ASISTENCIA BOLÍVAR

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2013-2014

TABLA DE CONTENIDO

1 NUESTRA CULTURA Y COMPROMISO ÉTICO

2 AUTOSOSTENIBILIDAD FINANCIERA

3 COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

4 NUESTRA GENTE

5 SERVICIO "NUESTROS CLIENTES"

6 NUESTROS PROVEEDORES

7 TABLA GRI

CARTA
DEL PRESIDENTE

Tenemos el gusto de presentar el Informe de Sostenibilidad de Asistencia Bolívar S.A., año 2014, el cual ha sido elaborado siguiendo los indicadores de la Iniciativa Global de Reportes (metodología GRI) y los avances realizados durante el año.

El trabajo de este periodo está basado en la mejora y modernización de nuestros procesos logísticos, estrategias y herramientas tecnológicas, que hoy nos permiten ser más competitivos y continuar con equipos preparados para entregar a nuestros clientes experiencias de servicio que impactan y buscan mejorar las situaciones que se presentan en su diario vivir.

Nuestro compromiso sostenible se desarrolla a través de cada una de nuestras acciones, con funcionarios, proveedores y las compañías del Grupo Bolívar, con quienes seguimos en sinergia creando productos, servicios y nuevas formas de dar tranquilidad a nuestros clientes.

Con nuestros proveedores continuamos cumpliendo con el compromiso de generar vínculos de confianza y contribuir al mejoramiento del desempeño empresarial, mediante la promoción de buenas prácticas y el desarrollo de herramientas para facilitar su gestión administrativa y operativa. En cuanto a nuestros colaboradores, promovemos de manera constante su desarrollo personal y profesional, así como mejores condiciones de vida para ellos y sus familias.

Velando siempre por el cumplimiento de promesas a nuestros clientes, esta ha sido una etapa de importantes desarrollos e implementación de estrategias para mejorar la coordinación y calidad de nuestro servicio. Los nuevos procesos y herramientas hacen posible, entre otros aspectos, la atención oportuna de las solicitudes e inquietudes, facilitan la gestión y seguimiento de cada caso, disminuyen los tiempos de respuesta de nuestros proveedores, e incluso, buscan la debida reparación de promesas incumplidas.

En el 2015 continuaremos impulsando proyectos de innovación que nos permitan fortalecer y mejorar nuestra gestión y la de nuestros equipos, y garantizar la sostenibilidad de la Compañía. Tenemos grandes tareas en términos de promover la continua especialización técnica de nuestros proveedores, acorde con las demandas actuales y futuras; una cultura de administración del riesgo y del aprendizaje; seguir mejorando los tiempos de llegada de nuestros proveedores, y en general afrontar los crecientes retos de nuestra operación.

Con la publicación voluntaria de nuestro actuar en materia de sostenibilidad, queremos mostrar la importancia que tiene para Asistencia Bolívar ser parte de las empresas que buscan generar valor a todas las comunidades.

MARTHA PATRICIA RIVEROS T.
Presidente

GENERALIDADES **DEL INFORME**

El presente informe de sostenibilidad reporta la gestión de Asistencia Bolívar S. A. en el marco del desarrollo sostenible desde el 1 de enero del 2014 al 31 de diciembre del 2014. Es decir, informa respecto al desempeño en los temas relevantes para la organización de acuerdo con los lineamientos de conformidad de la guía G4 para la elaboración de los informes de sostenibilidad de la Iniciativa Global de Reportes (GRI, por su sigla en inglés), en su opción "Esencial".

En el 2014 publicamos nuestro cuarto informe anual sobre la gestión del 2012– 2013, el cual está disponible en la página **(www.sostenibilidadfamiliabolivar.com)** y en **(www.asistenciabolivar.com)**. Con la presente publicación esperamos seguir avanzando en nuestro camino hacia la sostenibilidad, dando respuesta de forma anual a las expectativas de información de nuestros grupos de interés.

Para la elaboración de este informe se actualizaron los temas relevantes identificados en el 2013 a reportar en conjunto con las actividades realizadas durante el año y los temas de interés para gestionar durante el 2015; así mismo, reportamos que no se presentaron cambios significativos durante el periodo en el tamaño, la estructura y la propiedad de la organización.

2014
PUBLICAMOS NUESTRO CUARTO INFORME ANUAL

PERFIL **EMPRESARIAL**

ASISTENCIA BOLÍVAR S. A. es una compañía que forma parte del Grupo Empresarial Bolívar. La historia e información del Grupo Bolívar puede ser consultada en la página web: **www.sociedadesbolivar.com.co**

Al formar parte del grupo empresarial, compartimos las políticas de Buen Gobierno Corporativo de Sociedades Bolívar y acogemos los principios, los valores, y la misión y visión establecidos por el Grupo Bolívar para todas las compañías integrantes del mismo, y vela que al interior de la Compañía se mantengan altos niveles de transparencia y confianza para sus grupos de interés.

Bogotá

Tenemos una única sede en Bogotá, sin embargo, los servicios de Asistencia Bolívar S. A. tienen cobertura en todo el territorio colombiano y cuenta con funcionarios de Oficina Móvil que laboran en las ciudades principales del país.

Contamos con cobertura a nivel nacional

Oficinas Móviles en las ciudades principales del país

JUNTA DIRECTIVA ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

La Junta Directiva es responsable de velar por el interés social, aprobar y hacer seguimiento a las políticas generales de la empresa para el cumplimiento de sus objetivos, y responder ante la Asamblea General de Accionistas por sus decisiones. De igual forma, corresponde a la Junta Directiva establecer los mecanismos necesarios que le permitan supervisar y controlar la dirección y gestión ordinaria que adelanta el Presidente y la Alta Dirección de ASISTENCIA BOLÍVAR S. A., y en general de las facultades delegadas a la alta dirección de la empresa.

CONFORMACIÓN

La Junta Directiva está compuesta por cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes personales, elegidos por la Asamblea General de Accionistas para un período de dos (2) años. Los directores cuentan con las cualidades personales, profesionales y las competencias especializadas que les permiten tomar decisiones analíticas y gerenciales, con una visión estratégica del negocio.

5 MIEMBROS

Principales con sus respectivos suplentes personales, elegidos por la Asamblea General de Accionistas para un período de dos (2) años.

ORGANIGRAMA

MATRIZ DE **MATERIALIDAD**

En el 2014 adelantamos el ejercicio de actualizar la identificación de los asuntos relevantes para el negocio y nuestro enfoque de gestión en responsabilidad social, teniendo como base nuestro mapa estratégico y los temas relevantes para nuestros grupos de interés.

PILAR	1	2	3	4	5	6
	Nuestra Cultura y compromiso Ético	Auto-sostenibilidad financiera	Compromiso con el medioambiente	Nuestra gente	Servicio "nuestros clientes"	Nuestros proveedores
ASUNTOS RELEVANTES	Gestión de la cultura	Autosostenibilidad y distribución de nuestros ingresos a grupos de interés	Gestión del consumo de papel Gestión del consumo de energía	Gestión del desarrollo para funcionarios	Satisfacción y atención de nuestros clientes	Gestión con proveedores
ENFOQUE	Se refiere a cuidar y preservar la esencia de nuestra cultura, así como el cuidado de los principios de la legalidad la transparecia, respeto por los derechos humanos y nuestro compromiso con la ética y la responsabilidad social empresarial.	Se refiere a la necesidad de generar valor para la sostenibilidad de nuestra compañía y compartirla con nuestros grupos de interés.	Se refiere a las acciones y decisiones orientadas a llevar a nuestra empresa y a los grupos de interés a la eco eficiencia, mediante la evaluación y reconocimiento del impacto de las actividades y procesos de nuestra cadena de valor.	Se refiere al desarrollo integral y el bienestar de los colaboradores así como la promoción de buenas prácticas con el talento humano.	Se refiere a la integridad en la presentación de nuestros servicios, así mismo el potenciar el compromiso social con todos nuestros grupos de interés y con la sociedad a través de nuestra razón y forma de ser.	Se refiere al compromiso de cuidar nuestra relación con nuestros proveedores y el desarrollo y crecimento de las empresas en el país.
GRUPOS DE INTERÉS IMPACTADOS	Todos	Todos	Funcionarios y proveedores	Funcionarios	Clientes y Comunidad	Proveedores

NUESTROS
GRUPOS DE INTERÉS

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS SE COMPONEN POR GRUPOS INTERNOS, EXTERNOS Y VINCULADOS DE ACUERDO CON EL SIGUIENTE ESQUEMA.

CLASES DE GRUPOS DE INTERÉS

GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS

- ACCIONISTAS
- JUNTA DIRECTIVA
- ALTA DIRECCIÓN
- FUNCIONARIOS

GRUPOS DE INTERÉS VINCULADOS

- PROVEEDORES
- EMPRESAS DEL GRUPO BOLÍVAR

GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS

- CLIENTES
- COMUNIDAD Y SOCIEDAD
- ESTADO

1

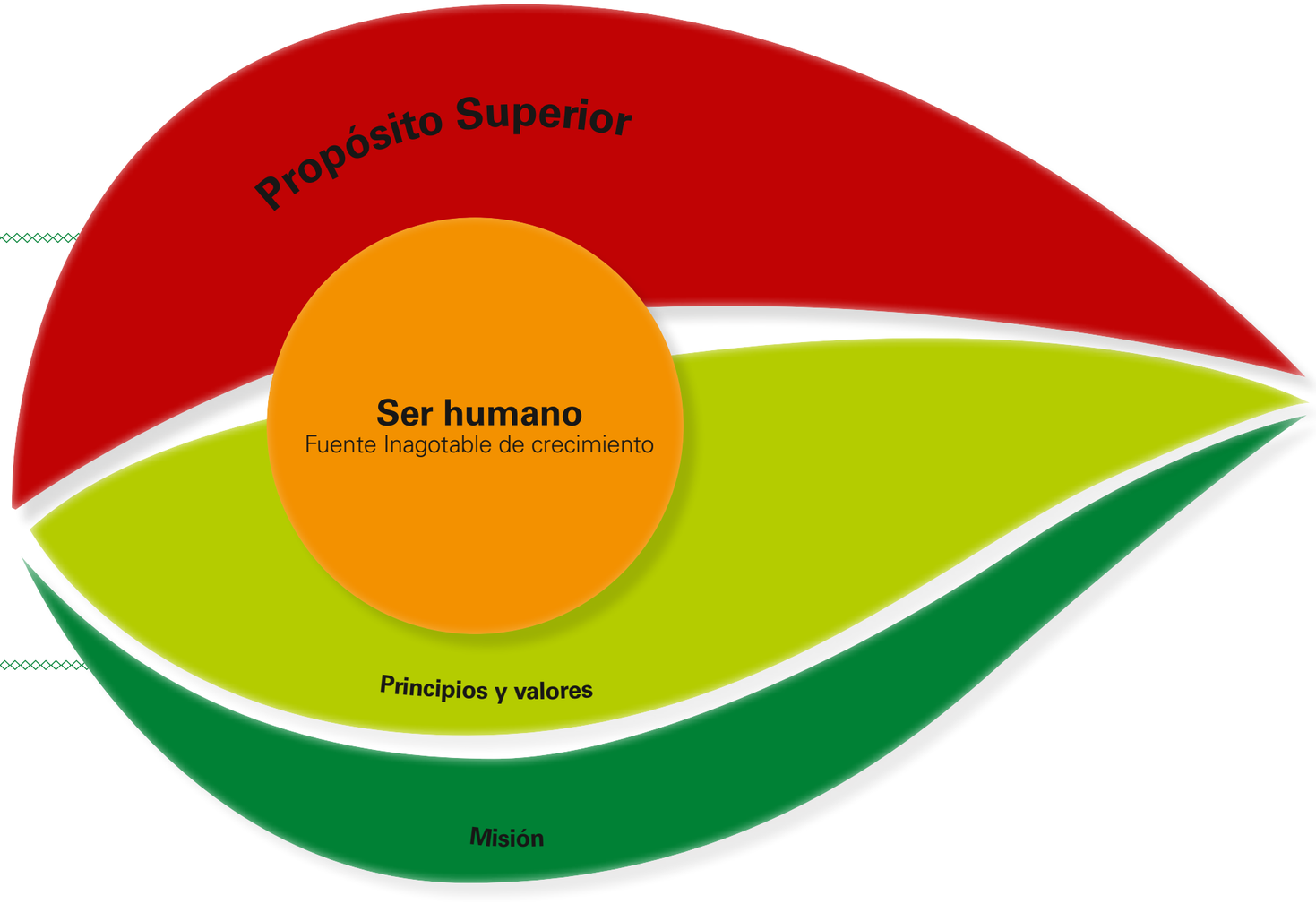
NUESTRA CULTURA Y COMPROMISO ÉTICO

Gestión de la cultura

PROPÓSITO **SUPERIOR**

ENRIQUECER LA VIDA CON INTEGRIDAD

La cultura en Asistencia Bolívar siempre se ha basado en la gente y hemos cuidado que al enfrentarnos al crecimiento, la cultura siga permeando cada nuevo integrante, cada nuevo proceso y cada nuevo servicio que agregamos.



En el Grupo empresarial Bolívar compartimos una cultura que ha sido forjada a través de los años, entendida como un conjunto de:

COMPORTAMIENTOS

COSTUMBRES

CREENCIAS

PRINCIPIOS Y VALORES

MANIFESTACIONES ARTÍSTICAS E INTELECTUALES

propias de una colectividad.

CÓDIGO

ÉTICA

Durante el año 2014 se presentó en los procesos de inducción el Código de ética de la Familia Bolívar con la participación del 99% de los nuevos funcionarios, que firmaron su declaración de responsabilidad y compromiso.

FUNCIONARIOS NUEVOS

99%

2

AUTOSOSTENIBILIDAD FINANCIERA

Autosostenibilidad y distribución de nuestros ingresos a grupos de interés

El propósito de sostenibilidad económica de Asistencia Bolívar, es generar valor a las diferentes compañías del grupo mediante una estrategia basada en el servicio de alta calidad.

Dado lo anterior, Asistencia Bolívar no es una empresa cuyo fin sea generar altas tasas de rentabilidad, sino la sostenibilidad y la generación de valor a todos sus grupos de interés.

LO CUAL SE GESTIONÓ EN EL 2014 A TRAVÉS DE:

GARANTIZAR LA AUTOSOSTENIBILIDAD FINANCIERA

- Flujo de caja:
- Margen de contribución

CONTROLAR DE MANERA EFICIENTE LOS COSTOS Y GASTOS FRENTE AL INGRESO

- Medición del porcentaje del ingreso dedicado a cubrir los gastos de operación y generar utilidad.

AUMENTAR LOS INGRESOS DE NUEVAS LÍNEAS DE NEGOCIO

- Número de nuevas líneas de negocio

CUARTO ESTADO FINANCIERO	2014	2013
Ingresos	$ 25.848.805	$ 23.537.095
Otros ingresos	$ 216.255	$ 195.904
Total Ingresos	$ 26.065.060	$ 23.732.999
Proveedores Nacionales	$ 19.910.386	$ 19.472.525
Valor Agregado Generado	$ 6.154.674	$ 4.260.474

DISTRIBUCIÓN POR GRUPOS DE INTERÉS	2014	%Partic.	2013	%Partic.
Empleados	$ 4.193.950	73%	$ 4.083.712	79%
Estado	$ 860.822	15%	$ 475.176	9%
Comunidad	$ 303.308	5%	$ 213.448	4%
Financistas	$ 83.508	1%	$ 85.167	2%
Reinversión	$ 342.071	6%	$ 331.033	6%
Valor Agregado Distribuido	**$ 5.783.659**	**100%**	**$ 5.188.536**	**100%**

3

COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

Gestión del consumo de papel
Gestión del consumo de energía

Para Asistencia Bolívar el preservar la calidad de vida de las familias no solo se logra a través de la prestación de los servicios, sino también en su conciencia hacia los impactos que podemos generar en el medio ambiente.

En el año 2013 se realizó el diagnóstico de los

ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES ASOCIADOS A NUESTRA GESTIÓN

y a la de nuestros proveedores lo cual a la fecha sigue vigente:

NO SE PREVÉN IMPACTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS SEVEROS NI CRÍTICOS ASOCIADOS A LAS ACTIVIDADES; PERO SÍ IMPACTOS AMBIENTALES DE SIGNIFICANCIA MODERADOS, TANTO POSITIVOS, COMO NEGATIVOS.

COMPONENTES	IMPACTOS AMBIENTALES	NATURALEZA DEL IMPACTO
AIRE	• Alteración de la calidad del aire • Generación malos olores	• Negativo • Negativo
AGUA	• Alteración de la calidad del Agua • Disminución del recuerso del agua	• Negativo • Negativo
SUELOS	• Alteración de la estructura y composición del suelo	• Negativo
ECOLOGÍA	• Prevención de riesgos asociados a innundaciones • Incremento de hábitats para la fauna • Incremento cobertura vegetal • Contaminación visual • Rehabilitación y renovación del paisaje	• Positivo • Positivo • Positivo • Negativo • Positivo
SOCIO-ECONÓMICOS	• Dinamización de la economía local • Generación de empleo • Mejora en calidad de vida • Riesgos a la salud • Riesgos seguridad • Fortalecimiento seguridad • Incremento en la demanda de recursos • Incremento en la cantidad de residuos sólidos • Incremento cantidad de Residuos Peligrosos	• Positivo • Positivo • Positivo • Negativo • Negativo • Positivo • Negativo • Negativo • Negativo

CON LA MEDICIÓN Y LA IDENTIFICACIÓN ENCONTRAMOS TRES PRINCIPALES FRENTES DE TRABAJO PARA LOS AÑOS SIGUIENTES:

1

GESTIÓN ADECUADA DE SUS RESIDUOS SÓLIDOS.

2

CAMPAÑAS EDUCATIVAS PARA INCENTIVAR EL AHORRO Y EL USO EFICIENTE DEL AGUA Y LA ENERGÍA ELÉCTRICA.

3

CAPACITACIÓN Y SEGUIMIENTO PARA PROVEEDORES EN EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SEGÚN OPERACIÓN.

Lo anterior se une al trabajo realizado desde el 2010 con la medición de los consumos de energía, así como el uso de insumos ecológicos para el aseo y la cafetería.

GESTIÓN DEL **CONSUMO PAPEL**

2012

274,5 Kg

2013

287,14 Kg

2014

282,06 Kg

* Somos una compañía donde minimizamos el consumo de papel en nuestra operación.

GESTIÓN DEL **CONSUMO ENERGÍA**

CONSUMO MENSUAL PROMEDIO

2012

14.005 Kw/h

2013

15.316 Kw/h

2014

16.493 Kw/h

* 2012 se tiene medición de la sede nueva de calle 108 de 900m²; consumo medido de abril a diciembre. debido que hasta el mes de abril se tiene contador independiente por piso en el edificio

EMISIONES CO_2 INDIRECTAS

1 Consumo de energía año 2014

197.920

2 Factor de Emisión

0,123

3 Conversión de Kg a toneladas de $C0_2$

0,001

4 Total

24,344

ASISTENCIA BOLÍVAR **CUENTA EN SUS INSTALACIONES**

1

AHORRO DE AGUA:
en los puntos de baños y griferías se instalaron sistemas de ahorro.

2

AHORRO ENERGÍA:
se diseñó el sistema de iluminación con sensores de movimiento y ocupación, aprovechando así mismo la luz natural.

3

USO DE MATERIALES BIODEGRADABLES:
en los equipos de aire acondicionado se utilizan insumos biodegradables y con bajo consumo de energía.

RECICLAJE Y CLASIFICACIÓN DE DESECHOS:
EN LA NUEVA SEDE SE DISMINUYERON EN MÁS DEL

50%

Las canecas de basura y se creó un punto ecológico comunal; adicionalmente durante el 2013 se realizó la primera medición y caracterización de residuos de la compañía:

Tipo de RS	Porcentajes	Cantidades Generadas (Kg)		
	(%)	día	Semana	Mes
Papel y Cartón	38,2	5,5	16,5	60,5
Otros	26,4	3,8	11,4	41,8
Plásticos	10,4	1,5	4,5	16,5
Residuos de alimentos	9,7	1,4	4,2	15,4
Residuos sanitarios	9,7	1,4	4,2	15,4
Vidrio	5,6	0,8	2,4	8,8
Total	**100**	**14,4**	**43,2**	**158,4**

4

NUESTRA GENTE

Gestión del desarrollo para funcionarios

En nuestras relaciones laborales la gente que la conforma es uno de los principales activos, es por ello que somos respetuosos con nuestra gente y 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 tanto laboral como personal y su bienestar familiar.

A 31 de diciembre del 2014, contamos con 94 funcionarios con contrato directo a lo largo de todo el territorio nacional y 25 personas a través de empresa temporal.

2014 — **94** funcionarios

FUNCIONARIOS CONTRATO VIGENTE AL 31 DIC

	2013	2014
1 FUNCIONARIOS CONTRATO TEMPORAL	16	25
2 APRENDICES SENA	2	3
3 FUNCIONARIOS CONTRATO A TÉRMINO FIJO	39	34
4 FUNCIONARIOS CONTRATO A TÉRMINO INDEFINIDO	64	57
5 TOTAL FUNCIONARIOS	121	119

	2013	2014
	73	71
	48	48

*incluyendo practicantes Sena

DISTRIBUCIÓN POR CIUDAD

FUNCIONARIOS CONTRATO VIGENTE

	CIUDAD	2013	2014
1	Barranquilla	2	2
2	Bogotá	102	101
3	Bucaramanga	2	2
4	Cali	4	3
5	Cartagena	1	1
6	Medellín	7	7
7	Montería	1	0
8	Pereira	1	1
9	Manizales	0	1
10	Villavicencio	1	1
	TOTAL	121	119

CONCEPTOS

PLANTA DE PERSONAL (CANTIDAD DE PERSONAS)

	2013	2014
Nº Ingresos	17	24
Nº Retiros	17	14

ÍNDICE DE ROTACIÓN

2014 — 12%

2013 — 14%

EVOLUCIÓN FUNCIONARIOS POR ANTIGUEDAD

	menor de 1 año	Entre 1 y 5 años	Entre 5 y 10 años	Entre 10 y 20 años	Mayor a 20 años	TOTAL
2013	38	52	22	9	0	121
2014	35	53	22	8	1	119

Empleados cubiertos por una convención colectiva

2012
86

2013
93

2014
77

Por la unidad patronal, Asistencia Bolívar es una de las empresas que están incluidas en la Convención Colectiva de Trabajo suscrita con el Sindicato Nacional de trabajadores del grupo de Seguros Bolívar; y el 100% de los funcionarios del área de servicio y funcionarios escalafonados del área administrativa, vinculados con la compañía, son beneficiarios de los mismos acuerdos de la convención colectiva.

Como empresa que pertenece al Grupo Empresarial Bolívar, contamos con beneficios como auxilios extralegales, jornadas de vacunación, descuentos en los productos del Grupo, primas extralegales, uniformes, auxilio extralegal de alimentación, entre otros.

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Asistencia Bolívar en el año 2014 realizó diferentes prácticas ocupacionales tendientes disminuir los riesgos e impactos del trabajo cotidiano en la salud y la seguridad de los funcionarios.

COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL

Grupo conformado por cuatro representantes del empleador y cuatro de los funcionarios, cada uno con su suplente; este Comité es el encargado de la promoción de las normas y los reglamentos de salud ocupacional dentro de la organización.

FUNCIONES

1

Promover y divulgar las actividades en materia de salud ocupacional que adelante la organización, para obtener la participación activa de los funcionarios en el desarrollo del Programa de Salud Ocupacional.

2

Proponer actividades de capacitación en salud ocupacional dirigidas a los diferentes niveles de la organización.

3

Visitar periódicamente los lugares de trabajo e inspeccionar ambientes, máquinas, equipos, aparatos y operaciones e informar al empleador sobre la existencia de condiciones inseguras y sugerir las medidas de prevención y control.

ÍNDICE DE ACCIDENTALIDAD	2012	2013	2014
Nº AT	3	3	5
Nº días de incapacidad	44	0	0
I.F.	3.21	3.57	7.66
I.S.	47.10	0.00	0.00
ILI	0.15	0.00	0.00
PI	3.06	2.86	4.90

INDICE DE FRECUENCIA: determinar el número de casos de AT en el periodo de estudio con respecto a las horas trabajadas

INDICE DE SEVERIDAD: determinar los dias perdidos por incapacidad temporal y los días cargados por accidentes de trabajo, en el periodo de estudio con respecto a las H .H.T.

ILI: determinar la relación entre severidad y frecuencia de los accidentes de trabajo presentados

PROPORCIÓN DE INCIDENCIA: determinar el número de accidentes de trabajo en el periodo teniendo en cuenta el número de trabajadores

Cada uno de los eventos fue reportado a la ARP Bolívar en la cual se tienen afiliados a todos los empleados de la compañía, ninguno de los accidentes fue de gravedad, y el 90% corresponde a la imprudencia en la vía de terceras personas.

BRIGADA DE EMERGENCIAS

Durante el 2014,

LA BRIGADA DE EMERGENCIAS

PARTICIPÓ

en jornadas de formación en Cafam melgar durante 3 días, y organizo y dirigió la participación de la compañía en el simulacro distrital de emergencias

Durante el 2014 se siguió trabajando en el Sistema de Vigilancia Epidemiológica para la Prevención de Alteraciones Osteomusculares; para lo cual se realizó valoración e intervenciones de fisioterapia, sensibilización en autocuidado, postura adecuada, asesorías ergonómicas personalizadas en el puesto de trabajo y se realizó seguimiento y asesoría en manejo ergonómico, aplicación de recomendaciones médicas en todos aquellos trabajadores que reportaron molestias físicas osteomusculares.

A continuación se detallan el número de incidentes y accidentes laborales ocurridos en cada uno de los años analizados en este informe.

PREMIOS A LA

EXPERIENCIA ASISTENCIA BOLIVAR

Dando continuidad nuestros premios, los cuales se celebraron por primera vez en el 2011, en noviembre del 2014 se llevó a cabo la cuarta entrega de estos premios que reconocen los aspectos más valorados por nuestra compañía, en la labor de crear experiencias para nuestros clientes.

4° Premios a la Experiencia

Los premios para nuestros funcionarios, como es costumbre, se dividieron en 3 categorías que suman un total de 33 premios, Estas categorías son:

PREMIOS

1 EXPERIENCIAS EN EQUIPO

El más bacán, el más compañerista, el más equipero, el más puntual, el más pilo en seguimientos de autos, el más pilo en seguimientos de hogar y el más pilo en productos o servicios nuevos*.

2 EXPERIENCIAS DE DESEMPEÑO

Casos Estrella, operación Maps, desempeño en estrategias móviles y mejor nivel de servicio.

*Premios incluidos en el 2012

3 MEJORES CREADORES DE EXPERIENCIAS POSITIVAS PARA LOS CLIENTES

Mejor creador de experiencias positivas en autos, mejor creador de experiencias positivas en hogar y mejor creador de experiencias positivas en oficinas móviles.

Como se puede observar en la segunda categoría, nuestros Casos Estrella son vitales para premiar a las personas destacadas en servicio, tanto para móviles como para los coordinadores del *call center*. Adicionalmente en la tercera categoría, los premios a los mejores creadores de experiencias, se selecciona teniendo en cuenta la cantidad de casos estrella ganadores que tengan, las cartas de felicitación de clientes recibidas y finalmente el resultado del monitoreo que efectuamos día a día de su gestión en tiempo real.

PRÁCTICAS DE **FORMACIÓN**

Asistencia Bolívar, al ser parte de la familia Bolívar, cuenta con el Centro de Formación Gerencial del grupo en cual se busca promover el crecimiento personal y profesional de los colaboradores, es una dependencia estratégica para la formación de la población directiva, ejecutiva y profesional del Grupo Empresarial Bolívar, y como complemento de la capacitación ofrecida por cada una de las Compañías que conforman el grupo.

Entre los programas y beneficios figuran:

1

Biblioteca

La Biblioteca de la Familia Bolívar busca ser una fuente de información valiosa para los colaboradores del grupo, más que un sitio para visitar. Por ello irradia sus servicios a todas las empresas del grupo a lo largo y ancho del país.

SERVICIOS BRINDADOS A TRAVÉS DEL CENTRO DE FORMACION GERENCIAL 2014

OFICINA DE ORIENTACIÓN AL PERSONAL

Fortalecer el bienestar y la calidad de vida de los funcionarios es una prioridad en nuestra organización. Por eso contamos con la Oficina de Orientación al Personal de la Familia Bolívar, la cual brinda apoyo y asesoría en temas relacionados con la familia, el trabajo, la economía en el hogar, estilos de vida saludable, entre otros.

PROGRAMA DE APOYO A LAS FAMILIAS

Programa Retos Cotidianos: con este programa buscamos facilitar espacios de reflexión e integración familiar, con el ánimo de fortalecer sus lazos y vínculos. Este programa se desarrolla en dos formatos: Folletos Retos Cotidianos y Conferencias Retos Cotidianos.

FOLLETOS
“RETOS COTIDIANOS”

Contamos con el desarrollo de cursos y programas como gerentes de clase mundial, el arte de dirigir, líderes funcionales, entre otros, tanto de formación presencial como virtual.

Capacitación 2014

1. **Nº de horas de capacitación virtual** — **86**
2. **Nº de horas de capacitación presencial** — **2.505**
3. **Nº de personas que tomaron capacitación virtual** — **9**
4. **Nº de personas que tomaron capacitación presencial** — **78**

Lo cual nos da un promedio de **28 horas** por funcionario.

5

SERVICIO “NUESTROS CLIENTES”

Satisfacción y atención de nuestros clientes

Las empresas del Grupo Bolívar han sido grandes socios con los que Asistencia Bolívar genera sinergia en el diseño y prestación del servicio asistencial para los clientes. Nuestra filosofía es hacer que el cliente viva un momento de verdad en Asistencia, que genere una experiencia positiva y de alta satisfacción que le permita al cliente continuar sus productos con las empresas del Grupo Bolívar como Seguros Comerciales Bolívar, Davivienda, El Libertador, entre otros.

SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

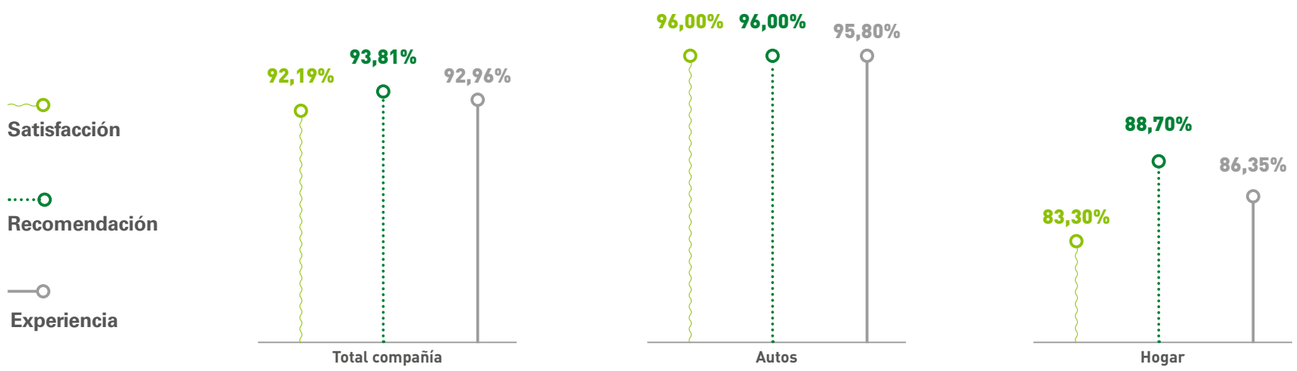
EN EL 2014 LA COMPAÑÍA REGISTRÓ UN CRECIMIENTO DE CASOS DEL

15,4%

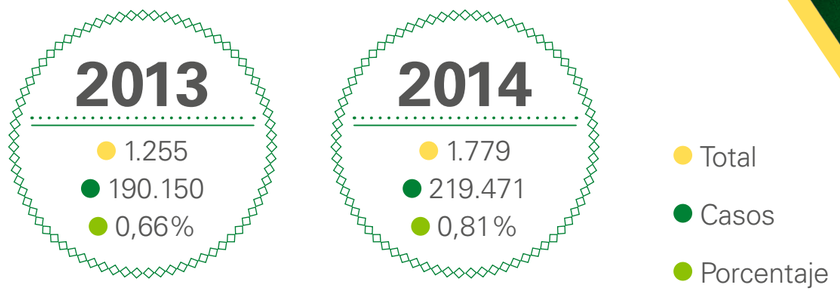
ACUMULADO CASOS COMPAÑÍA

2014	2013	% CREC
219.471	190.150	15,40%

ÍNDICE DE EXPERIENCIA A DICIEMBRE DEL 2014



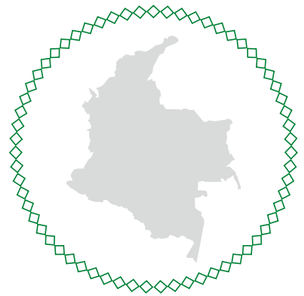
QUEJAS



6

NUESTROS PROVEEDORES

RED DE AMIGOS



Diciembre

2014

EMPRESAS a nivel nacional

Esta red colabora **brindando soluciones** a los usuarios de las áreas de Automóviles, Hábitat, Banca & Personales y Carga.

En **Automóviles** atendemos los casos por Varada, Accidente simple, Accidente con herido/fallecido, Robo parcial y Robo total, para los cuales nos apoyamos en personas seleccionadas por su experiencia, calidad y conocimientos que conforman nuestra amplia red de proveedores para prestar diferentes servicios como son: grúa, transporte, carro taller, asistencia jurídica presencial y telefónica, cerrajería, hospedaje, conductor elegido y ambulancia.

En **Hábitat** atendemos nuestros usuarios según la magnitud del evento: daños imprevistos, súbitos o accidentales que se generan en los inmuebles relacionados con plomería, electricidad, gas, rotura de vidrios y cerrajería; así como servicios dirigidos a los integrantes del grupo familiar como asistencia jurídica telefónica, transporte en ambulancia, entre otros.

También atendemos a nuestros clientes en eventos de mayor envergadura, como incendio, daños por agua, explosión y/o rayo, entre otros; en actividades relacionadas con la reparación al edificio, o la coordinación de servicios de revisión, alojamiento, mudanza y traslado de los ocupantes del inmueble.

Los anteriores servicios a su vez son acompañados por un equipo de trabajo compuesto por el equipo de seguimiento especializado del área (call center) y profesionales de la construcción idóneos que supervisan cada una de las actividades, a través de visitas presenciales, videollamada y seguimientos telefónicos constantes, tanto a clientes como a proveedores para generar vínculos de confianza estables y duraderos y velar por el cumplimiento de las promesas a nuestros usuarios.

Para la prestación de servicios del **Área de Banca & Personales**, que son todos aquellos encaminados a la atención de los clientes tarjetahabientes y los relacionados con productos de vida, se les ha dado mayor cantidad de servicio a los proveedores que están vinculados a la compañía en otros momentos de la vida de nuestros clientes; en servicios relacionados, principalmente, con el transporte de personas.

En cuanto a la Red de Proveedores del ramo de carga contamos con proveedores que prestan los servicios de seguimiento electrónico, asistencia internacional y envío de noticias de última hora. Bogotá es la ciudad en donde se concentra la mayoría de proveedores; sin embargo, la prestación de los servicios es a nivel nacional.

La distribución de proveedores por departamentos total compañía está dada según el siguiente anexo; pero es importante resaltar que algunos de ellos, a pesar de estar ubicados con su sede principal en uno de los departamentos, pueden llegar a atender otros. A continuación se relacionan el número de proveedores por ramos y departamentos:

NÚMERO DE PROVEEDORES
POR RAMO POR DEPARTAMENTO

DEPARTAMENTO	AUTOS	HABITAT	CARGA	P & B	TOTAL	%
BOGOTÁ / CUNDINAMARCA	103	24	4	2	133	28%
VALLE DEL CAUCA	32	6	2		40	8%
SANTANDER	24	6			30	6%
ANTIOQUIA	30	4	2		36	8%
ATLÁNTICO	17	8	1		26	5%
BOLÍVAR	16	2			18	4%
MAGDALENA	11	1			12	3%
RISARALDA	13	5	1		19	4%
TOLIMA	16	2			18	4%
NARIÑO	8	5			13	3%
BOYACÁ	15	1			16	3%
CALDAS	13	4			17	4%
META	10	2			12	3%
CÓRDOBA	9	3			12	3%
HUILA	13	2			15	3%
QUINDÍO	9	1			10	2%
CESAR	11	3			14	3%
NORTE DE SANTANDER	8	2			10	2%
CAUCA	8				8	2%
SUCRE	9				9	2%
LA GUAJIRA	4				4	1%
CASANARE	2				2	0%
TOTAL	381	81	10	2	474	100%

total 381

total 81

total 10

total 2

TOTAL

474 100%

GERENCIA DE EXPERIENCIAS
CON PROVEEDORES

Continuando con este proyecto, en el 2014 se trabajó en varios aspectos que consideramos relevantes para el fortalecimiento del vínculo con nuestros proveedores: el reconocimiento y la medición de la satisfacción del proveedor, este último apoyado en un consultor externo para mayor transparencia y confiabilidad.

La calificación óptima de atención de proveedores total de la compañía fue de 4,53 sobre 6,5, en la que se tiene la siguiente participación y calificación en el año, por ramo:

2014	2013
4,56	4,59
58%	73%

2014	2013
4,5	4,54
17%	18%

2014	2013
4,49	4,48
22%	8%

2014	2013
4,51	4,59
3%	1%

Total

2013
4,57 — 100%

2014
4,53 — 100%

LA MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR

En relación con el Índice de Satisfacción de los Proveedores para el año 2014 fue de 87,3%. Para esta medición se tuvieron en cuenta tanto a los gerentes o dueños de las empresas de proveedores, como a los técnicos que en ellas trabajan; y el resultado se distribuye de la siguiente forma:

87%
Índice de Satisfacción de los Proveedores

81,5%
Satisfacción Gerentes

89%
Satisfacción Técnicos

OPERACIÓN MAPS

Durante el año 2012 se desarrolló el proyecto Operación Maps, cuyo propósito es mejorar los tiempos de respuesta de nuestros proveedores del ramo de automóviles, mediante herramientas tecnológicas y logísticas que permitan una mejor coordinación de nuestros servicios, teniendo como eje fundamental el cliente.

2014

COBERTURA

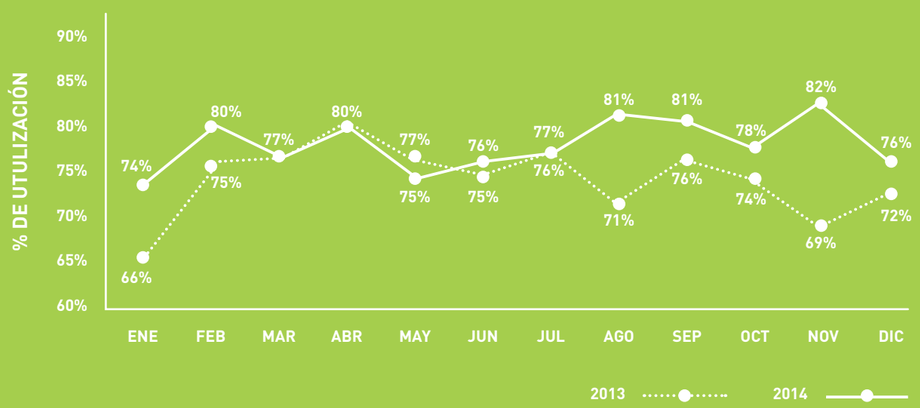
MAPS

78%

crecimiento del

2%

COBERTURA



Para el año 2014 el número de servicios fue de 32.145 con un crecimiento del 2% con respecto al año anterior, adicionalmente se evidenció un aumento en la cobertura de la estrategia pasando de 75% en el 2013 a 78% en el 2014.

Hemos logrado mantener nuestro tiempo de respuesta gracias a la gestión realizada por nuestros técnicos y proveedores. Cabe resaltar que hoy en día el parque automotor viene en aumento, la reducción considerable en la velocidad promedio de las principales ciudades, dificultades climáticas, estado de la infraestructura vial, entre otros inconvenientes que se deben afrontar a diario, para prestar un servicio oportuno a pesar de las condiciones viales actuales de nuestro país.

ASISTENCIA PARA CARGA

Para el año 2014 tuvimos la oportunidad de atender 335 clientes, en un total de 5.823 casos y 10.499 servicios de Asistencia Carga, en donde fortalecimos los procesos de atención al cliente en servicios de prevención y de reacción. Durante este año gestionamos más de 30.000 riesgos, de los cuales, desplegamos mecanismos de reacción en más de 300 oportunidades, acompañando oportunamente y con éxito situaciones de emergencia presentadas en los trayectos de las mercancías de nuestros clientes.

De igual forma, hemos atendido aquellos clientes que aún no han contado con el servicio de asistencia facilitando la gestión de 150 siniestros, poniendo a disposición del cliente herramientas para facilitar el proceso indemnizatorio como acompañamiento e inspecciones a la mercancía. Asistencia para Carga se ha convertido en un aliado importante para nuestros clientes en su administración de riesgos, al brindar un soporte inmediato en las situaciones que pueden detener su operación.

El objetivo de Asistencia para Carga es convertirse en un aliado estratégico para nuestros clientes al acompañarlos no solo en los momentos que interrumpen su operación, sino también ofrecer y monitorear sus indicadores logísticos a diario. Con esto estaremos contribuyendo no solo a la tranquilidad de nuestros clientes sino también a mejorar su eficiencia y productividad en sus negocios.

2014

Tuvimos la oportunidad de atender

CLIENTES

335

10.499
SERVICIOS DE ASISTENCIA CARGA

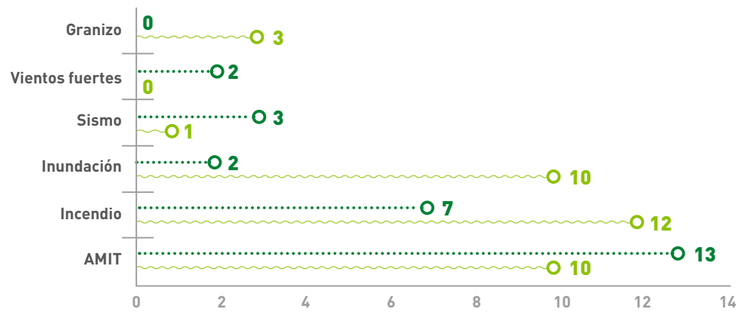
5.823
CASOS

ATENCIÓN DE EVENTOS CATASTRÓFICOS:
"LLEGAMOS SIN QUE NOS LLAMEN"

Asistencia Bolívar es una empresa colombiana que cree y se compromete con el desarrollo sostenible del País, sus proveedores y el bienestar de las personas, donde cada cliente viva y sienta que cuidar a la gente es su razón de ser; y el desarrollo personal y profesional de sus funcionarios y colaboradores es el motor generador de valor.

Pensamos en comunidad desde nuestra estructura de servicio y la forma en la que nos hacemos cargo de los eventos que afectaron al país, en el 2014 fueron:

COMPARATIVO NUMERO DE EVENTOS
MASIVO ATENDIDOS ENTRE EL AÑO 2013 Y 2014



Los eventos de incendios fueron los más frecuentes durante el año 2014, los cuales representan el 33%

2013	2014	%
27	36	33%

9
Ciudades

985
Clientes contactados

Para los 36 eventos registrados a nivel nacional, estuvimos atendiendo nueve ciudades, en las cuales contactamos a 985 clientes, de los cuales 388 resultaron afectados.

Las condiciones climáticas registradas en el país durante el año 2014, caracterizadas por la poca presencia de lluvias y tiempo seco en gran parte del territorio, hizo que se presentaran menos afectaciones de daños por agua que las registradas en años anteriores. Aunque el evento de mayor magnitud atendido en el año fue la granizada registrada el 23 de mayo del 2014, en la cual se atendieron 327 clientes ubicados en la zona occidental de la ciudad de Bogotá y el municipio de Mosquera; a continuación se detalla la información:

GRANIZADA EN ALAMOS NORTE - BOGOTÁ Y CONJUNTOS EL TRÉBOL EN MOSQUERA

NUESTROS DATOS

525

CLIENTES
CONTACTADOS

	BOGOTÁ	MOSQUERA	
Hogar Bolivar	21	3	24
Creditos hipotecarios Davivienda	113	185	298
Empresas Bolivar	5	-	5
Total	139	188	327

3
DÍAS
DURACIÓN DE ATENCIÓN PROMEDIO POR CLIENTE

17
de Julio del
2007

PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

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

Así mismo, nos unimos a los esfuerzos del Grupo Bolívar para el apoyo social a través de las fundaciones, premios, voluntariado y patrocinios, que se presenta con más detalle en el informe de sostenibilidad de Sociedades Bolívar.

TABLA **GRI**

Aspectos generales de reporte	Página/Respuesta	Omisión	Auditoría externa
Estrategia y análisis			
G4.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización, sobre la relevancia de la sostenibilidad para esta.	Carta del presidente (en redacción).		√
Perfil de la organización			
G4.3 Reporte el nombre de la organización.	Perfil empresarial		√
G4.4 Reporte las principales marcas, productos y servicios.	Perfil empresarial		√
G4.5 Reporte la localización de la casa matriz.	Perfil empresarial		√
G4.6 Reporte el número de países donde opera la empresa y el nombre de aquellos en los cuales tiene operaciones significativas o que son relevantes para los temas de sostenibilidad tratados en el informe.	Perfil empresarial		√
G4.7 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Perfil empresarial		√
G4.8 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes).	Perfil empresarial		√
"G4.9 Reporte la escala de la organización, incluyendo: - Número de empleados. - Número total de operaciones. - Ventas netas o ingresos. - Cantidad de productos o servicios que ofrece.	El número de empleados está en la sección de nuestra gente, los ingresos están en la sección de "Autosostenibilidad Financiera" y los servicios estan en la sección de " nuestros proveedores".		√

Aspectos generales de reporte	Página/Respuesta	Omisión	Auditoría externa
G4.10 Reportar la siguiente información laboral: - Reporte el número total de empleados, por contrato y género. - Reporte el número total de empleados, por región y género.	- "Nuestra gente" - "Gestión del desarrollo para funcionarios"		√
G4.11 Reporte el porcentaje de empleados cubiertos por una convención colectiva.	- "Nuestra gente" - "Gestión del desarrollo para funcionarios"		
G4.12 Describa la cadena de proveedores de la organización.	Sección "Nuestros proveedores"		√
G4.13 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria, en el tamaño, la estructura, la propiedad o la cadena de proveedores de la organización.	Sección "Generalidades del informe"		√
G4.14 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Asistencia Bolívar se acoge a las políticas del Grupo Bolívar. Ver informe de Sociedades Bolívar. Por el negocio y la actividad que desarrollamos, no tenemos política definida relacionada con el Principio de Precaución.		√
G4.15 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apoye.	Los programas se desarrollan en unidad de empresa con el Grupo Bolívar y su Fundacion Bolívar-Davivienda. Ver reporte de Sociedades Bolívar.		√
G4.16 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	La organización no pertenece a asociaciones sectoriales. Son las empresas aliadas del Grupo Bolívar quienes pertenecen. Ver reporte de Sociedades Bolívar.		√

Aspectos generales de reporte	Página/Respuesta	Omisión	Auditoría externa
Identificación de aspectos materiales y limites			
G4.17 Listar las entidades incluidas en los estados financieros consolidados y reportar si hay alguna de ellas que no haya sido incluida en el informe de sostenibilidad.	Se incluye Asistencia Bolívar S. A. en su totalidad.		√
G4.18 Explicar el proceso para definir el contenido del reporte y los aspectos que se van a reportar.	Sección "Generalidades del informe"		√
G4.19 Listar todos los aspectos materiales identificados en el proceso para definir el contenido del reporte.	Sección "Desarrollo sostenible"		√
G4.20 Para cada tema material, reportar si lo es para toda la organización. En caso contrario, indicar qué aspecto no es material para alguna de las entidades que hacen parte de la organización.	Sección "Desarrollo sostenible"		√
G4.21 Para cada tema material, reportar si lo es por fuera de la organización.	Sección "Desarrollo sostenible"		√
G4.22 Descripción del efecto que puede tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	"*Información relacionada con número de proveedores, por tipo de servicio y por ciudad.		√
***EN16: el factor de emisión de energía eléctrica ha sido actualizado."**	No se presentan cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, cobertura de aspectos/asuntos		√

Aspectos generales de reporte	Página/Respuesta	Omisión	Auditoría externa
Grupos de interés			
G4.24 Listar los grupos de interés con los que la organización se relaciona.	Sección "Desarrollo sostenible", subsección "Nuestros grupos de interés"		
G4.25 Reporte la base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se relaciona.	Sección "Desarrollo sostenible", subsección "Nuestros grupos de interés"		
G4.26 Enfoques adoptados para el diálogo con grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipo de grupos de interés; indicar si alguno de los diálogos se realizó como parte del proceso de elaboración del informe.	Diálogos con grupos de interés, que se realizaron en el 2011, en los cuales los participantes en los diálogos fueron funcionarios y proveedores.		
G4.27 Principales preocupaciones y temas de interés que hayan surgido a través de los diálogos con los grupos de interés, y la forma en la que la organización ha respondido a estos temas en la elaboración del informe. Reportar los grupos de interés y los temas que identificaron como relevantes.	Sección "Desarrollo sostenible", subsección "Nuestros grupos de interés"		
Perfil del reporte			
G4.28 Periodo cubierto por la información incluida en el informe.	Sección "Generalidades del informe"		√
G4.29 Fecha más reciente del informe anterior.	Sección "Generalidades del informe"		√
G4.30 Ciclo del reporte (anual-bianual).	Sección "Generalidades del informe"		√
G4.31 Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.	Sección inicial "Informe de Sostenibilidad Asistencia Bolívar 2014"		√

Aspectos generales de reporte	Página/Respuesta	Omisión	Auditoría externa
G4.32 Reporte la opción "De acuerdo" con la metodología GRI seleccionada por la organización (Core-Comprehensive). Reporte la tabla de contenido GRI.	Sección "Generalidades del informe"		√
G4.33 Reportar la política o enfoque de la empresa para buscar auditoría externa del reporte.	Este es el tercer informe de sostenibilidad de Asistencia Bolívar verificado externamente, por la firma Deloitte &Touche Ltda. En este sentido, la organización se acoge a los lineamientos del Grupo Bolívar en cuanto a la solicitud de verificación externa e independiente de información extrafinanciera.		√
Gobierno			
G4.34 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno. Identificar si existe algún comité responsable de la supervisión de temas económicos, sociales y ambientales.	Sección "Perfil empresarial", subsección "Junta Directiva Asistencia Bolívar S.A. al 31 de diciembre del 2014".		√
G4.35 Reportar el proceso para delegar autoridad para temas económicos, ambientales y sociales de la alta dirección, a los altos ejecutivos y otros empleados.	Sección "Perfil empresarial", subsección "Junta Directiva Asistencia Bolívar S.A. al 31 de diciembre del 2014".		√
G4.38 Reportar la composición de la alta dirección y sus comités: **- Ejecutivos y no ejecutivos.** **- Independientes.** **- Duración del mandato.** **- Género.** **- Miembros de minorías.** **- Competencias relacionadas con impactos económicos, sociales y ambientales.**	Junta Directiva Asistencia Bolívar S. A. al 31 de diciembre del 2014	La información reportada menciona únicamente el número de miembros principales, así como la duración del mandato de dichos miembros.	

Aspectos generales de reporte	Página/Respuesta	Omisión	Auditoría externa
G4.39 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (de ser así, explicar su función dentro de la organización y las razones que lo justifican).	El máximo órgano es la Junta Directiva, cuyos miembros no ocupan cargos ejecutivos en el interior de Asistencia Bolívar S.A.		
G4.40 Reportar acerca del proceso de nominación y selección de miembros de la alta dirección y sus comités. Tener en cuenta en la selección: **- La diversidad es considerada.** **- La independencia es considerada.** **- La experiencia en temas económicos, sociales y ambientales es considerada.** **- Los accionistas se ven involucrados.**	Sección "Perfil empresarial", subsección "Junta Directiva Asistencia Bolívar S.A. al 31 de diciembre del 2014."		

Ética e integridad			
G4.56 Describir los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización, como códigos de conducta y códigos de ética.	Sección "Nuestra cultura y compromiso ético", subsección "Gestión de la cultura"		√
G4.57 Reportar los mecanismos internos y externos para solicitar ayuda en temas sobre comportamiento ético e integridad organizacional, como pueden ser líneas de ayuda o de consejería.	Se cuenta con la línea ética con unidad laboral con Seguros Bolívar y el Comité de Convivencia.		
G4.58 Reportar los mecanismos internos y externos para informar preocupaciones acerca de comportamientos no éticos o no íntegros, por medio de reporte a los altos ejecutivos, línea de denuncia o línea ética.	Se cuenta con la línea ética con unidad laboral con Seguros Bolívar y el Comité de Convivencia.		

Pilar	Asuntos Relevantes	Aspecto GRI	Enfoque de gestión	Indicadores GRI/Propios	Página/Respuesta	Omisión	Verificación externa
Nuestra cultura y compromiso ético	Gestión de la Cultura	*Cumplimiento regulatorio - Sociedad *Privacidad de los clientes *Cumplimiento regulatorio - Producto	Propósito superior: enriquecer la vida con integridad	AB1. Proporción de los nuevos funcionarios (ingresados en el 2014), quienes firmaron su declaración de responsabilidad y compromiso.	Sección "Nuestra cultura y compromiso ético", subsección "Gestión de la cultura".		
				SO8. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Durante el año 2014, la organización no recibió sanciones y multas significativas relacionadas con el cumplimiento normativo.		
				PR8. Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Tabla GRI: Una vez verificada la información con la Gerencia de Conocimiento al Cliente, la organización indica que no tiene registradas o notificadas quejas por fugas de información.		√
				PR9. Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Durante el año 2014, la organización no recibió multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.		

Pilar	Asuntos Relevantes	Aspecto GRI	Enfoque de gestión	Indicadores GRI/Propios	Página/Respuesta	Omisión	Verificación externa
Autosostenibilidad financiera	Autosostenibilidad financiera y distribución de nuestros ingresos a grupos de interés	Desempeño económico	Cuarto Estado Financiero	EC1. Valor económico directo generado y distribuido. Valor generado asociado a ingresos y valor distribuido asociado a costos operativos, salarios y beneficios para los empleados, pagos a proveedores de capital, pagos a gobiernos e inversiones en la comunidad. El valor retenido es la diferencia entre el valor generado y distribuido.	Capítulo "Autosostenibilidad financiera", sección "Asistencia Bolívar S.A. Cuarto Estado financiero"		√
Compromiso con el medioambiente	Gestión del consumo de papel	No aplica	Compromiso con el medioambiente	AB2. Consumo de papel en la organización.	Capítulo "Compromiso con el medioambiente", sección "Gestión del consumo de papel"		
	Gestión del consumo de energía	Energía Emisiones	Compromiso con el medioambiente	EN3. Consumo de energía en la organización.	Capítulo "Compromiso con el medioambiente", sección "Gestión del consumo de energía"	La información reportada no incluye el consumo de combustible de los vehículos operados por Asistencia Bolívar (25 vehículos). Se espera reportar en el informe 2015.	√
				EN16. Energía indirecta gases efecto invernadero (alcance 2).	Capítulo "Compromiso con el medioambiente", sección "Gestión del consumo de energía"		√

Pilar	Asuntos Relevantes	Aspecto GRI	Enfoque de gestión	Indicadores GRI/Propios	Página/Respuesta	Omisión	Verificación externa
					- "Nuestra gente" - "Gestión del desarrollo para funcionarios", ÍNDICE DE ROTACIÓN 2014: 12% - 2013: 14%		
				LA1. Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	*Tabla GRI: Las cifras del 2013 hacen referencia al número total de funcionarios aprobados para operar, mientras que las del 2014 hacen referencia al número de funcionarios vinculados y activos al 31 de diciembre del 2014. Los 14 retiros corresponden a: 10 en Bogotá, 2 en Medellín, 1 en Cali y 1 en Montería.		√
Nuestra Gente	Gestión del desarrollo para funcionarios	Empleo Salud y seguridad en el trabajo Capacitación y educación	Nuestra gente- Prácticas de formación	LA2. Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosados por actividad principal.	Capítulo "Nuestra gente", sección "Gestión del desarrollo para funcionarios"		
				LA5. Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Tabla GRI: El 100% de los empleados de la empresa está representado por los 8 miembros elegidos (4 representantes del empleador; 4 representantes de los funcionarios).		

Pilar	Asuntos Relevantes	Aspecto GRI	Enfoque de gestión	Indicadores GRI/Propios	Página/Respuesta	Omisión	Verificación externa
				LA6. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región y por género.	Capítulo "Nuestra gente", sección "Gestión del desarrollo para funcionarios"		
				LA9. Promedio de horas de formación al año por empleado, por género y desglosado por categoría de empleado.	Capítulo "Nuestra gente", sección "Gestión del desarrollo para funcionarios"		√
Nuestra Gente	Gestión del desarrollo para funcionarios	Empleo Salud y seguridad en el trabajo Capacitación y educación	Nuestra gente-Prácticas de formación	LA10. Programas de gestión de habilidades y de formación continua, que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que los apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Capítulo "Nuestra gente", sección "Prácticas de formación"		
				LA11. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por género.	Tabla GRI: Durante el 2014, el 86% de los empleados recibieron evaluaciones regulares de desempeño.		
				AB3. Porcentaje de colaboradores con plan de trabajo desarrollado.	Tabla GRI: Durante el 2014, el 52% de nuestros empleados contaba con un plan de trabajo desarrollado.		√

Pilar	Asuntos Relevantes	Aspecto GRI	Enfoque de gestión	Indicadores GRI/Propios	Página/Respuesta	Omisión	Verificación externa
Servicio "nuestros clientes y aliados"	Satisfacción y atención de nuestros clientes usuarios/ clientes aliados	Etiquetado de los productos y servicios	Servicio "Nuestros clientes y aliados"	AB4. Número y crecimiento de casos atendidos.	Capítulo "Nuestros clientes", sección "Satisfacción y atención de nuestros clientes"		√
				PR5. Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Capítulo "Nuestros clientes", sección "Satisfacción y atención de nuestros clientes"		
				AB5. Número de pólizas renovadas que utilizan a A.B.	Este indicador está en construcción, pues se modificó el método de cálculo del indicador. Se espera reportar para el informe del 2015.		No aplica
Nuestros proveedores	Gestión con proveedores	Prácticas de adquisición	Gestion con proveedores	AB6. Resultados de la satisfacción de los proveedores.	Capítulo "Nuestros proveedores", sección "Atención de eventos catastróficos": "Llegamos sin que nos llamen"		√
				AB7. Operación Maps: Número de servicios atendidos a través de la estrategia Maps.	Capítulo "Nuestros proveedores", sección "La medición de la experiencia del proveedor"		√
				AB8. Número de eventos masivos catastróficos atendidos.	Capítulo "Nuestros proveedores", sección "La medición de la experiencia del proveedor"		
				EC9. Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas, que corresponde a proveedores locales.	Tabla GRI: El 100% de los pagos a proveedores corresponde a proveedores locales (empresas colombianas).		

INFORME DE REVISIÓN EXTERNA E INDEPENDIENTE

Deloitte.

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 2014 de Asistencia Bolívar.

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de sostenibilidad del año 2014 a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 4.0 (G4).

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 la Administración, así como a las diversas áreas de Asistencia Bolívar que han participado en la elaboración del informe de sostenibilidad y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistas con el personal de Asistencia Bolívar para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados para elaborar el informe.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el informe.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión con base en la selección de una muestra de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI y propios incluidos en el informe de sostenibilidad y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Asistencia Bolívar.
- Revisión del ejercicio de materialidad realizado por Asistencia Bolívar en el informe 2013 y seguimiento anual a los asuntos identificados en dicho ejercicio

Confirmación que el Informe de sostenibilidad es preparado de acuerdo con la versión GRI G4

Aspectos generales

Se confirmó que el informe se ajusta a los requisitos de la opción esencial de los aspectos generales de la versión GRI G4.

Responsabilidades de la Dirección de Asistencia Bolívar y de Deloitte

- La preparación del Informe de sostenibilidad, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la organización 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 la organización de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la Dirección de la empresa.
- 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.

DELOITTE & TOUCHE LTDA.
Jorge Enrique Múnera D.
Socio

Bogotá, Julio 2015

Audit.Tax .Consulting.Financial.Advisory

Una firma miembro de
Deloitte Touche Tohmatsu

Aspectos específicos

Revisamos el enfoque de gestión e indicadores GRI de los siguientes asuntos materiales:

Asuntos materiales	Indicador GRI y/o propios Asistencia Bolívar (AB)
Gestión de la cultura	*AB1. Proporción de los nuevos funcionarios (ingresados en 2014) quienes firmaron su declaración de responsabilidad y compromiso. *G4-SO8 *G4-PR8, G4-PR9
Autosostenibilidad financiera y distribución de nuestros ingresos a grupos de interés	*G4-EC1
Gestión del consumo de papel	*AB2. Consumo de papel en la organización
Gestión del consumo de energía	*G4-EN3, G4-EN16
Gestión del desarrollo para funcionarios	*AB3. Porcentaje de colaboradores con plan de trabajo desarrollado *G4-LA1, G4-LA2, G4-LA5, G4-LA6, G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11
Satisfacción y atención de nuestros clientes usuarios /clientes aliados	*AB4. Número y crecimiento de casos atendidos *AB5. *Número de pólizas renovadas que utilizan a A.B. (en construcción)* *G4-PR5
Gestión con proveedores	*AB6. Resultados de la satisfacción de los proveedores *AB7. Operación Maps: No. de servicios atendidos a través de la estrategia Maps. *AB8. Número de eventos masivos catastróficos atendidos *G4-EC9. Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales

Conclusiones

Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de sostenibilidad contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (G4) en su versión Esencial.

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a Asistencia 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 a:

- Implementar las instancias por crear y visibilizar las instancias existentes de relacionamiento con grupos de interés, con el propósito de identificar las preocupaciones de los mismos, y así responder de forma adecuada a sus necesidades;
- Establecer metas específicas, medibles y alcanzables para los indicadores asociados a los asuntos relevantes reportados.