

# Informe de sostenibilidad

2011



ASISTENCIA  
BOLÍVAR



# Tabla de Contenido

<b>Carta del Presidente</b> .....	6
<b>Generalidades del Informe</b> .....	7
<b>Perfil Empresarial</b> .....	11
Organigrama Asistencia Bolívar .....	13
Junta Directiva Asistencia Bolívar S.A. al 31 de diciembre de 2011 .....	17
<b>Desarrollo Sostenible en Asistencia Bolívar</b> .....	15
Ámbitos de Aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial .....	16
Nuestros Grupos de Interés .....	18
<b>Ámbito Ético</b> .....	21
Nuestra Cultura .....	22
Principios Éticos .....	23
Respeto .....	23
Honestidad y transparencia .....	23
Justicia .....	23
Disciplina .....	23
Valores Éticos .....	24
Lealtad .....	24
Perseverancia .....	24
Entusiasmo, Alegría y Buen Humor .....	24
Sentido de pertenencia y Orgullo .....	24
Profesionalidad .....	24



<b>Ámbito Económico</b> .....	25
Asistencia Bolívar S.A. Cuarto Estado Económico .....	26
<b>Ámbito Medioambiental</b> .....	28
<b>Ámbito Laboral</b> .....	31
Sindicato .....	35
Seguridad y Salud Ocupacional .....	35
Brigadas de Emergencia .....	36
Comité Paritario de Salud Ocupacional .....	36
Premios a la Excelencia Asistencia Bolívar .....	37
Experiencias de Equipo .....	38
Experiencias de Desempeño .....	38
Mejores Creadores de Experiencias Positivas para los Clientes .....	39
Prácticas de Formación .....	39
Nuestro Plan Canguro .....	39
Wikiasistencia .....	40
Alcances .....	41
Centro de Formación Gerencial del grupo Bolívar .....	41
Programa de Formación de Jefes "El arte de dirigir" .....	41
Biblioteca .....	42
Inglés .....	42
<b>Ámbito Servicio</b> .....	45
Nuestros Proveedores .....	47
Cobertura por ciudades .....	48
Distribución por regiones Proveedores Automóviles .....	49
Distribución por Regiones Proveedores Hábitat .....	52
Distribución de Servicios .....	53
Gerencia de Experiencias con Proveedores .....	56
El Reconocimiento .....	56
La medición de la experiencia del proveedor .....	57



Formación Base para la Excelencia .....	57
Fortalecimiento Empresarial para Proveedores .....	60
Calificación de nuestros Clientes-Usuarios .....	61
Encuestas de Satisfacción .....	62
Innovación .....	63
<b>Ámbito Social</b> .....	64
Lluvias e Inundaciones .....	65
Fin de año bajo el agua .....	66
Pacto Mundial con las Naciones Unidas .....	67
<b>Indicadores GRI</b> .....	68



# Carta del Presidente



**A** lo largo de estos años hemos construido nuestra cultura de servicio y nos ha preocupado generar un crecimiento sostenible, la construcción de redes de trabajo que nos permitan la excelencia en nuestros servicios, la construcción de vínculos con proveedores y clientes, el trabajo constante en innovación y desarrollo para ser pioneros, nuestro compromiso por ser una empresa socialmente responsable y por supuesto un enfoque permanente en el bienestar de nuestra gente. Este nuevo reporte de sostenibilidad incorpora los intereses y expectativas de nuestros grupos de interés demostrando que avanzamos por el camino de la mejora continua y considerando los indicadores de la iniciativa global de reportes. Sabemos que aun tenemos varios desafíos y por lo mismo nuestro trabajo diario es un compromiso a tener mejores prácticas empresariales y personales. Esperamos que nuestro compromiso voluntario de publicar nuestro actuar en materia de sostenibilidad permitir mostrar el valor y el impacto que la gestión de Asistencia Bolívar tiene para toda la comunidad.

MARTHA PATRICIA RIVEROST.  
Presidente





## Generalidades del Informe.



# Generalidades del informe

**E**l presente informe de sostenibilidad reporta la gestión de Asistencia Bolívar S.A. en el marco del desarrollo sostenible desde Enero 1 de 2011 al 31 de Diciembre de 2011. Es decir, informa respecto al desempeño en ámbitos económicos, sociales y ambientales de acuerdo con los lineamientos de la guía G3 para la elaboración de los informes de sostenibilidad de la Iniciativa Global de Reportes (GRI, por su sigla en inglés).

En 2011 publicamos nuestro primer informe sobre la gestión del 2009 - 2010, el cual está disponible en la página de Sociedades Bolívar ([www.sociedadesbolivar.com](http://www.sociedadesbolivar.com)). Con la presente publicación esperamos seguir avanzando en nuestro camino hacia la sostenibilidad, dando respuesta a las expectativas de información de nuestros grupos de interés de forma anual.

Para la elaboración de este informe se desarrolló un ejercicio de Diálogo estructurado con proveedores y funcionarios en las ciudades de Bogotá, Bucaramanga, Medellín, Cali y Barranquilla en este espacio de reflexión recibimos retroalimentación del Informe de Sostenibilidad 2009 - 2010. Una vez obtenidos los resultados de los mismos, a finales del 2011 se identificaron los temas relevantes a reportar en conjunto con las actividades realizadas durante el año y los temas de interés para gestionar durante 2012.

