



**Informe  
de Sostenibilidad**

2016



## Mensaje del presidente y vicepresidente de Responsabilidad Social

Todos los empleados y líderes de las empresas que conforman el Grupo Bolívar, estamos comprometidos con el propósito superior de “Enriquecer la Vida con Integridad”, por ende, siempre buscamos agregar valor a nuestros clientes e inversionistas. Simultáneamente, a través de los programas de responsabilidad social y ambiental de Davivienda, Seguros Bolívar, Constructora Bolívar, la Fundación Bolívar Davivienda y las otras compañías que hacen parte del Grupo, estamos comprometidos a generar progreso en las comunidades y en preservar constantemente la riqueza ambiental en los países donde tenemos presencia. Sabemos que **“En nuestras manos esta hacer un mundo mejor”**.

Reconocemos la importancia de las alianzas para lograr transformaciones, es por esto que nos unimos a grandes esfuerzos que hacen otras entidades, universidades y fundaciones y trabajamos en sinergia para alcanzar mejores resultados.

Apoyamos a nuestros empleados para que hagan voluntariado con las empresas del Grupo o individualmente, promoviendo una ciudadanía activa y consciente.

Respaldamos permanentemente a las familias colombianas y al gobierno nacional, en la construcción de viviendas de interés social, participando activamente para que estas comunidades desarrollen una sana convivencia, alcancen un óptimo bienestar y sigan confiando en nosotros.

En el apoyo para la transformación constructiva de las comunidades, compartimos las metodologías de innovación que hacen parte del día a día en nuestras empresas. Por ejemplo, en el 2016, Davivienda fue

reconocida por Colciencias, como una empresa altamente innovadora, que contribuye al sector social, ambiental y económico en Colombia. A nivel internacional, Davivienda nuevamente fue seleccionada para ser parte del Dow Jones Sustainability Index (DJSI), reconocimiento que muy pocas empresas a nivel mundial obtienen.

Seguimos comprometidos con dar lo mejor de nosotros, con la transparencia de la información y la rendición de cuentas de nuestras actuaciones. Para más información, favor consultar nuestra página web:



[www.grupobolivar.com](http://www.grupobolivar.com)

Cordialmente,

**Miguel Cortés Kotal**  
Presidente Grupo Bolívar

**Fernando Cortés McAllister**  
Vicepresidente RSE

A close-up photograph of four hands of different skin tones (light, medium, and dark) cupped together in a supportive gesture. In the center of the hands, there is a white line-art icon of a glowing lightbulb with rays emanating from it. The background is a blurred green, suggesting an outdoor setting.

1

## La esencia de nuestra cultura

Tenemos como centro el ser humano, y a partir de este eje ponemos en práctica nuestro propósito superior, la misión y los principios y valores.

## Nuestro propósito superior

### Enriquecer la vida con integridad.

Este propósito nos lleva a intentar ser mejores personas todos los días, y por ende intentar crear valor permanente a nuestros clientes y a las comunidades.



## Nuestra misión

Generamos valor a nuestros clientes, comunidad e inversionistas, a través de un equipo humano íntegro, comprometido, amigable y siempre dispuesto a aprender.

## Nuestro Modelo de Gestión

Estamos comprometidos con brindar una *oferta de valor centrada en nuestros clientes* que sea **confiable, amigable y sencilla**,

## Nuestros Principios y Valores





## Nuestra presencia en Colombia y la región

Estamos presentes principalmente en Colombia y Centro América, en los sectores de banca, servicios financieros, seguros, capitalización, vivienda y hotelería. Nuestras marcas con mayor recordación son: Banco Davivienda, Seguros Bolívar y Constructora Bolívar.



## Nuestro compromiso con el Pacto Global

Desde el año 2007 acogemos las directrices del pacto global de las Naciones Unidas. Procuramos el respeto y el fomento de los Derechos Humanos, la libre asociación de nuestros colaboradores y la protección del medio ambiente. Adelantamos trabajos para combatir la corrupción y buscamos que nuestra estrategia y acciones estén orientadas al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

# 2

## Nuestra gente

Nuestros colaboradores hacen la diferencia en lo que hacemos, por eso procuramos que nuestras acciones estén alineadas con nuestras metas, principios y valores



Orientamos nuestros esfuerzos hacia **la atracción, formación y desarrollo de nuestros colaboradores**, y proveemos las herramientas necesarias para liderar y acompañar las transformaciones del negocio.

✓ **23.003**  
Número de empleados  
2015: 22.696

✓ **3.282**  
Fuerzas comerciales  
2015: 3.600

## Voluntariado Corporativo

Aportamos a la construcción de ciudadanía consciente y comprometida con el desarrollo del país y la región.

✓ **5.727**  
Voluntarios  
2015: 4.472

✓ **47.990**  
Horas donadas de voluntariado  
2015: 40.915

## Centro de Liderazgo

Desarrollamos mejores líderes en el Grupo Bolívar a través de grandes experiencias de aprendizaje.

**37.493**  
Horas de formación  
2015: 85.859

**7.288**  
Número de colaboradores  
2015: 1.438

**\$4.490**  
Millones invertidos en formación  
2015: \$3.976



## Centro de Selección Grupo Bolívar

Buscamos atraer y seleccionar el mejor talento para las compañías del Grupo Bolívar.

Aseguramos la calidad a través de la estandarización de procesos y el aprovechamiento de las mejores prácticas en términos de selección, respondiendo a las necesidades de talento particulares de cada uno de los negocios.

**2.263**  
Empleos generados

**6.789**  
Personas beneficiadas Representadas en hogares colombianos



## Centro de Orientación Familiar

Complementamos los beneficios de bienestar que ofrecen las áreas de Talento Humano de las empresas del Grupo Bolívar a través de programas e intervenciones que son de interés para nuestros colaboradores y sus familias en las diferentes etapas de su vida.

**14.334**  
Personas beneficiadas  
2015: 11.622

**\$435,3**  
Millones Invertidos  
2015: \$538 Millones

# 3

## Innovación

Nuestro modelo nos permite diseñar una oferta de valor a la vanguardia para generar experiencias sencillas, confiables y amigables a nuestros clientes y comunidades.



# 41

Investigaciones  
realizadas  
en el Observatorio  
de Innovación

Continuamos fortaleciendo la innovación abierta con importantes universidades para solucionar retos de negocio que impactan directamente al cliente en apoyo de los estudiantes.

Vivimos la experiencia de varias Hackathon, una metodología para innovar que busca desarrollar productos y servicios que mejoren la experiencia de los clientes en el menor tiempo posible.

**Creamos nuestra aceleradora de innovación para promover la implementación de los proyectos con enfoque *mobile first* de alto impacto al cliente, lo que nos permite la evaluación, la asignación de recursos y el seguimiento de dichas iniciativas.**

## Premio de Innovación Familia Bolívar

El 2016 fue un año record para la Innovación en el Grupo Bolívar:

# 217

Logros de Innovación postulados

# 50

estudiantes  
participantes

Cesa y Universidad Jorge Tadeo Lozano

# 43

participantes

Primera versión – Panamá

# Más de 50

Emprendedores

Segunda versión – Israel

Creemos en el talento de los jóvenes emprendedores, en su conocimiento del cliente, el desarrollo de productos y en su agilidad en el mercado. Por eso convocamos y atraemos a las StartUps a través de una relación gana – gana, en la que los emprendedores pueden mejorar su modelo y su capacidad de escalabilidad y nosotros podemos mejorar nuestra oferta de valor al cliente de una forma ágil.

# 11

Jurados externos de la Academia, Gobierno y Empresa Privada evaluaron los logros



En 2016 Davivienda fue reconocida como una de las 89 empresas altamente innovadoras de Colombia, reconocimiento dado por el Gobierno Nacional y Colciencias.



# 172

StartUp identificadas en nuestro Portafolio

# 1

StartUp implementada e integrada en Davivienda



# Innovación social

## Lanzamiento de la App Daviplata:

**200.000**

Clientes activados

Una app diseñada para facilitar el acceso a Daviplata, incluye versión diferenciada para personas con discapacidad visual.

## A través de Daviplata...

**3,1 millones** de clientes en Colombia

**\$1 billón** entregado en subsidios a población de la Unidad de víctimas

**406 mil** clientes bancarizados en 2016

**4,7 millones** de pagos entregados en el marco del programa "Más Familias en Acción"

## Programa Aflora

Es una ruta de desarrollo de competencias que permite acompañar a las organizaciones sociales en su proceso de maduración, buscando que su capacidad de gestión sea suficiente para ser sostenibles y de mayor impacto en la región donde operan

Ingresos:

**600**

Nuevas organizaciones

**2 millones**

de personas beneficiadas indirectamente

Ampliación de cobertura:

**91 municipios**

y 13 ciudades del país

**Más de 21.000**

horas hombre de formación

## Nuestra presencia en Colombia y la región

### Programa Emprende País

**57%**

Crecimiento de participación de empresas

**44**

Empresas beneficiadas

**1.158**

Horas de mentoría  
Crecimiento del 39% con respecto al año anterior

Programa de la Fundación Bolívar Davivienda, donde se convocan a empresas de alto impacto para apoyarlas en su estrategia de crecimiento de una manera rentable, sostenible y responsable.



## Innovación social



### Cultivarte

Reconocido como uno de los mejores proyectos de la Bienal de Inclusión Social de Colsubsidio, por su modelo de atención, gestión de alianzas y resultados.

**67.000**

Niños impactados

En Colombia y Centro América, promoviendo el buen uso del tiempo libre fortaleciendo valores, a través de actividades lúdicas, culturales y artísticas.

**14.700** Niños participaron de manera recurrente

**24**

Sedes Nuevas abiertas

Alcanzando un total de 58 en Colombia y 3 en Centro América.

**\$5.800**

Millones invertidos

**225 conjuntos de viviendas**

beneficiadas por el Premio Bolívar de Copropiedades, en 19 ciudades de Colombia, con diversas actividades de entrenamiento, asesoría y el apoyo a iniciativas comunitarias, en las que participaron más de 144.000 residentes.

**26.000 familias**

en 62 conjuntos, de 4 ciudades del país, iniciaron la implementación de nuestro modelo de seguridad "Convivo Seguro" durante 2016.

**1.000 graduados**

Desde 2008, más de 1.000 personas de comunidades de Constructora Bolívar se han graduado del diplomado en Gestión y administración en propiedad horizontal, de las cuales 119 lo hicieron durante 2016.

## Educación financiera

A través de las herramientas de Mis Finanzas en Casa y Haga Cuentas apoyamos a los hogares en el manejo de sus finanzas personales y familiares llegando a **537 empresas** y **51.800 empleados** a nivel presencial, a 13.500 personas registradas en el portal web y a **35.700 descargas** de la aplicación de presupuesto.

En 2016 consolidamos Mis Finanzas en Casa en Centroamérica.



A pair of hands, one older and one younger, are shown cupping a small amount of dark brown soil. A tiny green seedling with two leaves is growing out of the soil. The background is a soft, warm, golden light, suggesting a sunrise or sunset. The overall mood is one of care, growth, and hope.

4

Ámbito económico



## En Davienda financiamos



### Vivienda de Interés Social (VIS)

**30.000 familias**  
adquirieron  
casa propia

Desembolsamos  
**\$3,2 billones**  
en construcción de vivienda, y  
**\$1,1 billones**  
en vivienda de interés social



### Pymes

Apoyamos el fortalecimiento  
del tejido económico colombiano

Apoyamos 85.000  
pymes con el  
desembolso de

**\$4.2 billones**  
(Crecimiento del **20%** con  
respecto al año anterior)



### El Agro

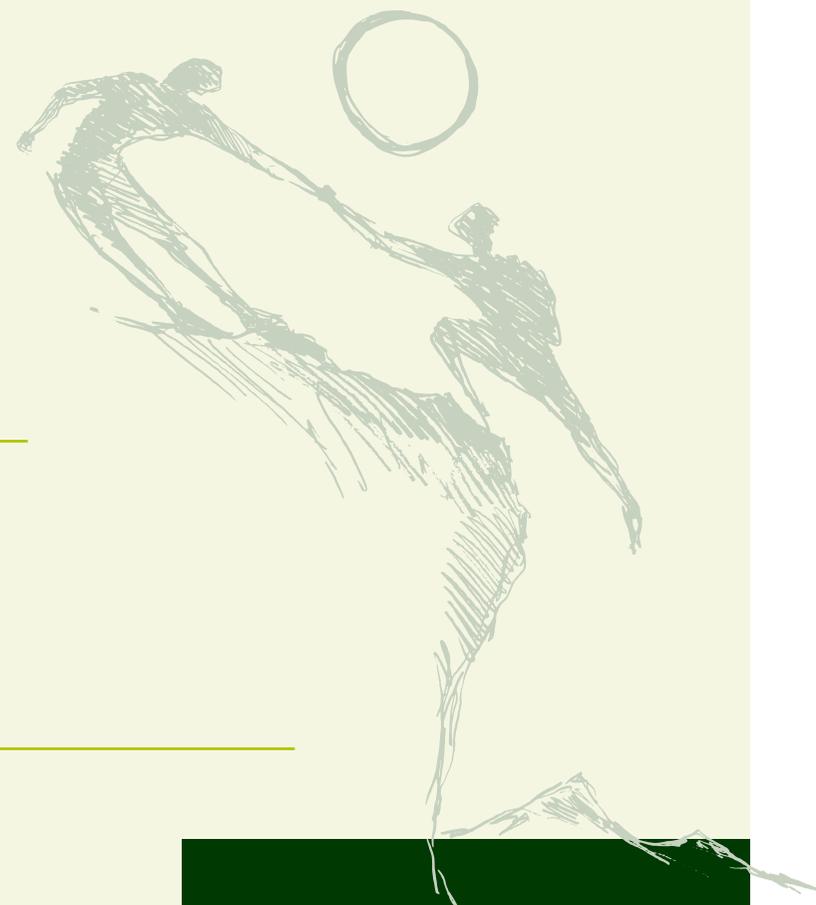
**\$1,2 billones**  
(Crecimiento del  
**56%** con respecto  
al año anterior)

En alianza con **Seguros Bolívar**,  
protegemos al agricultor y su inversión  
en caso de un evento climático:

**898** unidades agrícolas aseguradas

**254** productores beneficiados

**\$1.200** millones en pagos por eventos



**Davienda ratificado por  
tercer año consecutivo en el  
Índice de Sostenibilidad Dow  
Jones (DJSI)**



## Constructora Bolívar entregó más de 10.000 viviendas de interés prioritario para ahorradores -VIPA- en siete ciudades de Colombia.

### En Barranquilla:

En tan solo tres años de operación, Constructora Bolívar logró consolidarse como la tercera constructora de la ciudad con una participación del 14% de las unidades de la ciudad.

### En Cali:

Constructora Bolívar duplicó sus ventas durante el 2016, y consolidó su posición como la segunda constructora de la ciudad.

Constructora Bolívar entregó más de **12.000 unidades de vivienda** en los diferentes segmentos del negocio (VIS, mayor a VIS, VIPA y Gratis) en Bogotá y Cali.



## "Más fácil, más clientes tranquilos".

El 2016 fue un año de progreso en la visión de posicionar a Seguros Bolívar como la compañía más cercana para los colombianos y encontrar nuevas formas de relacionarnos con nuestros grupos de interés.

Con la aplicación móvil para automóviles, con un solo clic estamos más cerca en el momento que nos necesitan.

Más de **30.000** descargas conseguidas

**18.000** servicios atendidos

## Aportamos en la tranquilidad de familias y empresas colombianas

Desde Seguros Bolívar hemos acompañado a nuestros clientes en momentos críticos de sus vidas:

**\$666,4** millones de millones pagados por indemnizaciones a familias

**\$206,8** millones de millones pagados por indemnizaciones a empresas



5

Ámbito social



## Fundación Bolívar Davivienda

Desarrollamos talento para construir país

Reiteramos nuestro compromiso social para potenciar programas de alto impacto que apoyan proyectos transformadores y generan capacidades en personas, comunidades y organizaciones, para construir una sociedad más justa, equitativa e innovadora.

### Inversión Social

**8.680**

personas impactadas  
2015: 1.233

**70 municipios**

de Colombia  
2015: 24 municipios

A través de nuestros enfoques de inversión en convocatorias, grants, proyectos orientados a niñez, adolescencia y juventud y convivencia y paz.

### Filarmónica Joven de Colombia

**15**

conciertos realizados

**10.945**

personas impactadas

**300.000**

jóvenes músicos inspirados

**96**

músicos pertenecen a la orquesta

Una plataforma para apoyar el desarrollo musical de los jóvenes músicos colombiano

## Premio Nacional de Periodismo Simón Bolívar



**41 años reconociendo a los mejores periodistas** del país y constituyéndose como un referente de excelencia de la práctica periodística.

**1.019 postulaciones**

Recibidas durante 2016 en las diferentes categorías



**Davivienda es reconocido como el primer banco en Colombia en lograr accesibilidad a clientes con discapacidad visual y auditiva, reconocimiento dado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MinTIC).**

### Fomento a la cultura en la vía

A través de actividades pedagógicas y lúdicas que buscan promover el compromiso de todos en temas de seguridad vial; un logro de Seguros Bolívar en alianza con el Distrito Capital.

**Más de 5.000**

personas involucradas (adultos y jóvenes).



6

Ámbito ambiental





## Protección de recursos

### Protección de humedales

En Constructora Bolívar trabajamos en alianza con las autoridades ambientales (CAR) para promover la protección de los humedales.

**500 personas se beneficiaron con nuestras intervenciones en educación ambiental**

para la protección de los humedales **Neuta, Tierrablanca, Gualí y Tibanica**, en alianza con la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca (CAR).

### Bosque Seguros Bolívar

Sembramos **4.595 árboles** de especies nativas

**17.737 árboles** sembrados desde 2013 para compensar nuestra huella de carbono

\* Nuestros árboles son sembrados en la Reserva de Bojonawí ubicada en el Departamento del Vichada

## Ecoeficiencia

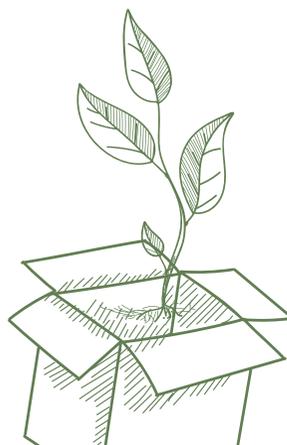
✓ En Constructora Bolívar implementamos medidas de manejo adecuadas para el recurso hídrico en cada proyecto de construcción. Esto genera un control y seguimiento en las diferentes actividades del proceso como los sistemas de recirculación de agua.

✓ En Davivienda mitigamos el impacto ambiental de nuestra operación, a través de programas de eficiencia energética, construcción sostenible y favoreciendo la movilidad.

Reducción del consumo de energía en **23%** Proyecto de eficiencia energética

Reciclamos **202 toneladas** de residuos

Dispusimos adecuadamente **72 toneladas** de residuos peligrosos y RAEE



## Productos

● En Davivienda financiamos productos con beneficio ambiental a través de nuestras Líneas verdes, por un valor **en Colombia de \$382.000 millones**.

● **En Costa Rica financiamos US \$15 millones** para fondos verdes, procedentes del *Finance in motion*, entidad que promueve el financiamiento de empresas con certificación ambiental reconocida internacionalmente.

✓ En Seguros Bolívar aprovechamos **46%** de los residuos que generamos, y clasificamos

**158 toneladas** de material

También gestionamos los salvamentos y realizamos clasificación de residuos que pueden ser reusados y aprovechados como materia prima en otros proceso industriales:

**16.385 kg** de materiales como aluminio, acero, plástico, fibra y vidrio

Y nos sumamos a la campaña Nacional de ahorro de energía

**En un 5,5%** logramos disminuir el consumo anual de energía

## Evaluación de Riesgos

● Evaluamos créditos corporativos, empresariales y constructor por **\$6 billones** (crecimiento del 35% respecto al año anterior) a través del Sistema de Riesgo Ambiental y Social (SARAS)

A person is standing on a grassy hill, looking out over a vast landscape. The sun is setting behind a range of mountains, casting a warm, golden glow over the scene. A large lake is visible in the distance, nestled between the mountains. The overall atmosphere is serene and contemplative.

7

**Grupo Bolívar en cifras 2016**



## Cuarto Estado Financiero\*

Presentamos las siguientes cifras, que permiten observar cómo el GRUPO BOLÍVAR aporta al desarrollo económico del país. Así mismo cómo fue distribuido nuestro valor generado entre los diferentes grupos de interés.

\* Cifras expresadas en miles de millones de pesos.

**23.003**

Número de empleados

2015: 22.696

Las principales cifras del Grupo Empresarial son:

● **\$100.992,9**

(2015: \$91.706,2)

Activo total

● **\$7.105,4**

(2015: \$6.030,5)

Patrimonio, atribuible al Grupo

● **\$1.199,7**

(2015: \$843,6)

Resultados del ejercicio

**\$3.707,3**

(2015: \$3.198,7)

Margen operación financiera <sup>(1.1)</sup>

**\$578,6**

(2015: \$513,0)

Margen técnico operación aseguradora y de capitalización <sup>(1.2)</sup>

**\$286,2**

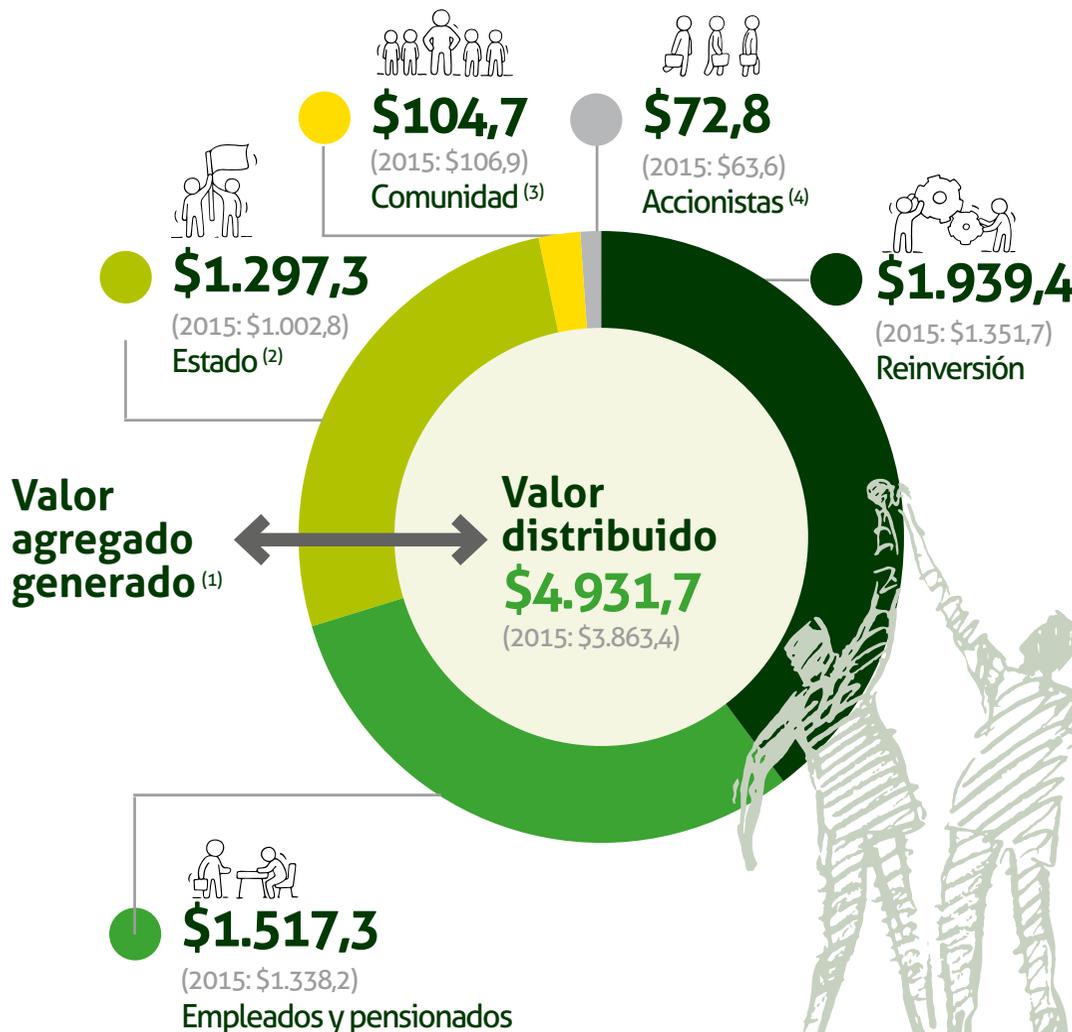
(2015: \$136,8)

Margen operación construcción

**\$4,1**

(2015: \$19,4)

Margen otras operaciones



### Notas técnicas

(1) En los Estados Financieros consolidados en la Nota 7. Segmentos, se muestra como se determinan los respectivos márgenes.

(1.1) Incluye el Banco Davivienda y sus subordinadas.

(1.2) Incluye las operaciones en Colombia y Ecuador para 2016 y para 2015 Colombia, Ecuador y Costa Rica.

(2) El valor distribuido al estado incluye impuestos y contribuciones a entes estatales.

(3) El valor distribuido a la comunidad incluye donaciones, patrocinios y contribuciones a entes gremiales.

(4) El valor distribuido a los accionistas corresponde a los dividendos pagados o causados solamente a los accionistas del Grupo Bolívar S.A. Si sumamos los dividendos pagados por las diferentes empresas del grupo, sumará un valor de \$720.559,3.

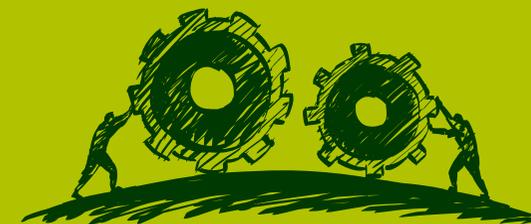
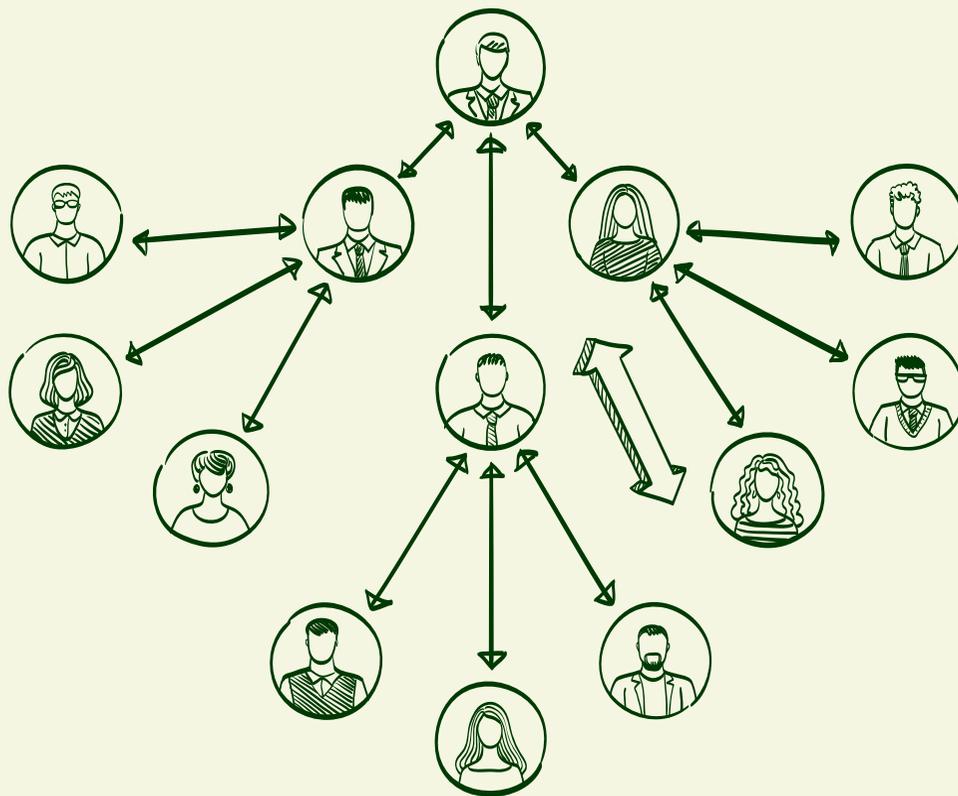


8

**Gobierno Corporativo**



Estamos comprometidos con tener un grupo de empresas con los más altos estándares, eficaces y transparentes prácticas de dirección, administración y supervisión, con el fin de crear valor y generar confianza a nuestros Grupos de Interés.



El Informe de Gobierno Corporativo se encuentra en la página web:

[www.grupobolivar.com](http://www.grupobolivar.com)

En él se hace mención al cumplimiento de nuestro Sistema de Gobierno Corporativo y a las actividades efectuadas en el año 2016.