APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

Informe de sostenibilidad

2011

SOCIEDADES
BOLÍVAR

Tabla de Contenido

Carta del Presidente y Vicepresidente 5

Generalidades del Informe 7

Perfil del Grupo Empresarial Bolívar 10
- Modificaciones a la Estructura Organizacional 13
- Organigrama Sociedades Bolívar 14
- Premios y logros de nuestras compañías 15

Desarrollo Sostenible en el Grupo Empresarial Bolívar 16
- Ámbitos de Aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial 17
- Adhesión a iniciativas globales 19
  - Pacto Mundial de las Naciones Unidas 19
- Nuestros Grupos de Interés 21

Ámbito Ético 25
- Nuestra Cultura 26
- Principios Éticos 27
- Valores Éticos 28
- Principios Corporativos 29
- Responsabilidad Social Ambiental 29
- Economía de Mercado 29

SOCIEDADES BOLÍVAR

Nuestra Misión 29
Gobierno Corporativo 30
Sistema de Gobierno Corporativo 31
Estructura de Gobierno Corporativo en las Compañías 34
Relación con los accionistas y otros grupos de interés 36
Principales reformas al Sistema de Gobierno Corporativo 37
I. Reforma al Código de Gobierno Corporativo 37
II. Reforma al reglamento de la Junta Directiva 39
Lineamiento, Documentos Conceptuales y Estudio de Casos 39
Otros aspectos a destacar en materia de cumplimiento y desarrollo de estándares de Gobierno Corporativo 40

Ámbito Económico 41
Cuarto Estado Financiero 42
Gestión de Riego 44
Sistema de Control Interno 45

Ámbito Medioambiental 46

Ámbito Laboral 55
Centro de Formación Gerencial 59
Programa de Formación de Jefes "El arte de Dirigir" 62
Gerentes de Clase Mundial 62
Biblioteca 63
Programa de Futuros Profesionales 63
Oficina de Orientación al Personal 65
Voluntariado Corporativo 67

SOCIEDADES BOLÍVAR

Ámbito Comercial 73
Clientes 74
Innovación 78
Estructura y Mecanismos Organizacionales 79
Entrenamiento 79
Resultados 80

Ámbito Social 81
Fundación Hogar Infantil Bolívar- Jardín Infantil Osito Pardo 83
Institución Universitaria Colombo Americana UNICA 85
Fundación Bolívar Davivienda 89
1. Emprende País 90
2. Filarmónica Joven de Colombia 91
3. Premio Nacional de Periodismo Simón Bolívar 92
4. Programas de Becas 93
5. Proyecto Ahimsa: Yoga para la Reconciliación 94
6. Desarrollo Institucional 95
a. Formación 95
b. Donaciones 97

Anexosl 99
Tabla GRI 100

SOCIEDADES BOLÍVAR

Carta del Presidente y Vicepresidente de Responsabilidad Social

Enriquecer La Vida con Integridad: de nuestro propósito superior nacen las acciones frente a nuestros diferentes grupos de interés. Los informes de sostenibilidad de nuestras compañías reiteran el compromiso con el propósito superior y con la transparencia que esto amerita con la comunidad. Además reitera nuestro compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas, y con el Centro Regional del cual somos fundadores. Nos enorgullece compartir con ustedes este informe que pretende señalar los avances en el desempeño ético, económico, ambiental, laboral, comercial y social del Grupo Bolívar.

El tercer informe de sostenibilidad de Sociedades Bolívar representa el avance de nuestras compañías en la gestión del año inmediatamente anterior, pasando de hacer el informe bienal a uno anual. Consideramos que la información debe ser todos los días más completa y transparente, y debemos tener la capacidad de poder informar de una manera más dinámica para que los interesados puedan acceder a esta de una manera oportuna. Este año consolidamos los informes de 5 compañías del Grupo y de la Fundación Bolívar Davivienda. Continuaremos esforzándonos en fortalecer y aumentar nuestros programas sociales descritos en el presente informe para seguir nuestra senda de la sostenibilidad. A nivel económico, queremos aumentar nuestra presencia regional manteniendo la solidez de nuestros negocios. Es así como en el 2011 consolidamos la compra de Colvida en Ecuador y comenzamos las operaciones de Seguros Bolívar Costa Rica.

SOCIEDADES BOLÍVAR

Debido al trabajo que implica la consolidación de la información de las diferentes compañías en un informe de sostenibilidad de grupo empresarial, tenemos el reto de crear un sistema de información dinámico que nos permita rendir cuentas a nuestros grupos de interés y abrir canales de comunicación y diálogo. Así mismo, queremos verificar nuestros informes para reforzar nuestros principios de transparencia y hacer más eficiente nuestra gestión. Hemos contratado a la firma Deloitte para que nos colabore y guie en la verificación de los informes. Al mismo tiempo, nuestro interés por la transparencia y reportar lo relevante para los grupos de interés nos motivó a contratar los servicios de KPMG para preparar algunas de las compañías en las exigencias del Dow Jones Sustainability Index.

Este año en Sociedades Bolívar tenemos el reto de capacitar e interiorizar a todos nuestros colaboradores en el entendimiento de la responsabilidad social empresarial como mecanismo para lograr la sostenibilidad de nuestras empresas a través de los diferentes ámbitos. Vamos a poner en marcha un programa de capacitación para que todo esto sea posible.

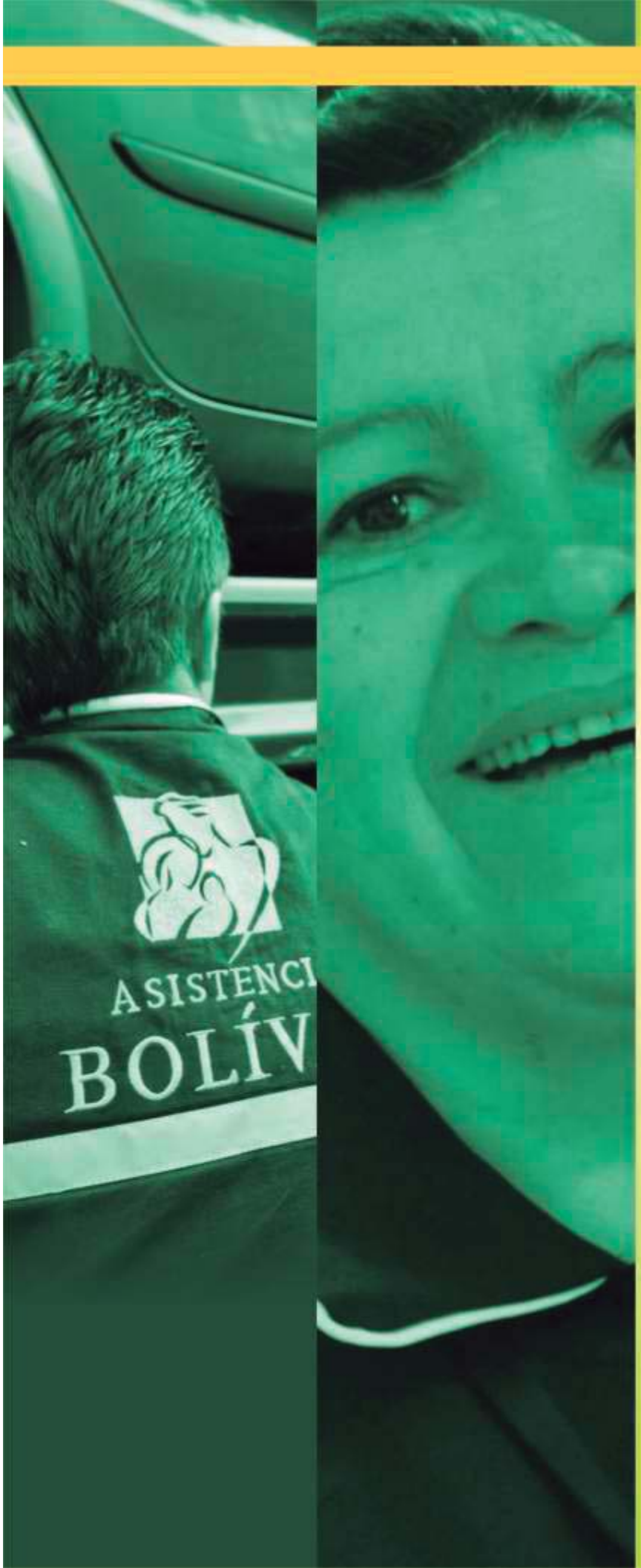
Adicionalmente, vemos que estamos rezagados en la implementación de mecanismos de medición y gestión de los temas que conciernen el medio ambiente. Tan solo Seguros Bolívar cuenta con un programa estructurado de medición y gestión, Huella Verde, que debe ser una guía para que el resto de las compañías del Grupo Bolívar lo sigan y así poder presentar los resultados en los informes del año entrante.

Esperamos que este informe sea de su agrado y que se consolide como un vehículo de generación de confianza y transparencia con nuestros grupos de interés para que juntos trabajemos por la sostenibilidad de nuestras empresas y así aumentar su aporte a la sociedad.

MIGUEL CORTÉS KOTAL
Presidente
Sociedades Bolívar

FERNANDO CORTÉS McALLISTER
Vicepresidente de Responsabilidad Social
Sociedades Bolívar

SOCIEDADES BOLÍVAR



Generalidades del informe.

SOCIEDADES BOLÍVAR

Generalidades del informe

El presente informe de sostenibilidad reporta la gestión del Grupo Empresarial Bolívar en el marco del desarrollo sostenible desde Enero 1 de 2011 al 31 de Diciembre de 2011. Informa el desempeño en ámbitos económicos, sociales y ambientales de acuerdo con los lineamientos de la guía G3 para la elaboración de los informes de sostenibilidad de la Iniciativa Global de Reportes (GRI, por su sigla en inglés).

El ejercicio de rendición de cuentas del presente informe incluye las actividades consolidadas de las empresas del Grupo Bolívar de la siguiente manera:

COMPAÑÍAS INCLUIDAS EN EL INFORME DE SOSTENIBILIDAD

COMPAÑÍA	FILIALES Y COMPAÑÍAS QUE CONTEMPLAN
Davivienda	Banco Davivienda (Sucursal Miami). Filiales: Fiduciaria Davivienda, Fiducafé, Davivalores, Confinanciera, y Bancafé Panamá. Relacionadas: Ediciones Gamma y Cobranzas Beta
Seguros Bolívar	Seguros Bolívar, Seguros Comerciales Bolívar, Capitalizadora Bolívar, Asistencia Bolívar, Investigaciones y Cobranzas El Libertador, Seguros Bolívar Costa Rica, Colvida (Ecuador)
Constructora Bolívar	Constructora Bolívar Bogotá, Constructora Bolívar Cali, C.B Hoteles (Hotel Zuana), C.B. Inmobiliaria
Leasing Bolívar	Leasing Bolívar

*Cuando se hace referencia a cada compañía, estas incluyen las filiales.

SOCIEDADES BOLÍVAR

En 2011 publicamos nuestro segundo informe sobre la gestión del 2009 – 2010 como un ejercicio bienal, el cual está disponible en la página de Sociedades Bolívar (www.sociedadesbolivar.com). Con la presente publicación esperamos seguir avanzando en nuestro camino hacia la sostenibilidad, dando respuesta a las expectativas de información de nuestros grupos de interés de forma anual. Este documento también constituye nuestra declaración de Comunicación de Progreso (COP por sus siglas en inglés) para efectos del compromiso que hemos asumido con el Pacto Global de las Naciones Unidas.

Para la elaboración de este informe se desarrolló un ejercicio de Diálogo estructurado con Medios de Comunicación, Gremios, Expertos de RSE y 5 diálogos en las ciudades de Bogotá, Bucaramanga, Medellín, Cali y Barranquilla para empleados del Grupo Bolívar; con el fin de establecer un espacio de reflexión entre estos respecto a la gestión sostenible de las diferentes empresas, los impactos que las empresas están generando y la retroalimentación del Informe de Sostenibilidad 2009 – 2010. Una vez obtenidos los resultados de los mismos, a finales del 2011 se identificaron los temas relevantes a reportar en conjunto con las actividades realizadas durante el año y los temas de interés para gestionar durante 2012.

Reconocemos la necesidad de seguir avanzando en la sensibilización de todos nuestros grupos de interés; es por esto que para 2012 lanzaremos nuestros programas de capacitación a nuestros colaboradores de todo el país en colaboración con las Gerencias de Capacitación de Davivienda, Seguros Bolívar y el Centro de Formación Gerencial con el fin de lograr el entendimiento de la sostenibilidad al interior de las compañías del Grupo Bolívar hasta lograr que cada integrante de la Familia Bolívar evalúe, desde el rol que le corresponde en nuestras empresas, la contribución que hace al logro de nuestros objetivos estratégicos y desempeño en sostenibilidad.

Perfil del Grupo Empresarial Bolívar.

SEGUROS BOLÍVAR

Perfil del Grupo Empresarial Bolívar

La sede principal donde se ubican las oficinas de Sociedades Bolívar, se encuentran en Bogotá en la Av el Dorado No 68B-31 Piso 10. Sin embargo, el Grupo Empresarial Bolívar trabaja en todo el territorio Colombiano. Cuenta con 665 oficinas en 25 departamentos, en 163 municipios; así como presencia en Ecuador, Venezuela, Costa Rica, Panamá y Estados Unidos.

Dimensiones del Grupo

	2011	2010
Ámbito Económico*		
Total Valor Generado**	$2.248.606	$2.119.974
Aporte a los empleados	$768.452	$718.635
Aporte a la Comunidad	$29.071	$21.610
Aporte al Estado	$450.854	$360.482
Aporte a los accionistas	$43.679	$39.884
Ámbito Laboral* **		
Número de empleados con contrato a término indefinido	13.297	N.D.
Número de empleados con contrato fijo, temporal, practicante	2.363	N.D.
Número de empleados indirectos (Agentes y vendedores)	3.459	N.D.
Número de Voluntarios	2.827	1.745
Ámbito Comercial		
Número de oficinas del Grupo	665	N.D.
Numero Clientes Total del Grupo	5.585.395	5.063.120
Ámbito Social		
Total Donaciones del Grupo Bolívar	11.792	12.089
Total Donaciones realizadas por la Fundación Bolívar Davivienda	$ 2.750	$ 3.225
Total Niños en Jardín Osito Pardo (Crayola)	332	309

*(Cifras en millones de pesos)
**(Representa el total de ingresos netos de las operaciones consolidadas del Grupo Bolívar)
***(No incluye información de Leasing Bolívar)

Para más información de los diferentes proyectos adelantados en las compañías del Grupo Bolívar, ver los Informes de Sostenibilidad 2011 de cada una. O consultar en http://www.centroregionalpmal.org/ftp/memorias/Memorias_2011_Informe.pdf

SOCIEDADES BOLÍVAR

Sociedades Bolívar se constituyó el 23 de diciembre de 1996, como la Compañía Holding del Grupo Empresarial Bolívar, por lo que su objeto social está enfocado principalmente hacia la inversión en todo tipo de bienes con fines rentísticos y de valorización, y particularmente a la conformación, administración y manejo de un portafolio de inversiones propias.

La sociedad matriz plantea actividades sinérgicas entre las diferentes Compañías que conforman el Grupo definiendo directrices unificadas en las que se preserva la equidad con los diferentes grupos de interés.

Modificaciones a la estructura organizacional

Durante el año 2011, los principales cambios que se presentaron en estructura organizacional fueron:

Seguros Colvida

Sociedades Bolívar a través de su filial Riesgos e Inversiones Bolívar S.A.S adquirió el 50% de participación en la Compañía de Seguros Colvida localizada en el Ecuador, obteniendo de esta forma el 100% de la participación en la mencionada aseguradora.

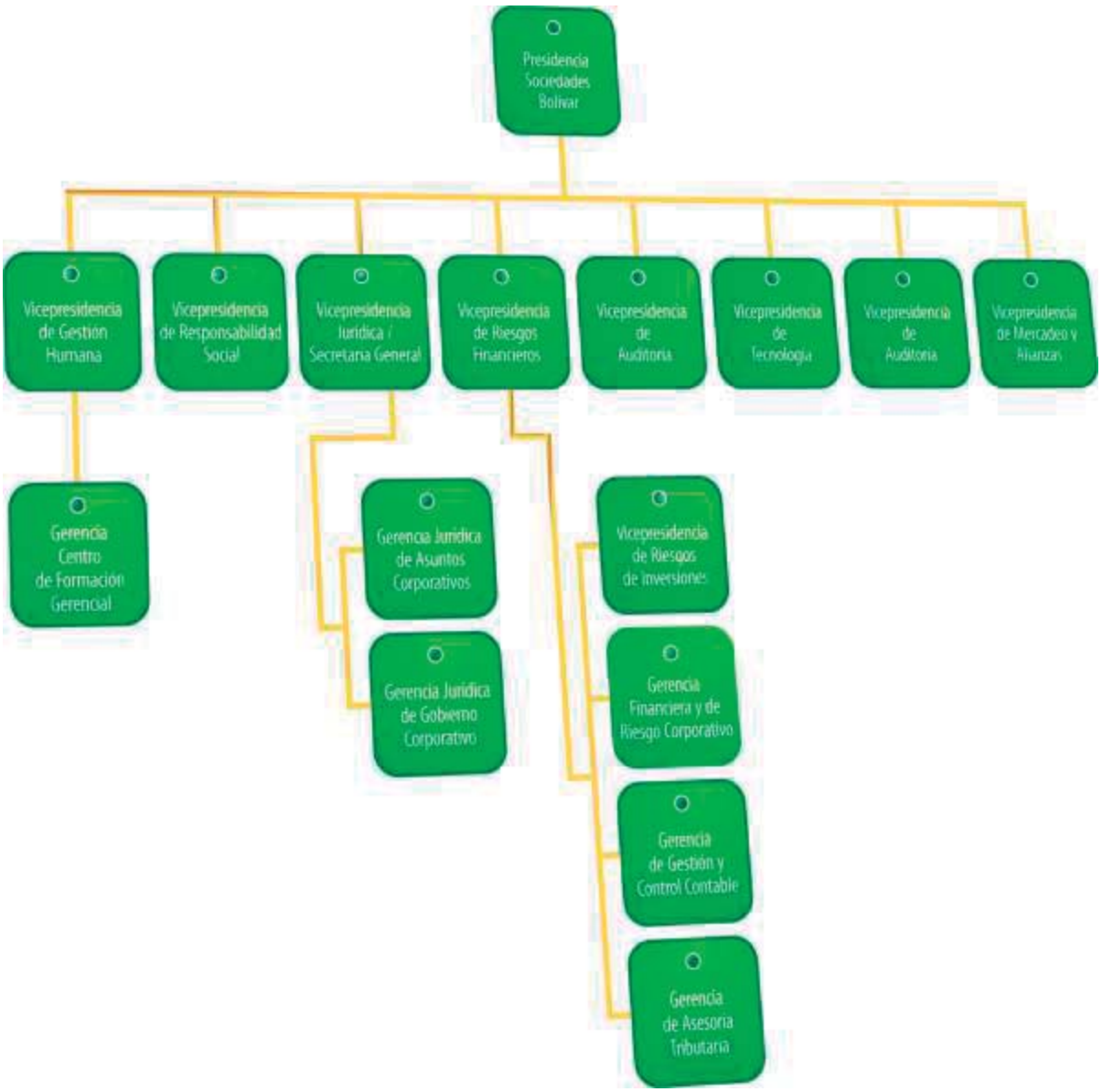
Bancafé International

A partir del 1 de enero de 2011, la actividad de Bancafé Internacional es asumida por la nueva sucursal del Banco Davivienda en Miami.

Otros acontecimientos

Con posterioridad al cierre del ejercicio de 2011, en enero de 2012, el Grupo Bolívar a través de su filial el Banco Davivienda llegó a un acuerdo con el Banco HSBC para la adquisición de los Bancos, Compañías de Seguros y Financieras que esa Entidad tiene actualmente en El Salvador, Costa Rica, y Honduras. Esta operación está sujeta a las autorizaciones pertinentes en cada país y en Colombia, proceso que se espera concluir durante el año 2012.

Organigrama Sociedades Bolívar



Premios y logros de nuestras Compañías

Nuestras compañías durante este año fueron reconocidas con:

Reconocimientos a nuestras Compañías en el2011

Davivienda

Su Presidente, Efraín Forero, fue reconocido como:

- Empresario del Año, La República
- Medalla "Orden al Mérito Industrial Rodrigo Noguera Laborde" Universidad Sergio Arboleda

Seguros Bolívar

- # 1 en Great Place to Work en Colombia por segundo año consecutivo
- #1 en Great Place to Work en Iberoamérica
- Premio AIAREC por mejor experiencia con el cliente

Constructora Bolívar

- Empresa Constructora del Año otorgada por FIABCI
- The Chairman´s Club otorgado por Interval

Asímismo, nuestras Compañías han recibido las siguientes Certificaciones:

COMPAÑÍA	ISO 9001	ISO 14001	OSHAS 18001	INSTITUTE OF INTERNAL AUDITORS	NORMA NTS006 COTELCO	5 ESTRELLAS HOTEL ZUANA
Davivienda	X					
Seguros Bolívar	X	X	X	X		
Constructora Bolívar					X	X

SOCIEDADES BOLÍVAR

Desarrollo Sostenible en el Grupo Empresarial Bolívar.

SOCIEDADES BOLÍVAR

Desarrollo Sostenible en el Grupo Empresarial Bolívar

Durante 2011, continuamos con la interiorización de 6 ámbitos de aplicación de la responsabilidad Social empresarial: Ético, Económico, Medioambiental, Laboral, Comercial y Social. Somos promotores de buenas prácticas y generadores de cultura, guiados por la coherencia entre nuestro esquema de valores y las decisiones y acciones que emprendemos. Nuestra ética empresarial es el correcto actuar en las sociedades en las que operamos.

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

Ámbitos de Aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Reconocemos que el alcance y la aplicación de la RSE en todas las actividades y procesos de la cadena de valor, implica retos y acciones por parte de todos los integrantes de la Familia Bolívar para aportar al desarrollo de cada uno de los ámbitos de aplicación.

SOCIEDADES BOLÍVAR

Ámbito Ético: Se refiere a la cultura de la legalidad y la transparencia, respeto por los derechos humanos y a nuestro compromiso de ser referente de ética y Responsabilidad Social en los sectores en los que operamos.

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

Ámbito Laboral: Se refiere al desarrollo integral y al bienestar de los colaboradores así como a la promoción de buenas practicas 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 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

Adhesión a iniciativas globales

Pacto Mundial de las Naciones Unidas

El 17 de julio de 2007 Sociedades Bolívar y sus compañías firmamos como Grupo Empresarial Bolívar la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, como resultado del compromiso con todos nuestros grupos de interés y de la orientación del negocio hacia el desarrollo humano, más allá de las obligaciones económicas y jurídicas propias del desempeño de la organización.

En este informe queremos hacer un recuento de los procesos que venimos adelantando en nuestros diferentes ámbitos durante este último año y cómo venimos trabajando en el compromiso que adquirimos con el cumplimiento de los 10 principios del Pacto Global.

Proyectos representativos adelantados por cada compañía en los diferentes principios del Pacto Mundial*

COMPAÑÍA	DERECHOS HUMANOS	CONDICIONES LABORALES	MEDIO AMBIENTE	ANTICORRUPCIÓN
Davivienda			Un Respiro por el planeta Riesgo Ambiental y Social de las operaciones de crédito.	Sistema de Gobierno Corporativo Política anticorrupción para la organización
Seguros Bolívar		Reunión con Aliados estratégicos para desarrollar proyectos de sinergia en compras y acciones comerciales tendientes a mejorar a las compañías aliadas y sus colaboradores Talleres de imaginería para dar a conocer sus derechos laborales y mejorar su experiencia en la vinculación laboral	Gestión Ambiental Huella Verde	Sistema de Gobierno Corporativo Reunión con el 100% todos los proveedores a nivel país para entregar y difundir el código de ética
Constructora Bolívar	Estudio de Proveedores en temas de Derechos humanos.*	Capacitaciones en Derecho Laboral y tributario para promover y fortalecer la conformación de empresas que agrupen a los contratistas. Vinculación a la Seguridad Social del Personal de Obra por cuenta de los contratistas	Cambio en el sistema de construcción y estandarización del mismo	Sistema de Gobierno Corporativo

* Para más información de los diferentes proyectos adelantados en las compañías del Grupo Bolívar, ver los Informes de Sostenibilidad 2011 de cada una.

O consultar en http://www.centroregionalpmal.org/ftp/memorias/Memorias_2011_Informe.pdf

SOCIEDADES BOLÍVAR

Nuestros Grupos de Interés

Abordar la sostenibilidad como modelo de gestión de una organización, supone incorporar las expectativas y opiniones de sus Grupos de Interés relevantes en la definición y evaluación de sus objetivos estratégicos. Es por esto que en Octubre de 2011 se realizaron 36 diálogos con diferentes grupos de interés en las ciudades de Bogotá, Bucaramanga, Medellín, Cali y Barranquilla con una participación total de 972 personas..

GRUPOS DE INTERÉS PARTICIPANTES DE LOS DIÁLOGOS POR COMPAÑÍA

COMPAÑÍA	EMPLEADOS	FUERZA DE VENTAS	PROVEEDORES	CLIENTES
Davivienda	●			
Seguros Bolívar	●	●	●	●
Constructora Bolívar	●		●	

Número de participantes de los diálogos por ciudad

COMPAÑÍA	BOGOTÁ	BUCARAMANGA	MEDELLÍN	CALI	BARRANQUILLA	TOTAL
Sociedades Bolívar	38	21	22	13	21	115
Davivienda	32	48	31	22	50	183
Seguros Bolívar	166	103	112	118	83	582
Constructora Bolívar	69	0	0	23	0	92
TOTAL	**305**	**172**	**165**	**176**	**154**	**972**

*En Sociedades Bolívar se reunieron empleados de todas las compañías del Grupo, gremios, expertos, medios de comunicación y aliados para hablar sobre el Informe de Sostenibilidad 2009 – 2010 de Sociedades Bolívar.

En estos ejercicios se abrió un espacio de diálogo donde los asistentes hablaron libremente sobre su relación con el Grupo Bolívar o la compañía que los convocaba, el contenido y forma del Informe de Sostenibilidad 2009---2010 y el ejercicio de diálogo. Adicionalmente, se aplicó una encuesta a cada uno de los asistentes en la cual se evaluaba algunos ámbitos de la relación de ellos con las compañías y se recogieron comentarios u opiniones voluntarias.

De los 972 asistentes a los diálogos, se recibieron 963 encuestas respondidas. De los 50 aspectos a evaluar en todas las compañías, 17 fueron considerados muy relevantes por el total (promedio) de los encuestados. Los siguientes 33 aspectos fueron considerados solamente relevantes. No hubo aspectos considerados irrelevantes o poco relevantes por ninguno de los grupos de interés de ninguna de las compañías. Para los diálogos, específicamente de Sociedades Bolívar, de las encuestas recibidas en los 7 Diálogos efectuados, 22 fueron evaluados, como Muy Relevantes.

SOCIEDADES BOLÍVAR

Se puede destacar que la información sobre la relación de las compañías, y del Grupo en general, con el mercado y su cadena de valor (proveedores y clientes), resulta ser uno de los ámbitos de mayor relevancia para los distintos Grupos de Interés que participaron en el proceso de Diálogo. Así mismo, el 89% de los participantes reconocieron al personal de las compañías como el principal medio a través del cual se informan respecto del desempeño y/o acciones de sostenibilidad que ejecuta la compañía que los convocó al Diálogo. Después del personal de las compañías se encuentra la internet y el Informe de Sostenibilidad.

Al consultar a los participantes específicamente por el Informe de Sostenibilidad 2009- 2010, el 83% de ellos reconoció haberlo leído completa o parcialmente, de ellos el 90% estima que dicho documento contiene toda la información relevante que quisiera recibir y un 64% quisiera que la información fuera más balanceada, tanto aspectos negativos como positivos.