

Informe de Sostenibilidad 2012



EL LIBERTADOR
INVESTIGACIONES Y COBRANZAS



Cientos de
vivencias
por compartir,
miles de
razones para
ser parte
de nuestra
familia.

CONTENIDO

(CLIC SOBRE EL TEXTO PARA IR A LA PÁGINA CORRESPONDIENTE)

6 | MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

- 9 Generalidades
- Perfil de la Empresa
- 10 Nuestra historia
- 11 Estructura
- 12 Nuestra filosofía
- Grupos de interés y su relacionamiento
- 13 Ámbitos de aplicación de la Responsabilidad Social

14 | ÁMBITO ÉTICO

- 15 Enfoque de gestión
- Gobierno Corporativo
- Descripción de las conductas éticas generales
- 16 Protección de datos

17 | ÁMBITO ECONÓMICO

- 18 Enfoque de gestión
- Valor económico generado
- 19 Gestión del riesgo operativo

23 | ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL

- 25 Enfoque de gestión

EN PORTADA:

Detalle de la obra "La Tierra"

Autores:

Niños del Jardín Infantil
Osito Pardo, de la Familia Bolívar:

Valentina Arévalo Ibarra
Sara Bayona Muñoz
Biank Burgos Mercado
Alejandro Castañeda Barrera
Andrés Felipe Cuevas Villamil
Santiago Falla Murcia
Gabriela Hoyos Domínguez
Mateo López Jiménez
María José Ortega Valencia
Gabriela Pérez Cruz
Sara Sofía Rodríguez Obando
Laura Daniela Salazar Acosta
María Isabel Tolosa Muriel
Gabriela Torres Rodríguez

Técnica: Pintura con vinilos
Agosto 2012

Obra de arte infantil de gran
formato que hace parte de la
exhibición permanente
de la nueva sede de
El Libertador, en Bogotá.

CONTENIDO

(CLIC SOBRE EL TEXTO PARA IR A LA PÁGINA CORRESPONDIENTE)

27 | ÁMBITO LABORAL

- 28 Enfoque de gestión
- 31 Compensación y beneficios
- 32 Programas de capacitación
- 33 Salud ocupacional
- 34 Clima laboral

35 | ÁMBITO COMERCIAL

- 37 Enfoque de gestión
- Descripción del negocio
- 38 Proveedores
- 39 Distribución de clientes
- 40 Productos que agregan valor
- 41 Servicio y atención al cliente

43 | ÁMBITO SOCIAL

- 44 Enfoque de gestión

47 | MEMORANDO DE VERIFICACIÓN

Encuentre más información en:
www.sociedadesbolivar.com

CONCEPTO GRÁFICO Y DIAGRAMACIÓN
Machado y Molina
Comunicación visual corporativa

CORRECCIÓN DE ESTILO
José F. Machado

Bogotá, agosto 2013

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL



Andrés Felipe Liévano Muñoz

Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., como parte del Grupo Empresarial Bolívar, goza del privilegio de la dirección y enseñanza de la Organización sobre el tema de sostenibilidad empresarial. Esto nos ha permitido, sin ser una empresa grande, aprovechar las campañas que adelantan las compañías del Grupo y en especial sus aseguradoras.

Como subordinada de Seguros Comerciales Bolívar, adaptamos sus políticas sobre responsabilidad social en los ámbitos ético, económico, funcional y operativo, respetando las consideraciones particulares que tenemos hacia nuestros grupos de interés; entre ellos se encuentran las firmas inmobiliarias a través de las cuales ofrecemos nuestro seguro de arrendamiento a propietarios y administradores, quienes confían en nuestro servicio y en la protección que les brindan las pólizas que administramos.

En 2012 continuamos progresando en la gestión adecuada de riesgos, el manejo de los compromisos inherentes a dicha labor y la atención de las dificultades que ocasionalmente se presentan. La mayoría de éstas están relacionadas con la aplicación de las leyes debido a la falta de claridad en ellas y el peligro que genera la inestabilidad jurídica derivada de la jurisprudencia variante de cortes y tribunales; por otra parte, los organismos de control tienen complejas exigencias y demandan con severidad el cumplimiento de procedimientos ajustados a su criterio, a pesar de la laxitud con que se controla a nuestros competidores afianzadores no sujetos a la regulación para compañías de seguros y entidades financieras.

Como subordinada de Seguros Comerciales Bolívar, adaptamos sus políticas sobre responsabilidad social en los ámbitos ético, económico, funcional y operativo.

Alcanzamos mejoras laborales para nuestros empleados, cuya satisfacción general ha sido expresamente manifestada.

Hoy tenemos fe, y lo observamos en los tribunales de Justicia, que el país avanza por el camino de la equidad y la legalidad en fallos y sentencias. Esto redunda positivamente en el ámbito económico y en la adecuada compensación a nuestros clientes propietarios e inmobiliarios.

Asimismo, en el año alcanzamos mejoras laborales para nuestros empleados, más de 260, cuya satisfacción general ha sido expresamente manifestada.

Estamos seguros que el año 2013 nos deparará nuevas satisfacciones que, unidas al reconocimiento público de nuestras marcas, serán garantía de nuestra permanencia como líderes del sector.



Andrés Felipe Liévano Muñoz
Gerente General

Título de la obra:
"El árbol de las manos"

Autores:
Niños del Jardín Infantil
Osito Pardo, de la Familia Bolívar
(ver listado completo en la página 4)

Técnica: Pintura con vinilos
Agosto 2012

Obra de arte infantil de gran formato
que hace parte de la exhibición
permanente de la nueva sede de
El Libertador, en Bogotá.



2012 fue un
gran año para
Investigaciones
y Cobranzas
El Libertador S.A.

GENERALIDADES



El presente informe muestra nuestro desempeño en los temas de sostenibilidad durante el año 2012. Éste fue un gran año para Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A. (en adelante **El Libertador**) pues, además de los buenos resultados, cambiamos nuestras oficinas pasando de los pisos 5 y 9 del Edificio Internacional a los pisos 16 y 17 del mismo edificio, con más espacio y mejores instalaciones.

Para agrupar el contenido de este informe trabajamos con el apoyo del comité existente, con quien analizamos los resultados del año, así como la gestión que debemos realizar para alcanzar los propósitos para el siguiente periodo.

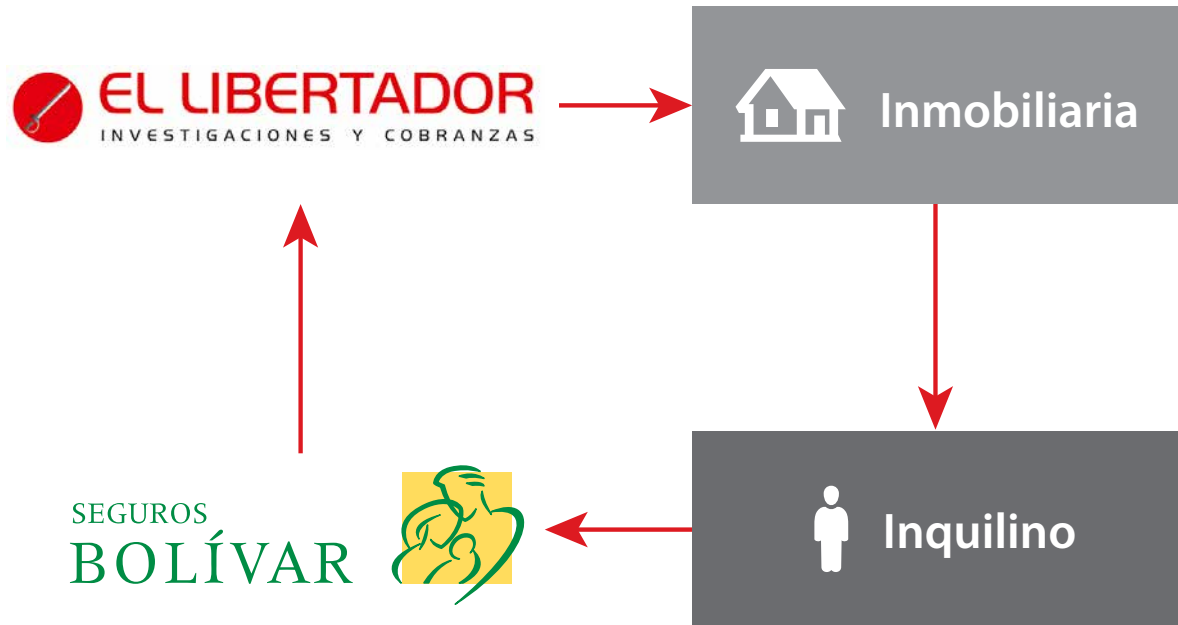
PERFIL DE LA EMPRESA

El Libertador esta enfocado en el sector inmobiliario, para el cual ofrece un producto de características únicas, como el Seguro de Arrendamiento.

Para entregar el mejor servicio contamos con un grupo de trabajo especializado en análisis de riesgos para contratos de arrendamiento, manejo y cobro de cartera, litigios en temas de finca raíz y capacitación a los inmobiliarios en diferentes aspectos, lo que nos ha permitido mantener el liderazgo en el mercado colombiano.

Ofrecemos un
producto único,
como el Seguro
de Arrendamiento.

Diagrama del negocio



NUESTRA HISTORIA

En 1956 un grupo de 38 inmobiliarias, junto con Seguros Comerciales Bolívar, decidió crear una empresa especializada en brindar protección al sector inmobiliario en su negocio de arrendamientos. Allí surgió **Inmobiliaria de Seguros**.

Ante el crecimiento del negocio y las nuevas necesidades de desarrollo del sector, se hizo necesaria la creación de una empresa encargada del análisis del riesgo y la gestión de cobranza para los sectores inmobiliario y asegurador. Por ello, en 1972 nació la **Compañía de Informaciones e Investigaciones S.A., INVESA**.

Con fundamento en profesionalismo y experiencia, la empresa ha acopiado un amplio conocimiento de la gente, las costumbres vinculadas al negocio inmobiliario y la normativa aplicable a sus actividades, identificando sus amenazas y permitiendo tomar acciones preventivas en torno a cada una de ellas, con un servicio confiable y los más altos estándares de calidad para los actores del sector inmobiliario.

Servicio confiable
y los más altos
estándares de
calidad para los
actores del sector
inmobiliario.

ESTRUCTURA

Nuestro máximo órgano de gobierno corporativo es la **Asamblea de Socios**.

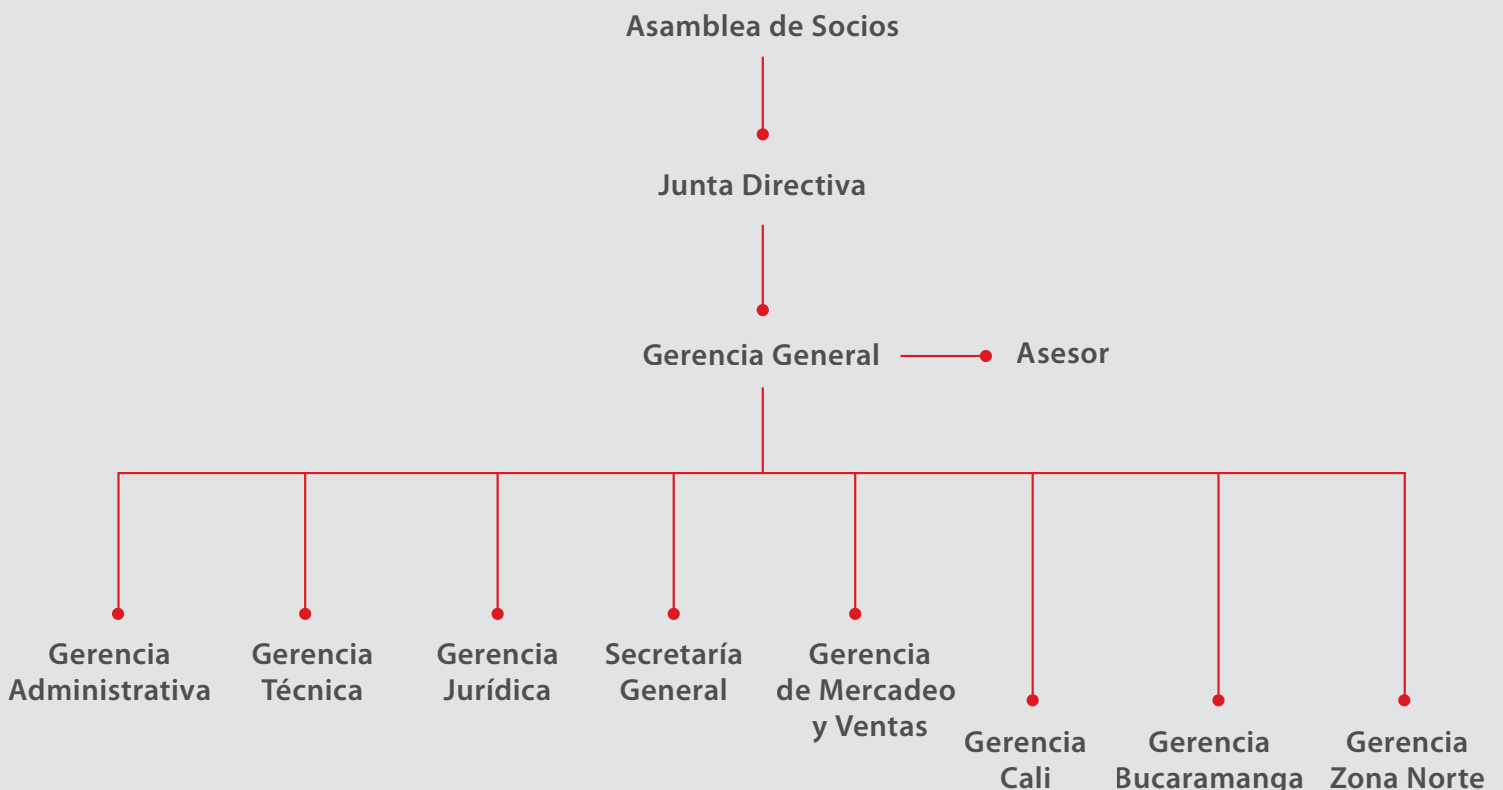
Nuestra **Junta Directiva** está compuesta por 3 miembros principales y sus respectivos suplentes; los primeros son externos y los segundos internos.

Tenemos una división funcional entre el presidente de la Junta Directiva y el Gerente General de la compañía; este último no hace parte de la Junta.

Nuestro equipo de funcionarios, mediante el trabajo conjunto, desarrolla las estrategias planeadas por la Gerencia General y las demás gerencias.

Como es costumbre en nuestra compañía, todas las observaciones y recomendaciones de los funcionarios son escuchadas y tenidas en cuenta, gracias a una cultura de puertas abiertas donde pueden comunicarse con todos los niveles de la Organización, interactuando mediante carteleras, correos electrónicos y reuniones.

Todas las observaciones y recomendaciones de nuestros funcionarios son escuchadas y tenidas en cuenta.



NUESTRA FILOSOFÍA

El Libertador, igual que las demás compañías del Grupo Bolívar, mantiene presente en su actuar y el de sus funcionarios la Misión, la Visión, el Código de Ética, el Código de Gobierno Corporativo y la enciclopedia de Cultura Organizacional, involucrando a todos los que hacemos parte de esta gran empresa en la responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad, como parte estratégica de la Organización.

GRUPOS DE INTERÉS Y SU RELACIONAMIENTO

AFYDI busca la formalización de la actividad inmobiliaria y el desarrollo de los asesores inmobiliarios.

Dentro de los participantes del negocio administrado por El Libertador existe un grupo de interés denominado **sector inmobiliario**, compuesto por las compañías inmobiliarias, los propietarios y los inquilinos. Para las inmobiliarias, uno de los actores de mayor impacto en el sector, hicimos reuniones en las que ellas manifestaron sus necesidades y falencias, como capitales reducidos para inversión, imagen del sector con poca confianza, poca profesionalización, falta de especialización y pocos planes estratégicos.

Por ello, durante 2012 realizamos diferentes actividades para este grupo de interés, siendo la más importante la creación de la **Fundación AFYDI**, que busca la formalización de la actividad inmobiliaria y la capacitación y desarrollo de los asesores inmobiliarios; esto nos llevará a brindar un mejor servicio y lograr la verdadera satisfacción de las necesidades de propietarios e inquilinos, no solo para desarrollar más el negocio desde el punto de vista económico, sino también en un sentido de responsabilidad social, al ofrecer a los diferentes actores valores agregados en un tema tan importante como la vivienda.



Ámbitos de aplicación de la responsabilidad social empresarial (RSE)

En este informe hemos tenido en cuenta los 6 ámbitos de la responsabilidad social empresarial y la relación de cada uno con los grupos de interés. Reconocemos que en todas nuestras actividades somos responsables de nuestras acciones y los impactos que generan.





EL LIBERTADOR
INVESTIGACIONES Y COBRANZAS

Ámbito ético

ENFOQUE DE GESTIÓN



En El Libertador nos caracterizamos por nuestra ética gestión a través de las actividades de la compañía y de todos los funcionarios, haciendo que éstos estén comprometidos con un servicio eficiente y buscando superar las necesidades de nuestros clientes.

GOBIERNO CORPORATIVO

Para El Libertador, el Gobierno Corporativo es el conjunto de principios y políticas bajo las cuales debemos trabajar para brindarles estabilidad y confianza a nuestros grupos de interés.

En 2012 continuamos trabajando dentro de los lineamientos establecidos por Sociedades Bolívar. No existieron cambios en los órganos de dirección en este periodo, con excepción de la inclusión de un nuevo miembro de Junta Directiva, con el ánimo de reforzar este órgano.

De igual forma, adoptamos la evaluación anual de nuestra Junta Directiva y el Gerente General.

Nuestro Código de Ética se divulga oportunamente a todos los funcionarios.

Descripción de las conductas éticas generales

El Código de Ética del Grupo Empresarial define para todas las compañías las conductas deseables y las que no lo son. Este Código se actualiza cada vez que se requiere y se divulga oportunamente a todos los funcionarios. Para renovar nuestro compromiso, en el año 2012 cada funcionario realizó un curso interactivo con su respectiva evaluación, quedando con la responsabilidad de continuar cumpliendo estas conductas en su trabajo.

Es fundamental el estricto cumplimiento de las normas y políticas establecidas en el Código de Ética.

Conductas aceptables

- Atender a los clientes con respeto, cordialidad y tolerancia.
- Explicar a los clientes de manera clara todas las características del producto.
- Ser prudente en el lenguaje.
- Hablar bien de las compañías y de los productos que ofrecen.
- Ser respetuoso.
- Manejar con la debida reserva la información suministrada por los clientes.
- Enaltecer la imagen de la empresa.
- Responder por el uso de las claves.
- Utilizar programas de computador autorizados.

Conductas inaceptables y medidas adoptadas

Para El Libertador es fundamental el estricto cumplimiento de las normas y políticas establecidas en el Código de Ética. Por esta razón no estamos dispuestos a tolerar conductas inapropiadas como:

- Dar o aceptar dineros, dádivas o beneficios en la ejecución de las labores.
- Efectuar contratos para favorecer a familiares o amigos.
- Celebrar operaciones con personas relacionadas con actividades ilícitas.
- Agredir o maltratar con el trato a cualquier persona.
- Apropiarnos de los activos de la empresa.
- Difundir información confidencial de la empresa.
- Utilizar la información a que tenemos acceso para nuestro beneficio.
- Distribuir o consumir sustancias ilegales.
- Asistir al lugar de trabajo en estado de embriaguez.
- Promover o realizar campañas políticas, rifas o ventas dentro de la Organización.

Protección de datos

Dentro de nuestras prácticas le damos gran importancia a la protección de datos; por esta razón estamos comprometidos con la seguridad de la información entregada por nuestros clientes y proveedores, garantizando la confidencialidad en el desarrollo de nuestra actividad.

Estamos comprometidos con la seguridad de la información entregada por nuestros clientes y proveedores.



EL LIBERTADOR
INVESTIGACIONES Y COBRANZAS

Ámbito económico

ENFOQUE DE GESTIÓN

En el año 2012 continuamos la actualización e implementación de nuevos procesos enfocados en la centralización de la mayor cantidad de operaciones consideradas como estratégicas por la administración, como son análisis y cobranzas pre jurídicas. Esta mejor utilización de los recursos nos generó un incremento del 16% en la utilidad de seguros de arrendamiento.

Ratificando nuestra estrategia y fidelidad a nuestro canal de ventas, el sector inmobiliario formal, iniciamos un plan de medios de comunicación encaminado al posicionamiento de la estrategia *“Inmobiliario y asegurador, la clave del éxito para no asumir riesgos en el arriendo de su inmueble”*, con una inversión más de \$400 millones.

Asimismo, seguimos promoviendo el desarrollo de nuestros colaboradores: incrementamos los salarios por encima del 5% y continuamos el plan de nivelación salarial para cargos estratégicos, teniendo en cuenta factores profesionales y de formación, sin importar condiciones de género, edad u origen, fieles a nuestros principios. Igualmente, cumplimos a cabalidad nuestras obligaciones legales y extralegales con nuestros colaboradores.

“Inmobiliario y asegurador, la clave del éxito para no asumir riesgos en el arriendo de su inmueble”.

VALOR ECONÓMICO GENERADO

Durante 2012, El Libertador generó el siguiente valor económico:

EC1	Valor económico generado y distribuido	
EC1-1	Valor económico directo generado	Millones de pesos
	Ventas netas	17.045.120
	Ingresos por inversiones financieras	312.132
	Ingresos por ventas activos	0
	TOTAL	17.357.252
	Costos directos	
	Nacionales	9.127.798
	Extranjeros	464.249
	TOTAL	9.592.047
	Valor agregado generado	7.765.205
EC1-2	Valor económico directo distribuido	Millones de pesos
	Aportes a empleados	6.142.647
	Aportes a la comunidad	0
	Aportes al estado	1.447.304
	Aportes a los accionistas	989.885
	Reinversión en la empresa	131.814

GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO



Análisis

Una de nuestras principales actividades es el análisis del riesgo, de vital importancia para nuestros clientes inmobiliarios ya que les brinda seguridad y tranquilidad en sus negocios. Por ello cumplimos estrictamente las políticas, procesos y procedimientos mediante un grupo de colaboradores de excelente nivel, que cuenta con modernas herramientas y tecnología para el desarrollo de su labor.

Nuestros procesos y políticas para el análisis de los arrendatarios en aspectos económicos y morales mantienen la calidad que nos ha destacado en el medio. Al cumplir estos procedimientos, seguimos mitigando riesgos como el lavado de activos y la financiación del terrorismo (SARLAFT).

En el año 2012,
cerca de 178 mil
personas naturales
y jurídicas
diligenciaron
nuestro formulario.

En el año 2012, cerca de 178 mil personas naturales y jurídicas diligenciaron nuestro formulario, permitiéndonos conocerlas y efectuar un mejor análisis. En cuanto al riesgo moral, detectamos un importante número de casos que no los recomendamos para sostener negocios con nuestros clientes.

Gestión del riesgo operativo pre jurídico

Las estrategias, la innovación, el desarrollo de nuevas tecnologías y la implementación de herramientas que consolidan nuestros procesos internos resultan en una verdadera solución y propician nuestra vocación de servicio, contribuyendo positivamente a nuestro desempeño en recuperación de cartera. La gestión está enfocada a las circunstancias inherentes de clientes internos y externos, y los accionistas que tienen en alta

consideración los aspectos diferenciales de sus negocios, proponiendo soluciones en un marco dinámico y de alianza. Además, permiten acelerar la toma de decisiones que, con la profesionalización de nuestro grupo de colaboradores, agrega confiabilidad y efectividad a la labor, para el éxito de la compañía.

La óptima gestión y las buenas prácticas nos motivan a seguir estudiando nuevas estrategias y técnicas, como la búsqueda de mejores condiciones en momentos en que los modelos de mercado son exigentes. Nuestra compañía, por ser líder, se involucra de manera decidida con valores y principios que propician soluciones de vida a inquilinos, inmobiliarios y propietarios. Es imperativo brindar a todos nuestro mejor esfuerzo y, para lograrlo, nos acompaña un equipo en el que se destacan la calidad humana, la formación profesional, la responsabilidad y el sentido de pertenencia.

Nuestra compañía se involucra de manera decidida con valores y principios que propician soluciones de vida a inquilinos, inmobiliarios y propietarios.



Gestión del riesgo Notificaciones

El área de Notificaciones presenta riesgos latentes desde la recolección de documentos hasta la certificación y entrega de resultados a los abogados, ya que en el proceso de notificación judicial se pueden presentar fraudes por parte del demandado o mal diligenciamiento de los documentos por parte del cliente o de la compañía; es importante destacar que desde que iniciamos la operación de notificaciones judiciales no se ha presentado ninguna demanda o proceso jurídico en contra de El Libertador, debido a los procedimientos que implementamos para mitigar cada riesgo que se pueda presentar desde la recepción de documentos hasta la entrega de resultados a los abogados.

La compañía se puede ver expuesta a demandas o procesos jurídicos por indebida notificación durante el proceso, debido al constante riesgo que se presenta en la

entrega y manejo de los citatorios judiciales; por ende, es necesario ser riguroso en el cumplimiento de los parámetros establecidos para el proceso de la notificación judicial, el cual está regulado en el Código de Procedimiento Civil.

Gestión del riesgo financiero

Continuamos con la política de invertir con riesgo mínimo o nulo, de manera que no comprometamos de forma importante el patrimonio de la compañía.

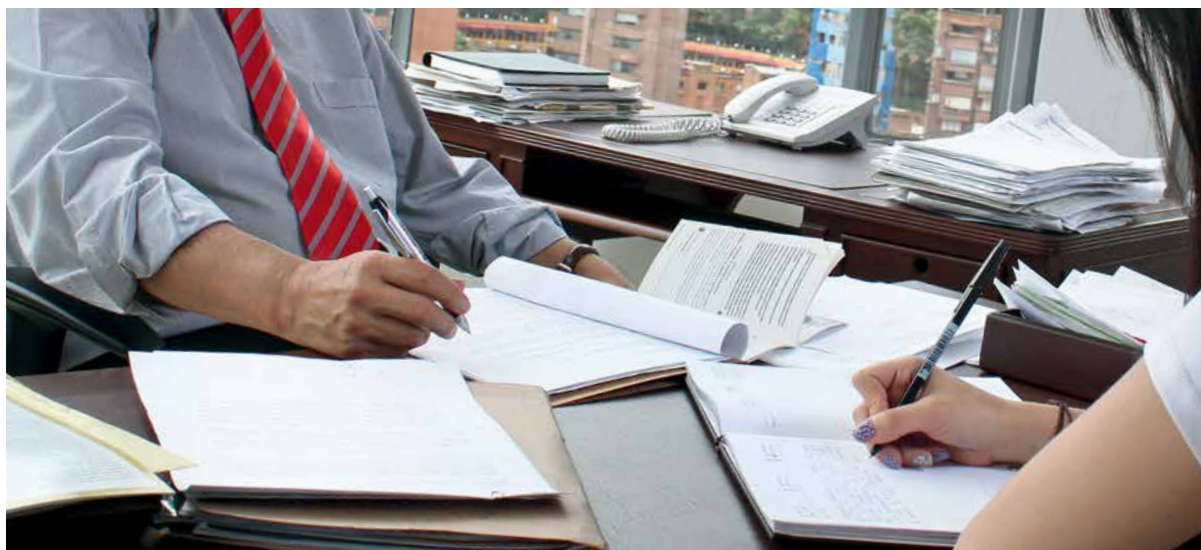
En 2012 entró en vigencia el manual de políticas y procedimientos referente al manejo de las inversiones financieras.

Gestión del riesgo de la cobranza jurídica

Resulta paradójico que nuestro país se caracterice por una acelerada producción de normas y decretos mientras las actuaciones de los órganos de justicia son cada vez más lentas, congestionadas e inclusive equívocas en algunas decisiones. Las razones de la inseguridad jurídica en Colombia pueden encontrarse en la propia legislación, pasando por fenómenos que parecen incontrolables por su alarmante abundancia, como la falsedad documental, y aún por la utilización abusiva de instituciones jurídicas como la tutela, a la que se recurre hoy por igual para demorar un proceso, como para superar decisiones ya tomadas.

En épocas lejanas resultaba excepcional un incidente de tacha de falsedad en documentos; hoy, en cambio, se observa con frecuencia la utilización de este medio defensivo en los estrados y se advierte cómo los entes investigativos despachan profusamente órdenes para que se aporten documentos que permitan cotejos de firmas. Mientras tanto,

Continuamos con la política de invertir con riesgo mínimo o nulo, de manera que no comprometamos de forma importante el patrimonio de la compañía.





en la prensa se anuncian asesores de oficinas que ofrecen servicios de fiadores, que aportan balances, que suministran pruebas contables y recomendaciones a personas que no conocen, para efectos de créditos y contratos de arrendamiento.

En El Libertador estamos hoy expuestos a riesgos superiores en el litigio, que demandan cuidados más esmerados e intervenciones más oportunas. Por ello, en el análisis crediticio obramos con una alerta permanente y nos preocupamos por una constante revisión de procesos internos y por la actualización de nuestros apoyos tecnológicos. Además, mantenemos al cliente inmobiliario como derrotero institucional de capacitación, con el fin de difundir esta situación.

Observando el mercado inmobiliario, no es fácil entender cómo una empresa pequeña puede avanzar rodeada de estas dificultades. No se concibe tampoco cómo una gran empresa administradora de inmuebles logra manejar al mismo tiempo su crecimiento, la atención a sus clientes y su propia seguridad. Esta perspectiva perfila nuestra cada vez más importante participación en el negocio inmobiliario.

**En El Libertador estamos hoy expuestos
a riesgos superiores en el litigio,
que demandan cuidados más esmerados
e intervenciones más oportunas.**



EL LIBERTADOR
INVESTIGACIONES Y COBRANZAS

Ámbito medio- ambiental

Para El Libertador,
la gestión
ambiental es un
compromiso con
la sociedad
y las futuras
generaciones.

ENFOQUE DE GESTIÓN



Para El Libertador, la gestión ambiental es un compromiso con la sociedad y las futuras generaciones; por ello, promovemos acciones para el consumo racional de recursos como agua, energía y papel.

Buenas prácticas

Con la remodelación de la oficina principal los espacios de trabajo se diseñaron de manera que no requieran luz artificial durante la mayor parte del día, e instalamos sistemas de iluminación que nos permiten evitar el gasto injustificado de energía, política que iremos implantando en las demás oficinas del país.

Continuamos la centralización de operaciones del negocio, reduciendo el uso de papel entre sucursales; además, extendimos el pago referenciado al área jurídica para evitar el uso de consignaciones bancarias en papel.

Desafíos y compromisos

Como compromiso para el año 2013 tenemos un programa de reciclaje que enseñe a nuestros funcionarios el correcto uso de las canecas ecológicas de las oficinas a nivel nacional, con especial énfasis en las personas de servicios generales, pues son quienes tienen relación más directa con la destinación de los residuos; así podremos disminuir nuestro impacto ecológico en el desarrollo de nuestra actividad.

La sucursal
Medellín
continuará
trabajando con
Corpaúl en la
disposición final
del material
reciclado.

Tenemos también el compromiso de reducir el uso de papel, que actualmente es de 6,1 toneladas teniendo en cuenta el total de empleados. Asimismo, impulsaremos un plan para optimizar el uso de los vasos desechables, de manera que cada persona utilice únicamente uno durante el día, lo que nos permitirá reducir a menos de la mitad su consumo.

Como es ya costumbre, la sucursal Medellín continuará trabajando con Corpaúl en la disposición final del material reciclado.

Proyecto Análisis Reporte Datacrédito

Para nosotros es de vital importancia ayudar a la conservación del medio ambiente, mejorando nuestros procedimientos al interior de la Organización. Por ello, desde el año 2011 estamos trabajando para que no sea necesario imprimir las consultas a las centrales de riesgo, evitando el consumo de papel. Este proyecto requiere una infraestructura tecnológica que no se ha podido lograr, pero esperamos durante 2013 poder iniciar con algunas sucursales.

Desde 2011 estamos trabajando para que no sea necesario imprimir las consultas a las centrales de riesgo, evitando el consumo de papel.





EL LIBERTADOR
INVESTIGACIONES Y COBRANZAS

Ámbito laboral



ENFOQUE DE GESTIÓN

Recientemente llevamos a cabo una actualización de nuestro compromiso con el Código de Ética y lo publicamos en la intranet. En el proceso participaron todos nuestros funcionarios activos, incluyendo los que laboran en misión, mediante la firma de la carta de compromiso por parte de cada uno.

Recientemente actualizamos nuestro compromiso con el Código de Ética.

También compartimos con las empresas del Grupo el Centro de Formación Gerencial, especializado en capacitar a nuestros colaboradores formando equipos de trabajo integrales, lo que nos ha permitido brindar un mejor servicio.

Trabajadores por contrato y por región

Nuestro equipo está compuesto por 189 funcionarios con contrato a término indefinido y 71 con contrato a término fijo, para un total de 260 empleados a nivel nacional. Contamos con 6 directivos colombianos.

DISTRIBUCIÓN REGIONAL DE FUNCIONARIOS

	Bogotá	Medellín	Cali	Bucaramanga	Pereira	Barranquilla	Cartagena	Total
Con contrato indefinido	106	28	24	11	13	4	3	189
Con contrato fijo (temporales)	30	10	10	8	4	8	1	71
TOTAL	136	38	34	19	17	12	4	260

DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONARIOS POR GÉNERO

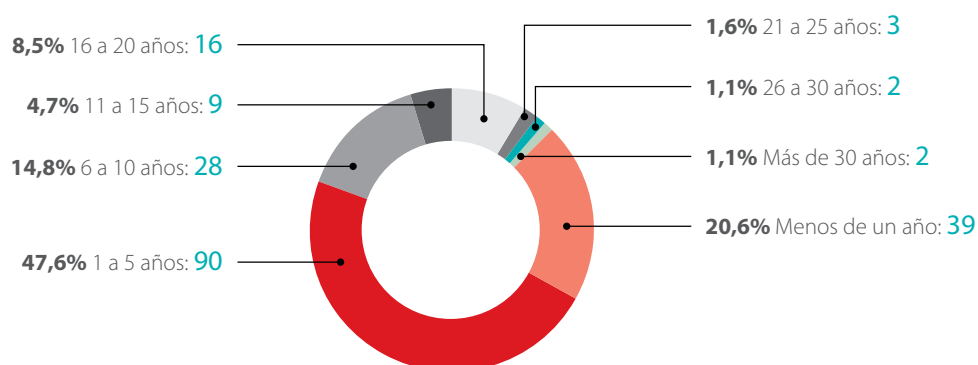
	Bogotá		Medellín		Cali		Bucaramanga		Pereira		Barranquilla		Cartagena		TOTAL	
	Nómina	Temporal	Nómina	Temporal	Nómina	Temporal	Nómina	Temporal	Nómina	Temporal	Nómina	Temporal	Nómina	Temporal	Nómina + Temporal	
Mujeres	77	14	23	6	18	3	10	3	13	2	3	6	3	0	189	72,7%
Hombres	29	16	5	4	6	7	1	5	0	2	1	2	0	1	71	27,3%
TOTAL	106	30	28	10	24	10	11	8	13	4	4	8	3	1	260	100,0%

El salario base para hombres y para mujeres es el mismo, siempre y cuando se compare el mismo cargo y se homologuen los estudios y la experiencia laboral.

DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONARIOS POR EDAD

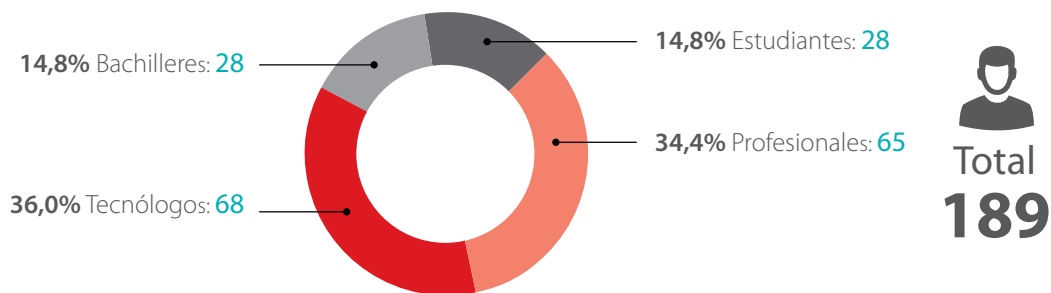
Edad (Años)	Bogotá		Medellín		Cali		Bucaramanga		Pereira		Barranquilla		Cartagena		TOTAL	
	Nómina	Temporal	Nómina	Temporal	Nómina	Temporal	Nómina	Temporal	Nómina	Temporal	Nómina	Temporal	Nómina	Temporal	Nómina + Temporal	
19 a 30	51	20	22	7	14	7	4	1	5	7	3	2	3	1	146	56,1%
30 a 50	46	10	6	3	10	3	7	0	3	6	1	2	5	2	105	40,4%
> de 50	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	3,5%
TOTAL	106	30	28	10	24	10	11	1	8	13	4	4	8	3	260	100,0%

ANTIGÜEDAD

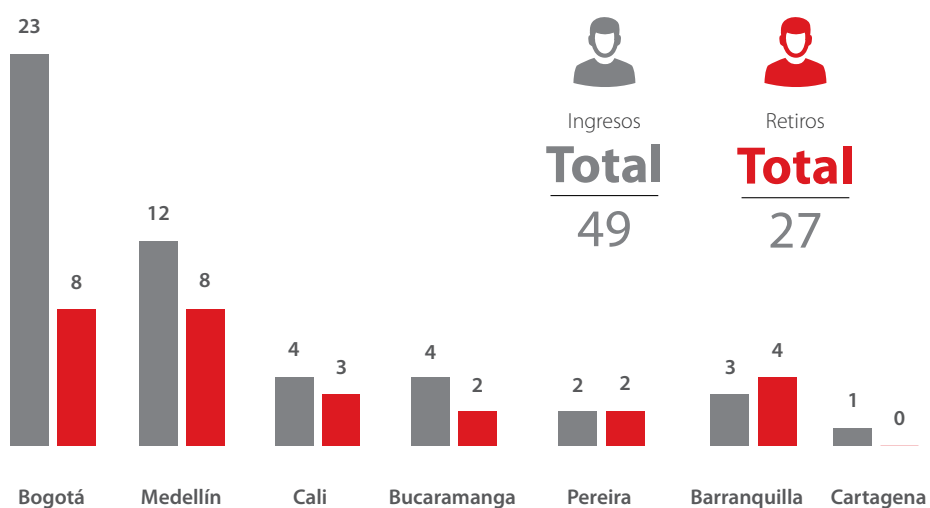



Total
189

EDUCACIÓN

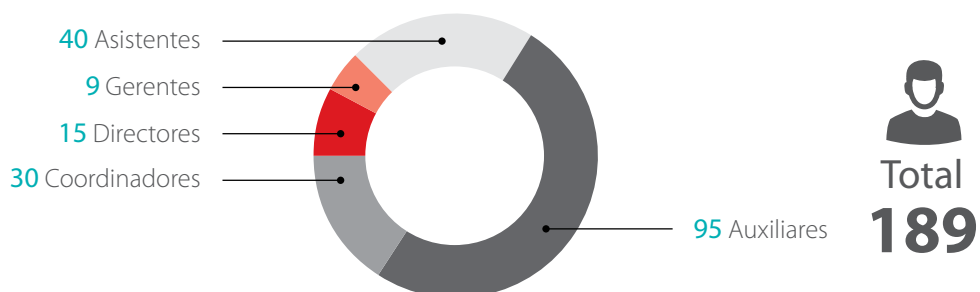


ÍNDICE DE ROTACIÓN



Los ingresos a la compañía son con contrato a término indefinido.
Los funcionarios que se retiraron tenían contrato a término indefinido.

DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONARIOS DE NÓMINA POR CARGOS





COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

Con nuestros colaboradores construimos relaciones de confianza y cercanía que nos facilitan conseguir los resultados de la empresa y el crecimiento de la Organización; ellos reciben diferentes beneficios; así, en 2012 les entregamos incentivos por \$826 millones. Para los funcionarios con contrato indefinido fijamos como salario 1,06 veces el mínimo mensual establecido por el Gobierno; y para los funcionarios con contrato a término fijo, la proporción fue de 1.

Con nuestros
colaboradores
construimos
relaciones de
confianza y
cercanía.

Beneficios para funcionarios de nómina

- Tarde familiar: semestralmente cada funcionario tiene una tarde para su familia
- Jardín infantil Osito Pardo
- Consejería personal y familiar: Centro de Formación Gerencial
- Prima de antigüedad: cada 5 años un sueldo
- Auxilio extralegal de alimentación
- Auxilio de lentes
- Uniformes
- Prima extralegal
- Auxilio de maternidad
- Auxilio funerario
- Bonificación para pensionados
- Jornadas de vacunación
- Actividades deportivas
- Celebraciones: día del niño (para hijos de funcionarios), día del hombre, día de la mujer, día de la madre, día del padre, día de amor y amistad, fiesta de fin de año, cumpleaños.

En El Libertador contamos con un plan para incentivar a todos nuestros funcionarios a practicar deporte, específicamente natación; con esta iniciativa pretendemos, además de mejorar su salud y estado físico, generar espacios de integración. Como resultado, hemos tenido importantes actuaciones en los juegos organizados por Fasecolda, con medallas en diferentes modalidades.

PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

En 2012 continuamos el proyecto de capacitación para nuestros colaboradores y lo extendimos a nuestros clientes; con el apoyo del Centro de Formación Gerencial brindamos capacitación a 699 participantes de todo el país en los siguientes programas:

ASISTENTES A CURSOS DEL CENTRO DE FORMACIÓN GERENCIAL

Curso o programa	Bogotá	Bucaramanga	Cali	Medellín	Cartagena	Pereira	Total
Construyendo mi futuro / Programa para adolescentes	1						1
Economía del hogar		1	2				3
Empleabilidad		2	1				3
Adulto mayor	1		1	3			5
Conferencias retos cotidianos	11	12		22	1	3	49
TOTAL	13	15	4	25	1	3	61

ASISTENTES A CURSOS O PROGRAMAS PARA LOS CLIENTES

	Bogotá	Medellín	Total
Fomento microempresarial	635	3	638



SALUD OCUPACIONAL

Tenemos el mayor interés en seguir rigurosamente las actividades del programa de salud ocupacional a nivel nacional y velamos porque el Comité Paritario y las brigadas estén actualizados en capacitación y normatividad. Como resultado, contamos con grupos altamente calificados que aportan a la compañía y velan por mantener el mejoramiento en la salud, bienestar y seguridad de nuestros funcionarios.

Actividades

- Gimnasia laboral
- Actualización y dotación de botiquines
- Señalización según Resolución 01936 de 2008: espacio libre de humo
- Ubicación y señalización de extintores
- Charlas de sensibilización sobre ergonomía
- Aromaterapia

Copaso

En 2012 continuamos con nuestro Comité Paritario de Salud Ocupacional, constituido en 2010. El Comité cuenta con el apoyo de la alta gerencia y su rol está enfocado en la divulgación de normas, políticas y reglamentos propios de la seguridad industrial y en el acompañamiento, investigación y seguimiento de los incidentes y accidentes de trabajo.

El Copaso es un órgano formal, que cumple con sus reuniones mensuales y el seguimiento de las tareas que constan en el acta de cada reunión. Otra de sus funciones es coordinar actividades de bienestar para nuestros funcionarios. Las actividades programadas por el Copaso se realizan para todos nuestros funcionarios, tanto aquellos con contrato a término indefinido como los de término fijo.

El Copaso es un órgano formal, que cumple con sus reuniones mensuales y el seguimiento de tareas.

El Comité está conformado por 8 funcionarios elegidos de acuerdo con la norma:

Miembros principales	• Presidenta:	Elizabeth Ramírez
	• Secretaria:	Angélica Burbano
	• Representante por la empresa:	Myriam Rodríguez
	• Representante por los empleados:	Augusto Sánchez
Miembros suplentes	• Suplente de la Presidenta:	Héctor Alaix
	• Suplente de la Secretaria:	Nancy Albarrán
	• Suplente de la representante por la empresa:	Mariela Sandino
	• Suplente del representante por los empleados:	Julio César López

Accidentes de trabajo

Durante 2012 se presentaron dos accidentes de trabajo, uno en Cali y uno en Villavicencio, que al final del año ya estaban cerrados. Éstos representan una tasa de accidentalidad de 1,32%, incluyendo sólo funcionarios que tienen contrato a término indefinido.

CLIMA LABORAL

Nuestros funcionarios valoran y se sienten satisfechos de trabajar en esta compañía de la Familia Bolívar.

En el año 2012 conocimos los resultados de la medición del clima organizacional. Entre ellos resaltamos nuestro tercer puesto frente a las demás empresas del Grupo, lo que demuestra que nuestras actividades cuentan con el reconocimiento de nuestros funcionarios, quienes valoran y se sienten satisfechos de trabajar en esta compañía de la Familia Bolívar.

Nuestro compromiso es seguir trabajando en tal sentido para asegurar el cumplimiento de este objetivo.

Sindicato

El Libertador no tiene sindicato. Al interior de la Organización son de buen recibo las sugerencias y comentarios que nos ofrezcan nuestros funcionarios para el mejoramiento de nuestro clima laboral. La compañía facilita estos espacios de comunicación.





EL LIBERTADOR
INVESTIGACIONES Y COBRANZAS

Ámbito comercial

Estamos
comprometidos
con nuestros
principales clientes,
las inmobiliarias,
bajo un esquema
de fidelización,
fortalecimiento y apoyo
para el crecimiento
del sector.



ENFOQUE DE GESTIÓN

Estamos comprometidos con nuestros principales clientes, las inmobiliarias, bajo un esquema de fidelización, fortalecimiento y apoyo para el crecimiento del sector.

Este compromiso lo hemos divulgado abiertamente a través de **“El Libertador, comprometido con el sector inmobiliario”**, un mensaje que representa más que palabras, ya que lo traducimos en acciones concretas al tener contacto directo con cada inmobiliaria, implementando estrategias que nos permitan conocerlas mejor y acompañando sus procesos de arrendamiento.

Lo anterior afianza nuestros vínculos emocionales con el sector inmobiliario y nos permite trabajar por y para las inmobiliarias.

DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

Nuestras relaciones comerciales con las inmobiliarias, que representan el 80% de nuestro mercado, son de vital importancia. Por eso, en el área comercial pasamos de tener directores comerciales con un gran número de inmobiliarias asignadas, a reducir su cantidad para cada director y enfocarlo en las necesidades de sus inmobiliarias, de manera que se sientan acompañadas en todo el proceso de arrendamiento.

En cuanto a la capacitación, uno de los pilares de nuestra gestión, desarrollamos un programa enfocado a los directores comerciales y llevamos a cabo programas en cada ciudad.

Para temas de mercadeo, estábamos haciendo publicidad y pauta en medios impresos únicamente. En 2012 incursionamos por primera vez en pauta digital de una sola vía en Metrocuadrado y Finca Raíz, con el fin de proteger y realzar el sector inmobiliario.

Las relaciones comerciales con las inmobiliarias representan el 80% de nuestro mercado.

Diagrama del negocio



PROVEEDORES

En 2012 invertimos \$6.445 millones en gestión de proveedores.

Nuestros proveedores son un grupo fundamental para el cumplimiento de las metas que nos hemos propuesto. En 2012 invertimos en su gestión \$6.445 millones, correspondientes a los gastos más representativos. El 92,8% correspondió a proveedores nacionales y el resto a un proveedor extranjero. Como aliados estratégicos tenemos a los abogados externos que se encargan de la gestión procesal jurídica, a las empresas que nos suministran el personal en misión y a las centrales de riesgo que nos ayudan con sus herramientas a realizar análisis de riesgo con objetividad.

Sólo contamos con un proveedor externo, con quien tenemos excelentes relaciones por ser éste de alto impacto para la operación del negocio.

Buenas prácticas

Son fundamentales la selección, vinculación y trabajo en conjunto con los abogados externos.

La gestión procesal que llevamos en la compañía es definitiva para el cumplimiento de nuestros objetivos; por lo tanto, son fundamentales la selección, vinculación y trabajo en conjunto con los abogados externos. Tenemos como práctica la investigación y visita a los abogados interesados para revisar sus hoja de vida, certificados de estudios y demás documentos que soporten su experiencia.

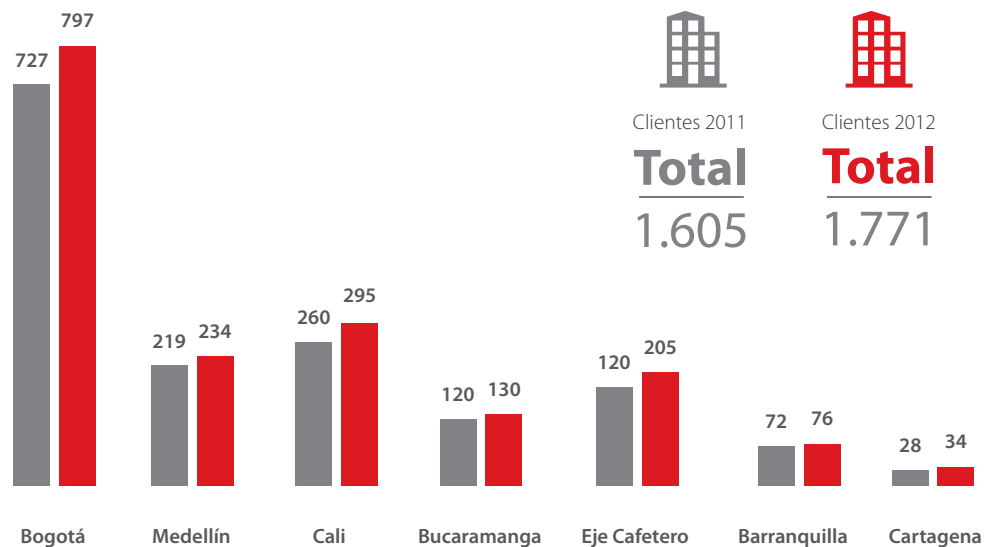
Se destacan prácticas contractuales como la firma en los contratos con los abogados, donde se expresa puntualmente su impedimento para recibir dinero por parte de los deudores, salvo autorización expresa de la compañía. Además, les hemos acompañado y capacitado sobre temas contables y tributarios que inciden en su gestión.

DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES

Identificar el potencial de cada uno de nuestros clientes es la materia prima para tener éxito en el acercamiento individual. El conocimiento de cada gerente y su empresa inmobiliaria, así como sus intereses personales e institucionales, es fundamental para generar estrategias mediante la creación de grupos homogéneos; esto nos ha permitido realizar investigaciones y hacer inversiones coherentes con sus diferentes niveles de productividad y rentabilidad.

La división del universo de clientes inmobiliarios se hizo basada en aquellos que se parecen entre sí, creando grupos homogéneos. Dentro del plan de negocios es muy importante este tema, porque determina a quién debemos llegar, cómo llegar y cuándo llegar.

NÚMERO DE CLIENTES



Identificar el potencial de cada uno de nuestros clientes es la materia prima para tener éxito en el acercamiento individual.

PRODUCTOS QUE AGREGAN VALOR

En busca de la fidelización, fortalecimiento y crecimiento del sector inmobiliario, iniciamos un nuevo programa de capacitación para futuros asesores inmobiliarios, con el fin de suministrar conocimientos y herramientas prácticas a una nueva fuerza comercial que suplirá las necesidades de las empresas inmobiliarias. El programa comenzó en Bogotá.



Programa de Formación Agentes Inmobiliarios

Hemos abierto
oportunidades
laborales a personas
vulnerables
mediante su
incursión y
profesionalización
en la actividad
inmobiliaria.

Como gestores de una nueva fuente de empleo, hemos abierto oportunidades laborales a personas vulnerables mediante su incursión y profesionalización en la actividad inmobiliaria, de manera que puedan tener un empleo formal, de buena calidad y con ingresos adecuados que les permitan mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

Con la asesoría de las empresas inmobiliarias ya vinculadas a El Libertador dimos vida al Programa de Formación para Agentes Inmobiliarios. Además de la propia formación académica, sus participantes tienen la oportunidad de transformar sus vidas, ya que una vez terminados sus estudios generan una vinculación laboral inmediata con sus “inmobiliarios-padrinos”, quienes desde un comienzo les han aceptado como nuevos funcionarios comerciales.

En el programa el agente inmobiliario conoce y comprende los conceptos básicos jurídicos, técnicos y comerciales del sector para alcanzar su propia meta comercial; asimismo logra, en menor tiempo y con inversión de menos recursos, la captación, la venta o el arriendo de inmuebles.

El programa se implementó bajo la modalidad presencial con trabajo de campo, que incluye visitas guiadas a curadurías, notarías, UPZs, Cades, la Registraduría y otras entidades asociadas a la actividad inmobiliaria, con retroalimentación permanente por parte de los docentes y su jefe inmediato.

SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE



Como apoyo al mejoramiento del servicio ofrecido por nuestros clientes inmobiliarios a sus propios clientes (inquilinos y propietarios), ejecutamos un plan piloto con dos inmobiliarias, con las que desarrollamos un programa personalizado para todos sus funcionarios.

El programa consistió en la asignación de un *coach* para que de manera grupal e individual elaborara un diagnóstico de falencias en el servicio e incorporara programas de mejora en los procesos, sin dejar de lado reflexiones de bienestar para los funcionarios.

Finanzas personales, fidelización y retención de clientes fueron algunos de los temas desarrollados con cada funcionario de las inmobiliarias, impactando positivamente los resultados al poner en marcha sus propios planes de mejora personal, laboral y familiar.

Encuestas de satisfacción

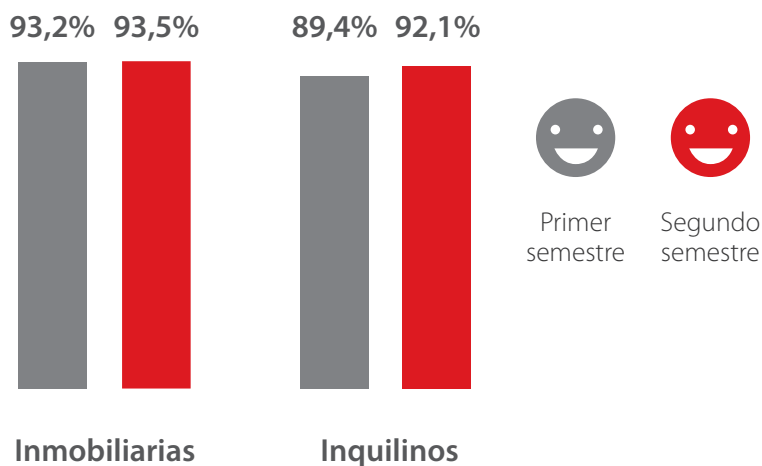
En El Libertador deseamos que la atención al cliente (inmobiliario y arrendatario) sea óptima, por lo cual hemos acogido las evaluaciones de experiencia de servicio promovidas por Seguros Bolívar, que nos permiten identificar puntualmente indicadores para conocer las debilidades y fortalezas que son detectadas por nuestros usuarios externos.

Los 3 puntos fundamentales en los que se basó el estudio fueron: conocer la percepción de nuestros clientes, definir las ventajas y desventajas de nuestros puntos de atención y conocer las sugerencias que nos pueden aportar los clientes, teniendo en cuenta los atributos del servicio.

En 2012 realizamos 2 encuestas de servicio con mejora en el índice de satisfacción de un semestre a otro. Actualmente trabajamos para lograr la meta el 95%.

ENCUESTAS DE SERVICIO 2012 - ÍNDICES DE SATISFACCIÓN

Actualmente trabajamos para lograr la meta del 95% en el índice de satisfacción.





EL LIBERTADOR
INVESTIGACIONES Y COBRANZAS

Ámbito social



ENFOQUE DE GESTIÓN

Para nosotros no sólo es importante generar impacto económico y social mediante la ejecución de nuestras operaciones, también queremos generar efectos positivos para la comunidad, retornando así parte de los beneficios que percibimos de ella.

Asociación para el Fomento y Desarrollo Inmobiliario - AFYDI



Como una forma de fortalecer al sector inmobiliario colombiano, somos promotores de la Asociación para el Fomento y Desarrollo Inmobiliario, AFYDI, institución gremial sin ánimo de lucro dedicada al desarrollo de la actividad inmobiliaria, que contribuye a su mejoramiento continuo, fomentando el conocimiento y la excelencia en la gestión y el servicio en beneficio de la sociedad.

AFYDI nace de la necesidad de encontrar firmas que brinden consejería profesional inmobiliaria y que cuenten con amplias redes de servicio a nivel nacional. La Asociación proporciona herramientas de innovación y desarrollo para el sector inmobiliario ante el surgimiento de modernas tecnologías que acercan al proveedor con el usuario, el ingreso de nuevas empresas con importantes recursos financieros y la llegada de compañías internacionales especializadas en nichos de mercado.

En El Libertador beneficiamos a las personas jurídicas vinculadas de manera permanente y profesional a cualquier actividad inmobiliaria y, en general, relacionadas con la finca raíz, en especial a las firmas inmobiliarias cuya visión esté enfocada en el mejoramiento continuo y su acción principal sea la venta y el arrendamiento de inmuebles en el país.

Programa social desarrollado en sinergia

A través de nuestra sucursal de Medellín y de Seguros Bolívar tuvimos la satisfacción de hacer felices a un niño de dos años y a su mamá, con la adaptación de una prótesis para el pequeño que ahora le permite caminar. Mediante la Fundación Mahavir Kamina realizamos una donación al niño Leandro Ortiz, del barrio Trinidad en Medellín, quien fue diagnosticado con focomelia y le fue amputada su pierna derecha. Por su corta edad, Leandro crece rápidamente y necesita permanentes ajustes en la prótesis para su correcto funcionamiento, de acuerdo con la recomendación del doctor Juan Rodrigo Mejía, Director Ejecutivo de la Fundación.

Esta familia está profundamente agradecida con Seguros Bolívar y El Libertador por ayudarle a Leandro a mejorar su calidad de vida.

Proyecto Un techo para mi país



Continuando con la filosofía de dar mejores oportunidades de vida a familias que viven en extrema pobreza, por medio de la Fundación Un Techo para mi País y con un equipo integrado por funcionarios del sector inmobiliario y El Libertador, durante 2012 completamos 24 casas construidas y acumulamos recursos para otras 7 que se construirán durante 2013. Así, al finalizar el presente año habremos completado 31 familias vinculadas al proceso de Un Techo para mi País.



No sólo es importante generar impacto económico y social mediante la ejecución de nuestras operaciones, también queremos generar efectos positivos para la comunidad, retornando así parte de los beneficios que percibimos de ella.

MEMORANDO DE VERIFICACIÓN

Informe de revisión independiente

Revisión independiente del Informe de Sostenibilidad 2012 de El Libertador S.A.

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del informe de sostenibilidad de 2012 a la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de **Global Reporting Initiative (GRI)** versión 3.0 (G3). 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 áreas que hacen parte de El Libertador 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 2012.
- Análisis de la adaptación de los contenidos e indicadores del informe de sostenibilidad a los recomendados en la Guía G3 de GRI.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.



- Comprobación, mediante pruebas de revisión con base en la selección de una muestra de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluidos en el Informe de sostenibilidad 2012 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de las diferentes empresas que hacen parte de El Libertador.

Conclusiones

Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Sostenibilidad 2012 contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de *Global Reporting Initiative* versión 3.0 (G3).

De acuerdo con nuestra revisión de indicadores y contenidos consideramos que el reporte cumple con los requisitos del nivel de calificación B+ según los estándares GRI.

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la dirección de El Libertador 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:

- El Libertador debe evaluar la pertinencia de migrar a la nueva metodología GRI G4 para elaborar informes de sostenibilidad, que estará disponible a partir de mayo de 2013. Esto permitirá ponerse a la vanguardia en la comunicación de su gestión responsable y sostenible en Colombia.
- Realizar una planeación que les permita presentar el informe de sostenibilidad en el primer trimestre de 2014.

Responsabilidades de la Dirección de El Libertador y de Deloitte

- La preparación del Informe de Sostenibilidad 2012, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de El Libertador, el 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 El Libertador de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la Dirección de El Libertador.
- 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 sustancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe de Sostenibilidad 2012.

Deloitte & Touche Ltda.

Jorge Enrique Múnera D.

Socio

Bogotá, junio 2013



