

# Informe de Sostenibilidad 2012



SEGUROS  
BOLÍVAR





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



# CONTENIDO

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

## DIRECCIÓN DEL INFORME

Judith Abreo Melo  
Andrea Carreño Molina

## EQUIPOS

### Nuestro comportamiento ético

Daniel Tocarruncho  
Omar Gualteros

### Nuestra contribución a la generación de valor

Miguel Angel Acosta  
Andrea Alexandra Ayala  
Andrés Alberto Paéz

### Nuestra gestión ambiental

Sandra Blanco Chavarro  
Andres Leonardo Jiménez

### Nuestra gente y su crecimiento

Fabian Contreras  
Henry Rico

Carlos Serrano  
Oscar Mosquera

Constanza Gonzalez

Pablo Cesar García

Rafael Hernandez

Patricia Rueda

Ana María Perdomo

### Cuidamos nuestra relación con clientes y aliados del negocio

María Cristina Triana

Jorge Andrés Martínez

Camila Andrea Diazgranados

Migdonia Moreno

Oscar Gómez

Mónica Hincapié

Tatiana Córdoba

Yasmin Abdel

Napoleón Barrera

Eduin Vásquez

Angelica Veloza

Lorena Serrato

Consuelo Suescun.

### Nuestro aporte a la sociedad

Juliana García

Erika Trespalacios

Silvia Martínez

## CONCEPTO GRÁFICO Y DIAGRAMACIÓN

Machado y Molina  
Comunicación visual corporativa

## Corrección de estilo

José F. Machado

Bogotá, marzo 2013

## 6 CARTA DEL PRESIDENTE

## 7 ALCANCE Y COBERTURA DEL INFORME

- 8 Nuestra gestión en sostenibilidad
- 9 Apoyo a iniciativas enfocadas al cuidado del medio ambiente
- 11 Aporte al bienestar de nuestros clientes
- Nuestros grupos de interés
- 14 Perfil de la Empresa
- 16 Nuestros principios éticos
- Nuestros valores éticos
- 17 Certificaciones y reconocimientos

## 18 NUESTRO COMPORTAMIENTO ÉTICO

- 21 Gobierno corporativo
- Estructura de gobierno de la Organización
- Órganos de Gobierno
- 23 Manejo de los conflictos de interés

## 24 NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA GENERACIÓN DE VALOR

## 26 NUESTRA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

- 29 Cuidado de los recursos naturales
- 30 Gestión integral de residuos
- 32 Ecopuntos
- 33 Movilidad sostenible
- 34 Gestión ambiental empresarial

## 35 NUESTRA GENTE Y SU CRECIMIENTO

- 37 Aportamos bienestar a nuestros colaboradores y sus familias
- 39 Compensación y salarios
- 40 Nuestro valor por la familia
- Jardín Infantil Osito Pardo
- 41 Fortalecemos nuestra cultura de innovación
- Expedición de Innovación Familia Bolívar
- 42 Trabajamos por la Seguridad y Salud Ocupacional de nuestros colaboradores
- 44 Apoyamos la libertad de asociación
- Respetamos los derechos laborales

## 45 | CUIDAMOS NUESTRA RELACIÓN CON CLIENTES Y ALIADOS DEL NEGOCIO

- 47 Perfil actual de nuestros clientes
- 48 La satisfacción de nuestros clientes
- 49 Reconocemos las quejas y reclamos como una oportunidad para fidelizar
- 50 Sistema de atención al consumidor financiero (SAC)  
Educación financiera  
¿Cómo educamos?
- 51 Indicadores de usabilidad del portal
- 52 Nuestros aliados
- 53 ¿Quiénes son nuestros proveedores?
- 54 Gestionamos nuestra relación  
Reconocemos su labor y aportamos a su desarrollo

## 56 | NUESTRO APOORTE A LA SOCIEDAD

- 57 Apoyamos la salud de los colombianos  
Seguros Bolívar, comprometido con el deporte
- 59 Arte y cultura  
Premio Nacional de Periodismo Simón Bolívar
- 60 Apoyo a la comunidad

## 61 | MEMORANDO DE VERIFICACIÓN

## CARTA DEL PRESIDENTE



Jorge Enrique Uribe Montaña, Presidente Seguros Bolívar

Las exigencias del mundo de hoy hacen que las empresas adopten estrategias especiales para mantenerse en el mercado. Seguros Bolívar, con una trayectoria de 73 años en el sector de seguros en Colombia, es reconocida por la interacción respetuosa con sus diferentes grupos de interés. Sabemos que queremos crecer y lo estamos haciendo de forma consciente.

Para alcanzar nuestro objetivo debemos trabajar con mística y con métodos que nos permitan responder coherentemente a los propósitos que la Compañía ha definido, para lograr un balance entre la rentabilidad y la generación de valor a la sociedad.

Tengo el gusto de presentar nuestro cuarto informe de sostenibilidad, que resume nuestra gestión para hacer de Seguros Bolívar una compañía socialmente responsable y ambientalmente consciente, para así madurar en este proceso y poder aportar al crecimiento del país.

Estos resultados son el reflejo del trabajo constante de cada uno de nuestros colaboradores, fuerza de ventas, proveedores y accionistas para cumplirles a nuestros clientes el compromiso de ofrecerles atención y respaldo cuando más lo necesitan.

A Seguros Bolívar la diferencia el creer en el valor del ser humano; por ello nos enfocamos a cultivarlo, para que cada colaborador se identifique con sus compromisos y deberes, y de esta manera actúe y trascienda en lo económico, lo social y lo ambiental.

Les invito a leer este informe, a llenarse de orgullo y satisfacción, como también de entusiasmo para continuar nuestra noble tarea.

**Jorge Enrique Uribe Montaña**  
Presidente

A Seguros Bolívar la diferencia el creer en el valor del ser humano.



## Nuestra gestión en sostenibilidad

Atendiendo la directriz de la Presidencia de Sociedades Bolívar en el sentido de ser una empresa sostenible, Seguros Bolívar participó en el diagnóstico de prácticas que desarrollamos en los aspectos social, ambiental y de gobierno corporativo. Este análisis se basa en las mejores prácticas a nivel mundial en responsabilidad corporativa según parámetros establecidos por SAM (Sustainable Asset Management).

Las recomendaciones de este diagnóstico le permitieron a la Presidencia de Seguros Bolívar definir un plan de acción para ser ejecutado de forma progresiva. Dentro de este ejercicio se aprobó la conformación del Comité Ejecutivo de Sostenibilidad, que revisará periódicamente los avances en esta materia.

Asimismo, en el mes de junio se creó el área de Sostenibilidad Corporativa para soportar esta estrategia, con el fin de hacer de este modelo una práctica habitual en el quehacer de la Organización.

En el mes de noviembre se suscribió la definición de sostenibilidad corporativa para Seguros Bolívar:

### Seguros Bolívar - Sostenibilidad corporativa

“Modelo de gestión que busca el desarrollo sostenible en el tiempo de las empresas, por medio de la generación de valor a los clientes, accionistas, empleados y comunidad en general.

También se debe velar por la protección del medio ambiente para las generaciones futuras. Esto significa ser eficientes, rentables y a la vez respetuosos con nuestros grupos de interés.”

Nuestro reto para 2013 es desarrollar e implementar acciones que nos lleven a mejorar las prácticas de sostenibilidad, integrar la estrategia de sostenibilidad corporativa a la del negocio y apoyar las áreas, impulsando iniciativas sostenibles que se traduzcan en creación de valor.

## Apoyo a iniciativas enfocadas al cuidado del medio ambiente



Desde hace 6 años, cientos de millones de personas de todo el mundo, empresas, centros educativos y gobiernos unen sus voces contra el cambio climático, con el apoyo de la mayor campaña de sensibilización organizada por el Fondo Mundial para la Naturaleza **WWF** (por sus siglas en inglés): La Hora del Planeta. En 2012 se programó para el último sábado de marzo y participaron más de un millón de colombianos en 11 ciudades.

Seguros Bolívar, como parte del Grupo Bolívar, está adherida al Pacto Global de las Naciones Unidas, mediante el cual fomentamos iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. Por esta razón nos unimos a la campaña por segundo año: se apagaron las luces de todas nuestras oficinas e invitamos a las familias de nuestros colaboradores a unirse para ir “más allá de la hora” y adoptar medidas de ahorro energético durante todo el año, con el fin de crear un modelo de vida más sostenible y respetuoso del medio ambiente.



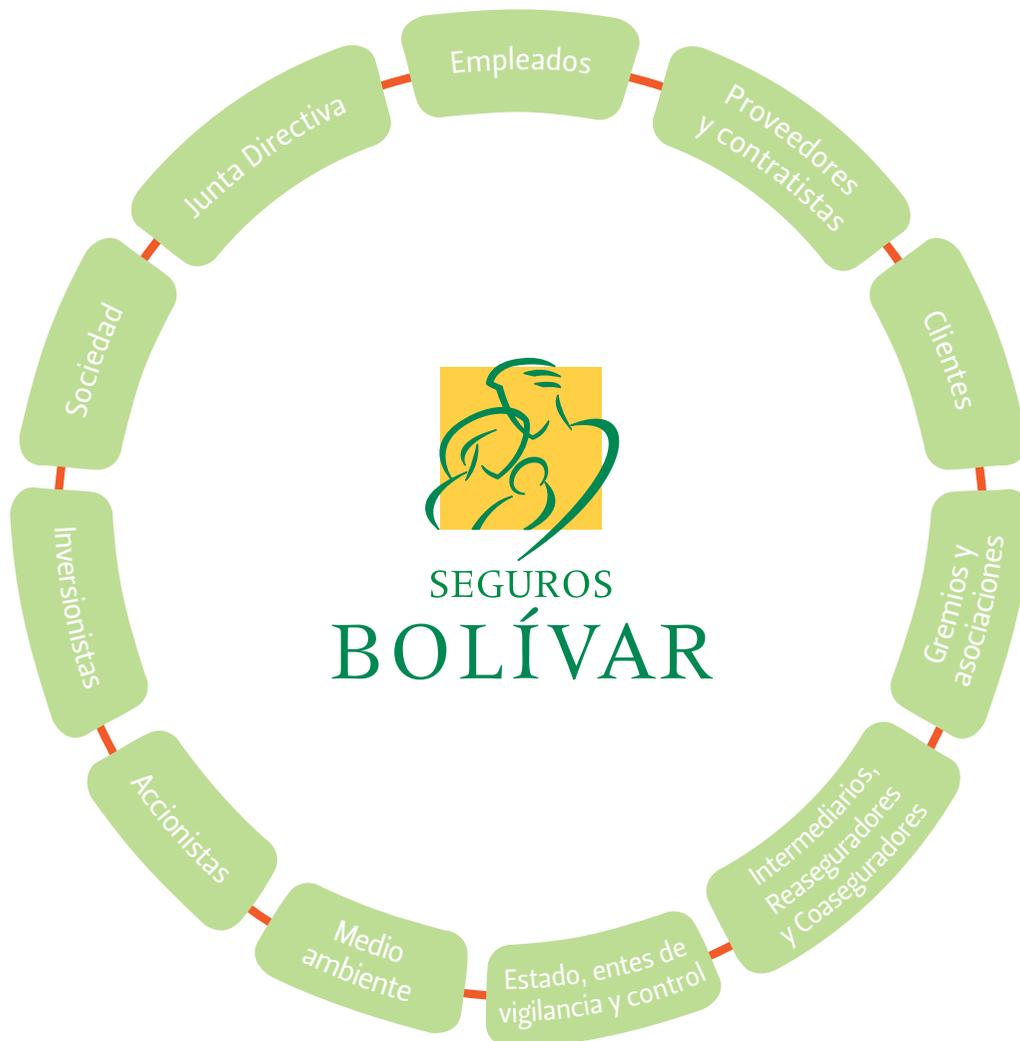
Acompañamos  
en todos los  
momentos de la  
vida y somos los  
mejores aliados  
para proteger lo  
más valioso de  
Colombia: la vida  
de su gente.

## Aporte al bienestar de nuestros clientes

- Seguimos trabajando por acompañar en todos los momentos de la vida y ser los mejores aliados para proteger lo más valioso de Colombia: la vida de su gente, a partir de propuestas con innovación, tecnología, servicio y cubrimiento integral.
- En mayo, la ARL Bolívar realizó un evento de reconocimiento a la gestión en salud ocupacional. Este espacio, denominado “Prevención para estar seguros”, se caracterizó por engrandecer lo natural desde la perspectiva de que “las semillas más seguras son las que logran reconocimiento bajo el árbol de la prevención”.
- En 2012 galardonamos a 143 empresas en todo el país que se enfocaron en disminuir y controlar la siniestralidad en el entorno laboral, para brindar mejores condiciones de trabajo. De éstas, 26 fueron premiadas en la categoría oro, 36 en plata y 81 en bronce.

## Nuestros grupos de interés

Nuestros grupos de interés son las personas o entidades con las que tenemos relación en el desarrollo del negocio y con quienes procuramos construir lazos a largo plazo basados en nuestro propósito superior: **“Enriquecer la vida con integridad”**.



Presentamos los principales canales de comunicación y relacionamiento con algunos de nuestros grupos de interés.

Grupo de interés

Canales y herramientas

Clientes



- Oficinas Seguros Bolívar (Centros de Atención y Servicio)
- Fuerza de ventas
- Encuestas de satisfacción
- RED322
- Asistencia Bolívar
- Página web
- Oficinas de Davivienda

Fuerza de ventas



- Micompania.com (intranet)
- Reunión diaria con el Director de Ventas
- Plenaria mensual
- Aula Virtual (auto capacitación de productos)
- Espacios de reconocimiento

Proveedores



- RED322
- Correo electrónico
- Pagina web

Empleados



- TV Contacto
- Boletines
- Oficina de Orientación al Personal (retos)
- Círculos de participación (comités primarios)
- Reunión de gerentes
- Portal de innovación
- Desayunos de Presidencia
- Reuniones de celebración y reconocimiento: Día de la secretaria, aniversarios, cumpleaños, etc.
- Aula Virtual
- Contacto en Línea

Medio ambiente



- Participación en el Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible Cecodes

Reaseguradores y coaseguradores



- Cámara de Coaseguros Fasecolda
- Reuniones entre aseguradoras
- Visitas a/de Reaseguradores
- Correo electrónico

Accionistas



- Oficina de accionistas
- Asamblea de accionistas (Reuniones ordinarias y extraordinarias)
- Informe de gestión

Gremios y asociaciones



- Participación en la Junta Directiva Fasecolda
- Asociación Colombiana de Gestión Humana
- Cámara de Seguridad Social Fasecolda
- Participación en Comités Técnicos y de Educación Financiera Fasecolda
- Participación en Comité Jurídico Fasecolda
- Participación en Comité de Gobierno Corporativo Fasecolda
- Participación en la mesa regional del Pacto Global
- Junta Directiva de LIMRA y Loma Global, Nueva York

Estado, entes de vigilancia y control



- Reuniones y conferencias del Autorregulador del Mercado de Valores – AMV

Nuestro reto para el año 2013 es afianzar los diálogos y mecanismos que permitirán acercarnos con los grupos de interés para conocer sus expectativas, responder con oportunidad y confianza a ellas y fortalecer los procesos de formación y mejora.

## Perfil de la Empresa

<p>Nace Seguros Bolívar con un capital de <b>\$2,4 millones</b> y <b>3.968 asegurados</b>.</p>	<p>Seguros Bolívar constituye a <b>Seguros Comerciales Bolívar</b> para ofrecer seguros generales.</p>	<p>Se da inicio a la construcción del <b>edificio de Seguros Bolívar</b> en la Carrera Décima.</p>	<p>El Dr. José Alejandro Cortés sucede en la Compañía al primer presidente, Dr. Enrique Cortés. <b>El capital de Seguros Bolívar llega a \$154 millones.</b></p>	<p><b>Se crea el Premio Simón Bolívar</b> como un estímulo y reconocimiento para los profesionales del periodismo del país.</p>
<p><b>1939</b></p>	<p><b>1948</b></p>	<p><b>1954</b></p>	<p><b>1968</b></p>	<p><b>1975</b></p>
	<p><b>1996</b></p>	<p><b>2003</b></p>	<p><b>2007</b></p>	<p><b>2012</b></p>
	<p>En diciembre nace <b>Sociedades Bolívar</b>.</p>	<p>Se declara como <b>Grupo Empresarial</b> el conjunto de empresas que hacen parte de la Familia Bolívar.</p>	<p>El 17 de julio, Sociedades Bolívar y sus empresas firman su adhesión al <b>Pacto Global de las Naciones Unidas</b>.</p>	<p>Seguros Bolívar establece <b>alianza con la ANDI</b> para adoptar el programa de Ecopuntos.</p>



Seguros Bolívar nació en 1939, un año de turbulencia política y económica mundial, con un capital de **\$2,4 millones** y **3.968** asegurados.

Para ampliar la información sobre Seguros Bolívar, le invitamos a consultar los informes de sostenibilidad de años anteriores en [www.sostenibilidadfamiliabolivar.com](http://www.sostenibilidadfamiliabolivar.com)

Somos una compañía colombiana constituida bajo la naturaleza de sociedad anónima, que diseña y ofrece productos enfocados al bienestar y la tranquilidad de los colombianos.



La cultura del Grupo Empresarial Bolívar evoluciona: apoyados en nuestra misión, nuestros principios y valores le damos dinamismo al propósito superior, “Enriquecer la vida con integridad”, en el que el ser humano es fuente inagotable de crecimiento.



## Nuestros principios éticos

**Respeto:** Enriquecemos la vida porque respetamos la dignidad humana de nuestros clientes, colaboradores y de todas las personas con las que interactuamos, así como el entorno y el medio ambiente. Resolvemos las diferencias en el marco de nuestros principios y valores.

**Honestidad y transparencia:** Enriquecemos la vida porque somos honrados, decentes y veraces. Somos coherentes entre lo que decimos, pensamos y hacemos. Nos comportamos con integridad y carácter.

**Justicia:** Enriquecemos la vida porque nuestras relaciones se caracterizan por tratar a cada persona con responsabilidad, equidad e imparcialidad, y por ofrecer a cada quien un trato acorde con sus méritos y derechos. Nuestras principales guías son la conciencia y el sentido del deber.

**Disciplina:** Enriquecemos la vida porque cumplimos los acuerdos y compromisos que adquirimos. La disciplina nos facilita el logro y el mejor desempeño de nuestro trabajo, nos hace confiables y nos permite alcanzar la excelencia.

## Nuestros valores éticos

**Lealtad:** Enriquecemos la vida porque somos fieles a nuestras empresas y a los principios y valores que profesamos.

**Perseverancia:** Enriquecemos la vida porque luchamos con firmeza, disciplina, empeño y dedicación por el logro de nuestras metas. No desfallecemos ante la adversidad.

**Entusiasmo, alegría y buen humor:** Enriquecemos la vida porque somos positivos, alegres y optimistas, aún en los momentos difíciles. Somos entusiastas para afrontar nuevos retos y realizar nuestro trabajo. Contamos con la risa como el mejor aliado contra las tensiones y preocupaciones.

**Sentido de pertenencia y orgullo:** Enriquecemos la vida porque nos sentimos comprometidos con nuestras empresas y con lo que ellas representan. Estamos orgullosos de pertenecer a un grupo que vive una cultura centrada en el ser humano.

**Profesionalidad:** Enriquecemos la vida porque actuamos con conocimiento y desempeñamos nuestras actividades con dedicación, creatividad, idoneidad y eficacia.

# Certificaciones y reconocimientos

**FitchRatings**

PREMIO  
IBEROAMERICANO  
DE LA CALIDAD



RECONOCIMIENTO  
PLATA 2011



## Reconocimientos financieros

\*AAA (col) para Seguros Bolívar S.A.

\*AAA (col) para Seguros Bolívar Comerciales Bolívar S.A.

## Invitados

por la Superintendencia Financiera de Colombia y la Superintendencia de Bancos y Seguros de Ecuador para presentar el Sistema de Gobierno Corporativo del Grupo.

## Premio Iberoamericano de la Calidad 2012

en la categoría de Plata para empresas privadas grandes.

## Certificamos

por tres años más nuestros sistemas de gestión.

## Premio Mariposa de Lorens

como empresario colombiano del año 2012 al Dr. Jorge Enrique Uribe.

SEGUROS  
BOLÍVAR



---

# Nuestro comportamiento ético

---



Asumir la vida con dimensión ética es realizar, desde la cotidianidad, actos coherentes con lo que el ser humano, en su conciencia, considera una vida feliz, digna de ser vivida.

En Seguros Bolívar, como parte del Grupo Bolívar, describimos la ética como la búsqueda de buen vivir con el otro y para el otro. Asumir la vida con dimensión ética es realizar, desde la cotidianidad, actos coherentes con lo que el ser humano, en su conciencia, considera una vida feliz, digna de ser vivida.

Para hacer prácticos estos principios, nuestro Código de Ética contiene postulados de acción en dos planos:

- **Conductas Deseables:** son aquellos modos de ser y de actuar que construyen habitabilidad humana y, por lo tanto, traducen la inspiración profunda de las personas en una comunidad para alcanzar tratamientos dignos, prudentes y justos.
- **Conductas Inaceptables:** son aquellos modos de ser y de actuar que afectan la coherencia y la armonía que se requiere en un tejido de relaciones, particularmente de naturaleza productiva, perjudican la vida laboral, contrarían con ello el propósito colectivo de construir mundos humanamente habitables con y para el otro y convierten al ser humano en un instrumento, en una mercancía, en una cosa.

En cuanto a la verificación de estas prácticas en las personas, en la actualidad se adelanta la investigación de un caso y otro se encuentra en proceso penal.

El reto para el año 2013 es cubrir el 100% de los empleados en la actualización del Código de Ética.

# 78%

1.202 colaboradores adelantaron la actualización en el Código de Ética  
**Formación por el Aula Virtual**

“La ética ha sido determinante en la cultura de las empresas del Grupo Bolívar, y es altamente valorada por nuestros colaboradores, clientes, accionistas y público en general. Es considerada fundamental en nuestra gestión, dado que hace parte de la conciencia individual y colectiva.

Este enfoque se evidencia en la buena reputación e imagen que tenemos y que hemos construido a lo largo del tiempo, representando así un activo estratégico de las compañías y significa una preferencia por nuestros productos y servicios.”

Miguel Cortés Kotal  
Presidente Grupo Bolívar

## GOBIERNO CORPORATIVO

### Estructura de gobierno de la Organización

El Grupo Empresarial Bolívar ha profundizado en el tema de Gobierno Corporativo con el fin de mejorar los estándares de sus empresas. A partir del Código de Gobierno Corporativo de Sociedades Bolívar, como matriz del Grupo, se han establecido los lineamientos que orientan a las compañías en la adopción e implementación de principios, políticas y prácticas de dirección empresarial que crean valor y generan confianza a sus grupos de interés.

Seguros Bolívar ha trabajado en la adopción de medidas de buen gobierno, formalizando sus prácticas a través del Código de Gobierno Corporativo, el Reglamento de Asamblea General de Accionistas, el Reglamento de Junta Directiva, el Manual de Conflicto de Interés y Uso de Información Privilegiada y los demás documentos complementarios; así establece un sistema mixto de gobierno corporativo, que incluye un conjunto de medidas de cumplimiento legal y otras de adopción voluntaria.

### Órganos de Gobierno

Al interior de Seguros Bolívar encontramos, en primer lugar, los órganos de dirección y administración que se encargan de fijar las directrices y parámetros para la adecuada realización del objeto social de las compañías. Estos órganos son las asambleas generales de accionistas, las juntas directivas, el presidente de las compañías y los altos ejecutivos.

Asimismo, forman parte de la estructura de gobierno corporativo los órganos de control, los órganos encargados de resolver conflictos y los órganos de divulgación y cumplimiento de normas de gobierno corporativo.

El detalle de los órganos y de la estructura de gobierno corporativo de Seguros Bolívar se encuentra en el Código de Gobierno Corporativo, disponible en [www.segurosbolivar.com](http://www.segurosbolivar.com).

En Seguros Bolívar existe una separación funcional entre el presidente de la Compañía y el presidente de la Junta Directiva, por lo cual el primero no es parte de la Junta.

Las Juntas Directivas de la Compañía de Seguros Bolívar S.A., Seguros Comerciales Bolívar S.A. y Capitalizadora Bolívar S.A. están integradas cada una por 5 miembros principales con sus respectivos suplentes personales, elegidos por la Asamblea General de Accionistas para un periodo de 2 años.

### Composición de las Juntas Directivas de las compañías



<b>Miembros independientes</b>	5 miembros principales 3 miembros suplentes
<b>Miembros ejecutivos</b>	2 miembros suplentes



<b>Miembros independientes</b>	5 miembros principales 4 miembros suplentes
<b>Miembros ejecutivos</b>	1 miembro suplente



<b>Miembros independientes</b>	5 miembros principales 4 miembros suplentes
<b>Miembros ejecutivos</b>	1 miembro suplente

En esta composición, se consideran:

- **Miembros independientes:** aquellos que reúnen las siguientes condiciones:
  - No son propietarios del 5% o más de las acciones de la Compañía o de su controlante.
  - No están vinculados laboralmente a la Compañía.
  - No reciben de la Compañía remuneración diferente a los honorarios como miembro de la Junta Directiva o, en caso de recibirla, dicha remuneración no supera el 20% de sus ingresos anuales.
- **Miembros ejecutivos:** son miembros de Junta Directiva que tienen un contrato laboral suscrito con la Compañía.

Para la elección de miembros de la Junta Directiva de Seguros Bolívar se tienen en cuenta las cualidades personales y profesionales de los candidatos y se busca que cuenten con competencias especializadas que los faculten para tomar decisiones analíticas y gerenciales, con una visión estratégica del negocio (Artículo 9 del Reglamento de Junta Directiva).

El perfil de cada miembro de la Junta Directiva de Seguros Bolívar está publicado como Anexo A en el Código de Gobierno Corporativo, disponible en [www.segurosbolivar.com](http://www.segurosbolivar.com)



De acuerdo con el Código de Comercio (Decreto Ley 410 de 1971, Numeral No. 4, Artículo 187), los miembros de Junta Directiva tienen un sistema de remuneración independiente por honorarios, ligado a su asistencia a las reuniones de la Junta y de los comités de apoyo.

Para conocer los mecanismos con que cuentan los accionistas y empleados para comunicar sus recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno, consulte [www.segurosbolivar.com](http://www.segurosbolivar.com) - Código de Gobierno Corporativo.

## Manejo de los conflictos de interés

Seguros Bolívar cuenta con un Manual de Conflictos de Interés y Uso de Información Privilegiada a través del cual se establecen los principios, políticas y procedimientos que permiten detectar, prevenir y administrar los posibles conflictos de interés que se puedan derivar de la realización y desarrollo de las diversas actividades que realizan las compañías.

Cuando un administrador, empleado o persona vinculada a Seguros Bolívar encuentre que en el ejercicio de sus funciones puede verse enfrentado a un conflicto de interés, tiene la posibilidad de informarlo a cualquier nivel, aunque en todo caso está obligado a comunicarlo de manera inmediata a su superior jerárquico y se abstendrá de participar en la discusión y decisión del asunto que genere la situación de conflicto.

Cuando se trata un miembro de la Junta Directiva o el Presidente de Seguros Bolívar, deberá informar de tal situación a la Junta Directiva en la siguiente sesión de este órgano.

Adicionalmente, el Código de Ética del Grupo Bolívar señala como conducta deseable que todo integrante de la Compañía debe comunicar al área de Gestión Humana el grado de parentesco formal y/o cualquier relación personal que pueda generar conflicto de interés con otros funcionarios de la misma entidad o de cualquier compañía del grupo, o con aquellos que sean candidatos para el ingreso a éstas.

SEGUROS  
BOLÍVAR



---

# Nuestra contribución a la generación de valor

---



La guía que consolida nuestros resultados es el modelo del cuarto estado financiero, que se refiere a la dimensión social de las empresas traducida en cómo se genera valor y a quiénes se destina dentro de nuestros grupos de interés.

#### VALOR AGREGADO GENERADO Y DISTRIBUIDO

(Millones de pesos) Detalle	2012		2011	
	VALOR	%	VALOR	%
Ingresos	2.476.623	100%	2.571.169	100%
Costos y gastos	1.917.197	77%	1.863.713	72%
Valor económico generado	559.426	23%	707.456	28%
Reinversión	251.749	45%	422.160	60%
Empleados	102.265	18%	99.834	14%
Intermediarios de seguros	82.493	15%	80.858	11%
Accionistas	50.512	9%	37.328	5%
Sociedad	36.685	7%	34.115	5%
Estado	35.722	6%	33.161	5%
Valor económico distribuido	559.426	100%	707.456	100%

**\$36.685**  
 millones es  
 nuestro aporte a  
 la sociedad.

SEGUROS  
BOLÍVAR



---

# Nuestra gestión medioambiental

---



Nos hemos convertido en una empresa líder en el sector financiero en buenas prácticas ambientales, obteniendo la Certificación ISO 14001.

## Comprometidos con el cuidado del medio ambiente

La prevención de la contaminación



Sus recursos naturales

Búsqueda e implantación de programas ambientales amigables

Es en las acciones  
cotidianas donde  
hemos creado  
la diferencia,  
favoreciendo la  
cultura del respeto  
por el medio  
ambiente y la  
esperanza de tener  
un futuro mejor  
para nuestros hijos.

## CUIDADO DE LOS RECURSOS NATURALES

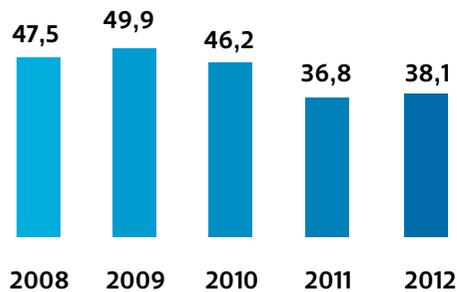
Es en las acciones cotidianas donde hemos creado la diferencia, favoreciendo la cultura del respeto por el medio ambiente y la esperanza de tener un futuro mejor para nuestros hijos. Esto se expresa en cuidar los recursos que usamos, optimizar su uso y consumir proporcionalmente menos.

Aunque continuamos en crecimiento, nuestro consumo de recursos se ha mantenido estable durante los dos últimos años. En 2012 el consumo de agua se redujo en 1%, que representa un ahorro superior al 20% desde 2008.

Consumo  
anual de agua



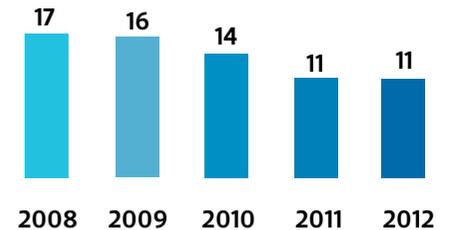
Miles de m<sup>3</sup>



Consumo anual  
de agua por  
empleado



M<sup>3</sup>  
empleado

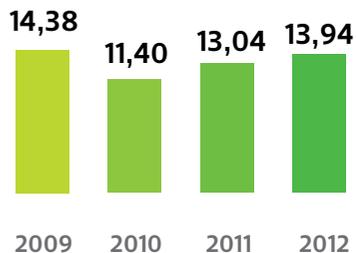


En agua el consumo implica una reducción del **1%**, obteniendo una reducción en consumos superior al **20%** desde 2008.

Consumo anual  
de papel para  
oficinas



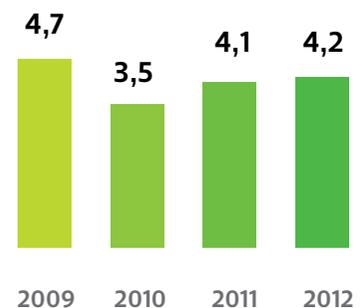
tn



Consumo de  
papel por  
empleado al año



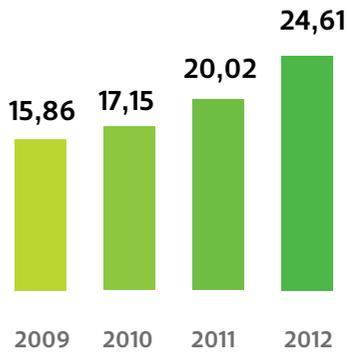
Kilogramos  
empleado



Consumo anual de papel para clientes



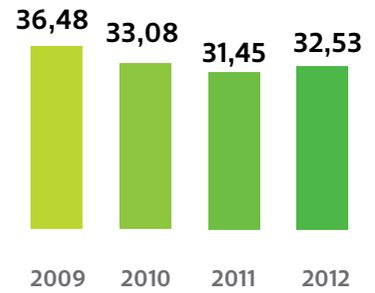
tn



Consumo de papel por cliente al año



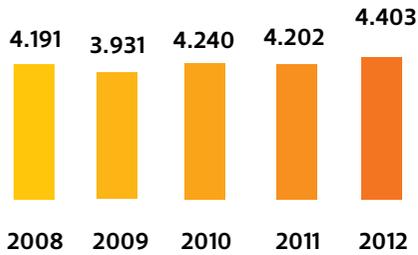
gramos  
cliente



Consumo de energía anual



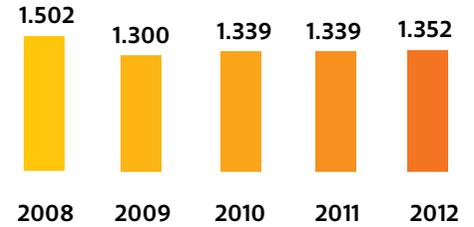
MWh



Consumo de energía por empleado al año



kWh  
empleado

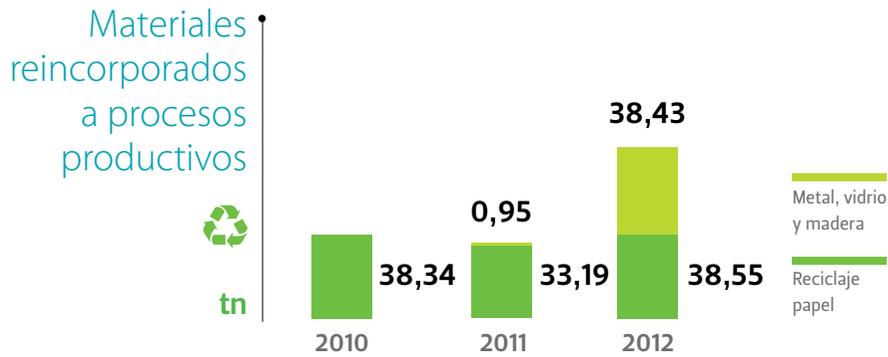
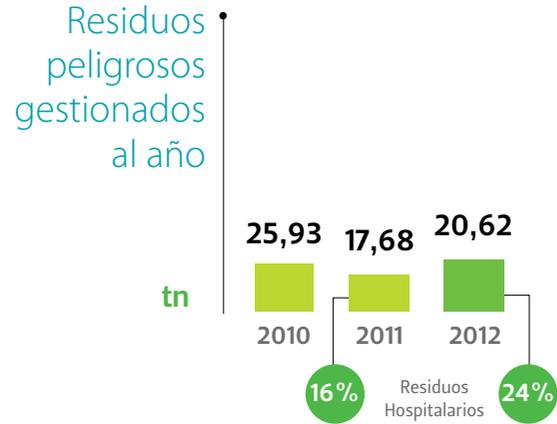
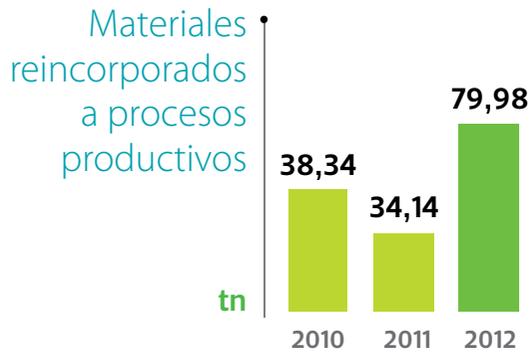


Esta cifra está dentro de las metas de reducción de consumo de Seguros Bolívar, ya que su relación de aumento es inferior al crecimiento de la Compañía, lo que implica que por cada póliza que vendemos o renovamos estamos consumiendo menos recursos.

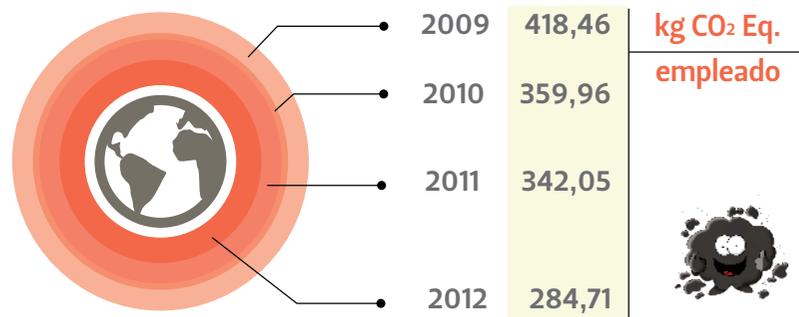
## Gestión integral de residuos

En Seguros Bolívar generamos una amplia gama de residuos como vehículos, residuos biológicos, muebles, escombros, químicos, residuos eléctricos y electrónicos, entre otros, resultado de nuestras actividades en oficinas y centros médicos, además de los procesos de indemnizaciones. Identificamos los diferentes residuos y los proveedores calificados para su correcta disposición, con el fin de generar el menor impacto sobre el medio ambiente.

En los últimos años ha aumentado la disposición adecuada de residuos gracias a que existe un mayor grado de conciencia sobre los impactos ambientales asociados a los desechos.



### Generación de gases efecto invernadero por empleado al año

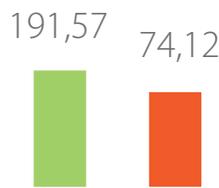


## Ecopuntos

Con el objeto de generar conciencia en los funcionarios, sus familias y las personas que nos visitan, sobre los residuos que generamos en nuestras actividades diarias y los impactos que tienen, realizamos una alianza con la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia, ANDI, para tener puntos de recolección de pilas, luminarias y partes de computador, entre otros objetos, con el fin de evitar que sean arrojados a los rellenos sanitarios y aportar a la conservación del planeta para las futuras generaciones.



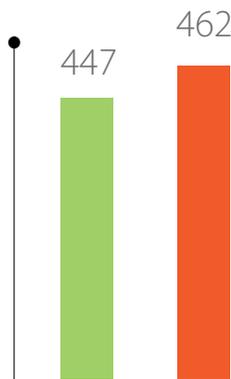
### Combustible y gases refrigerantes



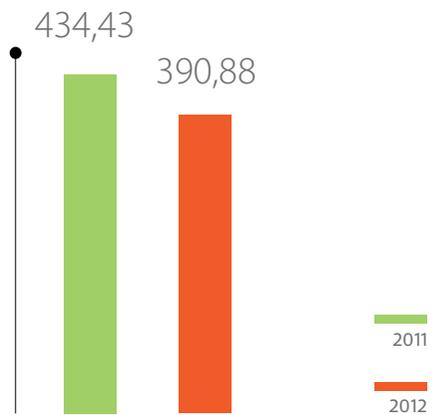
### Cambio climático

En 2011 nació "Huella Verde", que se convirtió en un objetivo estratégico para buscar la disminución de los impactos ambientales significativos de Seguros Bolívar en cuanto al uso eficiente de los recursos, la gestión apropiada de residuos y la generación de gases efecto invernadero.

### Energía



### Trayectos aéreos



(En tn CO<sub>2</sub> eq\*)

\*El equivalente químico del dióxido de carbono.



Articulados con el protocolo de Kioto, hemos medido la huella de carbono durante los últimos 4 años: en 2011 las emisiones fueron de 1.073 tnCO<sub>2</sub>eq (equivalente químico del dióxido de carbono) y en 2012 disminuyeron a 927 tn CO<sub>2</sub> eq, que equivale a una reducción del 13%.

Estas mediciones se llevan a cabo en compañía del Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible, Cecodes, y tienen como referencia el Protocolo de Gases Efecto Invernadero del Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible *WBCSD* (por sus siglas en inglés).

**Huella Verde**

## Movilidad sostenible

El proyecto “Bolívar te mueve” permite identificar iniciativas para disminuir las emisiones de gases efecto invernadero por desplazamientos de nuestros colaboradores.

Con el objetivo de minimizar las emisiones de carbono y mejorar la movilidad de los funcionarios, se realizó en 2012 el proyecto “Bolívar te mueve”, que permitió identificar iniciativas para disminuir las emisiones de gases efecto invernadero por desplazamientos de los colaboradores del hogar al trabajo y viceversa.

Se estableció la línea base para los indicadores de huella de carbono, huella energética, huella de calidad de vida y huella de equidad, de los cuales se hará seguimiento en 2013 con el fin de verificar la efectividad de las iniciativas.



### Huella de carbono

**380** Hectáreas del bosque al año  
**787** Kg de CO<sub>2</sub> equivalente per cápita  
**0,5** Haz de bosque al año por empleado



### Huella energética

**75.000** galones de combustible /año  
**99** galones de combustible/año per cápita



### Huella de calidad de vida

un empleado gasta **20,6** días al año en transportarse hacia o desde el trabajo



### Huella de equidad

**7%** del salario de los empleados es invertido en movilizarse. Gasto promedio en transporte de **\$1.775.000** año per cápita

# Gestión ambiental empresarial

Hemos logrado estos resultados positivos gracias a la implementación y sostenimiento de iniciativas estratégicas encaminadas al uso eficiente de recursos y a la generación de cultura ambiental, que han sido el punto de partida para la creación y puesta en marcha de proyectos como:



## Cambio de gases

refrigerantes a hidrocarburos y mejora en la temperatura de refrigeración.



## Instalación de bombillas led

permitiendo una disminución en el consumo y la generación de menos residuos peligrosos.

Ahorro del **30%**



## Compra de computadores

de bajo consumo.

**www.**

## Disponibilidad *online*

de la información de la gestión ambiental, disminuyendo el uso del papel.



## Equipos de bajo consumo de agua

y uso de aguas lluvia



## Interiorización de la gestión ambiental

en la Organización en los funcionarios y proveedores.



## Aprovechamiento de luz natural

**\$312** millones invertidos en gestión ambiental.

SEGUROS  
BOLÍVAR



---

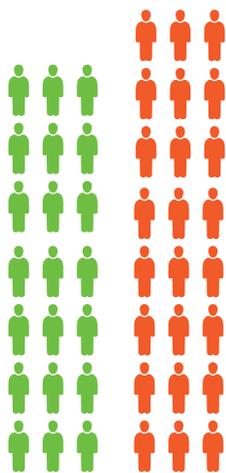
# Nuestra Gente y su crecimiento

---

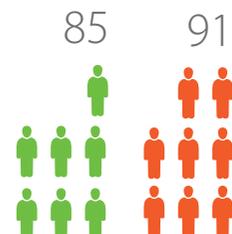
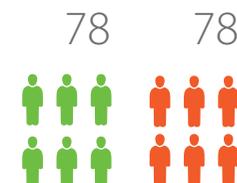


Lo más importante para Seguros Bolívar es el desarrollo de la cultura del ser, como fuente inagotable del crecimiento; como ser físico, emotivo, espiritual, ético, social, política y económicamente responsable, con una misión personal y una misión organizacional, y como fuente de aprendizaje y conocimiento que potencia la innovación.

1.400 1.440



Contamos con 1.527 colaboradores vinculados con contrato a término indefinido, contrato fijo y empleados en misión, y 91 están vinculados por contrato de aprendizaje del Sena.



Contrato a término indefinido

Contrato a término fijo

Contrato temporal

Aprendices del SENA

**+ 182** empleos generados

**- 131** retiros

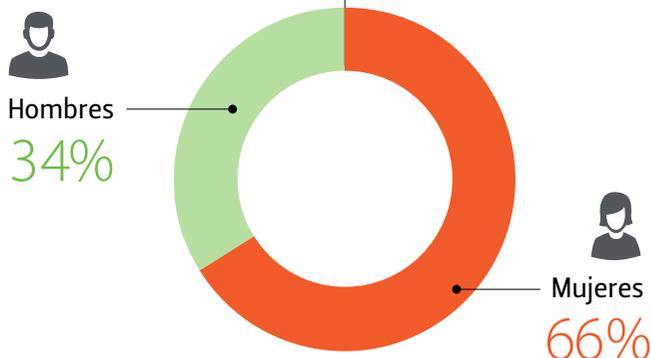
 2011  2012

Nuestra Organización se caracteriza por un ambiente que promueve la equidad de género, lo cual se evidencia en la composición de nuestra planta de personal.

## Colaboradores por género

**42,5%**

de los cargos directivos es ocupado por mujeres.



Composición en porcentajes de género año 2011 - 2012

## Aportamos bienestar a nuestros colaboradores y sus familias

Promovemos el avance y el impulso de nuestro talento humano, nos enfocamos en ser el lugar donde cada colaborador encuentre sus retos factibles y que su posibilidad de crecer cada día se haga tangible.



Lo más importante para Seguros Bolívar es el desarrollo de la cultura del ser, como fuente inagotable del crecimiento.

## Compensación y salarios

Trabajamos por y para la gente, por el país y por el bienestar en general.

Procuramos resaltar el valor individual, el de la gente; trabajamos por y para la gente, por el país y por el bienestar en general.

En 2012 el salario mínimo para empleados con contrato indefinido fue de \$637.000, que corresponde a 1,12 veces el salario mínimo mensual aprobado por el Gobierno nacional.

Reconocemos a través de beneficios el aporte de nuestros colaboradores.



(Millones de pesos)

El proceso formativo de nuestros colaboradores se lleva a cabo mediante eventos de capacitación y entrenamiento con modalidades de educación multimedia y semipresencial. En esta última se transfieren la información, el conocimiento y la experiencia a través de módulos que posteriormente son reforzados con tutorías y monitoreo.

También contamos con procesos de formación a través del Centro de Formación Gerencial. Durante 2012 participaron 219 funcionarios en los diversos programas, dentro de los cuales están el programa de Formación para Jefes "El arte de dirigir", Gerentes de Clase Mundial, Inglés, el programa de Auditoría y el Programa de Negociación.

**1.369**  
horas  
dictadas

## Nuestro valor por la familia

Promovemos la calidad de vida de nuestros funcionarios y sus familias a través de actividades de aprendizaje que permitan la unión familiar en espacios de expresión artística, como los grupos de teatro y danzas.

1.100   
Funcionarios

350   
Familiares

Aporte   
\$280  
millones



Noche de artistas

## Jardín Infantil Osito Pardo

Otra iniciativa diseñada para la tranquilidad de nuestros colaboradores es el jardín infantil Osito Pardo, que cuenta con dos sedes en Bogotá para facilitar el desplazamiento de los funcionarios con sus hijos: la Sede A, en la Carrera 13A No. 34-67; y la Sede B, en la Calle 124 No. 21A-05.

El jardín tiene como objetivo, además de desarrollar las dimensiones académicas, aportar valores en la formación de los hijos de nuestros funcionarios, quienes representan el 13% de los niños matriculados entre las empresas del Grupo.



48  
niños



Innovamos generando nuevas ideas, productos, servicios y prácticas, con el propósito de diferenciarnos y de ser útiles para el incremento de la productividad y la rentabilidad.

## Fortalecemos nuestra cultura de innovación

La Alta Dirección mantiene su estrategia encaminada a potenciar la capacidad de innovación en los equipos, con el objetivo de enriquecer la oferta de valor y mejorar la rentabilidad y los índices de eficiencia de las compañías del Grupo. Para lograrlo, se establecieron tres ejes alrededor de los cuales se desarrolla la cultura de innovación:

### 1. Estructura y mecanismos organizacionales



Ideamos e implementamos programas que nos permiten disponer de los recursos para continuar fijando el ADN innovador en la Compañía.

### 2. Entrenamiento



Fortalecemos las competencias definidas, destrezas aprendidas e incorporamos nuevas.

### 3. Resultados



Identificamos y evaluamos el retorno del esfuerzo de innovación.

## Expedición de Innovación Familia Bolívar

En 2012 asistieron a la expedición realizada en Providencia 34 ganadores de Seguros Bolívar y compañías verdes, que corresponden al 45% de los asistentes del grupo.

Allí nos dimos a la tarea de fortalecer el compromiso social como parte del objetivo de la expedición; los ganadores no solo disfrutaron su reconocimiento, también compartieron con mujeres emprendedoras de la isla sus conocimientos de innovación para mejorar las prácticas empresariales y aprendieron de ellas el valor de trabajar en condiciones limitadas.

se incorporaron

**24**nuevos *coaches*

El constante entrenamiento, aprendizaje y fortalecimiento de las destrezas de innovación es clave para la sostenibilidad de la estrategia y el negocio. Se destaca en 2012 la invitación del Consejo Privado de Competitividad para participar en un taller sobre cómo incrementar la productividad de Colombia, en el que nuestros coaches tuvieron el rol de facilitadores de las mesas de trabajo.



## Trabajamos por la Seguridad y Salud Ocupacional de nuestros colaboradores

El Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional representa un compromiso con nuestros colaboradores, proveedores y entes reguladores. A través de la práctica de este método manifestamos nuestro interés por proveer un ambiente agradable, seguro y saludable para quienes comparten la jornada laboral.

Durante este periodo no hubo víctimas mortales y los accidentes de trabajo tuvieron reducción del 2,6% con respecto al año anterior\*.



Número de casos

\* La tasa se calcula de la siguiente manera:  
Número de casos / Total de horas hombre trabajadas) x Constante 240.000.

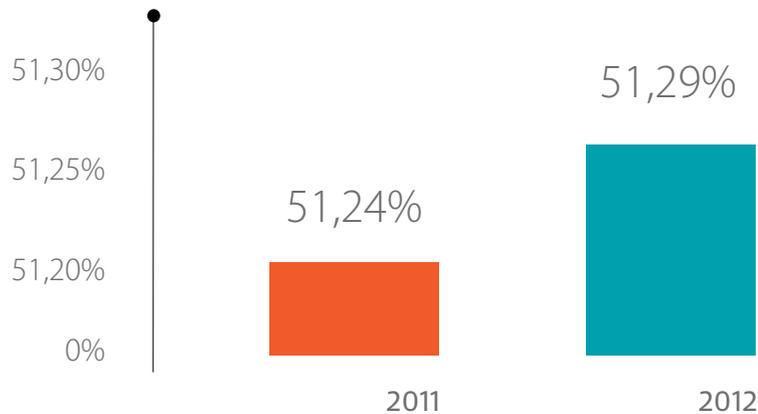
Como soporte de esta práctica contamos con un grupo de 369 brigadistas conformado por funcionarios de todas las oficinas del país, con el objeto de orientar a las personas que se encuentran en el sitio de trabajo ante cualquier eventualidad o emergencia.

El grupo es entrenado periódicamente para afianzar las técnicas que debe utilizar en caso de ser necesario. En el año 2012 se adelantaron dos jornadas de refuerzo para quienes ya son reconocidos en este rol y para los nuevos integrantes. Contamos con la participación de 86 brigadistas.



## Apoyamos la libertad de asociación

En el año 2012 se incorporaron 23 funcionarios a la convención colectiva de trabajadores, para un total de 830.



## Respetamos los derechos laborales

El proceso a seguir para el manejo de los casos de acoso laboral se incluyó dentro del Reglamento Interno de Trabajo que la Compañía publica en todas sus sedes.

El Comité de Acoso Laboral se encarga de gestionar los requerimientos de los colaboradores vinculados por la nómina administrativa y de la fuerza de ventas que tiene contrato directo con la Compañía. Este año se recibieron 3 quejas y todas fueron atendidas.

SEGUROS  
BOLÍVAR



---

Cuidamos  
nuestra relación  
con clientes  
y aliados  
del negocio

---



Nuestro reto es fortalecer una cultura de excelencia enfocada en el cliente.

Desde los años 80 hemos puesto especial atención a nuestros clientes, teniendo como fundamento una estrategia que ha evolucionado desde la era *marketing* donde el foco era interesar al cliente por nuestros productos para venderlos a través de una relación transaccional, pasando por la era del *clienting*, en la que nuestras actuaciones no solo se orientaban a satisfacerlo sino a fidelizarlo, hasta llegar al *customer experience*, en la que se busca su recomendación gracias a la construcción de experiencias memorables en cada interacción.



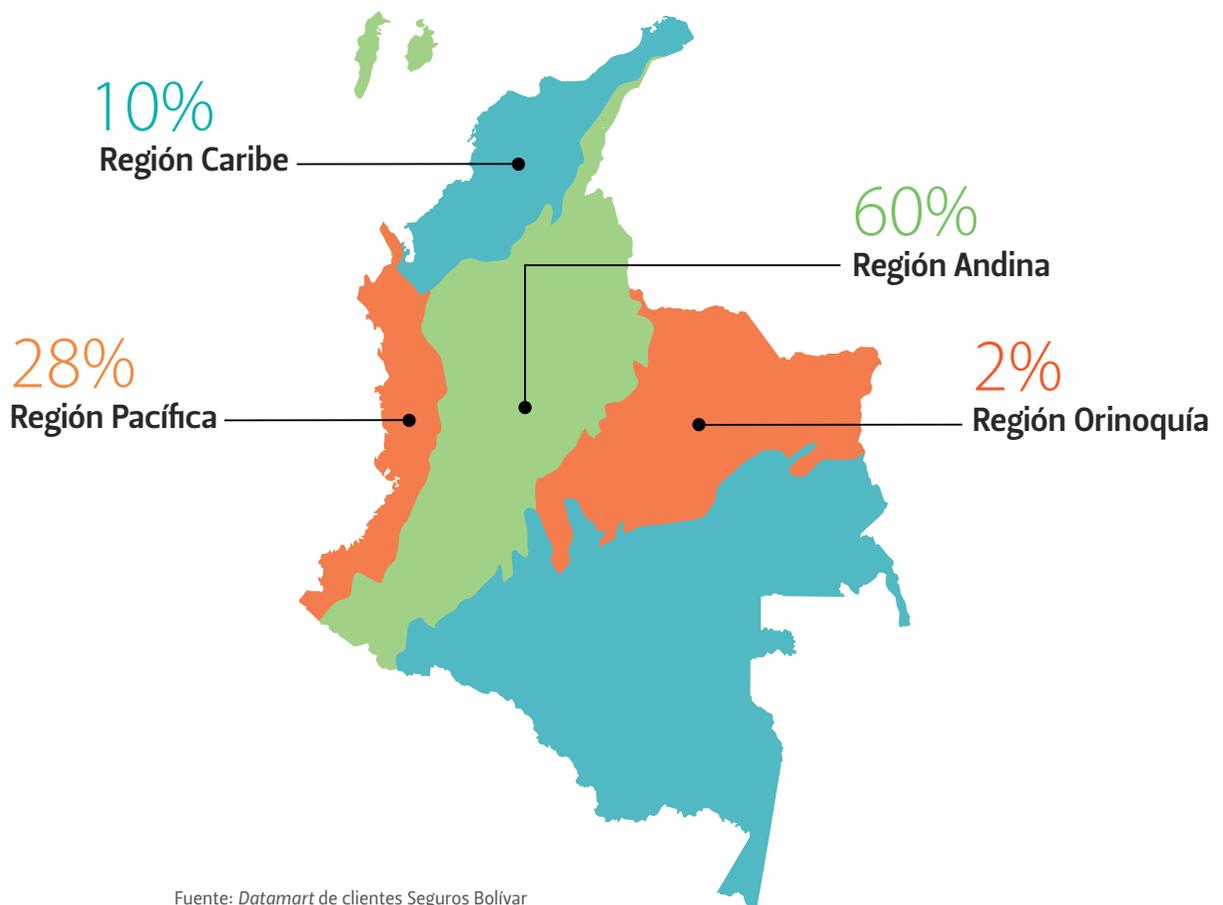
Nuestro reto ahora es fortalecer una cultura de excelencia enfocada en el cliente, que promueva su educación permanente y busque generar valor al construir confianza y experiencias memorables que lo vinculen y hagan de nuestro servicio un factor de diferenciación en el mercado, para que fortalezca la recomendación de la marca.

## Perfil actual de nuestros clientes



Cantidad de clientes 2011 – 2012 (Incluye tomadores, asegurados, primeros suscriptores y deudores).  
Fuente: Datamart de clientes Seguros Bolívar.

Al cierre de 2012 contábamos con 2,7 millones clientes en 20 departamentos, 7% más que el año anterior; de éstos, la Compañía Seguros Comerciales Bolívar concentró el 15%.



Fuente: Datamart de clientes Seguros Bolívar

## Rango de edad de clientes

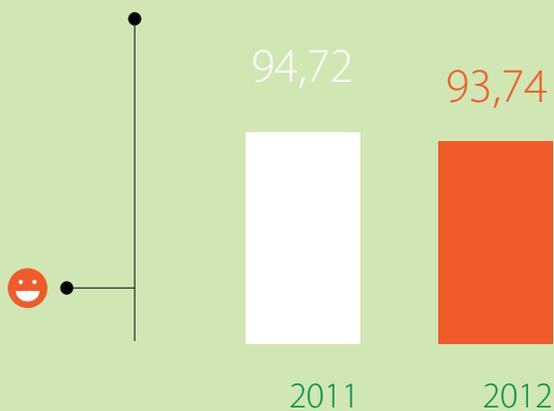


Fuente: Datamart de clientes Seguros Bolívar

En 2012 se presentó un incremento del 5% en la región Pacífica con respecto al año anterior. El 52% de nuestros clientes están entre 31 y 50 años; la proporción más alta, 54%, es de género masculino.

## La satisfacción de nuestros clientes

### Índice general de satisfacción



Con respecto a los indicadores de satisfacción general, para 2012 se amplió el alcance de medición a todas las áreas que son objeto de la encuesta, lo que impactó directamente la tendencia.

Fuente: Auditorías de Servicio Seguros Bolívar

## Reconocemos las quejas y reclamos como una oportunidad para fidelizar

### Quejas presentadas por el cliente

Seguros Bolívar  
(primera línea)

6.442

**33% más con respecto a 2011**

Ante el Defensor  
del Consumidor  
Financiero

143

**10% menos con respecto a 2011**

**TOTAL**

**6.585**

El año 2012 fue especial para Seguros Bolívar en este aspecto, porque se vio materializado el cumplimiento del reto del año anterior: mejorar la radicación de quejas al interior de la compañía.

La figura del Defensor del Consumidor Financiero fue establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia para que los clientes cuenten con un vocero oficial ante la entidad, que goce de plena autonomía en el ejercicio de su cargo e independencia con respecto a la Compañía.

Los resultados muestran cómo ha mejorado la gestión de las quejas al interior de la Organización, porque ha disminuido el volumen de éstas ante el Defensor y ha aumentado la recepción de quejas en las primeras líneas de la Organización.



# SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)

## Educación financiera

Identificar los riesgos y tener un manejo acertado de las finanzas personales es el reto que cada persona tiene en su día a día. El Gobierno y las instituciones privadas han dispuesto estrategias y recursos que invitan a reflexionar sobre la responsabilidad de cada persona frente a su vida. En Seguros Bolívar, comprometidos con la generación de valor y el aporte a la comunidad, continuamos fortaleciendo nuestra estrategia de educación financiera.



Para los pequeños y los jóvenes creamos espacios que nos acercan a ellos y nos motivan a seguir construyendo herramientas digitales fáciles y divertidas, que los educan en la prevención de riesgos y cómo modelar comportamientos seguros, al tiempo que promueven la cultura del ahorro y la protección.

## ¿Cómo educamos?

En Seguros Bolívar, comprometidos con la generación de valor y el aporte a la comunidad, continuamos fortaleciendo nuestra estrategia de educación financiera.



Niños de 4 a 14 años

### Enseñar

comportamientos seguros y fortalecer competencias ciudadanas en situaciones cotidianas.



Jóvenes mayores de 14 años

### Facebook

busca conformar una comunidad alrededor de la educación, donde a través de recomendaciones logremos crear hábitos saludables de ahorro, prevención, autocuidado, tranquilidad y disfrute de la vida.

Con respecto al conocimiento de los productos y servicios financieros hemos diseñado dos videojuegos en 3D que buscan educar acerca de los seguros. El primero está relacionado con el seguro de accidentes escolares y el segundo con el seguro de automóviles, los cuales refuerzan los comportamientos de prevención que se deben tener tanto en el colegio como en la vía cuando se es peatón y al momento de conducir.



## Indicadores de usabilidad del portal



54.660  
Visitas  
nacionales



2.991  
Visitas de otros  
lugares del mundo



4.948  
Usuarios  
registrados



Por otra parte, en el mes de septiembre participamos como patrocinadores de la feria de jóvenes mayores de 14 años más grande de Latinoamérica, Young Fest, a la que asistieron 8.500 adolescentes.

Igualmente trabajamos con aliados del sector para ofrecer diferentes alternativas de educación financiera para nuestros clientes, quienes deben tomar decisiones financieras. Dentro de ellas está el acceso a talleres a través de Fasecolda y el Autorregulador del Mercado de Valores AMV. Asimismo, hemos fomentado en nuestros funcionarios espacios de reflexión relacionados con las finanzas personales.

## NUESTROS ALIADOS



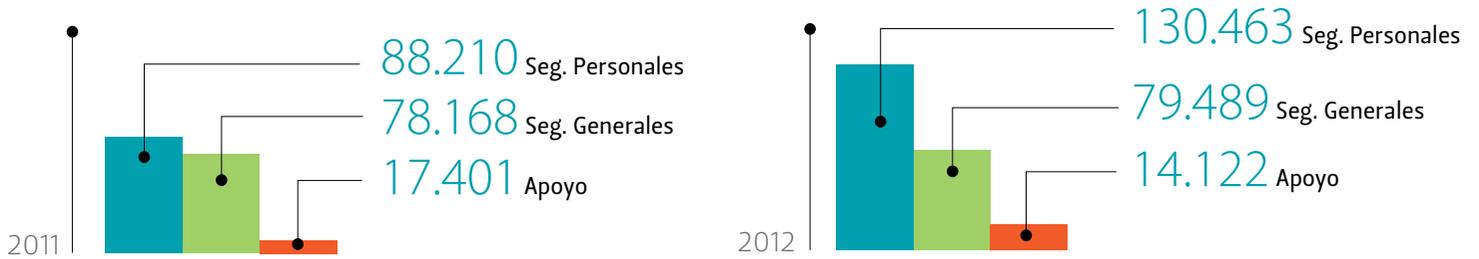
Con nuestros  
proveedores  
mantenemos un  
trato responsable,  
respetuoso y  
transparente.

Entre nuestros aliados estratégicos en pro de la sostenibilidad están los proveedores; ellos confirman que el aporte que les brindamos se manifiesta en su crecimiento y desarrollo. Por eso nos aseguramos de mantener un trato responsable, respetuoso y transparente en el cumplimiento mutuo de las obligaciones.

Durante 2012 tuvimos incremento en los servicios prestados por nuestra cadena de valor, haciendo que cada día nuestros productos y servicios se enriquezcan con sus actividades.

## Pagos efectuados a proveedores

(Millones de pesos)



Destacamos que más del 80% de los pagos a nuestros proveedores se efectuó en un lapso de 2 a 30 días desde la fecha de radicación de factura.

## ¿Quiénes son nuestros proveedores?

Contamos con más de 6.700 proveedores asociados a los procesos propios del negocio.

Para la gestión de nuestros proveedores, identificamos aquellos que están directamente relacionados con la prestación de servicios a nuestros clientes, llamados Proveedores propios del negocio, diferenciándolos de aquellos proveedores administrativos que prestan apoyo a la operación de Seguros Bolívar.

Contamos con más de 6.700 proveedores asociados a los procesos propios del negocio para la atención de nuestros asegurados, con presencia en Bogotá y en 26 de los 32 departamentos de Colombia, para una cobertura de 126 municipios. De estos proveedores, el 0,91% son extranjeros.



## Gestionamos nuestra relación

Dentro del Sistema Integrado de Gestión SIG (que comprende calidad, medio ambiente y seguridad y salud ocupacional) contamos con procedimientos que se actualizan periódicamente y que enmarcan la gestión de las diferentes áreas con sus proveedores.

A través del formato de evaluación unificado establecido en el SIG se realizó la valoración del 4,5% de los proveedores de los procesos propios del negocio.

Además de la evaluación hecha al interior de la Compañía, también se efectuaron mediciones de satisfacción a través de auditorías de servicio, en las que se encuestó a los clientes sobre el servicio prestado por nuestros proveedores.

## Reconocemos su labor y aportamos a su desarrollo

En 2012 la Organización estableció el Comité de Proveedores Propios del Negocio, cuyo trabajo involucra la gestión de los aspectos ambientales, sociales y económicos de este grupo de interés bajo los lineamientos de sostenibilidad corporativa de la Compañía.

Para los proveedores de prevención de la ARL, dentro del Programa de Fortalecimiento Empresarial Plan Padrinos realizado en convenio con la facultad de Administración de Empresas de la Universidad Externado de Colombia (Bogotá), se hicieron actividades de formación en la gestión de las áreas estratégicas de las empresas, así como de las habilidades gerenciales de los empresarios participantes. En noviembre se graduaron 4 proveedores que participaron en el programa.

En febrero se realizó el Primer Encuentro Nacional de Proveedores de Prevención de ARL que contó con la participación de 120 proveedores del país, que retroalimentaron a la ARL en aspectos positivos y por mejorar.

Con los proveedores asistenciales de servicios de salud realizamos una sesión de innovación y cocreación para el desarrollo de iniciativas que busquen mejorar la salud en Colombia.

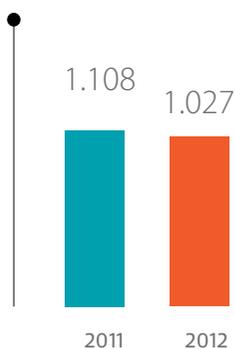
Tenemos el reto de sensibilizar a nuestros proveedores críticos, previa segmentación por producto, con el objeto de apoyarles en su desarrollo y aplicar la herramienta de autovaloración en los aspectos económico, social, ambiental y de buen gobierno, que nos permita contar con una línea base que facilite su medición.



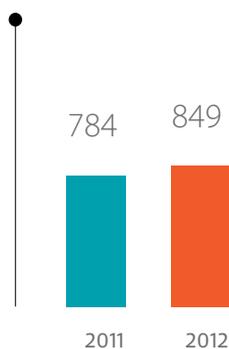
Otro aliado estratégico para el desarrollo sostenible de la Compañía es nuestra fuerza de ventas, quien diariamente nos acerca a los clientes; está compuesta así:

- **Fuerza de ventas directa:** vendedores vinculados a Seguros Bolívar mediante contrato a término indefinido. Están ubicados en las oficinas donde la compañía tiene presencia.
- **Fuerza de ventas dependiente:** intermediarios de seguros con certificado de idoneidad. Cuentan con contrato laboral, prestaciones de ley y seguridad social. Se encuentran en todas las ciudades donde tiene presencia la vicepresidencia de Fuerza Individual.
- **Fuerza de ventas independiente:** intermediarios de seguros con certificado de idoneidad, inscritos en Cámara de Comercio como personas naturales o jurídicas. Pueden ser agentes independientes, agencias de seguros, agencias múltiples o corredores. Están en todas las ciudades donde tiene presencia la vicepresidencia de Corredores y Agencias Múltiples.

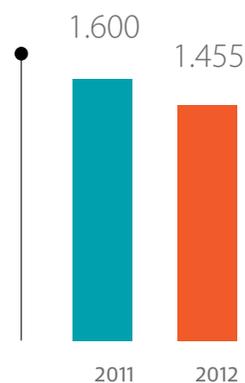
### Directos



### Dependientes



### Independientes



SEGUROS  
BOLÍVAR



---

# Nuestro aporte a la sociedad

---



## Apoyamos la salud de los colombianos

En el mes de octubre apoyamos a la Fundación Santa Fe de Bogotá para realizar el Simposio “Vivir Más y Mejor, Innovación y Bienestar en Salud”, que tuvo por objetivo ofrecer información que favorezca el autocuidado y estimular la adopción de prácticas saludables que lleven a un cambio cultural frente al cuidado de la salud.

Además, se proporcionó un espacio de deliberación y participación sobre estrategias innovadoras que pueden llegar a implementarse en Colombia.

El tema fue desarrollado por profesionales en la materia como como Laura L. Adams, presidenta y CEO del Rhode Island Quality Institute; Julio Lorca, director de RevistaeSalud.com; Salvador Aragón, director general del Innovación Instituto de Empresa; y el colombiano Humberto Cárdenas Parra, presidente del Grupo Consultor IGFA Inc.

\$4.200  
 millones en  
 patrocinio de  
 disciplinas  
 deportivas.

## Seguros Bolívar, comprometido con el deporte

La temporada de tenis 2012, patrocinada por Seguros Bolívar, se llevó a cabo según lo planeado. Asistieron alrededor de 2 mil personas por día en cada ciudad donde se desarrollaron los encuentros.

Como labor social, durante el evento se programaron visitas de los tenistas a diferentes fundaciones infantiles y se invitó a instituciones de escasos recursos a las canchas para aprender sobre el tenis y fomentar en ellas el gusto y la importancia del deporte.



Nuestra inversión en el patrocinio de diferentes disciplinas deportivas, principalmente el tenis, fue de \$4.200 millones.



## Arte y cultura

En Seguros Bolívar siempre hemos estado comprometidos en promover las diversas expresiones artísticas y facilitar a las personas la oportunidad de acercarse a este maravilloso mundo. Así, nuestros funcionarios pudieron disfrutar de la temporada 2012 de la Ópera de Colombia, con las obras Manon y La Bohème. A estos eventos asistieron 2 mil personas.

## Premio Nacional de Periodismo Simón Bolívar

**1.300**  
asistentes al  
evento de  
proclamación y  
entrega de los  
premios.

En 2012 se llevó a cabo la trigésima séptima versión del premio, con el mayor número de trabajos presentados en su historia: 855.

En esta edición se dio mayor relevancia a los géneros: opinión, caricatura, cubrimiento, crónica y reportaje, entrevista, fotografía, investigación, mejor trabajo hecho exclusivamente para internet y becas al periodismo joven; asimismo, se eliminaron las categorías temáticas como cultura, educación, deportes y economía. El invitado especial fue el filósofo español Fernando Savater.

Donamos  
**\$4.202**  
 millones.

**846 niños**  
 de fundaciones de escasos  
 recursos en Bogotá, Medellín  
 y Barranquilla disfrutaron en  
 Divercity.



## Apoyo a la comunidad

Durante el año 2012, la Jefatura de Nacional de Voluntariado Empresarial estableció diversas iniciativas para acercar a nuestros funcionarios y sus familias a los programas de gestión social liderados desde la Fundación Bolívar Davivienda.

Seguros Bolívar participó dentro de las 95 iniciativas y contó con 1.047 asistencias de 825 voluntarios, que representan una participación del 30% entre las empresas grupo. En total fueron 7.091 horas aportadas a la comunidad.

### Asistencia



### Voluntarios



## Horas donadas por tipo de voluntario



Para conocer la información detallada sobre la gestión social que apoya Seguros Bolívar, lo invitamos a dirigirse al informe de sostenibilidad de la Fundación Bolívar Davivienda.

# MEMORANDO DE VERIFICACIÓN

## Informe de revisión independiente

Revisión independiente del Informe de Sostenibilidad 2012 de Seguros Bolívar S.A.

## Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del informe anual de sostenibilidad del año 2012 a la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3), así como el suplemento de Servicios Financieros. 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 la Administración, así como a las diversas unidades de Seguros Bolívar que han participado en la elaboración del reporte de sostenibilidad y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Seguros Bolívar para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- 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 Seguros Bolívar.

## 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) y el suplemento de Servicios Financieros.



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 Seguros 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:

- Seguros Bolívar 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.
- Avanzar en la identificación de retos y oportunidades en sostenibilidad para la empresa, lo cual permitirá dar el paso a un reporte más estratégico, que pueda ser integrado con el informe financiero de la empresa en un corto plazo.

## Responsabilidades de la Dirección de Seguros Bolívar y de Deloitte

- La preparación del Informe de Sostenibilidad 2012, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de Seguros Bolívar, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este Informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Seguros Bolívar de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la Dirección de Seguros Bolívar.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El alcance de una revisión limitada es 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, marzo 2013

SEGUROS  
BOLÍVAR

