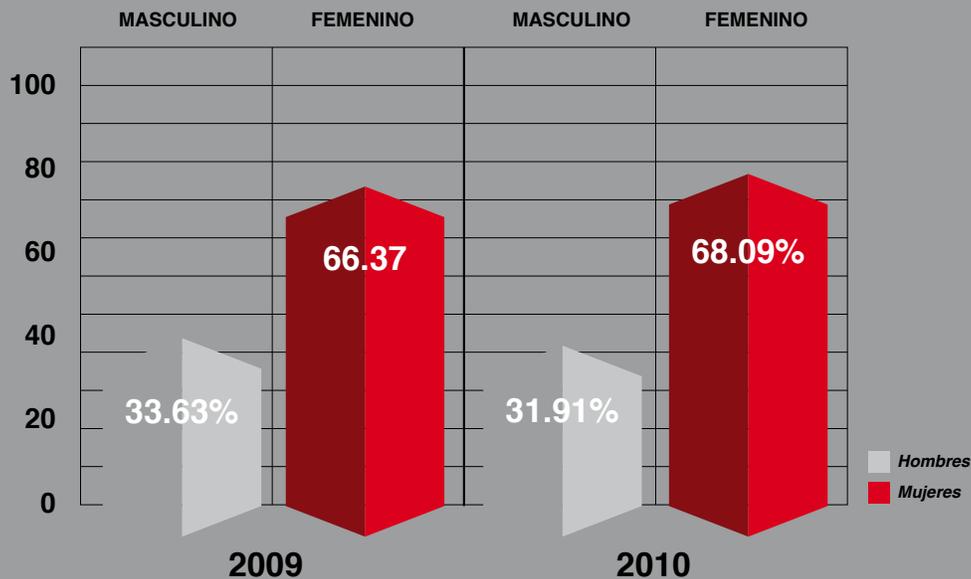
De acuerdo con la misión y visión del Grupo Empresarial Bolívar, Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., destaca el respeto, el buen trato y la consideración de todos y cada uno de los integrantes que conforman la nómina de la Compañía, incluyendo al personal que labora en misión sin discriminación de género, color, raza ni religión.

Con apoyo del Centro de Formación acceden a la capacitación, que les permite especializarse como profesionales, para optimizar su desempeño y por ende el del Grupo Bolívar, logrando con ello colaboradores idóneos enfocados en la prestación de un buen servicio

para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Esto se logra a través de la selección de personal apto para desempeñar los cargos con efectividad y eficiencia; para esto contamos con una administración de personal que gestiona todo el ciclo de vida del funcionario en la compañía.

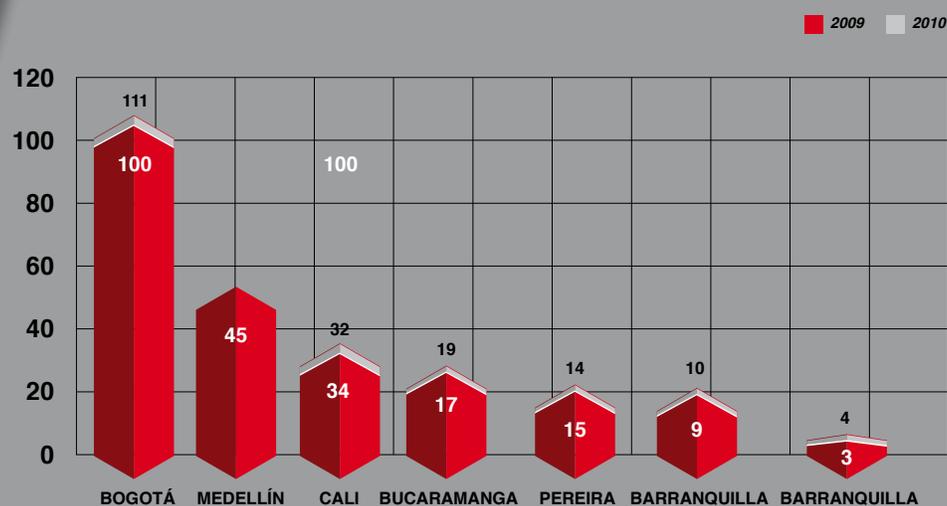
Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A. cuenta actualmente con un grupo de trabajo de 235 personas, de los cuales el 23 % son personal en misión, es decir, funcionarios que trabajan en las oficinas de Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., pero son contratados por un outsourcing.

### DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO





## DISTRIBUCIÓN REGIONAL



	2009	2010
EDAD PROMEDIO	32,63	32,11
ANTIGÜEDAD PROMEDIO	4,22	3,84

### Compensación (beneficios extraordinarios)

Talento Humano se encarga de proporcionar a todos los funcionarios beneficios, promover el desarrollo personal y profesional de cada uno de ellos, realizar actividades para los funcionarios vinculados con la Compañía y algunas que involucran al personal en misión:

- CE Tarde familiar\*
- CE Fiesta de fin de año\*
- CE Día de niño\*
- CE Jardín Infantil Crayola
- CE Programas de consejería personal y familiar (Oficina de Orientación, Grupo Bolívar)

- CE Prima de Antigüedad
- CE Prima de vacaciones
- CE Auxilio de alimentación
- CE Auxilio de lentes
- CE Uniformes
- CE Prima Extralegal

Las actividades que se encuentran marcadas con un asterisco también son para los funcionarios en misión.

## Seguridad y Salud Ocupacional (lineamientos e indicadores)

Para la Compañía es importante la seguridad y la salud en el trabajo; los funcionarios y el personal en misión cuentan con el Plan de Seguridad y Salud ocupacional cuyas actividades en 2009 beneficiaron a 157 funcionarios y en 2010, a 181 colaboradores.

- CE Jornadas de Audiometría y Optometría
- CE Exámenes médicos anuales
- CE Seguridad en las oficinas\*
- CE Jornada de vacunación\*

Las actividades que se encuentran marcadas con asterisco también son para los funcionarios en misión.

Dentro de la seguridad de la oficina, Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., cuenta con un grupo de doce brigadistas en la oficina principal que han sido capacitados por un grupo de profesionales para cubrir en su totalidad los temas de emergencias, evacuaciones y primeros auxilios. Como desafío queremos hacer extensivo este grupo de brigadistas en las oficinas de Medellín y Cali donde contamos con el mayor número de funcionarios.

### Clima laboral

Conocer el nivel de satisfacción de los empleados en relación con los factores clave asociados con el clima organizacional es un tema que la Compañía tiene como objetivo para proporcionar cada día un mejor ambiente de trabajo.

Cada dos años se hacen encuestas de Clima Laboral; es de resaltar la calificación favorable en la última encuesta de 2009, con un puntaje de 5,1 sobre 6, para todos los aspectos, con una tendencia superior a 5.1 en los años anteriores.

#### MEJORES ASPECTOS CALIFICADOS POR LOS FUNCIONARIOS EN 2009

PUNTUACIÓN MÁXIMA 6.0	
Tengo claridad cómo mi labor impacta en la satisfacción del cliente	5,7
Entiendo cómo mi trabajo contribuye a los resultados de mi área y por ende a los resultados de la Compañía	5,69
Tengo claras las responsabilidades de mi cargo	5,68
El trato que recibo es respetuoso	5,65
Conozco los procesos y controles que debo aplicar en mi cargo	5,59
Conozco con precisión los resultados que debo obtener en mi trabajo	5,59
Siento que mis jefes me guían en la forma como debo llevar a cabo mis funciones	5,48
Los beneficios que concede la Organización mejoran mi calidad de vida	5,45
La Calidad es un valor primordial y cotidiano en El Libertador	5,38
En mi área los conflictos tienden a discutirse abiertamente y a solucionarse	5,34

# Ámbito Comercial





## Enfoque de gestión

La atención personalizada contribuye a mantener un óptimo nivel de fidelización de nuestros clientes, los inmobiliarios, quienes son considerados nuestros genuinos aliados estratégicos.

La premisa del área Comerciales, que tiene contacto directo con los inmobiliarios y gestionan sus requerimientos, es mantener vivo el vínculo emocional con cada una de las inmobiliarias asignadas, construyendo y diseñando conjuntamente con ellas, alternativas que permitan una eficaz y productiva gestión en la actividad del arrendamiento inmobiliario.

## Diagrama comercial (descripción del negocio)

El mantener cálidas, respetuosas, formales y oportunas relaciones comerciales directamente con todos los actores que intervienen en un proceso de arrendamiento, es de vital importancia para Inversiones y Cobranzas El Libertador S.A.

Por ello a las firmas inmobiliarias, a sus propios asesores comerciales y demás funcionarios con los que cuenta nuestro cliente, se les brinda permanentemente toda la asesoría necesaria para su gestión, no sólo en lo que se refiere a la operación del seguro y sus procesos, sino también en el ámbito comercial; a los señores arrendatarios con el estudio de sus solicitudes cuyos resultados se emiten en un tiempo no superior a las 24 horas y con unos requisitos fácilmente cumplibles y la asesoría adecuada en cuanto a alternativas para lograr la aprobación de sus solicitudes; a los señores propietarios, quienes son finalmente los beneficiarios directos del seguro de arrendamiento, garantizándoles, mediante la calidad de nuestros estudios, que su inmueble será ocupado por personas honestas, honorables, cumplidoras de sus obligaciones, generando así, tranquilidad y confianza.

### DIAGRAMA DEL NEGOCIO



## Distribución de clientes (caracterización gral)

La segmentación de nuestro universo de clientes nos permite conocerlos íntimamente en sus metas y propósitos, sus sueños, sus necesidades, sus objetivos e ilusiones, brindándonos así la oportunidad de servirles puntualmente, gestionando actividades particulares para cada uno.

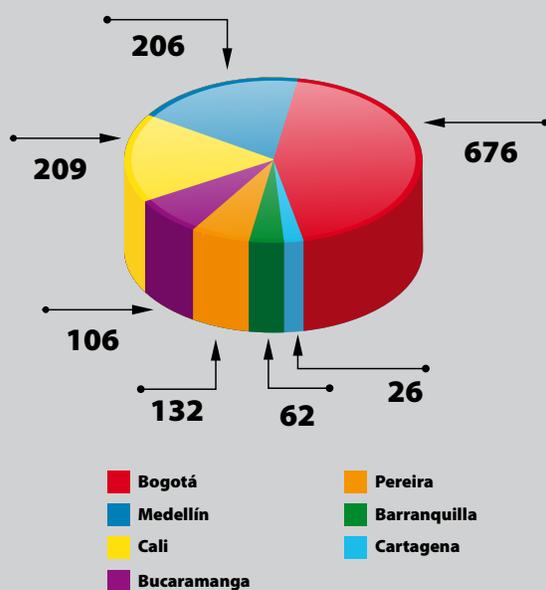
Uno de los criterios de segmentación es la producción mensual de primas de cada uno de nuestros clientes; sin embargo, la exclusividad, el nivel de crecimiento y el índice de asegurabilidad, son especialmente calificados para su ubicación en uno de los cuatro segmentos que tenemos establecidos.

Esto nos ha permitido la aplicación de programas y el diseño de eventos especiales para los diversos segmentos como el del “Cliente Preferencial”, o para resaltar y reconocer la gestión de la mujer inmobiliaria en actividades como el “Homenaje a la Mujer Inmobiliaria”, etc.

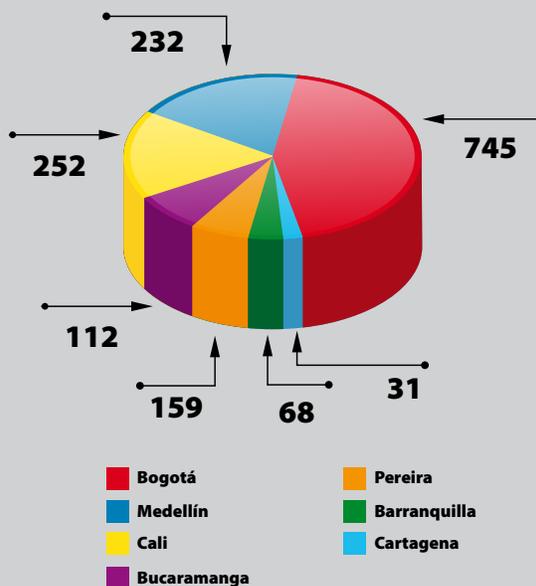
Así mismo, la segmentación nos facilita un tratamiento personalizado que contribuye a mantener vivas las relaciones comerciales con todos nuestros clientes, sin importar su tamaño.

## CANTIDAD DE PÓLIZAS

### 2009

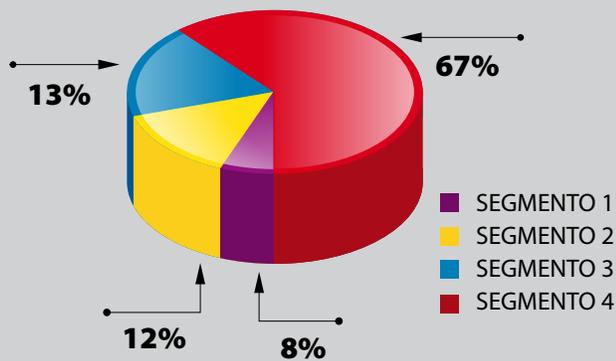


### 2010



A nivel nacional la distribución por segmento no varió de un año al otro.

### SEGMENTACIÓN NACIONAL



### Productos que agregan valor (capacitación funcionarios de los clientes, asesoría jurídica)

La Capacitación Integral Inmobiliaria y la Asesoría Jurídica se han constituido en los generadores de valor más reconocidos y apreciados desde 2004 por nuestros clientes, ya que una vez incorporados en cada una de sus áreas, el desarrollo de su actividad inmobiliaria impacta positivamente en sus grupos de interés, generando mayor lealtad hacia nuestra Organización.

La inclusión en capacitación de temas de carácter comercial, empresarial y de servicio, diferente a lo eminentemente operativo, tales como Venta Consultiva, Arquitectura Tributaria, Servicio al cliente, Empresas de familia y diplomados como “Gerencia de empresas inmobiliarias”, ha demostrado ser una poderosa herramienta innovadora en beneficio de nuestros clientes, facilitando su logro y mejor desempeño. Registramos en 2010 un total de 60 seminarios con más de 3.200 asistentes, además de los 90 gerentes asistentes a los tres diplomados para “Gerencia de empresas inmobiliarias”,

realizados en Bogotá en alianza con la Cámara de Comercio, y en Medellín, con la Universidad de Medellín y el CEIPA.

	Venta Consultiva		Arquitectura Tributaria		Servicio Al Cliente		Empr. de Familia	
	Cant	Asist	Cant	Asist	Cant	Cant Asist	Cant	Cant Asist
Bogotá	12	420	3	360	4	160	2	190
Medellín	6	240	2	240	2	80	2	130
Cali	4	160	1	130	2	60	1	92
B/manga	3	120	1	110	1	40	1	80
Pereira	4	160	1	95	2	80	1	67
B/quilla	2	80			1	40	1	56
Cartagena	1	40				--		
<b>Totales</b>	<b>32</b>	<b>1220</b>	<b>8</b>	<b>935</b>	<b>12</b>	<b>460</b>	<b>8</b>	<b>615</b>

El desarrollo de estas actividades, nos permitieron mantener el liderazgo al ofrecer oportunidades de crecimiento y mejoramiento a todos nuestros clientes.

### Innovación

Tanto para el Grupo Empresarial Bolívar como para Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., la innovación representa un valor dentro de la Organización; por este motivo la Empresa seleccionó a dos de sus funcionarios, uno en 2009 y otro en 2010, para que realizaran un curso de metodologías que se implementa en nuevos procesos y servicios. Durante 2009 y 2010 se llevó a cabo un proceso de innovación al área Jurídica con la participación de un grupo integral de funcionarios de la Compañía y del Grupo.

Como resultado de esta gestión se desarrolló un nuevo Módulo Jurídico para los funcionarios del área y para los abogados externos para ingresar y controlar la gestión jurídica y el avance de cada uno de los procesos.

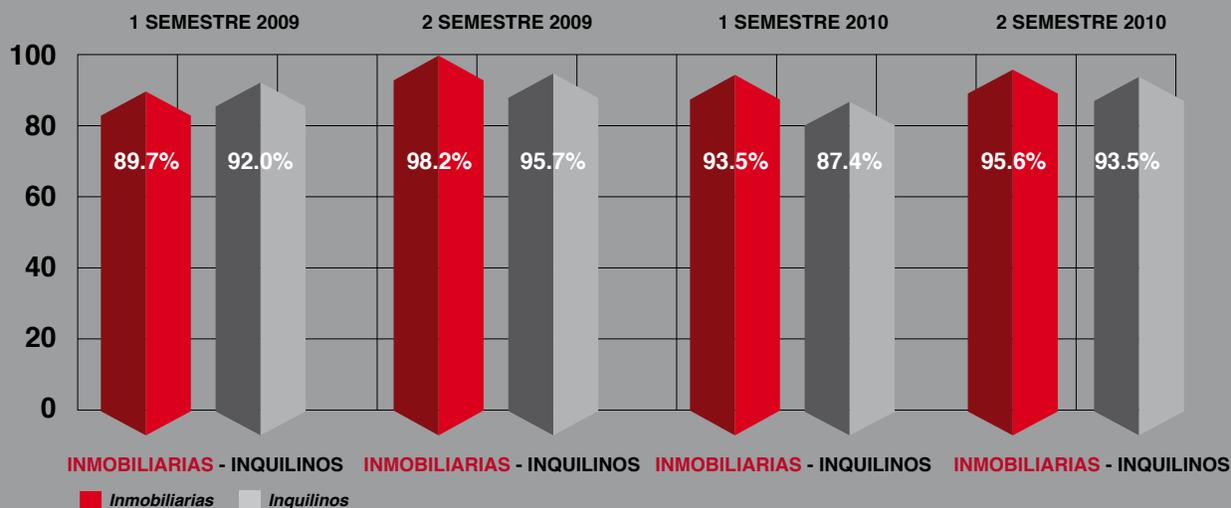
## Servicio y atención al cliente

El deleite y la satisfacción son las premisas del servicio y atención a nuestros clientes. Desde 2008 y hasta la fecha, se hacen encuestas, una por semestre en las oficinas de Bogotá, Cali y Medellín, lo que nos permite medir el grado de satisfacción, deleite, amabilidad, oportunidad y confiabilidad de dos de nuestros grupos de interés: las inmobiliarias y los inquilinos; los resultados en general superan los índices mínimos fijados por la Organización en la mayoría de los ítems evaluados. Su divulgación genera al interior de la Compañía saludables reacciones que, o bien conducen a establecer acciones de mejora en los campos respectivos o bien, sentimientos de bienestar y optimismo que se traducen en genuina actitud de servicio.

## Proveedores, descripción, buenas practicas, cláusulas contractuales

La compañía cuenta con los abogados externos, como uno de los proveedores más representativos que llevan la gestión procesal de los casos que se encuentran en el área jurídica; para hacer parte del Grupo, el área Jurídica de Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., adelanta una investigación y una visita a los interesados revisando la hoja de vida, la experiencia en derecho comercial y civil, los estudios realizados y el garante. De los puntos destacables en la firma del contrato con los abogados, figuran cláusulas contractuales como el impedimento de recibir dineros por parte de los deudores, salvo autorización expresa de la Compañía.

### PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN POR TIPO DE CLIENTE



# Ámbito Social



## Enfoque de gestión, desafío para estructurar la gestión social.

Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A. comparte las iniciativas de Sociedades Bolívar por ser parte del Grupo, en ser solidarios con la sociedad, apoyando la democracia y el desarrollo social, y preservando el medio ambiente para lograr un país mejor.

Estamos dispuestos a apoyar las actividades que luchan por la defensa de la democracia, la educación y el fortalecimiento del entorno familiar y la vida en comunidad. Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., junto con todas las compañías del Grupo Empresarial Bolívar, expresan su solidaridad con la sociedad por los siguientes medios donde a continuación se amplía la información de los aportes para cada uno de los puntos nombrados:

- CE Donaciones de las compañías a organizaciones sociales
- CE Patrocinio de la Compañía a actividades culturales educativas o deportivas.
- CE Apoyo a fortalecimiento de los gremios

## Proyecto un techo para mi país

Conscientes del papel que jugamos en la actividad inmobiliaria, junto a la Fundación “Un techo para mi país” desarrollamos durante el segundo semestre de 2010 un programa que permite a familias ubicadas en niveles de extrema pobreza, previamente seleccionadas y evaluadas de acuerdo con parámetros internacionales por parte de la Fundación, acceder a una vivienda digna y mitigar, de esa manera, la condición de vulnerabilidad en que se encuentran.

Ajustamos nuestro habitual programa “Radique y Gane” de tal manera que por cada solicitud radicada por las inmobiliarias vinculadas a Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., 5% del valor del estudio se destine a la construcción de viviendas para estas familias.

En la construcción y entrega de las viviendas intervienen funcionarios de la Organización y de las inmobiliarias participantes, generando con estas acciones una auténtica sensibilización frente a las extremas condiciones de pobreza en que viven muchos de nuestros compa-

triotas, por lo que algunos de nuestros clientes inmobiliarios se han unido por voluntad propia, independientemente a la radicación de solicitudes, con la construcción de viviendas adicionales para estas colombianas, permitiendo que un número mayor de familias se vean beneficiadas con este programa.

Como resultado del programa se aportaron recursos para la construcción de 15 viviendas (valor de cada una: tres millones y medio), mas tres adicionales que voluntaria e independientemente fueron aportadas por firmas inmobiliarias vinculadas a Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A.

De este total, a diciembre de 2010 construimos y entregamos siete soluciones a siete familias que lograron comenzar un nuevo año en mejores condiciones.

En estas jornadas de construcción participaron 60 funcionarios de diversas inmobiliarias y 40 de Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A.

Durante febrero de 2011, concluiremos la construcción y entrega de las viviendas restantes.

Es de esperar la continuación de estas acciones vinculando a más inmobiliarias de manera que cada año logremos un importante aporte en la disminución del número de familias que se encuentran en estas lamentables condiciones.



## Proyecto fiesta para los promotores

Siendo las firmas inmobiliarias nuestros aliados estratégicos, son sus funcionarios y especialmente los Asesores de Arrendamiento, quienes promueven la vinculación de arrendatarios susceptibles de ser amparados con la Póliza Colectiva de Cumplimiento para Contratos de Arrendamiento.

El primer sábado de diciembre de 2009 y de 2010 realizamos un evento en cada una de las ciudades donde operamos -Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga, Pereira, Barranquilla y Cartagena - con más de 4.000 Asesores de nuestras inmobiliarias afiliadas en todo el país, como reconocimiento a su gestión durante el año; además de las normales actividades de esparcimiento y disfrute, entregamos premios, hicimos rifas, presentamos los resultados del concurso, compartimos e interactuamos con ellos en un ambiente de total cordialidad.

## Donaciones

Uno de los compromisos con la sociedad de Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., es el apoyo para la gestión empresarial y los aportes para otras instituciones que lo requieren; en 2009 se hicieron aportes por ciento treinta y seis millones y en 2010, por ochocientos veinte millones.

## Contribución a gremios

Como referentes de la actividad arrendadora inmobiliaria, Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., hace parte de las Lonjas de Propiedad Raíz en algunas ciudades, brindando apoyo en las diversas actividades que realizan, patrocinando eventos como el "Gran Salón Inmobiliario" que convoca anualmente la Lonja de Propiedad Raíz de Bogotá, para lo cual nosotros aportamos en 2010 un estimado de diez millones de pesos; también apoyamos el congreso anual que celebra Fedelonjas y contribuimos con algunas de las publicaciones que el gremio produce, como *Dinámica Inmobiliaria*, patrocinando en Bogotá el folleto que ellos producen con un costo anual aproximadamente de cinco millones.

Nuestra presencia en los medios de comunicación nacionales, contribuye al fortalecimiento del gremio inmobiliario en general y en particular, de la actividad de los arrendamientos, toda vez que el mensaje que emitimos está dirigido a los propietarios invitándolos a utilizar en la administración de sus inmuebles, la intermediación de un profesional inmobiliario, mostrando la enorme utilidad y tranquilidad que se genera al hacer uso de los servicios y valores agregados que estas firmas inmobiliarias entregan a sus clientes.





# Índice

## GRI

# Información General

Sección	Aspecto	Indicador	Resumen Indicador	En este Informe
	Estrategia y análisis	1,1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Carta del Presidente y Gerente General y Filosofía
		1,2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Carta del Presidente y Gerente General
	Perfil de la organización	2,1	Nombre de la organización que reporta	Perfil
		2,2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Perfil
		2,3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Estructura
		2,4	Localización de la sede principal de la organización.	Kra 13 No 26 - 45 piso 9.
		2,5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en el Informe	Perfil
		2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Perfil
		2,7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Perfil
		2,8	Dimensiones de la organización informante	Ámbito Económico
		2,9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por el Informe en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	Ámbito Ético
		2,10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Durante el período del Informe no se han recibido premios ni distinciones relevantes

## Parámetros del Informe

Perfil del Informe	3.1	Periodo que cubre el Informe (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural, etc.).	Acerca de este Informe
	3.2	Fecha del Informe anterior más reciente (si la hubiere).	Este es el primer Informe de Sostenibilidad
	3.3	Ciclo de presentación de los Informes (anual, bienal, etc.)	Acerca de este Informe
	3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas al Informe o su contenido.	Contra tapa
Alcance del Informe	3.5	Proceso de definición del contenido del Informe incluido la determinación de la materialidad, prioridad de los aspectos incluidos, e identificación de los grupos de interés que la organización prevé que lo utilicen	Acerca de este Informe y Grupos de Interés
	3.6	Cobertura del Informe (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	Perfil
	3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del Informe (por los aspectos no cubiertos)	Acerca de este Informe
	3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Perfil y Acerca de este informe
	3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información del Informe	Se acompaña toda la información con las unidades de medida o la explicación de su método de cálculo cuando es pertinente
	3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a Informes anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	Este es el primer Informe de Sostenibilidad
	3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el Informe	Este es el primer Informe de Sostenibilidad
Índice de contenidos	3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en el Informe	Tabla de indicadores GRI
Verificación	3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa del Informe	No se ha realizado verificación externa del presente Informe. Sin embargo, toda la información relevante publicada en él ha estado sometida a las revisiones y auditorías propias de este tipo de entidades

# Gobierno y compromiso de participación de los stake - holders

## Enfoque de Gestión Ético

Ámbito Ético.

Gobierno	4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités que se encuentren bajo el más alto órgano de gobierno responsable de tareas específicas, tales como la fijación de estrategias o la supervisión de la organización.	Estructura
	4.2	Indicar si el presidente del más alto órgano de gobierno es también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Estructura
	4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se declarará el número de miembros del más alto órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Estructura
	4.4	Mecanismos de accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Estructura
	4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Código de Buen Gobierno
	4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Código de Buen Gobierno
	4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Código de Buen Gobierno
	4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y situación de su implementación.	Filosofía
	4.9	Procedimiento del más alto órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluyendo la identificación y gestión de los riesgos y oportunidades relevantes, así como la observancia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Código de Buen Gobierno
	4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial en lo que respecta al desempeño económico, ambiental y social.	Código de Buen Gobierno
Compromiso con iniciativas externas	4.11	Explicación de si la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Ámbito Económico
	4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	En el período reportado no hemos desarrollado programas ni suscrito principios o iniciativas vinculadas a estos aspectos. Como parte del Grupo Empresarial Bolívar nos guiamos por los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas que ha firmado Sociedades Bolívar
	4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y esté presente en los órganos de gobierno, participe en proyectos o comités, proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios, y/o tenga consideraciones estratégicas.	No pertenecemos a asociaciones
Participación de Grupos de Interés	4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Grupos de Interés
	4.15	Base (procedimientos) para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Grupos de Interés
	4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Grupos de Interés
	4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración del Informe	A lo largo del Informe se responden los principales temas materiales surgidos de la interacción con nuestros empleados, clientes, proveedores y otras compañías de Grupo Empresarial Bolívar

## Enfoque de Gestión Ambiental

Ámbito Ambiental

<b>Desempeño Ambiental</b>	Materiales	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son reciclados	Ámbito Medio Ambiental
	Energía	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Iniciativas medioambientales
	Biodiversidad	EN12	Descripción de los impactos más significativos de las actividades realizadas en áreas protegidas	Nuestras actividades no se desarrollan en áreas protegidas
		EN14	Programas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Nuestras actividades no tienen impactos directos significativos sobre la biodiversidad
	Emisiones, efluentes y residuos	EN16	Emisiones totales de gases de efecto invernadero	No hemos desarrollado los procesos necesarios para determinar nuestras emisiones de gases de efecto invernadero, ni estimar la huella de carbono de nuestra operación cotidiana
	Productos y servicios	EN26	Iniciativas para gestionar los impactos ambientales de los productos y servicios y el alcance de la reducción de ese impacto	Ámbito Medio Ambiental
	Cumplimiento	EN28	Incidentes y multas o sanciones no monetarias motivadas por incumplimiento de la normativa aplicable en materia ambiental	En el período reportado no tuvimos incidentes ni multas por incumplimiento de normativas ambientales

## Enfoque de Gestión Económico

Ámbito Económico

<b>Desempeño Económico</b>	Desempeño económico	EC1	Valor económico generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, compensaciones a empleados, donaciones y otras inversiones comunitarias, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	Ámbito Económico
	Impactos económicos indirectos	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	Ámbito Económico

## Enfoque de Gestión Laboral

Ámbito Laboral

<b>Desempeño Social - Laboral</b>	Empleo	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	Ámbito Laboral
		LA3	Beneficios ofrecidos a los empleados de jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada	Compensación
	Relaciones empresa / trabajadores	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Estructura
	Salud y seguridad en el trabajo	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	Seguridad y Salud ocupacional

<b>Desempeño Social - DDHH</b>	No discriminación	<b>HR4</b>	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	En el período reportado no tuvimos incidentes de discriminación
	Libertad de asociación	<b>HR5</b>	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	Como parte del Grupo Empresarial Bolívar nos guiamos por los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas que ha firmado Sociedades Bolívar
	Explotación infantil	<b>HR6</b>	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Como parte del Grupo Empresarial Bolívar nos guiamos por los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas que ha firmado Sociedades Bolívar
	Trabajos forzados	<b>HR7</b>	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Como parte del Grupo Empresarial Bolívar nos guiamos por los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas que ha firmado Sociedades Bolívar

## Enfoque de Gestión Social

Ámbito Social.

<b>Desempeño Social - Sociedad</b>	Corrupción	<b>S02</b>	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Ámbito Ético
	Competencia desleal	<b>S07</b>	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	En el período reportado no tuvimos incidentes relacionados con prácticas monopolísticas

## Enfoque de Gestión Comercial

Ámbito de Servicio

<b>Desempeño Social - Productos</b>	Etiquetado de productos y servicios	<b>PR5</b>	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Servicio y atención al cliente
	Comunicaciones de marketing	<b>PR7</b>	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	En el período reportado no tuvimos incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a mercadeo
	Privacidad del cliente	<b>PR8</b>	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	En el período reportado no tuvimos incidentes relacionados con fuga de datos y falta a la privacidad



**EL LIBERTADOR**

INVESTIGACIONES Y COBRANZAS