



GRUPO
BOLÍVAR



INFORME DE SOSTENIBILIDAD **2013** SOCIEDADES BOLÍVAR





Carta del Presidente y Vicepresidente de RSE

Aspectos generales del Informe

Nuestra organización

Perfil del Grupo Empresarial
Misión del Grupo Empresarial
Propósito Superior

Sociedades Bolívar en cifras

Cifras económicas relevantes
Premios y reconocimientos

Nuestros asuntos relevantes

Gobierno corporativo
Gestión del riesgo
Innovación
Sostenibilidad

Prácticas destacadas con nuestros grupos de interés

Colaboradores
Clientes
Comunidad
Aliados
Accionistas e Inversionistas
Medio Ambiente

**Informe de Sostenibilidad 2013
Sociedades Bolívar**

Diseño Gráfico
Gatos Gemelos Comunicación

Fotografía
Gatos Gemelos -
banco de imágenes

Bogotá, Colombia – Julio 2014

Datos de contacto:

contactorse@segurosbolivar.com

Encuentre más información en:
www.sociedadesbolivar.com



CARTA DEL PRESIDENTE Y VICEPRESIDENTE DE RSE

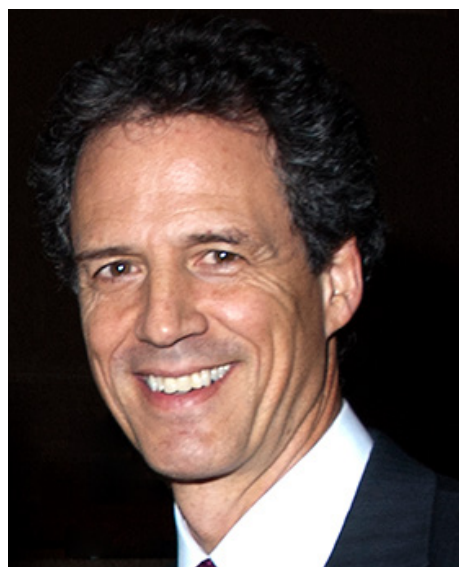


Nuevamente es nuestra responsabilidad y deseo presentar el trabajo que hicimos durante el año 2013. Un año en que nos esforzamos por mantener y cumplir nuestros objetivos de generar sostenibilidad económica, ambiental y social en las empresas del Grupo Bolívar.

Fue un año muy importante para el Grupo debido al fortalecimiento de los proyectos que realizan las diferentes Compañías que conforman el grupo, enfocados a nuestros diferentes grupos de interés y el fomento de los diferentes principios que conforman el Pacto Global.

Como en 2012, contamos con una verificación externa como mecanismo de transparencia de nuestra información. Creemos que estos procesos nos ayudan a lograr una rendición de cuentas efectiva frente a los diferentes públicos. Adicionalmente, nos ayuda como herramienta para mejorar nuestros procesos de sostenibilidad.

Fernando Cortés McAllister
Vicepresidente de Responsabilidad Social
Societades Bolívar



Este año, hemos decidido presentar las buenas practicas de nuestras compañías. Los programas destacados en este informe, están alineados al respeto y cumplimiento de los 10 principios del Pacto Global. Este ejercicio nos permitió ahondar en la relevancia e impacto que tienen nuestros programas, y como los diferentes grupos de interés se han visto beneficiados por estas iniciativas.

Los trabajos enfocados al fortalecimiento de capacidades de nuestros colaboradores, el acceso al sistema financiero de personas de bajos recursos a través de DaviPlata, la gestión del riesgo y la construcción de vivienda de interés social, entre otros, han permitido que el Grupo Bolívar siguiera trabajando entorno a su Principio Superior, "Enriquecer la vida con integridad."

Nuestro compromiso para el año 2014, es continuar con los trabajos que hemos venido realizando con todos nuestros grupos de interés, para generar un cambio positivo y de valor agregado para toda la sociedad.

Miguel Cortés Kotal
Presidente Societades Bolívar



ASPECTOS GENERALES DEL INFORME

Las buenas prácticas relacionadas en este documento constituyen nuestra declaración de Comunicación de Progreso (COP por sus siglas en inglés), respondiendo de esta manera al compromiso que hemos asumido con el Pacto Global de las Naciones Unidas y que fomentamos desde las diferentes iniciativas que nuestras Compañías lideran día a día.

El presente informe abarca nuestra gestión durante el 2013, en el marco del desarrollo sostenible, comprendiendo de esta manera las buenas prácticas y aspectos que las empresas del Grupo Bolívar definieron como relevantes, alineados con la metodología GRI 4.

En este sentido, presentamos las acciones de las siguientes Compañías del Grupo¹:

Compañías	Filiales y empresas contempladas en el informe
Davivienda	Banco Davivienda (Colombia, Panamá, El Salvador, Davivienda Costa Rica, Honduras y Miami) Fiduciaria Davivienda, Davivalores y Corredores Asociados
Seguros Bolívar	Seguros Bolívar, Seguros Comerciales Bolívar, Capitalizadora Bolívar
Constructora Bolívar	Constructora Bolívar Bogotá, Constructora Bolívar Cali, CB Hoteles (Hotel Zuana), CB Inmobiliaria

Hemos contado con el acompañamiento de Deloitte & Touche Ltda. como ente verificador para la elaboración del informe. Con esta empresa llevamos a cabo un proceso de unificación y definición de criterios de reporte en temas relacionados a los grupos de interés.



¹ Sociedades que conforman el Grupo Empresarial Bolívar: Capitalizadora Bolívar S.A., Compañía de Seguros Bolívar S.A., Seguros Comerciales Bolívar S.A., Seguridad Compañía Administradora de Fondos de Inversión S.A., Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., Multiversiónes Bolívar S.A.S., Inversora Anagrama, Inveranagrama S.A.S., Asistencia Bolívar S.A., Riesgo e Inversiones Bolívar S.A.S., Inversiones Financieras Bolívar S.A.S., Construcción y Desarrollo Bolívar S.A.S., Inversora Bolívar S.A.S., Sentido Empresarial S.A.S., Ediciones Gamma S.A., Promociones y Cobranzas Beta S.A., Constructora Bolívar Cali S.A., C.B. Bolívar Inmobiliaria S.A., C.B. Hoteles y Resorts S.A., Constructora Bolívar Bogotá S.A., Sociedades Bolívar S.A., Prevención Técnica S.A., Banco Davivienda S.A., Fiduciaria Davivienda S.A., Leasing Bolívar S.A., Davivalores S.A., Seguros de Vida Colvida, Davivienda Panamá S.A., Riesgos e Inversiones Bolívar Internacional S.A., Seguros Bolívar Aseguradora Mixta S.A., Cobranzas Sigma S.A., Sentido Empresarial Internacional S.A., Grupo del Istmo Costa Rica S.A., Corporación Davivienda Costa Rica S.A., Banco Davivienda Costa Rica S.A., Davivienda Valores Puesto de Bolsa Costa Rica S.A., Davivienda Agencia de seguros Costa Rica S.A., Inversiones Financieras Davivienda Salvadoreña S.A., Banco Davivienda Salvadoreña S.A., Almacenadora Davivienda Salvadoreña S.A., Factoraje Davivienda Salvadoreño S.A., Davivienda Seguros Salvadoreño S.A., Davivienda Valores Salvadoreño S.A., Davivienda Vida Salvadoreño S.A., Banco Davivienda Honduras S.A., Seguros Davivienda Honduras S.A., Negocios e Inversiones Bolívar S.A.S., Delta International Holdings LLC



NUESTRA ORGANIZACIÓN





PERFIL DEL GRUPO EMPRESARIAL

Sociedades Bolívar S.A. se constituyó en 1996 como compañía holding del Grupo Empresarial Bolívar. Su objeto social está enfocado en la inversión en todo tipo de bienes, muebles e inmuebles, con fines rentísticos y de valorización, y particularmente la conformación, administración y manejo de un portafolio de inversiones propias.

Sociedades Bolívar plantea actividades sinérgicas entre las diferentes Compañías del Grupo, en las cuales se definen directrices unificadas para preservar la equidad con los diferentes grupos de interés.

Los principales productos y servicios ofrecidos por el Grupo Empresarial, a través de las diferentes compañías y filiales, se agrupan de la siguiente manera:



Servicios Financieros

Personas

1. Crédito: vivienda, comercial, consumo
2. Ahorro: cuentas de ahorro CDT
3. Depósitos a la vista en cuenta o Daviplata
4. Administración de portafolios de terceros
5. Corretaje
6. Servicios internacionales

Banca Empresarial

1. Banca PYME
2. Líneas de crédito para capital de trabajo e inversión
3. Productos especializados en exportaciones e importaciones

Sorteo con ahorro

Seguros y Capitalización

Seguros para personas y familias

1. Hogar
2. Vehículos
3. Vida
4. Salud
5. Accidentes personales
6. Desempleo

Seguros para empresas

1. Propiedad
2. Transporte
3. Responsabilidad civil
4. Cumplimiento
5. Vehículos
6. Administración de riesgos laborales

Vivienda y Hotelería

Servicios de hotelería

Tiempo compartido

Construcción y comercialización de vivienda



A continuación se presentan las diferentes compañías del Grupo Empresarial por tipo de servicio:



GRUPO BOLÍVAR

INVERSIONES FINANCIERAS BOLÍVAR SAS



INVERSORA ANAGRAMA SAS

RIESGOS E INVERSIONES BOLÍVAR SAS



CONSTRUCCIÓN Y DESARROLLO BOLÍVAR SAS



MULTIINVERSIONES BOLÍVAR SAS



OTRAS INVERSIONES

1. INVERSIONES NACIONALES

INVERSORA BOLIVAR S.A.S.

SENTIDO EMPRESARIAL S.A.S.

NEGOCIOS E INVERSIONES S.A.S.

2. INVERSORAS EN EL EXTERIOR

RIESGO E INVERSIONES BOLIVAR
INTERNACIONAL S.A.S.
(PANAMÁ)

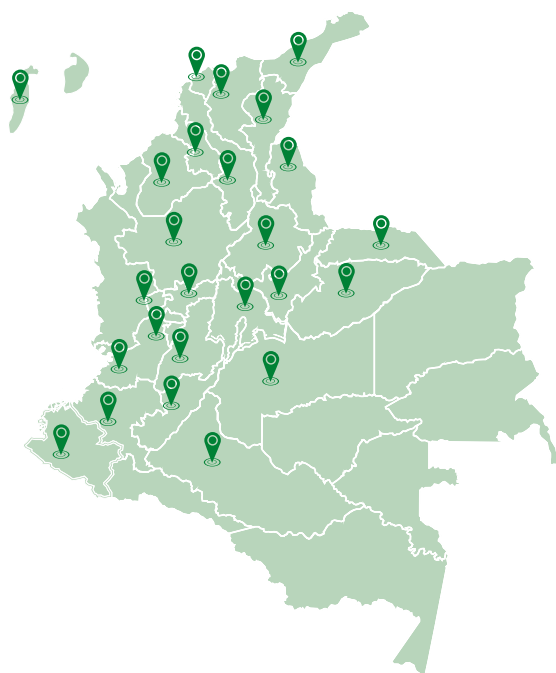
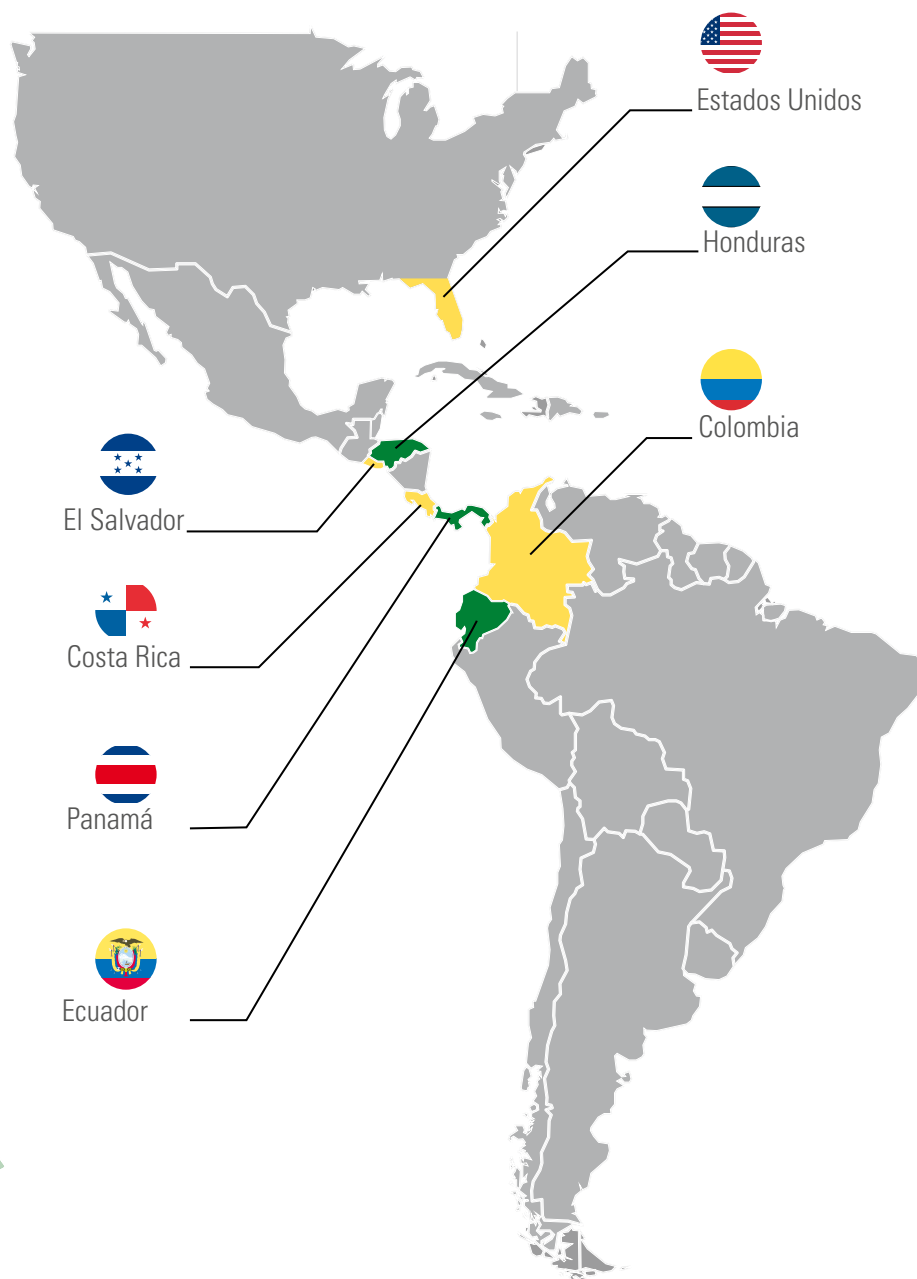
SENTIDO EMPRESARIAL
INTERNACIONAL S.A.S.
(PANAMÁ)

PRESENCIA INTERNACIONAL





Los países en los que tiene presencia el Grupo Bolívar son:



A nivel nacional, a través de la red de oficinas de las empresas, el Grupo Empresarial está presente en **25 departamentos y 183 municipios.**



MISIÓN DEL GRUPO EMPRESARIAL

La misión de la Compañía es generar valor económico, social y ambiental en forma sostenible para beneficio de la comunidad y de nuestros accionistas, colaboradores y clientes.

Para lograrlo, contamos con un equipo humano que se caracteriza por sus destrezas en:

- Conocimiento de nuestro negocio y de nuestros clientes
- Manejo del riesgo
- Relaciones emocionales
- Investigación, innovación y tecnología
- Sinergia empresarial

PROPÓSITO SUPERIOR

El componente humano es la principal fuente de generación de valor de todas las Compañías pertenecientes al Grupo Bolívar, por lo que nuestro trabajo está enfocado en brindarle a las personas las herramientas para su desarrollo profesional y personal.

De acuerdo con lo anterior, todas las acciones encaminadas a empoderar a nuestras personas

están enfocadas a un único propósito: **“Enriquecer la vida con integridad”**. Esta visión nos ha llevado a fortalecer nuestras creencias, conocer nuestra historia y promover una cultura organizacional que nos hace únicos.

Los programas y proyectos expuestos en este informe, son el reflejo de nuestro propósito y compromiso con nuestros grupos de interés.

Cambios ocurridos en 2013

Adquisición Corredores Asociados

En febrero del 2013 el Banco Davivienda anunció el acuerdo de compra por la sociedad comisionista de Bolsa Corredores Asociados y su subsidiaria en Panamá. La operación se cerró en cerca de 70 millones de dólares, y fue aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia el 25 de septiembre de 2013.

Esta comisionista es una empresa con más de 35 años de experiencia en el mercado financiero colombiano, que administra activos por más de 8 billones de pesos.

Primer año de operación de las Filiales Internacionales

Al cumplir un año de las adquisiciones en El Salvador, Costa Rica y Honduras, el Banco Davivienda integró el sistema de Gobierno Corporativo, fortaleció la marca y obtuvo resultados reflejados en un crecimiento en la cartera por 13%, depósitos en 17% y utilidades de US\$ 65 millones ², lo cual representa una rentabilidad sobre patrimonio de 9,3%.

²Cifra en contabilidad local



SOCIEDADES BOLÍVAR EN CIFRAS





CIFRAS ECONÓMICAS RELEVANTES

Cuarto Estado Financiero³

Principales cifras del Grupo Bolívar (miles de millones de pesos)

	Activo Total	Pasivo Total	Patrimonio Neto	Resultados del ejercicio
2012	52.747	48.983	3.764	522
2013	62.058	57.916	4.142	435

Valor Generado (miles de millones de pesos)

	Ingresos netos operación financiera	Ingresos netos operación aseguradora y capitalización	Ingresos netos operación construcción	Ingresos netos otras operaciones	Total
2012	2.325	282.2	71.0	5.9	2.684
2013	2.332	240.6	71.4	21.9	2.666

Valor Distribuido (miles de millones de pesos)

	Aportes a empleados y pensionados	Aportes al estado	Aportes a la comunidad	Aportes a los accionistas	Reinversión	Total
2012	1.018	551.9	60.4	47.5	1.006.1	2.684
2013	1.064	552.3	105.1	52.2	892.2	2.666

Otros



Cifras Laborales

	Voluntarios	Asistencia de Voluntarios
2012	2.641	3.495
2013	3.943	5.504

Cifras Comerciales

	Número de clientes	Oficinas del Grupo
2012	7.686.908⁴	688⁵
2013	9.500.000	973

³ Las cifras del 2012, no corresponden con las publicadas en el anterior informe por cuanto en ese año se realizó la compra de HSBC por parte de Davivienda en Centro América y se decidió presentar su efecto proporcional a los meses en que se tuvo la inversión en el año, mientras que para 2013 en el comparativo su efecto se muestra al 100%.

⁴ No Incluyen clientes de las entidades compradas a HSBC en diciembre de 2012.

⁵ Oficinas del Grupo - Colombia



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

En la Encuesta Código País de Gobierno Corporativo, adelantada por la Superintendencia Financiera, Sociedades Bolívar S.A. ocupó por segundo año consecutivo el primer lugar en la categoría de emisiones en general, así como en el subsector de inversoras consideradas del sector real.

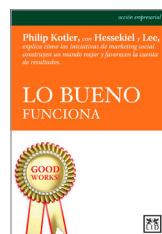
DaviPlata, Premio a la Innovación Financiera y caso de éxito mundial



DaviPlata recibió este importante premio otorgado por la Federación Latinoamericana de Bancos, Felaban - Clab 2013 en el mes de septiembre. Su objetivo es hacer un reconocimiento a los bancos, instituciones financieras y socios del sector que ofrecen los productos más innovadores en América Latina, además de destacar la tecnología como soporte y estrategia de negocio.



Better than Cash Alliance reconoció a DaviPlata como caso de éxito mundial de inclusión financiera.



Philip Kotler analizó el caso DaviPlata en su libro "Lo bueno funciona", como ejemplo de iniciativa social. Su obra muestra la teoría positivista de las iniciativas sociales como medio para alcanzar el delicado equilibrio de generar simultáneamente dividendos financieros y sociales.



NUESTROS ASUNTOS RELEVANTES





GOBIERNO CORPORATIVO

El Sistema de Gobierno Corporativo en Sociedades Bolívar S.A. busca garantizar un adecuado proceso de toma de decisiones, así como una correcta asignación de funciones, responsabilidades y derechos de los diferentes órganos de gobierno de la Compañía.

Los sistemas de rendición de cuentas preservan la transparencia de las actividades desarrolladas por el Grupo Bolívar, al igual que la sostenibilidad y la generación de valor compartido en todas las empresas del Grupo.

Estamos convencidos de que nuestras prácticas de Buen Gobierno contribuyen de forma efectiva a la estabilidad y seguridad de nuestras operaciones, servicios y productos, lo que nos permite

salvaguardar la confianza de los diferentes grupos de interés con los que interactuamos. Este convencimiento nos ha llevado a trabajar de manera continua para ajustar nuestros principios y prácticas a los mejores estándares nacionales e internacionales, con el fin de contar con un Sistema de Gobierno Corporativo consolidado.

En este sentido, es importante resaltar que Sociedades Bolívar S.A. continúa desde el 2011 ocupando el primer lugar como el emisor con mayor nivel de adopción de medidas de Buen Gobierno, recomendadas por el Código País de Mejores Prácticas Corporativas de la Superintendencia Financiera de Colombia, posición que comparte con el Grupo Nutresa S.A. e Isagen S.A. ESP.





A continuación se presentan los principales órganos de gobierno de Sociedades Bolívar S.A.

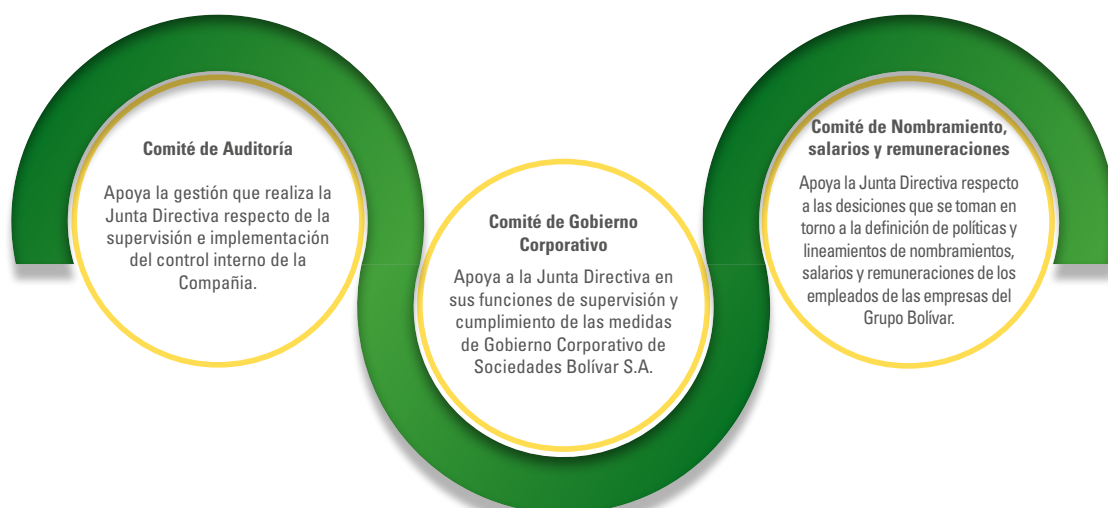
ÓRGANOS DE DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN:

Se encargan de fijar las directrices y parámetros para la adecuación del objeto social de la Compañía.



ÓRGANOS DE APOYO A LA JUNTA DIRECTIVA:

Son Comités especializados constituidos para actuar como órganos de estudio y apoyo a las funciones de la Junta Directiva.



ÓRGANOS DE CONTROL:

Son los órganos encargados de definir, ejecutar y supervisar las políticas y prácticas relacionadas con el Control Interno de la Compañía y con el desarrollo de las actividades vinculadas al objeto social de Sociedades Bolívar S.A.

Órganos de Control Interno

- Junta Directiva
- Comité de Auditoría
- Presidente
- Representante Legal
- Auditoría Interna
- Oficial de Cumplimiento

Órganos de Control Externo

- Revisor Fiscal
- Superintendencia Financiera de Colombia

Junta Directiva

La Junta Directiva de Sociedades Bolívar S.A. es la responsable de definir la estrategia de la Compañía, lo que incluye la estructuración de las políticas que orientan el desarrollo de las actividades para garantizar su sostenibilidad.

Para la elección de los miembros de la Junta Directiva por parte de la Asamblea General de Accionistas, se tienen en cuenta las cualidades personales y profesionales de los candidatos, así como también las competencias especializadas que les permitan tomar decisiones estratégicas y gerenciales.

Adicionalmente, se analiza su experiencia en los sectores donde las Compañías del Grupo Bolívar

desarrollan sus actividades, al igual que se evalúan los conocimientos en aspectos financieros, de riesgos, de asuntos jurídicos y de experiencias internacionales. Lo anterior nos ha permitido conformar una Junta Directiva que se ajusta a las necesidades de Sociedades Bolívar S.A. con una visión estratégica y multidisciplinaria.

De acuerdo con lo establecido en los Estatutos Sociales, la Junta Directiva está conformada por cinco miembros principales y suplentes nombrados por la Asamblea General de Accionistas para un periodo de dos años. En la Asamblea de Accionistas del 21 de marzo de 2013 se designaron como miembros de la Junta Directiva a las siguientes personas:

Nombre	Tipo-cargo
Juan Carlos Henao Pérez	Miembro Principal Junta Directiva
José Alejandro Cortés Osorio	Miembro Principal Junta Directiva
Pedro Toro Cortés	Miembro Principal Junta Directiva
Bernardo Carrasco Rojas *	Miembro Principal Junta Directiva
Enrique Umaña Valenzuela *	Miembro Principal Junta Directiva
Fernando Hinestrosa Rey	Miembro Suplente Junta Directiva
Fernando Cortés McAllister	Miembro Suplente Junta Directiva
Juan Manuel Pardo Gómez	Miembro Suplente Junta Directiva
Juan Francisco Mejía González *	Miembro Suplente Junta Directiva
Luis Guillermo Plata Páez*	Miembro Suplente Junta Directiva



Dos de los miembros principales (Bernardo Carrasco Rojas y Enrique Umaña Valenzuela), con sus respectivos suplentes (Juan Francisco Mejía González y Luis Guillermo Plata Páez), son miembros independientes⁶ y fueron elegidos de acuerdo con lo dispuesto por el Decreto 3923 de 2006. Los tres miembros restantes principales, con sus respectivos suplentes, son miembros dependientes, sin que ninguno de ellos sea ejecutivo de la Compañía.

Cada año se adelantan procesos de autoevaluación de la Junta Directiva y de

evaluación de ésta a la Presidencia, dirigidos a valorar desde el punto de vista de Gobierno Corporativo la gestión de estos órganos societarios.

Mensualmente, en sesiones ordinarias, la Alta Dirección reporta de manera periódica a la Junta Directiva los temas críticos de la organización, poniendo a su disposición toda la información necesaria para que los miembros de la Junta puedan tomar decisiones de manera documentada.

Alta Dirección

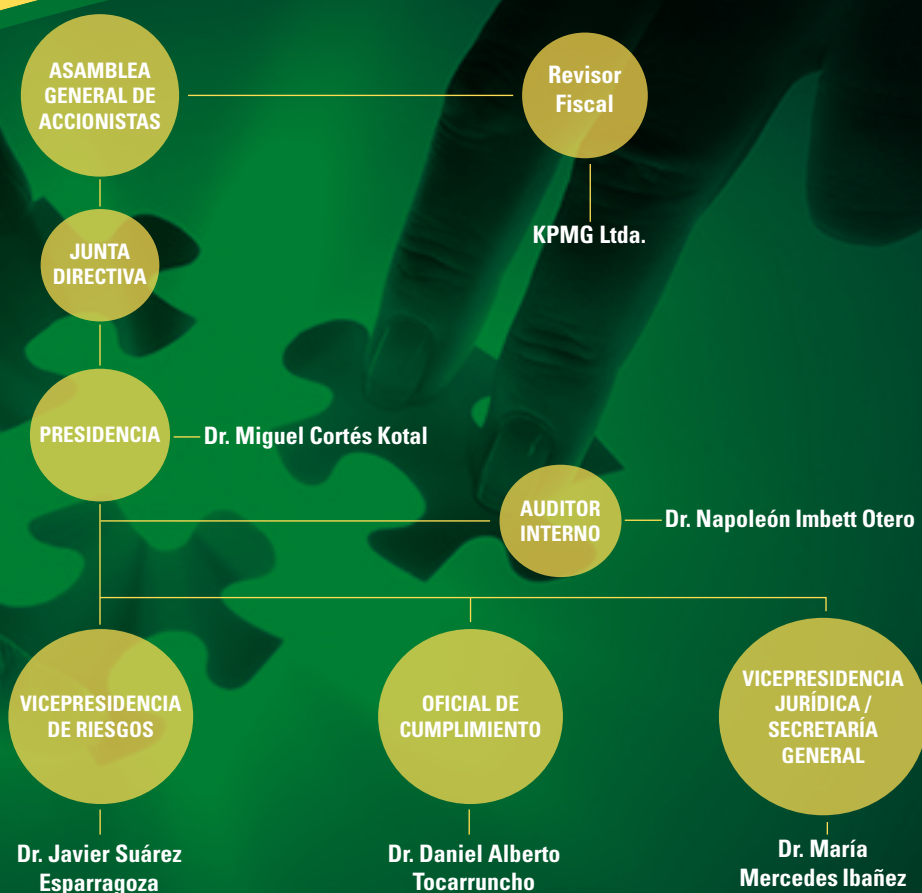
La Alta Dirección se constituye en el órgano interno de ejecución y dirección que orienta, planea y evalúa la gestión diaria de Sociedades Bolívar S.A., con el objetivo de mejorar la productividad y competitividad empresarial, de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Asamblea General de Accionistas y la Junta

Directiva. La Alta Dirección se compone por el Presidente, el Vicepresidente de Riesgos y la Vicepresidencia Jurídica / Secretaria General.

A continuación se presenta el organigrama de Sociedades Bolívar S.A., en el que se evidencia la estructura organizacional de la Compañía.

⁶ Según los términos establecidos en el artículo 44 de la Ley 964 de 2005 (Ley del Mercado de Valores).

Siguiendo las recomendaciones internacionales sobre Gobierno Corporativo, el Dr. Miguel Cortés Kotal, Presidente de Sociedades Bolívar S.A., no hace parte de la Junta Directiva, existiendo una separación funcional entre el Presidente de la Compañía y el Presidente de la Junta Directiva. De igual forma, el Dr. José Alejandro Cortés, quien es actualmente el Presidente de la Junta Directiva de Sociedades Bolívar S.A., es un miembro no ejecutivo de la Junta Directiva, por lo cual no tiene un cargo dentro de la organización.



Conflictos de Interés

La Junta Directiva de Sociedades Bolívar S.A. ha establecido, a través del Manual de Conflictos de Interés y Uso de Información Privilegiada, una serie de principios, políticas y procedimientos encaminados a prevenir, detectar y administrar los posibles conflictos de interés que se puedan derivar de la toma de decisiones por parte de los accionistas, directores, altos directivos y, en general, todos los funcionarios en el desarrollo de las diversas actividades que realiza la Sociedad.

De acuerdo con estos parámetros, cuando un administrador, empleado o persona vinculada a

Sociedades Bolívar S.A. se encuentre frente a una situación de conflicto de interés, está obligado a informar de manera inmediata a su superior jerárquico tal situación y se abstendrá, en todo caso, de participar en la discusión y decisión del asunto que genere la situación de conflicto de interés.

Cuando quien pueda verse enfrentado a un conflicto de interés es un miembro de la Junta Directiva o el Presidente de Sociedades Bolívar S.A., este deberá informar de tal situación a la Junta Directiva en la siguiente sesión que realice este órgano.



Destacados 2013

- En cumplimiento del reglamento de la Junta Directiva, durante la sesión de diciembre de 2013, los Directores de Sociedades Bolívar S.A. diligenciaron un formato en el que actualizaron los datos más relevantes para el debido cumplimiento de sus deberes como miembros de este órgano social.
- Durante el 2013, no se conoció por la Junta Directiva una situación de conflicto de interés a ser resuelta por este órgano social.
- Se cuenta con la publicación del perfil profesional y la experiencia de cada uno de los miembros de la Junta Directiva y del Presidente en la página web corporativa www.sociedadesbolivar.com
- Durante el 2013 no se reportó ninguna reclamación sobre el incumplimiento del Código de Gobierno Corporativo de la Sociedad.



GESTIÓN DEL RIESGO

El Grupo Bolívar, con el apoyo de la Vicepresidencia de Riesgos Financieros, definió los elementos fundamentales de la gestión de riesgos, con la implementación de políticas y procedimientos uniformes que contribuyeron en la toma de decisiones de negocio.

Asimismo, se implementaron las herramientas necesarias para medir, monitorear y retroalimentar a los diferentes sistemas de gestión de riesgos implementados en las Compañías.

Las empresas del Grupo tienen diseñadas estructuras adecuadas de límites de exposición para gestionar los diferentes riesgos asociados al desarrollo de las actividades propias de cada Compañía. Estas estructuras se ajustan a lo exigido por la normatividad

colombiana, a nuestros principios de Gobierno Corporativo y a lo expuesto en el Pacto Global.

En la práctica, trascendemos el cumplimiento de los requisitos de ley en términos de gestión de riesgos: existe una cultura interiorizada que permite diagnosticar la exposición a los riesgos de mayor importancia que enfrentan los diferentes negocios, lo cual facilita el diseño de estrategias que reducen, mitigan, y controlan los mismos.

La administración de riesgos tiene un impacto positivo en la selección de proyectos e inversiones, en la determinación del alcance de los mismos y en la estimación de los resultados esperados.

Sistema integral para la prevención de lavado de activos – SIPLA

La Sociedad y las empresas del Grupo son conscientes de la importancia y trascendencia de este tema. Por ello, siguen velando para que al interior de las mismas no se presente lavado de activos ni actividades encaminadas a la financiación del terrorismo. Es así como además de las medidas internas adoptadas para este fin, continúan cumpliendo con las exigencias de las normas que de manera particular regulan el tema para cada empresa. En cuanto a Sociedades Bolívar S.A., se da estricto cumplimiento a las normas que sobre este tema ha impartido la Superintendencia Financiera para las sociedades emisoras de valores.



INNOVACIÓN

En el Grupo Bolívar la innovación es una destreza fundamental para el desarrollo de una cultura que nos permite generar valor económico, social y ambiental, con impacto positivo sobre nuestros grupos de interés.

A través de la innovación hemos construido una disciplina que nos ha permitido entender los negocios de manera diferente. En los últimos seis años la innovación se ha convertido

en parte de nuestra cultura empresarial y en la principal herramienta para solucionar problemas y explorar nuevas oportunidades.

En el año 2013 cerramos con una cultura de innovación más madura, que se prepara para afrontar nuevos retos y abre las puertas a procesos de innovación abierta para cooperar, co-innovar y co-crecer con nuestros aliados.

Programas corporativos

Durante el 2013 se realizaron re-entrenamientos para los 27 líderes de innovación en el país. Se llevaron a cabo dos "Maratones de Innovación", durante las cuales reforzamos las herramientas de innovación e hicimos énfasis en la eficiencia y optimización de procesos. En total se capacitaron 91 coaches.

Nuestro Observatorio de Innovación investiga y socializa tendencias mundiales en temas estratégicos para la Organización, con el objeto de promover el desarrollo de nuevos productos, servicios y procesos, como pricing e inclusión financiera.

Innovación abierta

Con el propósito de capitalizar el conocimiento de entidades externas al servicio de las Compañías, en 2013 el Grupo trabajó en conjunto con la Universidad Jorge Tadeo Lozano en el diseño y producción del trofeo de Innovación.

Premio de Innovación 2013

En 2013 se implementaron en el Grupo Bolívar 215 logros de innovación que fueron evaluados y seleccionados por un Comité Técnico para concursar en el Premio de Innovación Familia Bolívar.





SOSTENIBILIDAD

Entendemos la sostenibilidad como el modelo que busca el desarrollo de nuestras empresas en el tiempo, a través de la generación de valor a nuestros grupos de interés, siendo eficientes, rentables y respetuosos. Buscamos la adopción de prácticas enfocadas al equilibrio de las dimensiones económica, social y ambiental de las empresas del Grupo, generando ofertas diferenciadoras dentro del objeto social que cada Compañía desarrolla.

Durante 2013 las Compañías adelantaron procesos de revisión de los asuntos relevantes de acuerdo con su estrategia, los desafíos del entorno, compromisos internos y externos, las expectativas de los grupos de interés y los resultados de mediciones

frente a prácticas en sostenibilidad a nivel global y a principios de organizaciones líderes en esta gestión.

Como resultado del proceso de maduración de prácticas de gestión sostenible, las Compañías consolidaron sus estrategias de sostenibilidad, las cuales cuentan con el aval de la alta gerencia y su compromiso para el seguimiento en favor de su desarrollo y evolución. Así mismo, se incorporaron las directrices de GRI G 4, se mantuvo la verificación externa de los reportes de sostenibilidad y se profundizó la aplicación de los principios del Pacto Global en prácticas que impactan a nuestros grupos de interés.



Grupo Bolívar y el Pacto Global

Desde el mes de julio de 2007 Sociedades Bolívar y sus Compañías hacen parte, como Grupo Empresarial, del Pacto Global de las Naciones Unidas. Esta adhesión se dio como resultado de nuestro compromiso corporativo con los grupos de interés y nuestra orientación del negocio hacia el desarrollo humano, más allá de las obligaciones económicas y jurídicas propias del desempeño de la organización.

Nuestras buenas prácticas buscan el respeto y el fomento de los derechos humanos, fortaleciendo a nuestros grupos de interés en prácticas que benefician su desarrollo personal y profesional. Asimismo fomentamos la libre asociación de nuestros colaboradores, la protección del medio ambiente con campañas que nos permiten contar con herramientas de gestión ambiental efectivas y, por último, adelantamos trabajos para combatir la corrupción, los cuales han sido y serán una prioridad para nuestros proyectos, para así garantizar el buen desarrollo de nuestro negocio.



PRÁCTICAS DESTACADAS CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



COLABORADORES

Declaración

En nuestras relaciones laborales buscamos crear mejores condiciones de vida para nuestros colaboradores y sus familias. Por ello dirigimos nuestras acciones a la construcción de un entorno propicio para su desarrollo laboral y personal.

El compromiso con nuestros empleados es orientar nuestra gestión hacia la igualdad de oportunidades en los procesos de selección, retención de talento, valoración del desempeño, acceso al aprendizaje, acceso al conocimiento del propio negocio y promoción del voluntariado activo.

Beneficios

Beneficios	Davivienda		Seguros Bolívar		Constructora Bolívar	
	Monto (millones de pesos)	Beneficiados	Monto (millones de pesos)	Beneficiados	Monto (millones de pesos)	Beneficiados
Prestamos de Vivienda	\$ 73.133	1.124	\$226	6	-	-
Primas Extralegales	\$ 17.909	10.782	\$ 2.518	3.462	-	-
Auxilio de alimentación y transporte extralegal	\$ 7.638	2.915	\$ 962	1.106	\$1.247	547
Auxilio o bonificación por vacaciones extralegal	\$ 9.422	9.867	\$ 3.691	1.918	-	-
Auxilio educativo (Patrocinio de cursos cortos, pregrados, posgrados, etc).	\$ 9.174	3.775	\$ 441	241	\$23	14
Auxilio Funerario	\$ 88	150	\$ 17	16	\$5	21
Póliza de salud o medicina prepagada	\$ 9.668	4.472	\$ 2.930	729	\$542	94
Auxilio y/o subsidio de vivienda (No incluye préstamos)	-	-	-	-	-	-
Primas o bonificaciones por cumplimiento de metas u objetivos específicos	\$ 30.107	9.741	\$ 4.806	1.207	\$195	168
Otros seguros	-	-	-	-	\$110	194
Bonificaciones por antigüedad	-	-	\$ 768	385	-	-
Incentivos o beneficios en especie (viajes, etc.)	-	-	-	-	\$57	223

GESTIÓN EN SALUD

Para garantizar índices altos de seguridad y salud ocupacional, hemos trabajado en diferentes programas que buscan el mayor beneficio de nuestros colaboradores.

Salud y seguridad ocupacional (Davivienda)



En 2013 Davivienda realizó programas de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial, prevención de riesgo ergonómico y ferias de salud, las cuales fueron evaluadas en el Comité Paritario de Salud Ocupacional (Copaso). Adicionalmente, contamos

con herramientas de monitoreo, como el Sistema para Manejo de Matrices de Peligros o Panorama de Riesgos y el software de actualización del Plan de Emergencia.

INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL 2013



0,13

Tasa de enfermedad profesional



1,12

Tasa de accidentes de trabajo



0,01

Tasa de días perdidos

INICIATIVAS DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

		2012	2013
	Prevención de cáncer de cuello uterino		
	Número de citologías	643	712
	Brigadistas		
	Número de capacitaciones	1.312	1400
	Inversión (miles de millones de pesos)	113.489	130.000
	Feria de la Salud		
	Número de pruebas	17.596	16.680
	Inversión (miles de millones de pesos)	168.037	184.864



Salud y seguridad ocupacional (Seguros Bolívar)



Exámenes audiométricos: se llevaron a cabo estos exámenes a 123 colaboradores en diversas oficinas. Asimismo, adelantamos con los ingenieros de control de riesgos una jornada de capacitación sobre el ruido y sus efectos, a la cual asistieron 13 colaboradores.

Exámenes optométricos y de laboratorio (glicemia y perfil lipídico): se realizaron 1.470 exámenes optométricos y 1.593 exámenes de laboratorio.

Evaluaciones médicas ocupacionales periódicas: Se desarrollaron exámenes médicos de control periódico a 1.509 colaboradores.

Se llevaron a cabo 3.306 sesiones de masajes, atendidas por personal preparado en la aplicación de técnicas corporales manuales para relajación corporal integral. Este programa se adelantó inicialmente en Bogotá.

Jardín Infantil Osito Pardo

En la sede A de Osito Pardo se contó con 250 matriculados y en la Sede B con 107, alcanzando un total 357 niños.

El Jardín Infantil Osito Pardo ofrece una formación académica y personal a los hijos de los colaboradores de las empresas del Grupo Bolívar, buscando formar valores en los niños y promoviendo la autonomía, autoestima y socialización. El proyecto pedagógico está dividido en dimensiones que abarcan todas las áreas del desarrollo: cognitiva, corporal, comunicativa, estética, ética, actitudes y valores.

En el año 2013 el Jardín Infantil Osito Pardo consolidó su Proyecto Educativo con la formación de todo su equipo docente, a través del Diplomado Enseñanza para la Comprensión como Visión de la Educación, llevado a cabo en la Universidad del Rosario.

A la vez, continuaron los programas especiales que forman parte del currículo: inglés, ajedrez, violín, danza, música, literatura, arte, taekwondo y mini-tenis.

Cifras generales de nuestros aportes al proyecto (millones de pesos).

	2012	2012	2013	2013
Donaciones Empresas Grupo Bolívar	1.764	72%	1.592	61%
Pensiones y Matriculas	708	28%	974	39%
Total	2.472	100%	2.566	100%

Niños en el Jardín Infantil Osito Pardo

	2012	2012	2013	2013
Davivienda	265	76 %	260	72%
Seguros Bolívar	48	13%	52	14%
Beta y Gama	17	5 %	14	4%
Fiduciaria	5	1.5%	11	3%
Davivalores	1	0.5%	1	0.5%
Constructora	3	1%	6	2%
Leasing	8	2.5%	10	3%
Libertador	0	0%	2	1%
Comunidad	1	0.5%	1	0.5%
Total	348	100%	357	100%

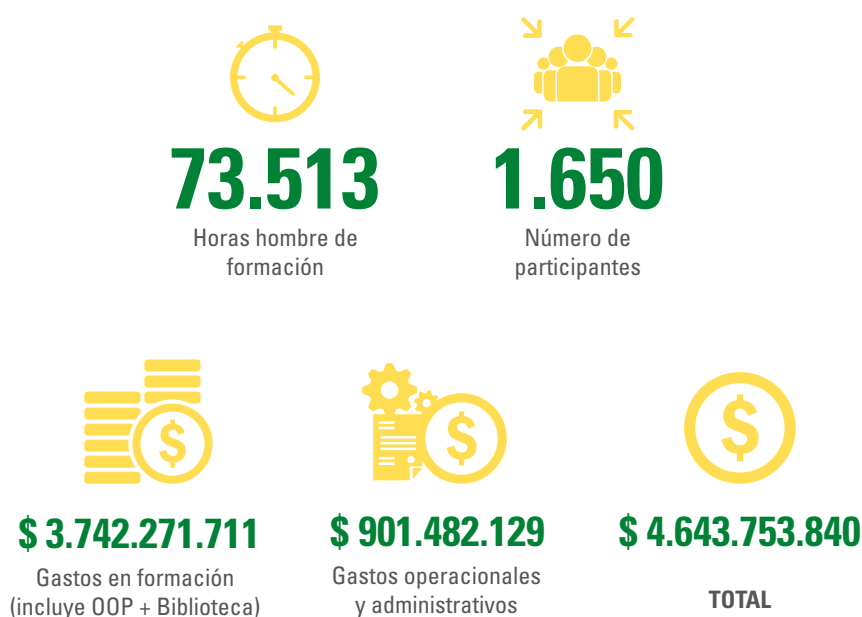


Centro de Formación Gerencial

El Centro de Formación Gerencial se creó en 1996 como una dependencia estratégica para la formación de la población directiva y ejecutiva del Grupo Empresarial Bolívar, a la

vez que como complemento de la capacitación ofrecida por cada una de las Compañías que conforman el Grupo. Para el año 2013, el Centro de Formación Gerencial presentó:

Cifras relevantes 2013



Programa Formación para jefes “El arte de dirigir” 2013

Durante 2013 se impartieron 44.074 horas hombre de formación a 298 Jefes.

Esta iniciativa contribuye al crecimiento profesional de los jefes de las Compañías que conforman el Grupo Empresarial Bolívar, en términos de su liderazgo, ética y fortalecimiento de las competencias administrativas y personales. El contenido y enfoque del programa están alineados a las directrices corporativas y al programa de formación para directivos “Gerentes de Clase Mundial”.

Durante el 2013 se impartieron 44.704 horas hombre de formación a 298 jefes inscritos de

varias ciudades del país, centralizados en las ciudades de Bogotá y, Barranquilla, en donde se acogió a los colaboradores de la costa, y en Cali y Pereira, con funcionarios del Eje Cafetero.

Bogotá fue el escenario en donde participó tanto la población de la plaza como un grupo especial de jefes de las ciudades de Bucaramanga, Cartagena, Sincelejo, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Neiva, San Andrés, Tunja, Valledupar, Pasto y Villavicencio.

Programas de fortalecimiento del idioma Inglés - 2013

Dada la gran importancia del idioma inglés para la población profesional, ejecutiva y directiva del Grupo Bolívar, el Centro de Formación Gerencial ofrece apoyo a las personas de estos niveles de cargo que han logrado un nivel intermedio de dominio, para que puedan perfeccionar el manejo de dicho idioma en el entorno laboral y profesional.

En 2013 participaron 231 inscritos en los cursos presenciales de inglés, a través de conversatorios con vocabulario especializado en temas de interés para la organización, empleando de esta

manera 560 horas - hombre. A la vez, fueron asignadas 100 licencias para la plataforma virtual de Tell Me More, en las ciudades de Medellín, Cali, Barranquilla, Cartagena, Santa Marta, Eje cafetero y Bucaramanga, para un total de 5.726 horas - hombre de práctica. De igual forma, 372 colaboradores presentaron exámenes escritos estandarizados y 281 de ellos los complementaron con evaluaciones orales. Finalmente, un grupo de 23 personas recibió apoyo de mantenimiento de habilidades, mediante su asistencia a cursos de inmersión en el exterior con 479.5 horas de práctica.

Programa Profesional Fiduciario

Los objetivos del programa están encaminados a generar una clara comprensión del negocio fiduciario, a través del cual desarrollan conocimientos orientados a la generación de valor, la prevención del riesgo, la optimización de los procesos, el fortalecimiento de la agudeza comercial para

enriquecer la relación con el cliente y el desarrollo personal, profesional y laboral de los funcionarios.

- En el 2013 participaron en el programa 61 funcionarios, con un total de 3.624 horas en formación.

Programa para Directores Comerciales – Leasing Bolívar

Apoyo a los directores comerciales en los procesos de formación por medio de programas integrales de desarrollo con altos estándares de calidad, que permiten lograr la excelencia y diferenciación con los competidores en el desempeño de la tarea comercial y en la

forma de relación con los clientes, optimizando el uso del Know-how de la Compañía.

- En el año 2013, 56 funcionarios fueron beneficiados por los programas, con un total de 1.232 horas – hombre en formación.

Programa para Directores Comerciales ACE - Seguros Bolívar

El programa tiene como objetivo desarrollar habilidades comunicativas para la gestión de la Fuerza Comercial Especializada en los Directores Comerciales y de Ventas, quienes despliegan el conocimiento y desarrollo de habilidades a los asesores.

Durante el 2013 el programa se realizó con 182 participantes en las ciudades de Bogotá, Barranquilla, Cali y Medellín. Los participantes de Armenia, Bucaramanga, Cartagena, Cúcuta, Manizales, Pasto, Pereira y Popayán también hicieron parte del proceso formativo en un grupo en Bogotá. La iniciativa tuvo un total de 8.736 horas-hombre de formación.





Biblioteca

La Biblioteca de la Familia Bolívar busca ser una fuente de información valiosa para los colaboradores, por ello irradia sus servicios a todas las empresas del Grupo, a lo largo y ancho del país. Se ha

enfaticado el uso de recursos digitales, tanto para Colombia como para las sucursales internacionales. Además, se siguen apoyando las actividades de promoción de lectura en las dos sedes del jardín infantil del Grupo.



Formación de Futuros Profesionales

Este programa busca desarrollar estudiantes universitarios promisorios durante la última mitad de su carrera, con el fin de vincularlos a la Familia

Bolívar al terminar sus estudios. Desde su inicio en 1996 hasta el 2013, se han vinculado 194 jóvenes al programa, principalmente de las carreras de ingeniería industrial, administración de empresas, finanzas y economía.

10

Estudiantes que ingresaron en el año

10

Estudiantes retirados en el año

84

Total vinculados al final del año

100%

Permanencia de vinculados en el año

43%

Permanencia total 1996 – 2013

38

Auxilios académicos entregados



Oficina de Orientación al Personal

La Oficina de Orientación al Personal tiene como misión mejorar la calidad de vida de los colaboradores del Grupo Empresarial Bolívar y su núcleo familiar, a través de programas y servicios de orientación y formación. También extiende varios de sus programas a pensionados del Grupo Empresarial Bolívar, proveedores seleccionados y algunos beneficiarios de la Fundación Bolívar Davivienda.

Los servicios de la Oficina de Orientación al Personal se han ido extendiendo durante los últimos años, a las ciudades en las cuales el Grupo Empresarial Bolívar tiene oficinas. Los Comités Regionales de Sinergia – integrados por los gerentes de las empresas del Grupo en cada ciudad – pueden escoger lo más conveniente del portafolio de servicios disponibles. Cada comité elige los servicios que estima más relevantes para los colaboradores de la localidad.



PROGRAMA 2013	NÚMERO USUARIOS AÑO 2013	TIPO DE USUARIOS EN EL AÑO 2013	LOCALIDADES PARTICIPANTES EN EL AÑO 2013	INVERSION AÑO 2013 (millones)
 Fomento microempresarial	1.506	Colaboradores, familiares, proveedores, intermediarios	Bogotá, Bucaramanga, Cartagena, Medellín y Pasto.	20,9
 Economía del hogar	138	Colaboradores y familiares	Bogotá y Medellín.	0,4
 Conferencias "Retos Cotidianos"	3.353	Colaboradores y familiares	Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Riohacha, Santa Marta, Tunja, Sincelejo, Valledupar y Villavicencio.	23,4
 Folletos "Retos Cotidianos"	22 ediciones al año. Tiraje aumentó de 15.500 a 16.500 partir de septiembre	Colaboradores y familiares	Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Riohacha, San Andrés, Santa Marta, Tunja, Sincelejo, Valledupar y Villavicencio	206,7
 Consejería psicológica	5.455	Colaboradores y familiares	Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Santa Marta, Tunja, Sincelejo y Villavicencio	190,9
 Orientación jurídica	476	Colaboradores	Bogotá, Manizales y Medellín. Consultas vía telefónica: Buga, Cali, Neiva, Pereira, Santa Marta, Villavicencio y Yopal.	21,0
 Adulto mayor	977	Colaboradores, familiares y colaboradores pensionados	Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Ibagué, Manizales, Medellín, Montería, Pereira y Villavicencio.	30,1
 Familia a familia	521	Hijos de colaboradores	Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Ibagué, Manizales, Medellín, Montería, Riohacha, Pereira, Sincelejo y Villavicencio.	17,8
 Construyendo Mi Futuro - Programa para adolescentes (*)	477	Hijos de colaboradores	Bogotá.	47,4
 Videos para padres - Comparte Connigo	66	Colaboradores y familiares	Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Riohacha, San Andrés, Santa Marta, Tunja, Sincelejo, Valledupar y Villavicencio.	0,4
 Empleabilidad	207	Familiares de colaboradores	Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Manizales, Medellín, Pereira y Villavicencio.	45,2
Total usuarios	13.176			604,2

(*) Los padres contribuyeron aproximadamente con el 30% del costo de este programa durante las actividades realizadas en la semana de receso y vacaciones.



Compromiso con los Derechos Humanos

Durante el año 2013 se extendió la cobertura geográfica de los programas, logrando así una mayor participación de acuerdo con los segmentos de la población que contempla cada uno.

Por otra parte, el Programa de Orientación Jurídica existente en de manera presencial en Bogotá y por vía telefónica y/o Skype en Manizales, se amplió para los funcionarios de la ciudad de Medellín en modalidad presencial. Así mismo, el programa para adolescentes “Construyendo Mi Futuro”, iniciado a final del 2012 en Bogotá, amplió la cobertura para incluir a padres de familia y diversificó su contenido.

Para el año 2014, se busca incrementar la cobertura de los servicios de Consejería Psicológica (en las

sucursales de Riohacha, San Andrés y Valledupar), Orientación Jurídica (en las sucursales de Cali, Ibagué, Pereira, Santa Marta, Sincelejo y Tunja) e iniciar el piloto del programa para adolescentes “Construyendo Mi Futuro” en las ciudades de Manizales y Cartagena, luego de la gran acogida obtenida en la ciudad de Bogotá. Así mismo, el programa “Construyendo Mi Futuro” se extenderá a la población preadolescente en la ciudad de Bogotá. Se revisan los programas Fomento Microempresarial, Empleabilidad y Economía del Hogar, con la finalidad de ajustarlos a las nuevas necesidades identificadas. Se ha planteado la posibilidad de compartir el diseño y know how de los servicios ya existentes con las compañías del Grupo Empresarial Bolívar a nivel internacional.

Declaración

Estamos comprometidos con la protección de los Derechos Humanos de acuerdo con los principios y normas nacionales e internacionales. No contratamos ningún tipo de trabajo infantil y buscamos que nuestras operaciones no sean origen de episodios de trabajo forzado o no consentido. Permitimos la libertad de asociación y el derecho a celebrar contratos colectivos de trabajo. Asimismo, buscamos integrar a nuestros proveedores, colaboradores, inversionistas y demás grupos de interés para aplicar estas prácticas.

De la mano con los Principios del Pacto Global-Seguros Bolívar



APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL

Con la convicción de la importancia que reviste la gestión de conocimiento sobre los principios del Pacto Global en los grupos de interés, Seguros Bolívar adelantó varias jornadas de sensibilización para dar a conocer la esencia y retos que plantea el Pacto Global en el desarrollo de la operación y la estrategia de sostenibilidad. En estas jornadas participaron 1.078 personas.

Continuando con la aplicación de la herramienta de autoevaluación del Pacto Global iniciada en 2012, la cual permite conocer mediante 50 preguntas la percepción de los colaboradores

frente a la implementación de los principios del Pacto Global en la Compañía, en 2013, 572 colaboradores respondieron a estos interrogantes de manera anónima y se obtuvo un desempeño consolidado de 81%, en el que el indicador de percepción fue: <50% deficiente, entre 50 y 80% Medio y >80% Bueno. Los resultados mostraron mejora respecto a la línea de base del año anterior.

Con el fin de fortalecer la asociación de prácticas con los principios del Pacto Global, Seguros Bolívar implementó una campaña de comunicación interna para asociarlas mediante sellos que generan alta recordación.



ANTICORRUPCIÓN



Prevención del fraude y la corrupción - Línea ética Seguros Bolívar

Seguros Bolívar, como parte del fortalecimiento de su sistema de gestión, contempló la identificación de riesgos en cada uno de los procesos de la Compañía, la evaluación de la adopción y el cumplimiento de disposiciones y normas, la investigación de eventos de fraude y el monitoreo de alertas relevantes frente al fraude y la corrupción. De esta manera, buscamos ajustar los modelos de riesgo para continuar generando valor, seguridad y confianza en todos los grupos de interés, no sin adoptar las sanciones correspondientes.

Como parte del fortalecimiento de este sistema de gestión, en el último trimestre de 2013 se llevó a cabo el lanzamiento de la "Línea Ética", mediante la cual los funcionarios pueden realizar todas las

consultas sobre ética que consideren pertinentes, además de reportar incidentes o situaciones que puedan atentar contra el Código de Ética. Los casos reportados serán atendidos por personal profesional que garantiza la confidencialidad.

Para 2013 no se recibieron reportes de incidentes ni consultas sobre el actuar ético. Como reto se buscará un mayor posicionamiento de la Línea Ética al interior de la organización para posteriormente extenderla a los demás grupos de interés.

En este mismo año 1.416 colaboradores aprobaron el curso del Código de Ética, que tiene por objeto interiorizar los principios y valores éticos de la organización y las conductas deseables e inaceptables.





CLIENTES

Declaración

Nuestro compromiso es brindar productos y servicios innovadores de calidad que generen satisfacción en los clientes de cada una de nuestras Compañías y bienestar para la sociedad. Tenemos bien definidos y segmentados a nuestros clientes de acuerdo con sus características particulares y necesidades.

Desde las Compañías del Grupo Empresarial se crean y ofrecen servicios, productos o líneas de negocio, a través de los cuales aportamos al desarrollo conjunto de nuestros clientes.

Es así como en 2013 se lograron los siguientes resultados:

Davivienda: contribuyendo a la construcción de patrimonio de las familias

Davivienda mantiene el liderazgo en financiación de vivienda en el país: en 2013 el dinamismo de esta cartera, motivado por los programas de incentivo a la financiación de vivienda del Gobierno nacional,

significó que el Banco desembolsara \$3,4 billones, que representan un crecimiento del 51% con respecto al año anterior. Además:

- Del total de créditos, 21.500 correspondieron a vivienda de interés social.
- Se realizaron ferias de vivienda en 24 ciudades, con la participación de cerca de 500 firmas constructoras y más de 900 proyectos, en alrededor de 700 salas de venta. Como resultado, pre aprobamos 53 mil créditos por \$4.3 billones.
- En desarrollo del programa de las 100 mil viviendas gratis, impulsado por el Gobierno, a diciembre 2013 Davivienda desembolsó cerca de \$258 mil millones a constructores, financiando 26.300 viviendas.

DaviPlata: una nueva red bancaria en Colombia



Durante el año se vincularon a esta red cerca de 1,1 millones de nuevos clientes, principalmente del programa “Más Familias en Acción”, quienes recibieron el primer pago de su subsidio a través de DaviPlata, utilizando para ello cerca de 5.300 corresponsales bancarios en más de 835 municipios.

- Al cierre de 2013, reflejando un incremento del 124% respecto al año anterior, DaviPlata logró cerca de 1,9 millones de clientes, los cuales tuvieron a disposición “Giros al grán”, nuestro nuevo servicio transaccional sin costo desde cualquier ciudad del país.

- En el mes de septiembre DaviPlata fue reconocido con el Premio a la Innovación Financiera, otorgado por la Federación Latinoamericana de Bancos, Felaban.
- Con este programa, el Grupo Bolívar, a través del Banco Davivienda, aporta al cumplimiento del Objetivo del Milenio No. 8, que busca desarrollar herramientas para el desarrollo. Por medio de esta iniciativa, el Grupo procura la inclusión a un sistema financiero abierto, estable y no discriminatorio.

Educación Financiera



Desde el Banco Davivienda se desarrolló una estrategia de educación financiera concentrada en buscar herramientas que permitan llegar a más familias, entre ellas el portal web “Mis finanzas en casa”, que enseña de manera sencilla el manejo del dinero.

- En 2013 se registraron en el portal más de 37 mil personas, quienes participaron en cerca de 83 mil cursos online.

- En julio se realizó el lanzamiento del programa presencial Mis Finanzas Personales y Familiares para los Héroes, que contó con cerca de mil integrantes del Ejército, a quienes se les dictó conferencias y se les entregó material de apoyo.
- Durante 2013, cerca de 37 mil empleados de empresas con convenios de créditos con descuento de nómina de Davivienda, participaron en la conferencia Mis Finanzas Personales y Familiares.

Segurópolis



Seguros Bolívar ha diseñado herramientas que fomentan la importancia del seguro, las cuales están enfocadas en construir una cultura alrededor de este tema desde la infancia hasta la adultez, para orientar la toma de decisiones responsables e informadas.

Segurópolis Kids

Para los niños entre 4 y 14 años. Se actualizó el portal con la nueva estrategia de migración de todos los juegos al interior de una ciudad en donde el niño, a través de un avatar, se enfrenta a diferentes misiones como ciudadano de Segurópolis, que son valoradas para identificar su nivel de aprendizaje.

Segurópolis Youngsters

Se cuenta con una propuesta de comunicación más fresca enfocada en los jóvenes, en la cual se trabajan temas de su interés con el fin de educarlos. Se utiliza Facebook para crear una comunidad alrededor de la educación, donde a través de recomendaciones se promueven hábitos saludables de ahorro, prevención, autocuidado, tranquilidad y disfrute de la vida.

Segurópolis Seniors

Se inició el programa de Consejería Personalizada por parte del Consultorio de Finanzas Familiares de la Universidad Javeriana, que brinda a los colaboradores asesoría en el manejo de sus finanzas para identificar problemas y establecer planes de mejora proyectados a un año.

Premio Bolívar a la Excelencia en Copropiedades Constructora Bolívar

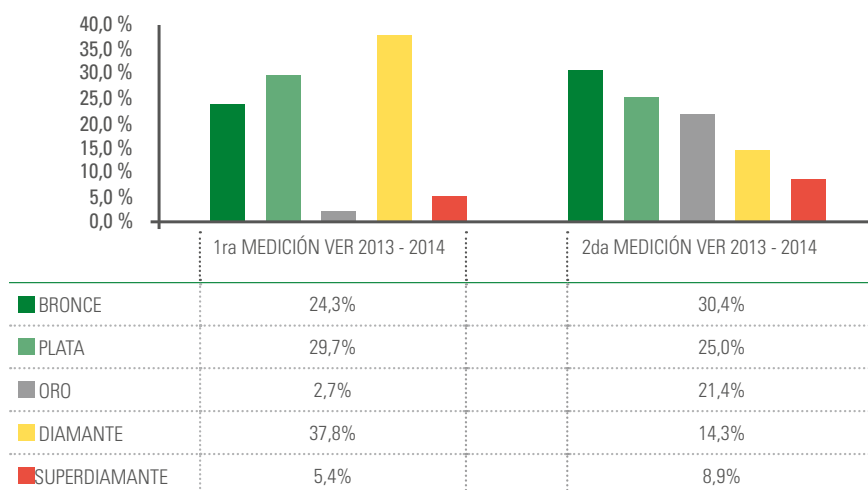


El Premio Bolívar a la Excelencia en Copropiedades es el instrumento de gestión de impactos sociales para conjuntos de Vivienda de Interés Social.

Como logros representativos de la gestión de 2013 se encuentran los siguientes:

- Vinculación de 171 conjuntos al PBEC, de los cuales 11 fueron vinculados en 2013. Durante las mediciones realizadas en este periodo se evidenció que el 44% de los conjuntos vinculados al PBEC han subido de nivel.

Ascensos de nivel PBEC 1ra medición ver 13-14 vs. PBEC 2da medición ver 13-14



- Dentro de la gestión realizada en el eje administrativo y financiero del Premio, capacitamos a la comunidad sobre la importancia del manejo adecuado de los recursos:
 - 9 capacitaciones pre-asamblea beneficiando a 837 personas.
 - 10 promotoras del Premio Bolívar a la Excelencia en Copropiedades en la primera asamblea de los conjuntos. 1.756 personas recibieron la información del PBEC.
 - Se entregó el portafolio a 10 conjuntos en la Primera Asamblea con el Manual del Administrador Excelente, Consejo de Administración Excelente y Comité de Convivencia Excelente.
 - 34 administradores participaron en las 3 charlas del Club de Administradores Bolívar en temas de: control presupuestal, gestión de proyectos y producción de documentos.
 - 897 graduados en el Diplomado en Gestión y Administración en Propiedad Horizontal en todas las versiones.
 - 97 graduados en el Diplomado en Gestión y Administración en Propiedad Horizontal versión 2012-2013. Finalizó el 18 de mayo de 2013.
 - 185 personas se inscribieron al Diplomado en Gestión y Administración en Propiedad Horizontal, divididos en dos grupos de 90 y 94 estudiantes.
- En el eje comunitario se plantearon actividades que nos permitieron la puesta en marcha de ludotecas en 66 conjuntos, así como el desarrollo del proyecto de 18 conjuntos, el cual fue acompañado por un asesor en pedagogía.
- Se realizaron 34 jornadas de siembra y arborización, con excelentes resultados de participación de la comunidad. Estas iniciativas contaron con un promedio de 60 asistentes por jornada y más de 6.000 familias beneficiadas con el embellecimiento de sus conjuntos.
- Se ejecutaron 230 asesorías dentro del programa de Ingeniero Bolívar, en las que se busca hacer un acompañamiento en los procesos de ampliación de vivienda.
- Realización de jornadas de trabajo comunitarias en temas como:
 - Tenencia responsable de animales de compañía en propiedad horizontal
 - Tráfico ilegal de fauna silvestre
 - Comparendo ambiental
 - Correcto manejo de residuos sólidos ordinarios, escombros y residuos especiales
- Creación de 11 Patrullas Infantiles Ambientales, con una participación de un total de 210 niños.



Premios a la Experiencia Asistencia Bolívar

En noviembre de 2013 se llevó a cabo la tercera entrega de estos premios, los cuales reconocen los aspectos más valorados por nuestra compañía en la labor de crear experiencias para nuestros clientes.

Los premios para nuestros funcionarios, se dividen en tres categorías que suman un total de 19 premios.

Las categorías son:

- Experiencias de equipo
 - Premios:
El más bacán, el más compañerista, el más equipero, el más puntual, el más pilo en seguimientos de autos, el más pilo en
- Premios:
seguimientos de hogar y el más pilo en productos o servicios nuevos⁷.
- Premios⁸:
Casos Estrella, Operación Maps, desempeño en estrategias móviles y mejor nivel de servicio.
- Mejores creadores de experiencias positivas para los clientes
- Premios:
Mejor creador de experiencias positivas en autos, mejor creador de experiencias positivas en hogar y mejor creador de experiencias positivas en oficinas móviles.



⁷ Experiencias de desempeño.

⁸ Premios incluidos en el 2012



COMUNIDAD

Declaración

Estamos comprometidos con la construcción de un mejor futuro para las comunidades donde el Grupo Bolívar está presente, protegemos los derechos humanos y contribuimos al progreso y el desarrollo hacia una sociedad justa y equitativa.

Cultivarte

Cultivarte es un programa desarrollado en diferentes municipios de Colombia, a través de una alianza público-privada con las alcaldías. Tiene por objeto que niños, niñas y adolescentes aprendan a manejar su tiempo libre por medio de actividades lúdicas, culturales y artísticas que les permitan fortalecer sus valores.

En 2013 el Banco Davivienda inauguró seis nuevas sedes de Cultivarte en municipios ubicados en los departamentos de Antioquia y Caldas. Al cierre del año, en las ocho sedes se cuenta con un promedio de 1.280 usuarios diarios y un total de 862 niños y niñas en seguimiento permanente.

Después de un año de actividad, la comunidad reconoce impactos importantes en el comportamiento de los asistentes y la forma en que emplean su tiempo libre en actividades formativas. En 2014 seguiremos creciendo a través de la apertura a nivel nacional de 20 nuevas sedes de Cultivarte.



A través del Banco Davivienda, el Grupo Bolívar cumple el compromiso de trabajar para conseguir los Objetivos de Desarrollo del Milenio, con Cultivarte aportamos a lograr educación universal.

VidaDucto de Seguros Bolívar

A través de este programa logramos la activación en seguridad vial el 30 de agosto de 2013, contando con el respaldo de la Presidencia de la Compañía en la que se involucró a 1.860 personas en el país.

Ello nos permitió identificar las excusas más comunes al cometer infracciones en la vía, por ejemplo: el 24% se debe al afán y el 12% al

estrés. Posteriormente, adelantamos una fase de preparación de 90 facilitadores, la cual buscó sensibilizarlos sobre su comportamiento en la vía para generar espacios de reflexión y búsqueda de soluciones, desde el rol que cada uno desempeña en la vía. En esta etapa no solo se pretendió preparar a nuestros colaboradores sino que involucramos a voluntarios de las empresas del Grupo.



CONSTRUCTORA BOLÍVAR, PRINCIPAL ALIADA EN EL PROGRAMA DE LAS 100.000 VIVIENDAS GRATIS DEL GOBIERNO NACIONAL

CONSTRUCTORA
BOLÍVAR



En 2012, la medida que adoptó el Gobierno Nacional de ofrecer 100.000 viviendas gratis para las familias en condiciones de extrema pobreza, permitió a Constructora Bolívar participar en este Programa con su amplia experiencia, y convertirse en el más importante aliado del Gobierno a través de la construcción de más de 9.000 Viviendas de interés Prioritario-VIP en Colombia.

Constructora Bolívar obtuvo la adjudicación de 4.000 viviendas unifamiliares en el Macro proyecto de Ciudad Equidad en la ciudad de Santa Marta, y en Cali le adjudicaron 3.471 viviendas unifamiliares en el proyecto Llano Verde.

Adicionalmente Constructora Bolívar obtuvo la adjudicación de 1.600 viviendas multifamiliares en el proyecto La Gloria en Montería, siendo

este uno de los más importantes logros para la compañía, toda vez que le permitió acceder a una ciudad hasta ese momento desconocida pero identificada por su gran potencial de crecimiento.

Para Constructora Bolívar el impacto en términos de bienestar social de todas sus actividades comerciales es un objetivo tan importante como la generación de ingresos, por eso cabe resaltar que los proyectos desarrollados para estas 9.100 familias beneficiadas, están acompañados de todo el desarrollo y progreso que trae la oportunidad de tener una vivienda formal con vías, servicios públicos y el mejoramiento de la calidad de vida de las familias que habiten allí, sin dejar de lado todos los empleos directos e indirectos que se han generado durante la construcción del proyecto.





Institución Universitaria Colombo Americana – Única

ÚNICA fue creada con el objetivo de ofrecer formación profesional a educadores bilingües a nivel de pregrado (formación inicial de maestros) entre jóvenes de estratos 1, 2 y 3, mayoritariamente. Poco tiempo después de crear la licenciatura, y a

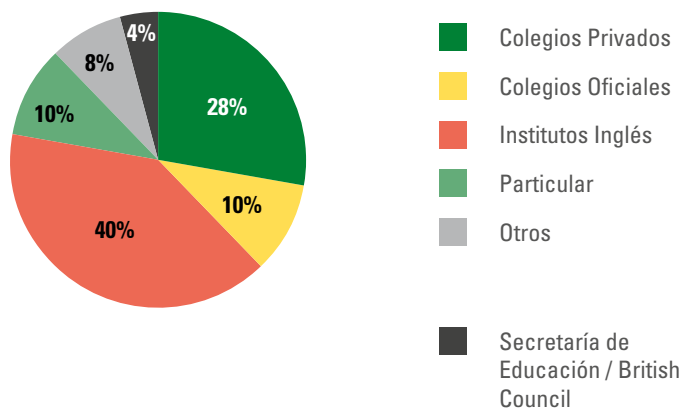
solicitud tanto de instituciones educativas como de autoridades oficiales comprometidas con el desarrollo del Plan de Bilingüismo, se comenzó a diseñar y ofrecer programas de educación continuada, así como un programa de posgrado.

Total egresados por programa:

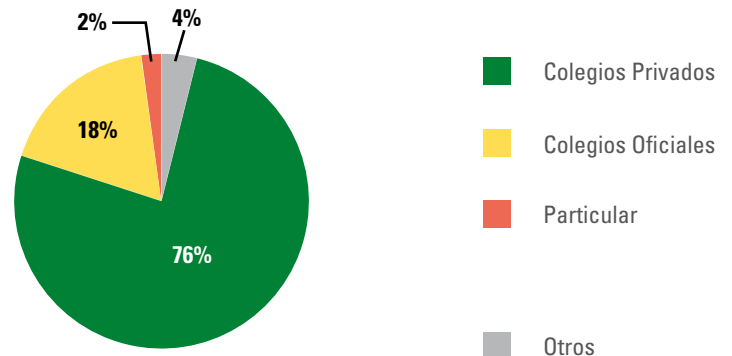
Programa	2009-2013
Licenciatura en educación bilingüe	89
Especialización en educación bilingüe	115
Total	184

Empleabilidad de los egresados

Vinculación laboral de los egresados de la Licenciatura en Educación Bilingüe



Vinculación laboral de los egresados de la Especialización en Educación Bilingüe



• Red Bogotá por el Bilingüismo

En el segundo semestre de 2013 ÚNICA realizó el lanzamiento de la RED BOGOTÁ POR EL BILINGÜISMO, cuyo objetivo es crear sinergia entre ÚNICA y los colegios públicos, tanto de concesión como aquellos que han sido apoyados por fundaciones y con los que la Red ha trabajado a lo largo de estos años en el fortalecimiento del bilingüismo en Bogotá, a través del programa de Formación de Docentes y por medio del apoyo que ha brindado con los alumnos practicantes en el área de inglés.

Los Miembros de Red convocada por ÚNICA en el 2013 son: Fundación Hogar Nueva Granada, Colegio José Manuel Restrepo, Colegio Débora Arango, Colegio Cundinamarca, Gimnasio Monseñor Manuel María Camargo, Colegio Salupcoop Norte, Fundación Educacional Ana Restrepo, Asociación Alianza Educativa: Colegio Santiago de las Atalayas, Colegio Miravalle, Colegio Argelia, Colegio La Giralda, Colegio Jaime Garzón.



Fundación Bolívar Davivienda

Fundación Bolívar Davivienda

La Fundación Bolívar Davivienda, como expresión del compromiso social del Grupo Bolívar, apoya y potencia proyectos transformadores y de alto impacto que generen capacidades en personas, comunidades y organizaciones.

Para alcanzar sus objetivos, la Fundación utiliza un enfoque de gestión sostenible liderado por el propósito superior del Grupo, lo que permite que sus acciones incluyan un crecimiento de las capacidades de las personas con **integridad, innovación, inversión social, para lograr transformación de alto impacto** hacia una sociedad más justa y equitativa.

(Cifras en miles de millones de pesos)

\$ 14.004

Ingresos 2013

\$ 14.697

Ingresos 2012

\$ 8.019

Donaciones recibidas 2013

\$ 10.860

Donaciones recibidas 2012

\$ 4.384

Donaciones realizadas
2013

\$ 4.895

Donaciones realizadas
2012

\$ 9.056

Inversión en proyectos
2013

\$ 6.841

Inversión en proyectos
2012

Filarmónica Joven de Colombia



Filarmónica Joven de Colombia es un proyecto innovador, que reúne lo mejor del talento joven colombiano en una agrupación musical, para potenciar saberes y talentos en su producción artística, y de esta manera constituirse en un referente nacional y en un poderoso estímulo al desarrollo de la música sinfónica y de los jóvenes músicos colombianos en formación.



- En el 2013 la Filarmónica Joven de Colombia realizó el Gran Concierto de Cierre de Gira en el New World Center, en la ciudad de Miami, EE.UU., y fue la primera orquesta latinoamericana en presentarse en este escenario.
- Adicionalmente, debutó en el VII Festival Internacional de Música de Cartagena, como programa orquestal académico, dirigido por el maestro Salvatore Accardo.
- Durante este año se realizaron convenios con instituciones emblemáticas como la orquesta Champs Élysées de París, la Mahler Chamber Orchestra y la Filarmónica de Viena, esta última se ha sumado al proyecto en el marco de la colaboración internacional como aporte de responsabilidad social a los países en desarrollo.
- 245 jóvenes participantes de 13 departamentos de Colombia.
- 42 conciertos en 20 ciudades del país.
- 21.598 asistentes.
- Nuevo Director Artístico y Musical, maestro Andrés Orozco Estrada.

Premio Nacional de Periodismo Simón Bolívar



En su 38ª versión, el Premio Nacional de Periodismo Simón Bolívar ratificó su compromiso con el periodismo colombiano y continúa siendo un estímulo para este oficio y un reconocimiento a esta disciplina.

En el 2013 se recibió el mayor número de trabajos en la historia, con un total de 1.107 inscripciones.

Desarrollo institucional - AFLORA



UN PROGRAMA DE
Fundación Bolívar Davivienda

Es una ruta de desarrollo de competencias que pretende llevar a las organizaciones sociales a un nivel de maduración en donde su capacidad de gestión es suficiente para ser sostenibles y de alto impacto en la región donde operan.

Durante el 2013 se realizaron alianzas con organizaciones como el Consorcio para el Desarrollo Comunitario, con el fin de llevar a cabo el diagnóstico y diseño del plan de trabajo para las organizaciones en nivel de Despegue y Crecimiento, gracias a su metodología de rutas para el fortalecimiento organizacional; con la Escuela

Superior de Guerra para la validación académica del programa, y con el Premio Cívico por una ciudad mejor, para incorporar dentro de programa a las diez finalistas de cada ciudad.

Otras iniciativas adelantadas:

- 6 diplomados en Dirección de Fundaciones en Bogotá, Neiva y Cartagena.
- 6 ciclos de conocimiento sostenible.
- 2 conversatorios transmitidos a más de 197 asistentes presenciales y virtuales.

Síguenos



Mi sesión



Home

Nosotros

Formación

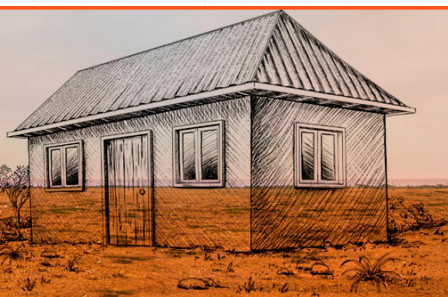
Redes

Aliados

Contáctenos

En Aflora, un programa de la Fundación Bolívar Davivienda lo acompañamos para que las ideas de su organización social se hagan realidad.

Creemos en ideas que transforman vidas.



Información General



En el programa Aflora las organizaciones sociales deben llevar un proceso que empieza en su inscripción hasta el diseño y ejecución de su ruta de desarrollo.

[Ver más](#)

Galería de Fotos



Conozca los momentos destacados del programa Aflora.

[Ver más](#)

Nuestras Noticias



El objetivo de estas sesiones es desarrollar un conjunto de capacidades en los alumnos que les ayude a impulsar y liderar el cambio en sus ONG, fundaciones o asociaciones.

[Ver más](#)

Nuestros Videos



Descubra el programa Aflora mediante nuestros videos

[Ver más](#)

[Video Institucional](#)

[Tweets](#)

[Seguir](#)

[Búscanos en Facebook](#)

[Inscripciones](#)



Protección de la niñez, la infancia y la adolescencia

La Fundación Bolívar Davivienda, dentro su estrategia de protección a la niñez, infancia y la adolescencia se ha planteado como misión generar capacidades en los niños, familias, comunidades e instituciones, para que la niñez, la infancia y adolescencia en el país cuenten con entornos protectores e incluyentes, que desarrollen en ellos su máximo potencial.

• Tumaco, protector de la niñez.

En el año 2013 culminó la ejecución de la primera fase del proyecto “Tumaco, protector de la niñez”, dentro del convenio realizado con la Alcaldía de Tumaco, la Gobernación de Nariño y Save The Children.



595

niños, niñas y adolescentes
(entre los 3 y 18 años)



120

familias



6

voluntarios de la
comunidad



50

docentes de ocho
instituciones
educativas



20

servidores públicos, de las
comunidades 1 y 5 del municipio
de Tumaco

• Montes de María

Se generó una alianza entre la Fundación Restrepo Barco y la Fundación Bolívar Davivienda, con el fin de seguir fortaleciendo procesos de empoderamiento ciudadano de cuatro municipios (Zambrano, San Onofre, Carmen de Bolívar y Ovejas), a través de los Comités Locales de Apoyo a la Infancia y la Juventud (CLAIJ), cuyo objetivo es trabajar de manera sinérgica con organizaciones de base, desde las cuales se plantean proyectos para la utilización adecuada del tiempo libre de adolescentes y jóvenes, y minimizar su exposición a riesgos del entorno.

- 575 beneficiarios directos.

• Ahimsa: Yoga para la reconciliación

Durante el 2013, en la Fundación Bolívar Davivienda reafirmamos nuestro compromiso con los procesos de paz del país, a través de alianzas con la Agencia Colombiana para la Reintegración (ACR) y la Unidad de Atención Integral a Víctimas, para desarrollar dos proyectos que contribuyen a aliviar los síntomas del estrés postraumático en población desmovilizada y mejorar la salud emocional en víctimas del conflicto. Los resultados del proyecto adelantado se presentarán en el 2014.

- En el 2013 se beneficiaron 144 personas desmovilizadas y 207 víctimas del conflicto armado.

Emprendimiento

La Fundación Bolívar Davivienda fortalece el ecosistema de emprendimiento a través de su plataforma de asistencia técnica Emprende País. Al cierre de 2013 se obtuvo un crecimiento del 14%, respecto a 2012, en el número de emprendedores que ingresaron al programa.

Adicionalmente, se realizó un análisis de las cifras relevantes sobre la gestión de 81 empresas que participaron en el programa de 2010 a 2012. Los resultados muestran una tasa anual de crecimiento en ventas (TACC) del 15%, y el acumulado EBITDA tuvo una TACC del 17%, lo cual utilizamos como referente del impacto del acompañamiento del programa.



ALIADOS

Declaración

Reconocemos a los proveedores como aliados para llevar a cabo nuestros negocios. Establecemos relaciones de respeto, equidad, confianza a largo plazo y contamos con procesos de selección transparentes y condiciones de negociación que permiten una relación equilibrada.

Gestión de riesgos en la cadena de valor (Davivienda)

Establecer relaciones de largo plazo con los proveedores, apoyar sus procesos y trabajar en conjunto para la mitigación de riesgos y generación de valor a lo largo de la cadena, resultan de gran importancia para Davivienda.

Por ello, se ha desarrollado una metodología de gestión de riesgos con los proveedores, para la cual realizamos una categorización en tres tipos: estratégicos, tácticos y de apoyo, de acuerdo con la intervención en procesos críticos del negocio, el nivel de acceso a información confidencial, atención a clientes y monto del contrato.

La gestión de riesgos está enfocada en los 50 proveedores estratégicos, teniendo en cuenta su nivel de riesgo crítico y alto. Esta gestión se formaliza a través de la inclusión de cláusulas de cumplimiento en los contratos con los proveedores como confidencialidad, riesgo operativo, SARLAFT y cumplimiento de la normatividad y de responsabilidad social.

A la vez, se incluye riesgo operativo de procesos, riesgo tecnológico, atención al consumidor financiero, seguridad de la información, fraude, continuidad del negocio y seguros bancarios, así como riesgos relacionados con el desempeño ambiental y social.





Criterios sostenibles en el proceso de contratación

Para la selección de proveedores de Davivienda se realizan entrevistas y visitas a sus instalaciones, con el fin de conocer el nivel de profundidad de sus políticas de responsabilidad social.

Recientemente se han aumentado las compras de insumos que disminuyen el impacto negativo en el

medio ambiente. Por ejemplo, en el suministro de papelería se tiene en cuenta las certificaciones FSC⁹ y los papeles biodegradables; para el suministro de equipos se busca que incorporen ahorro de energía y se están reemplazando los equipos de aire acondicionado con refrigerante R410.

Evaluación de proveedores

Davivienda realiza una evaluación de desempeño semestral en aspectos como atención, calidad, disponibilidad, oportunidad y servicio posventa. De acuerdo con los resultados, se resaltan los

comportamientos sobresalientes, se implementan planes de mejora y se fijan consecuencias derivadas de incumplimientos. En el segundo semestre de 2013 el promedio fue de 4,6 en una escala de 0 a 5.

Desarrollo de proveedores

Parte del compromiso de Davivienda con sus proveedores es el acompañamiento en su proceso de crecimiento y adopción de buenas prácticas, con el objeto de impulsar su desarrollo.

Para ello se llevan a cabo actividades de sensibilización, capacitación, alineación y fortalecimiento de metodologías, visitas de cumplimiento y gestión de eventos de riesgo.

De esta manera se identifican oportunidades de mejora, contribuyendo a la mitigación de riesgos operacionales, sociales, ambientales, financieros y de reputación.

En 2013 se capacitaron en derechos humanos a 704 empleados de las cuatro empresas proveedoras de servicios de seguridad.

Transparencia con los proveedores

El proceso de Gestión de Compras y Administración de Proveedores de Davivienda incorpora mecanismos de divulgación de políticas, estándares y procedimientos, principios éticos, de manejo de

conflictos de interés, prohibiciones y principios, en la relación con este grupo de interés. Se mantienen controles segmentados en cuatro subprocesos: contratación, compras, comités y suministros.

⁹ Forest Stewardship Council: Consejo de Administración Forestal.



Construimos Administración e integramos (CAI)

Seguros Bolívar, dentro de su plan estratégico, estableció la importancia de desarrollar un proyecto para la gestión de los proveedores propios del negocio, aquellos que están directamente relacionados con la prestación de servicios a los clientes y se definen como las empresas o personas que suministran todo su conocimiento técnico y experticia científica en la prestación de los servicios. Su administración está delegada en las áreas de producto.

Asimismo, se cuenta con aliados en los procesos de apoyo, específicamente para la adquisición de bienes y servicios, cuya administración se centraliza en el área de Compras, que en 2013 inició un proceso de transformación a través de la herramienta CAI, diseñada en sinergia con Davivienda, para construir, administrar e integrar la gestión de estos aliados.

El proyecto CAI permite administrar con transparencia el proceso de selección y adjudicación que se realiza a través de la web. Entre sus principales ventajas están:

- Disminuir el uso de papel y la pérdida de documentos.
- Contar con la trazabilidad del proceso.
- Lograr una mejor administración de los recursos al optimizar las compras.
- Mejorar la eficiencia en la administración de los activos.
- Optimizar el control del presupuesto en las áreas.



90 días
de trabajo

Equipo de
40 personas
en sinergia
con Davivienda

7 áreas
involucradas



**Más de
9 mil**
proveedores

**Más de
3.600**
contratos
administrados

**Cerca de
9.200**
registros
contables
automatizados



**Más de
100 mil**
hojas de papel
ahorradas

**Desarrollo
del proyecto CAI**

Identificación de riesgos y oportunidades

Materia	Riesgo	Impacto	Acciones
Clientes / Consumidores	Mal manejo de la información.	Pérdida del usuario con afectaciones económicas.	Encuestas de Satisfacción: para la supervisión de procesos y la identificación de oportunidades de mejora.
	Malas prácticas.	Demandas y efectos colaterales en los pacientes.	
	Mal servicio de atención de llamadas.	Pérdida de clientes.	
Medio Ambiente	Mal manejo de los procesos de manejo de fármacos y mal uso de los desechos químicos.	Pérdida económica por materias primas, afectación de personas y comunidades vecinas.	Revisión de procesos y aplicación de auditorías e instrumentos de medición.
Derechos humanos	Vulnerar los derechos de los usuarios, agresión hacia los trabajadores, inestabilidad laboral en las entidades.	Insatisfacción del usuario, pérdida del usuario, clima laboral.	Abrir un canal de comunicación efectivo. Mejorar las relaciones contractuales y de gestión humana para identificar posibles riesgos.
Gobierno Corporativo	Incumplimiento de normatividad o principios de la Organización por parte de la alta dirección.	Económico, reputación pérdida de clientes.	Socialización de la normatividad y parámetros, promoción de la ética, acciones de auditoría.



ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS

Transparencia

Estamos convencidos que el hecho de reportar nuestro actuar nos ayudará a mejorar nuestros procesos, servicios y productos apoyados en la sostenibilidad de nuestros grupos de interés.

Ser transparentes en el manejo de nuestros recursos financieros y en la relación con cada uno de los accionistas, empleados, comunidades y colaboradores nos permite evidenciar cómo el Grupo Empresarial aporta al desarrollo económico del país por medio de la integración de la información social y ambiental a su gestión económica y cómo ha sido distribuido, para lograr así, valor compartido con todos los grupos de interés.

Reconocimiento IR

Davivienda recibió este reconocimiento como emisor de estándar internacional, otorgado en el mes de agosto de 2013 por la Bolsa de Valores de Colombia y Asobolsa. Esta iniciativa destaca la adopción de mejores prácticas internacionales en materia de revelación de información y relación con inversionistas (IR).

El reconocimiento representa un soporte de calidad sobre la transparencia y eficacia de la información que presentamos a nuestros inversionistas y accionistas.

Convergencia a normas internacionales de información financiera

En el año 2013 las Compañías del Grupo Bolívar dieron inicio al proceso de convergencia hacia las normas internacionales de información financiera (NIIF), estableciendo el plan de acción de la Organización y fijando las diferentes etapas del proyecto, conformando los equipos de trabajo

y ejecutando las actividades preliminares de implementación y transición, de acuerdo con las normas sobre el tema en Colombia. El Banco y las aseguradoras ya empezaron a aplicar en su contabilidad la reglamentación NIIF.

FATCA

El Grupo Bolívar, consciente de las iniciativas mundiales adelantadas por la Transparencia Global, la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OECD) y demás normas nacionales e internacionales para la lucha contra la "evasión fiscal", a partir del segundo semestre de 2013 empezó a estructurar un programa de cumplimiento de FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act de 2010).

FATCA es un capítulo de una ley de EE.UU. que obliga a las instituciones financieras extranjeras a reportar al IRS (Internal Revenue Service) información relacionada con productos financieros de contribuyentes de EE.UU., y con empresas extranjeras en la que los contribuyentes de EE.UU. tengan una posición de control.



MEDIO AMBIENTE

Declaración

Somos conscientes del impacto ambiental que generamos en el desarrollo de nuestra operación. Asumimos la responsabilidad de mitigar y reducir los impactos identificados.

SARAS-Banco Davivienda

El Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social - SARAS se implementó como un sistema de riesgo alineado con los procesos de evaluación de crédito y de evaluación de proveedores estratégicos para identificar, evaluar y monitorear posibles impactos ambientales y sociales de nuestros clientes y terceros.

El sistema tiene en cuenta la normatividad ambiental y laboral, cubriendo aspectos como: gestión de posibles impactos ambientales y sociales; trabajo y condiciones laborales; uso y aprovechamiento de recursos naturales; prevención

de la contaminación; salud y seguridad de la comunidad; adquisición de tierras y reasentamiento involuntario; conservación de la biodiversidad, pueblos indígenas, patrimonio cultural; adaptación y mitigación de cambio climático; promoción de buenas prácticas, reconocimientos y certificaciones.

A diciembre de 2013 se había implementado el sistema en las líneas de crédito corporativo para solicitudes iguales o superiores a US\$10 millones, y en la línea de crédito constructor en montos iguales o superiores a US\$8 millones, de acuerdo con las políticas establecidas.





SOLICITUDES DE CRÉDITOS EVALUADOS CON SARAS POR CATEGORÍA DE RIESGO 2013 (en miles de millones de pesos)

	CANTIDAD	MONTO
Categoría A - Proyectos con impactos sociales y ambientales significativos	24	1.185
Crédito Corporativo	17	1.061
Crédito Constructor	7	123.8
Categoría B - Proyectos con impactos sociales y ambientales adversos limitados	17	418.7
Crédito Corporativo	5	198.0
Crédito Constructor	12	220.7
Categoría C - Proyectos con impactos sociales y ambientales mínimos	-	-
Total transacciones evaluadas	41	1.604

Durante 2013 se llevaron a cabo actividades de formación y capacitación a 190 colaboradores que hacen parte del proceso y operación de SARAS.

Productos y Programas Ambientales

Davienda está comprometida con la generación de valor ambiental a clientes y comunidad por medio de productos y servicios que apoyan la protección y conservación del medio ambiente. Dentro de estos se destacan las líneas de crédito verdes orientadas a financiación de proyectos de producción más limpia, eficiencia energética, energías renovables e infraestructura sostenible, los cuales permitan prevenir, manejar y/o mitigar los impactos ambientales y la adaptación al cambio climático. A través de la línea de redescuento “Infraestructura Sostenible de Findeter” se desembolsaron \$38 mil

millones, equivalentes al 8% de los desembolsos realizados con recursos de dicha entidad.

En Centroamérica se apoyan por medio de productos y servicios programas ambientales como la protección de especies marinas en peligro de extinción. En Honduras, mediante la “Cuenta de Ahorro Verde”, los clientes contribuyen a liberar una tortuga por cada apertura de Cuenta de Ahorro Electrónica o Ahorrito. En esta iniciativa se invirtieron US\$9,5 mil para la conservación de las tortugas marinas.



Eco-eficiencia en Davivienda

Buscamos promover e implementar buenas prácticas que impulsen el consumo sostenible de los recursos naturales, reduciendo costos operacionales y optimizando procesos.

Davivienda continuó apostándole a esta labor, realizando ahorros en el consumo de papel y, energía.

En 2013 se lograron ahorros por \$1.000 millones derivados de cambios en los procesos de las áreas administrativas.

El consumo de energía en 2013 fue de 45.191.786 KW-h, se redujo en 12% respecto a 2012. Se inició la estructuración de un proyecto de eficiencia energética que contempla prácticas y tecnologías con estándar mundial, el cual se aplicará en 2014 para reducir el consumo en áreas administrativas y oficinas.

PAPEL RECICLADO



58,5

toneladas
metricas

2012



64

toneladas
metricas

2013



9,4

Crecimiento

Con el apoyo del Consejo Colombiano para el Desarrollo Sostenible, Davivienda inició el proyecto de reporte y medición de huella de carbono. Durante 2013 se definieron alcances para el cálculo de gases efecto invernadero y se realizaron actividades de sensibilización y capacitación a los colaboradores que gestionaran los procesos de recolección de información. Para 2014 contarán con el reporte de cálculo de huella de carbono a nivel nacional, planes y programas orientados a su reducción y mitigación.

Bandera Azul Ecológica - Costa Rica

Desde 2012 Davivienda Costa Rica se adhirió a la iniciativa Bandera Azul Ecológica, un galardón que se otorga anualmente como reconocimiento al esfuerzo y al trabajo voluntario de las escuelas y empresas en la búsqueda de la conservación y el desarrollo, en concordancia con la protección de los recursos naturales, la implementación de acciones para enfrentar el cambio climático, la búsqueda de mejores condiciones higiénico-sanitarias y la mejora de la salud pública de los habitantes del país.

En 2013 se obtuvieron banderas para siete de nuestros edificios y tenemos al menos 12 sucursales que podrían ganar bandera.





Proyecto Escuelas Carbono Neutral - Costa Rica

En 2013 finalizó de manera exitosa el proyecto Escuelas Carbono Neutral, que se lleva a cabo desde 2011, en el marco del Programa Bandera Azul Ecológica. El proyecto se realiza mediante una alianza entre Davivienda, el Ministerio de Educación Pública (MEP), la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED) y la Fundación para el Desarrollo de la Cordillera Volcánica Central (Fundecor).

Su objetivo fue desarrollar un modelo de educación ambiental para los centros educativos costarricenses, con énfasis en el cambio climático y las acciones para lograr ser carbono neutral.

Se realizaron tres pilotos liderados por los Asesores Regionales del Ministerio de Educación, con lo cual se logró:

- Identificar las acciones más relevantes para mitigar la huella.
- Reducir la huella en 2 de los centros educativos.
- En los 3 centros se redujo la huella por estudiante.

Los resultados se consolidaron en un manual que permitirá replicar el modelo.





Seguros Bolívar comparte su conocimiento y experiencia en Gestión Ambiental

Seguros Bolívar cuenta con un proceso de maduración de sus prácticas de gestión ambiental iniciadas hace ocho años, que hoy le permite compartir conocimiento con las compañías del Grupo Bolívar y otros actores que recientemente inician procesos de gestión ambiental:

1. PYMES, agremiaciones y a la comunidad: se vincularon 36 PYMES durante 2013. Para el desarrollo de este proyecto se donaron \$31.500.000.
2. Compañías del Grupo: Durante 2013, se inició el diagnóstico para vincular y desarrollar proyectos e iniciativas ambientales en Fundación Bolívar Davivienda y Asistencia Bolívar.

3. En el mes de octubre Seguros Bolívar lanzó el portal ambiental, a través del cual clientes, proveedores, empleados y la comunidad reciben consejos para ahorrar energía, agua y papel; además, reciclaje y disposición de residuos, ecovideos y promoción de celebración de fechas ambientales nacionales e internacionales.

En este medio se encuentra a disposición el cálculo de la huella de carbono personal, donde por medio de preguntas cortas las personas identifican cómo sus hábitos de vida tienen efectos sobre el medio ambiente y encuentran recomendaciones para disminuirlos.

Iniciativas Ambientales

Reforestación

Con el propósito de compensar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y contribuir a la recuperación de ecosistemas, la conservación de fuentes hídricas, el aumento

de la flora, la fauna nativa, la biodiversidad, la recuperación del valor paisajístico y la generación de conciencia ecológica en la comunidad realizamos jornadas de siembra de árboles.



- Seguros Bolívar sembró 2.782 árboles 193,5 hectáreas en la Reserva Natural Bojonawi, en el Departamento del Vichada que cuenta con un número importante de especies vegetales y animales, algunas de las cuales se encuentran amenazadas: jaguares, ocelotes, yaguarundíes, zorros, delfines rosados y nutrias gigantes.



- En la reserva biológica Encenillo, en Guasca, Cundinamarca, se sembraron 60 árboles en 0,1 hectáreas, gracias a la participación del Comité de Gestión Ambiental de Seguros Bolívar.



- Davivienda realizó una jornada de sensibilización a su equipo de Líderes Cero Papel y adelantó una siembra de 100 árboles en Suesca.



Biodiversidad

Seguros Bolívar se unió al programa de la Fundación Natura Colombia y adoptó 100 tortugas marinas del pacífico colombiano, especie en peligro de extinción; al tiempo que promueve la investigación y conservación de la zona de Bahía Solano.

En este mismo sentido, Davivienda se comprometió con la conservación y protección de tortugas, sus huevos y futuros tortuguillos, en alianza con el Comité de Conservación de la Tortuga Golfina en Honduras, la Fundación Zoológica de El Salvador (Funzel) y la Asociación de Voluntarios para el Servicio en Áreas Protegidas (ASVO) en Costa Rica. Estas alianzas han propiciado experiencias únicas para voluntarios y clientes que se han unido a la liberación de tortugas recién nacidas y han vivido el proceso de desove de las tortugas adultas para trasladar los huevos al vivero.

Por su parte Constructora Bolívar con el fin de desarrollar el programa “Pioneros en conservación del Fondo Patrimonio Natural”, a través del complejo turístico Zuana Beach Resort comprometido con la problemática ambiental de las playas del Caribe colombiano, buscó generar conciencia en turistas y voluntarios sobre la conservación de las tortugas que llegan a habitar el Caribe colombiano, dado que están en peligro de extinción. Con el dinero recaudado el Programa busca proteger 4,5 Km de zonas de playa en el Parque Sierra Nevada, hacer recorridos de control y vigilancia en la temporada de tortugas entre mayo y septiembre para identificar los nidos y las tortugas que llegan a la playa, crear un corral de anidamiento para los huevos y monitorear que se desarrollen en perfectas condiciones aumentando la probabilidad de que se conviertan en tortuguitas.



Deloitte & Touche Ltda.
Edificio Corficolombiana
Calle 16 Sur 43 A-49 Piso 9 y 10
A.A 404
Nit 860.005.813-4
Medellín
Colombia

Tel : 57(4) 313 88 99
Fax : 57(4) 313 32 25
www.deloitte.com.co

Informe de revisión independiente

Revisión independiente del Informe de Sostenibilidad 2013 de Sociedades Bolívar S.A

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de los contenidos del informe anual de sostenibilidad del 2013 que constituyen una declaración de Comunicación de Progreso (COP por sus siglas en inglés) al Pacto Global de las Naciones Unidas. Por lo anterior, en nuestra revisión no se verificaron datos de ejercicios anteriores que se hayan incluido para efectos comparativos.

Estándares y procesos de verificación

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

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a las diversas empresas que hacen parte de Sociedades Bolívar y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe de sostenibilidad 2013.
- Análisis de la adaptación de los contenidos e indicadores del informe de sostenibilidad que constituyan una Comunicación de Progreso (COP por sus siglas en inglés) al Pacto Global de las Naciones Unidas.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión con base en la selección de una muestra de la información cuantitativa y cualitativa incluidos en el Informe de sostenibilidad 2013 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de las diferentes empresas que hacen parte de Sociedades Bolívar.

Conclusiones

Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de sostenibilidad 2013 contiene errores significativos o no ha sido preparado para dar una Declaración de Progreso al Pacto Global de las Naciones Unidas.

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la dirección de Sociedades Bolívar nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora para consolidar los procesos, programas y sistemas relacionados con la gestión de la sostenibilidad. Las recomendaciones más relevantes se refieren:

- Sociedades Bolívar debe evaluar la pertinencia de identificar temas transversales a todas las empresas del grupo y monitorear los temas identificados con el propósito que se conviertan en la herramienta de gestión y facilite la comunicación en el informe de Sostenibilidad.

Responsabilidades de la Dirección de Sociedades Bolívar y de Deloitte

- La preparación del Informe de Sostenibilidad 2013, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de Sociedades Bolívar, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este Informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Sociedades Bolívar de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la Dirección de Sociedades Bolívar.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe de sostenibilidad 2013.

DELOITTE & TOUCHE LTDA.
Jorge Enrique Múnera D.
Socio

Bogotá, Julio 2014



GRUPO
BOLÍVAR



INFORME DE SOSTENIBILIDAD **2013** SOCIEDADES BOLÍVAR

