

SEGUROS  
BOLÍVAR



# Informe de Sostenibilidad \_2022



# \_Tabla de Contenido

**01** Carta del  
Presidente \_06

**02** Acerca de  
este informe \_11

**03** Esencia de  
nuestra cultura \_13

3.1 El legado que nos enorgullece \_14

3.2 Innovación, destreza organizacional \_16

## **04** Resultados de nuestro negocio **\_18**

- 4.1** Principales cifras 2022\_**19**
- 4.2** Cuarto estado financiero - Aporte al desarrollo del país\_**22**
- 4.3** Fitch Ratings\_**23**
- 4.4** Estrategia Tributaria\_**24**
- 4.5** Nuestros clientes\_**25**
  - 4.5.1** *Todos somos servicio*
  - 4.5.2** *Índice de Satisfacción*
  - 4.5.3** *Net Promoted Score NPS*
  - 4.5.4** *Quejas y Reclamos*
- 4.6** Resultados por línea de negocio\_**32**
  - 4.6.1** *Seguros Bolívar*
  - 4.6.2** *Seguros Comerciales Bolívar*
  - 4.6.3** *Servicios Bolívar*
  - 4.6.4** *Cadena de Abastecimiento*
- 4.7** Premios y Reconocimientos\_**53**
- 4.8** Membresías\_**54**

## **05** Estrategia de negocio sostenible **\_57**

- 5.1** Asuntos materiales\_**60**
- 5.2** Materialidad\_**61**
- 5.3** Gestión Integrada de Riesgos\_**65**
  - 5.3.1** *Verticales de Riesgos*
  - 5.3.2** *Transversales de Riesgo*
  - 5.3.3** *Riesgos Emergentes*
  - 5.3.4** *Implementación Sistema Integrado de Administración de Riesgos (SIAR)*
- 5.4** Control Interno: Modelo de madurez en sostenibilidad **\_75**

# 06 **Económico y Gobierno corporativo** \_76

## 6.1 Finanzas Sostenibles\_77

6.1.1 *Incorporación de asuntos ASG en el negocio*

6.1.2 *Taxonomía Verde*

6.1.3 *Seguros Climáticos*

6.1.4 *Valor Agregado*

6.1.5 *Inversión Responsable*

## 6.2 Ética\_86

# 07 **Social** \_88

7.1 *Inclusión y Educación Financiera\_89*

7.2 *Derechos Humanos\_94*

7.3 *Talento Humano\_97*

7.4 *Ciudadanía Corporativa\_157*

# 08 **Ambiental** \_160

## 8.1 Ecoeficiencia\_161

8.1.1 *Alcance métricas ambientales*

8.1.2 *Efecto de la nueva normalidad*

8.1.3 *Consumo energético interno*

8.1.3.1 *Desempeño del consumo energético*

8.1.3.2 *Consumo de energía por línea de negocio*

8.1.4 *Intensidad energética*

8.1.5 *Consumo hídrico*

8.1.5.1 *Desempeño del consumo de agua*

8.1.5.2 *Consumo de agua por Compañía*

8.1.7 *Materiales por peso o volumen*

8.1.7.1 *Desempeño consumo de papel*

8.1.8 *Economía Circular*

8.1.8.1 *Total de residuos generados*

8.1.8.2 *Tipo de residuos generados Seguros Bolívar*

# 08

- 8.1.8.3 Tratamiento de residuos Seguros Bolívar*
          - 8.1.8.4 Fuente de aprovechamiento Seguros Bolívar*
          - 8.1.8.5 Residuos peligrosos generados Seguros Bolívar*
          - 8.1.8.6 Residuos de Salvamentos*
          - 8.1.8.7 Residuos Salud Bolívar*
          - 8.1.8.8 Visión 3030*
- 8.2 Gestión Climática\_183**
  - 8.2.1 Gobernanza**
  - 8.2.2 Estrategia climática**
    - 8.2.2.1 Gestión del riesgo**
      - 8.2.2.1.1 Riesgo físico*
      - 8.2.2.1.2 Riesgo de transición*
      - 8.2.2.1.3 Riesgo de litigio*
    - 8.2.2.2 Marco de descarbonización**
      - 8.2.2.2.1 Cálculo de emisiones de carbono*
      - 8.2.2.2.2 Procesos de restauración ambiental para disminución de impacto de emisiones*
      - 8.2.2.2.3 Compensación de emisiones GEI*
    - 8.2.2.3 Priorización de la gestión**
- 8.3 Métricas climáticas\_196**
  - 8.3.1 Gases efecto invernadero (GEI)**
    - 8.3.1.1 Alcance 1*
    - 8.3.1.2 Alcance 2*
    - 2.3.1.3 Alcance 3 (Pendiente análisis de viajes)*
    - 8.3.1.4 Intensidad Gases Efecto Invernadero (GEI)*
  - 8.3.2 Métricas de riesgo climático (análisis ingeniería)**
- 8.4 Gestión del Capital Natural\_209**
- 8.5 Formación Ambiental\_212**

# 09 Tabla GRI \_213

# 10 Memorando de verificación \_216



01

# Carta del Presidente

Las condiciones para la humanidad se mueven rápidamente, personas y empresas enfrentan desafíos cada vez mayores asociados a la sobrepoblación, los cambios sociales, la transformación digital, la inclusión y la exigencia de acciones contundentes frente al cambio climático.

Tras la pandemia, en Colombia, así como para otras de las economías en la región, se tuvo que hacer frente a los embates de paros, desempleo e incertidumbre política. En contraste con otros países de Latinoamérica, el país logró recuperar el Producto Interno Bruto PIB a niveles previos a la pandemia alcanzando una tasa de 7.5%, en gran parte, este resultado fue generado por el repunte de la demanda interna y al impulso fiscal del gobierno nacional para enfrentar la pandemia.

Otros grandes retos que marcaron este periodo fueron la inflación, siendo un factor de alta presión la escalada de precios, especialmente de alimentos, deprimiendo el ingreso de los hogares que afecta el poder adquisitivo de las familias y por lo tanto a la demanda nacional. Esto en adición, al fuerte Fenómeno de la Niña, que afectó a más de 750.000 personas en el país, ocasionando daños a las personas, sus viviendas, cultivos e infraestructura de salud, educación, y transporte.

El 2022 nos permitió ver de una forma más holística esta nueva normalidad en la práctica, pues el regreso a la presencialidad fue el gran marco de acción de toda la sociedad. Esta nueva forma de ser y estar exige a todos mejorar capacidades, potenciar la flexibilidad ante los cambios, implementar la innovación como fuente de creación y practicar un liderazgo transformador que genere cohesión y oportunidades.

**Para el caso de Seguros Bolívar, una compañía colombiana con amplia trayectoria de más de 80 años y un firme propósito de contribuir al bienestar de los colombianos y el desarrollo del país, el 2022 nos brindó grandes aprendizajes y oportunidades para co-crear soluciones que atiendan los diversos momentos de vida y necesidades de los colombianos como miembros de una familia, empleados y/o empresarios.**

Tenemos como mandato común **Enriquecer la vida con integridad** y lo hacemos a través de una causa noble para la que trabajamos todos los días, generar **tranquilidad** a todos nuestros grupos de interés.

Para lograrlo, contamos con equipos de confianza y de alto rendimiento en los que, además de ser importante el conocimiento y la experiencia, valoramos profundamente la diferencia, las opiniones de todos, el hecho de aprender de los errores para superar obstáculos y continuar hacia adelante construyendo país.

Este año nos dejó resultados sobresalientes, logramos crecer alrededor del 25%, unos seis puntos por encima del promedio del mercado asegurador. Tenemos una participación del 10,9% en el mercado con \$4,5 Billones en primas emitidas, dejando ver la aceptación de los colombianos por las ofertas que diseñamos pensando en ellos, pagamos \$1,9 Billones en siniestros a nuestros clientes, que son el 8,8% de todos los siniestros pagados por la industria, con un crecimiento del 4%.

Cerramos el año con \$8,6 Billones de reservas técnicas y \$3,2 Billones de patrimonio, siendo la compañía con el mayor patrimonio de la industria, lo que evidencia nuestra capacidad para responder y generar tranquilidad a nuestros asegurados y, una utilidad neta que logró un crecimiento del 84%, alcanzando \$600.000 millones.

En el mundo de servicios los resultados también son relevantes, un crecimiento con respecto al año anterior en los ingresos del 28%, alcanzando \$138.000 millones y más de 720 mil servicios prestados.

#### Algunos aspectos clave a resaltar de nuestra organización son:

- Más de 4 millones de clientes con un crecimiento de 500.000 nuevos clientes
- Recibimos autorización de funcionamiento de la EPS Bolívar en agosto e iniciamos operación en noviembre de 2022, logrando cerrar el año con 360 afiliados.
- Entrega a todos los colombianos de la APP Bolívar Conmigo una aplicación diseñada para cuidarse y tener todo en un solo lugar, vinculando a través de retos a más de 52.000 usuarios en toda Colombia, clientes y no clientes.
- Creación de ofertas digitales en hogar y bancaseguros
- La alianza de cacao seguro que busca aportar en el desarrollo del agro colombiano
- La adaptación a nuestro nuevo esquema de trabajo “Nueva forma de ser y estar” con la flexibilidad que requiere el entorno de trabajo y beneficios para nuestra gente.

Desde nuestro compromiso con clientes, hemos declarado en el modelo de gestión del Grupo Bolívar que buscamos ser sencillos, amigables y confiables en la relación que tenemos, por ello cada día nos esforzamos por innovar generando procesos sin fricción, logrando que nuestras estructuras estén centradas en el cliente y adaptadas a sus necesidades y, por supuesto que tengamos una relación empática.

**Con este foco, seguimos fortaleciendo nuestro modelo de cultura y atributos, que son necesarios para que una organización sea sostenible:**

- 1.** Que nuestra esencia como Grupo Bolívar es una, está representada en la importancia del ser humano y se traslada al modelo de gestión donde el centro es el cliente. Este es el sello que nos identifica con principios y valores como motor para hacer un mundo mejor y cuidar nuestro legado.
- 2.** El equipo directivo es ejemplo de los atributos en la acción y a partir de ese ejemplo conecta a todos los equipos con el logro.
- 3.** Estamos comprometidos en generar experiencias y soluciones que respondan a las necesidades de los colombianos
- 4.** Potenciamos el negocio actual y construimos el del futuro para generar resultados de largo plazo a los grupos de interés
- 5.** Somos apasionados por la aventura, por aprender de los errores y seguir construyendo, co-creando y generando oportunidades con mentalidad innovadora
- 6.** Entendemos que el crecimiento y logro de metas aportan al desarrollo sostenible del país para hacer que las cosas pasen
- 7.** Cuidamos del bien-estar y acompañamos a las personas y empresas a lograr sus propósitos.

Todos estos resultados se lograron, gracias al trabajo y dedicación de nuestra gente: empleados, intermediarios, proveedores y por supuesto de la confianza depositada por los colombianos.

**Nos sentimos orgullosos de estar presentes en la vida de familias y empresas, porque un país donde los colombianos vivan seguros y tranquilos, es un país que progresa.**

En nuestra organización estamos enfocados en incorporar las mejores prácticas, es por esta razón que este año nos preparamos para el primer ejercicio de evaluación corporativa de prácticas en sostenibilidad, conocido como CSA (Corporate Sustainability Assessment) de S&P y de esta manera, reafirmar el compromiso de integrar los asuntos Ambientales, Sociales y de Gobernanza ASG en nuestras acciones como aseguradores, inversionistas institucionales y empleadores.

Esta presentación nos permitió abrir conversaciones enriquecedoras en torno a diferentes prácticas y plantear un camino de trabajo conjunto entre todas las áreas de la organización para demostrar que, más que una estrategia de sostenibilidad, la nuestra es una estrategia de negocio sostenible.

Sabemos que el 2023 traerá grandes retos sociales y ambientales, esto implica generar mayor profundidad en el conocimiento de estos asuntos y por supuesto la creación de ofertas que atiendan los nuevos retos de la sociedad. Los invito a conocer en este Informe de Sostenibilidad, los logros, propuestas y retos de Seguros Bolívar y Servicios Bolívar en los que imprimimos nuestro ADN para Enriquecer la vida con Integridad.

**Álvaro Alberto Carrillo**  
**Presidente**  
**Seguros y Servicios Bolívar**



02

Acerca  
de este  
Informe

A través de este informe damos a conocer los principales resultados de la gestión de nuestras operaciones en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022 para las compañías aseguradoras, servicios y salud con las siguientes razones sociales: Seguros Bolívar S.A., Seguros Comerciales Bolívar S.A., Capitalizadora Bolívar S.A, Servicios Bolívar S.A, Servicios Facilities Bolívar, IPS Bolívar S.A. y EPS Bolívar S.A. Principalmente revelamos información de las compañías: Seguros Bolívar S.A. y Seguros Comerciales Bolívar S.A. por tratarse de las marcas con mayor trayectoria en el mercado.

## **Su elaboración tuvo como referente la metodología y los lineamientos del estándar GRI (Global Reporting Initiative) para la elaboración de memorias de sostenibilidad, de acuerdo con la gestión sostenible de la compañía frente a sus temas materiales y relacionamiento con los grupos de interés.**

Promovemos nuestra adhesión voluntaria a los 10 Principios del Pacto Global, a través del Grupo Bolívar, y al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas, así como la vinculación voluntaria a los marcos de reporte para la correcta divulgación de nuestra gestión de asuntos de Gobierno Corporativo, ambientales y sociales, como los Principios de Seguros Sostenibles (PSI), los Principios de Inversión Responsables (PRI) y el Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD).

Este informe fue verificado por un tercero independiente que validó la correcta adaptación de los contenidos a dicho estándar, particularmente para indicadores de índole social (Laborales y Seguridad y Salud en el Trabajo) y ambiental. Para separar las cifras por los negocios de las aseguradoras, servicios y salud, se hizo recálculo de algunos indicadores con el objetivo de mantener la consistencia de los datos a divulgar.

En este documento se consolidan los resultados de la gestión ambiental, social, financiera y gobernanza. Es importante mencionar que en 2022 se hizo separación de información para las compañías incluidas en este informe: Aseguradoras (Compañía de Seguros Bolívar y Seguros Comerciales Bolívar); Servicios (Personas y Facilities) y Salud (IPS y EPS). Para el caso de los indicadores ambientales, se recalculó la información de tal forma que refleje los consumos por cada grupo de compañías.



03

**Esencia de  
Nuestra  
Cultura**

En Seguros y Servicios Bolívar, como parte de las empresas del Grupo Bolívar, compartimos un legado que nos enorgullece e identifica con una cultura organizacional fundamentada en nuestro propósito superior de **“Enriquecer la vida con integridad”** y en imprimir los principios y valores en todas nuestras acciones:

Respeto

Equidad

Disciplina

Honestidad

Entusiasmo, alegría & buen humor

Con la práctica de estos principios, buscamos la creación de valor a nuestros clientes y grupos de interés, apoyados en un equipo humano íntegro, comprometido, amigable y siempre dispuesto a aprender, enfocado en crear soluciones que brindan bienestar y protegen a las familias y las empresas, ayudan a construir su patrimonio y aportan al desarrollo del país, mediante experiencias confiables, amigables y sencillas que generan vínculos de largo plazo.

14

Reconocemos la importancia de la sostenibilidad como eje fundamental del Modelo de Gestión del Grupo Bolívar para lograr una sociedad próspera, incluyente y verde:

## Modelo de Gestión





SEGUROS  
BOLÍVAR

# Un legado que nos enorgullece

## 3.2 La innovación, destreza clave organizacional

En el Grupo Bolívar, la innovación es una destreza organizacional que hemos consolidado a través de un Modelo de Gestión, que acelera la innovación en las diferentes estrategias del Grupo desde el acompañamiento en retos altamente estratégicos hasta el desarrollo de ejercicios sistemáticos de futurismo para consolidar soluciones altamente disruptivas y de gran impacto que anticipan nuestros negocios a los mercados cambiantes.

### Entrenamiento en innovación

Consecuentes con nuestro compromiso por hacer de la innovación una destreza organizacional, hemos fortalecido nuestro programa de entrenamiento Skills i en metodologías de Innovación cuyo enfoque va orientado al desarrollo de la destreza de Innovación para el desarrollo de nuevas soluciones que permiten romper paradigmas y entregar ofertas centradas en el usuario, a través del cuál hemos formado a 23.132 funcionarios en nuestro ciclo de Innovación y hemos retado a nuestros coaches de innovación para aplicar estas destrezas en Hackathon, orientadas a desarrollo de soluciones de alto impacto para el Grupo Bolívar y para la comunidad.

### Cultura de la innovación

Este año, en nuestra 13ava versión del Premio de Innovación del Grupo Bolívar tuvimos una cifra récord en el número de postulaciones, 600 logros de innovación fueron postulados, de los cuáles nuestro jurado externo conformado por líderes de gobierno, academia, industria y startups, destacaron los 39 proyectos más innovadores por su capacidad para romper paradigmas, tener madurez en su implementación y generar resultados de impacto.

De los 600 logros postulados, 446 corresponden a Davivienda Colombia y Centroamérica, **94 Logros a Seguros Bolívar**, 66 Logros de Constructora Bolívar y 6 Logros de Grupo Bolívar.

## Emprendimientos

En Grupo Bolívar creemos en la importancia que tiene nuestro rol para fortalecer el ecosistema de emprendimiento mediante alianzas estratégicas con hubs, aceleradoras, gobierno y startups, por lo cual, a través de nuestro programa de Innovación Abierta hemos generado procesos para analizar más de 2.600 startups. En el 2022 desarrollamos 13 pilotos que resultaron en la implementación de 6 iniciativas de innovación. Así mismo, organizamos espacios como el Demoday de Salud y Bienestar para visibilizar e impulsar a los emprendedores.

Nuestro compromiso con el emprendimiento va más allá de nuestros negocios, por eso en Social Skin apoyamos a los jóvenes emprendedores que innovan con propósito desde el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En el 2022 nuestros 13 finalistas recibieron formación en pitch, propiedad intelectual y modelos de negocios de impacto y los 6 emprendimientos ganadores recibieron apoyo económico por un total de USD 67.000 y un programa de mentoría personalizada para el desarrollo del emprendimiento.

## Actividades de I+D+i

Por otra parte, nos mantenemos como referentes en propiedad intelectual en el sector financiero con nuestro portafolio de 566 activos de propiedad intelectual entre derechos de autor y secretos empresariales, además del portafolio de 5 patentes otorgadas por la SIC.

En materia de investigación, nuestro Observatorio impulsó las estrategias de negocio del Grupo Bolívar desde el desarrollo de 72 investigaciones orientadas a conocer las tendencias a nivel global e identificar las tecnologías emergentes para mantener nuestros negocios a la vanguardia.

## Futuro Emocionante Efectoi.org

En Davivienda y el Grupo Bolívar creemos en el ser humano como fuente inagotable de generación de valor y creemos en la innovación como un impulsor del desarrollo para lograr un futuro emocionante. Por tal motivo, en el marco de los 50 años de Davivienda, entregamos al país una plataforma de innovación ([www.efectoi.org](http://www.efectoi.org)) para los jóvenes que reúne herramientas de innovación y el análisis de países que han soñado mejores futuros, países que mediante el desarrollo de nuevas capacidades e iniciativas han logrado estos objetivos. Con esta plataforma estamos seguros de poder impulsar en manos de los jóvenes el desarrollo de futuros emocionantes que transforman realidades.



04.

**Resultados  
de Nuestro  
Negocio**



## 4.1 Principales cifras al cierre de 2022



**4M**  
millones  
**Clientes Asegurados**



**892B**  
billones  
**Patrimonio Protegido**



**4.702**  
**Empleados Aseguradoras**



**49.7TN**  
**Salvamentos Residuos aprovechados**

## Somos más de 5.000 personas trabajando unidos por la tranquilidad y prosperidad de los colombianos:

	Aseguradoras (Seguros Bolívar, Seguros Comerciales Bolívar)	Servicios Bolívar	Servicios Facilities Bolívar	Salud IPS	Salud EPS
Mujer	1.707	215	39	6	12
Hombre	2.995	247	23	28	11
Total	4.702	462	62	34	23

## Compañía de Seguros Bolívar S.A.

(Expresado en millones COP)

Concepto	Total Año 2022	Variación con respecto al 2021
Patrimonio	2.242.633	-126.266
Utilidad neta	408.46	229.988
Ingresos totales	12.011.549	4.075.731
Siniestros totales	1.319.254	-75.175
Reservas	6.622.588	1.195.204
Patrimonio técnico (1)	1.090.656	-618.846
Patrimonio adecuado (2)	713.547	154.128
Excedente de patrimonio técnico en función del adecuado	377.109	-772.974

\*La solvencia se detalla con relación al exceso del patrimonio técnico sobre el adecuado.

## Seguros Comerciales Bolívar S.A.

(Expresado en millones COP)

Concepto	Total Año 2022	Variación con respecto al 2021
Patrimonio	1.522.211	200.614
Utilidad neta	203.749	44.968
Ingresos totales	4.477.899	1.893.337
Siniestros totales	727.859	85.771
Reservas	803.871	246.397
Patrimonio técnico (1)	696.025	-130.716
Patrimonio adecuado (2)	257.688	60.106
Excedente de patrimonio técnico en función del adecuado	438.337	-190.822

\*La solvencia se detalla con relación al exceso del patrimonio técnico sobre el adecuado.

21

## Capitalizadora Bolívar S.A

(Expresado en millones COP)

Concepto	Total Año 2022	Variación con respecto al 2021
Patrimonio	85.350	-41.056
Utilidad neta	-44.039	-33.085
Ingresos totales	477.520	340.874
Reservas	112.026	-113.593
Patrimonio técnico (1)	31.353	-53.865
Patrimonio adecuado (2)	7.786	4.059
Excedente de patrimonio técnico en función del adecuado	23.567	-57.924

\*La solvencia se detalla con relación al exceso del patrimonio técnico sobre el adecuado.



## 4.2 Nuestro aporte al desarrollo del país en resumen:

El cuarto estado financiero se prepara con la suma de los ingresos y gastos de las tres Compañías pertenecientes al sector asegurador (Seguros Bolívar S.A., Seguros Comerciales Bolívar S.A., Capitalizadora Bolívar S.A.).

Item	Valor	Renglón del cuarto estado financiero
Primas emitidas	4.533.955	Ventas netas
Ingresos financieros	1.255.466	Ingresos por inversiones financieras (neto)
Total (1)	5.789.421	
Siniestros	-2.047.113	Ventas netas
Reservas	-271.694	Ventas netas
Reservas (Causacion)	-1.138.360	VER
Gastos generales		
Comisiones	-449.158	Ingresos netos financieros
Comisiones a intermediarios	-175.409	Aportes intermediarios de seguros
Reaseguro	-216.289	Ventas netas
Impuestos	-122.299	Aportes al estado
Contribuciones comunidad	-63.909	Aportes a la comunidad
Otros	-737.02	
<b>UTILIDAD</b>	<b>568.17</b>	

## Otros items del cuarto estado financiero

### Valor Económico Directo Generado

Cuotas recaudadas	3.063	Ventas netas
Recobros y salvamentos	160.861	Ventas netas
Valores reconocidos	-1.089	Ventas netas
Rescisiones	-75.507	Ventas netas
Costos de riesgos laborales (Ramo ARL)	-191.329	Ventas netas
Otros costos	-1.321	Ventas netas
Otros ingresos y costos	74.511	Otros ingresos y costos

### Valor Económico Directo Distribuido

Entidades gremiales estado	-63.299	Aportes al estado
Aportes empleados	-301.697	Aportes a empleados
Aportes a proveedores	-297.9	Aportes a proveedores

23

### Valor Económico Retenido

Depreciaciones. Amortizaciones y provisiones	-23.931	VER
Mantenimiento, adecuación y reparación	-19.482	VER
<b>Total otros</b>	<b>-737.02</b>	

## 4.3 Fitch Ratings

Seguros Bolívar y Seguros Comerciales Bolívar recibieron de la calificadora Fitch Ratings la calificación AAA - Fortaleza financiera con una perspectiva estable. En el caso de la aseguradora de vida se debe a que mantiene políticas de suscripción responsables y técnicamente sofisticadas que le permiten conservar un buen perfil de riesgo y en la aseguradora de patrimoniales gracias a su solidez y posición en el mercado colombiano, acompañada de una estructura comercial y red de distribución robusta.



## 4.4 Estrategia tributaria

(CSA 1.7.1)

La política fiscal, que compartimos a continuación, fue aprobada por la Junta Directiva de las compañías de Seguros Bolívar S.A. y Seguros Comerciales Bolívar S.A.

La política Fiscal de las Compañía de Seguros Bolívar y Seguros Comerciales Bolívar, alineada con nuestro propósito superior “Enriquecer la vida con integridad”, contempla las mejores prácticas bajo las premisas de transparencia, legalidad y responsabilidad social que asegure nuestra contribución justa y equitativa al desarrollo económico de Colombia y con estricto apego a la legislación que nos es aplicable.

Para asegurar que esta declaración se cumpla tenemos los siguientes principios como parte de nuestra base para operar:

- Generamos valor para nuestros diferentes grupos de interés de forma responsable y consciente con la sociedad y el País, siguiendo de manera fiel lo establecido dentro de las normas aplicables en Colombia, teniendo en cuenta tanto el espíritu como la letra de las mismas.
- No utilizamos prácticas de transferencia de valor a jurisdicciones de baja imposición.
- Las operaciones entre las empresas del Grupo son realizadas bajo el principio de plena competencia, considerando precios y condiciones de los mercados en el que se realizan las mencionadas operaciones.
- No tenemos prácticas de planeación fiscal abusiva ya que actuamos con transparencia en el manejo de nuestros impuestos, por tanto, proporcionamos información clara y precisa a las autoridades fiscales.

## Reporte de Impuestos (CSA 1.7.2)

La siguiente información corresponde a las compañías de seguros en el año 2022 sobre el impuesto de renta corriente causado y pagado dentro del ejercicio.

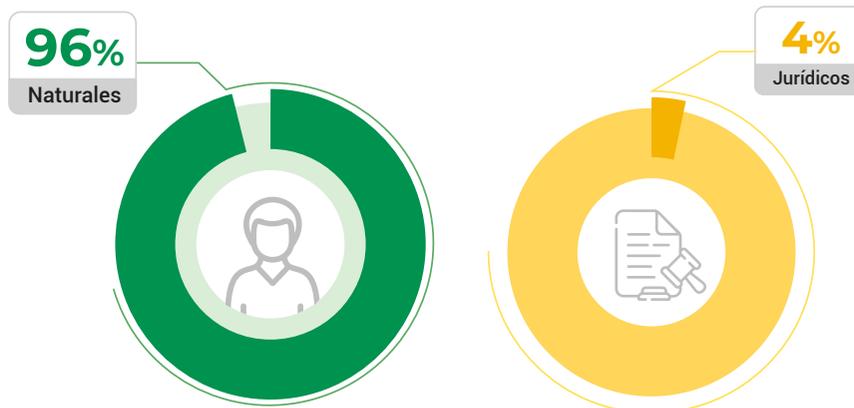
<b>(Expresado en millones COP)</b>							
Compañía	Actividades Primarias	Número de empleados	Ingresos	Utilidad (perdida) antes de impuestos	Impuesto sobre la renta corriente devengado (año en curso)	Impuesto sobre la renta pagado (sobre utilidades del 2021 pagadas en 2022)	Tasa efectiva de impuestos
Seguros Bolívar	Seguros de vida	4702*	5,598,213	408,460	-	-	0.00%
Seguros Comerciales Bolívar	Seguros generales		2,812,374	258,064	67,647	15,129	21.04%

\*Esta cifra corresponde al consolidado del número de empleados de las compañías aseguradoras

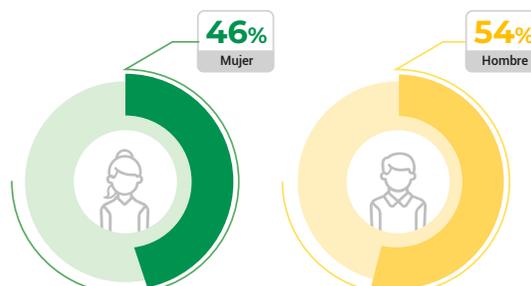
## 4.5 Nuestros clientes

Contamos con más de 5 Millones de clientes para las diferentes empresas incluidas en este reporte. A continuación se describe su caracterización:

### Clientes por Naturaleza y género:

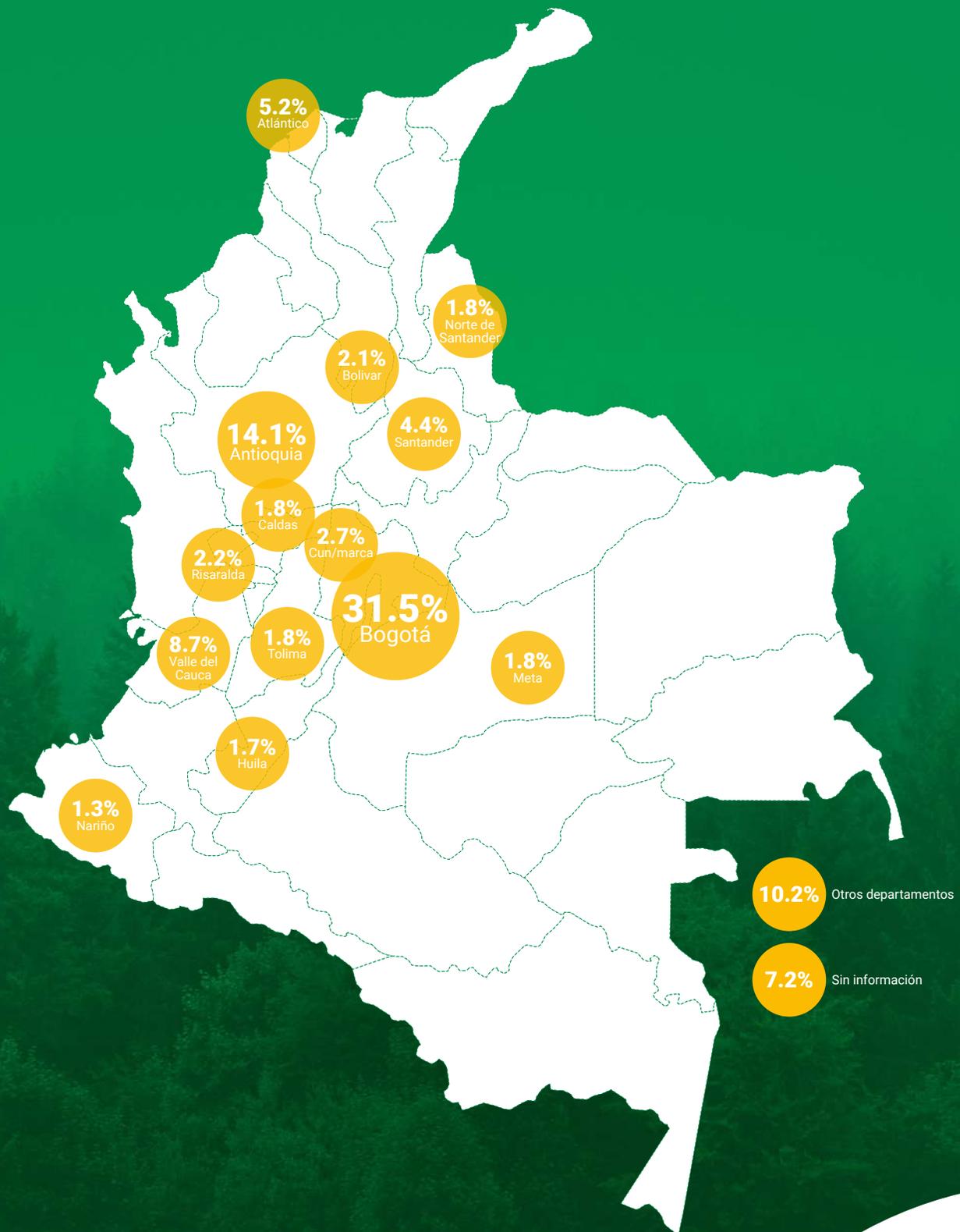


De este total se distribuyen por género así:



En cuanto al lugar de residencia de nuestros clientes, la información se agrupa por departamento, con la única excepción de Bogotá como ciudad, por su representatividad.

Hay que resaltar que Seguros Bolívar tiene cobertura en Colombia con 22 oficinas en las principales ciudades del país:



## Todos somos servicio

Disponemos para nuestros clientes diversos canales de contacto, como por ejemplo: la línea de atención al cliente #322, WhatsApp o correo electrónico.

**Durante 2022, la participación del canal digital aumentó a un 44% con respecto al total de interacciones recibidas.** Es decir, hubo un incremento del 100% de los servicios digitales vs. el año inmediatamente anterior.

Adicionalmente, se pusieron a disposición: un nuevo canal de atención digital (App Bolívar Conmigo) y servicios de autogestión por whatsapp (estado del seguro, copias de la póliza y certificaciones)

Finalmente, implementamos un modelo de servicio exclusivo para la fuerza comercial desde febrero 2.022.

	Año 2021	Año 2022
Contactos atendidos	1.156.006	1.060.623
Servicios prestados	625.479	728.773

27

En cuanto a la medición del servicio prestado a nuestros clientes, Seguros Bolívar, adicional a la medición tradicional de satisfacción, incorporó desde hace varios años el Net Promoted Score NPS.

Para el 2018 y 2019, el INS: se calculaba restando los satisfechos de los insatisfechos y el NPS restando los promotores de los detractores. Estos dos indicadores se consolidaban en un índice de experiencia donde a la satisfacción se le daba un peso del 60% y a la recomendación del 40%. A partir de 2020, cambió el modelo de medición teniendo en cuenta:





En el año 2022, la Compañía definió basados en los indicadores de Servicio 3 focos de trabajo, Autos, Hogar, Salud y ARL; la identificación de los mismos le permitió a Seguros Bolívar monitorear permanentemente los resultados para identificar las desviaciones y las acciones de mejora correspondientes.



Dentro de los temas más relevantes surgieron ajustes a las operaciones para mejorar los tiempos de respuesta, revisar y simplificar algunos procesos y reforzar capacitaciones a las áreas front.

No obstante la definición de los focos, las diferentes áreas de la Compañía monitorean los resultados de sus indicadores en el tablero que se ha diseñado para tal fin con el objetivo de establecer las acciones puntuales que apuntan a la mejora.

### Principales Logros:

- Mejora de los niveles de servicio de Asistencia Bolívar y Línea Médica.
- Activación del servicio de Telemedicina como alternativa para las solicitudes de Médicos Domiciliarios
- Creación de unidad de seguimiento para las reparaciones de Hogar
- Mejoras a las solicitudes de servicio a través de la página Web de ARL

Lograr la mejora de la recomendación de nuestros clientes es un trabajo que requiere el concurso de toda la Compañía, aspectos como una comunicación oportuna y clara con los clientes y la atención en primer contacto de las solicitudes son claves para lograr la mejora; lo anterior sin dejar de lado la importancia de sensibilizar a todos los niveles de la Compañía con los indicadores, sus resultados, y la concienciación que **todos somos servicio**.

En cuanto a nuestra fuerza comercial, desde el 1 de febrero se implementó un nuevo modelo de atención en donde se definieron dos canales de atención exclusivos: Telefónico (#773) y WhatsApp (3125839577).

Los servicios son atendidos por un grupo de funcionarios expertos para la atención de sus solicitudes. El modelo está basado en la asesoría y acompañamiento en la autogestión de servicios y para ellos se liberó en el segundo semestre funcionalidades como: consulta del estado del seguro, copias de pólizas, certificaciones automáticas y consulta de consecutivos.

**A cierre del año se atendieron 199.402 interacciones a través de esta iniciativa, con un índice de satisfacción superior al 90%**

## Quejas y reclamos

Entendemos que las quejas y reclamos enriquecen la transformación de la experiencia del cliente, por esta razón son regalos del cliente que nos aprecia y brinda la oportunidad incorporar acciones enfocadas a la mejora continua.

### Quejas directas recibidas y solucionadas por Seguros Bolívar: Disminución de 6,4% en quejas vs 2021

Quejas y reclamos	2021	2022
#Total de Q y R recibidas directas por la compañía (por fuente y principales ramos)	Total compañía: <b>14.820</b> SFC: <b>1.652</b> DCF: <b>690</b> Canales Bolívar: <b>12.478</b>	Principales Ramos: Vida Grupo: <b>4.237</b> Autos: <b>2.085</b> Desempleo: <b>1.750</b> Salud: <b>1.162</b> ARL: <b>1.119</b>
#Total de Q y R recibidas directas por la compañía (por ramo)	Total quejas solucionadas: <b>14.820</b> Quejas solucionadas por ramos: Vida Grupo: <b>4.237</b> Autos: <b>2.085</b> Desempleo: <b>1.750</b> Salud: <b>1.162</b> ARL: <b>1.119</b>	Total quejas solucionadas: <b>13.968</b> Quejas solucionadas por ramos: Autos: <b>3.257</b> Vida Grupo: <b>2.926</b> SOAT: <b>1.244</b> ARL: <b>1.190</b> Salud: <b>1.169</b>

## Quejas recibidas y gestionadas a través del Defensor de Consumidor Financiero:

Quejas recibidas y gestionadas a través del Defensor de Consumidor Financiero:		
Quejas y reclamos	2021	2022
#Total de Q y R recibidas directas por el defensor del consumidor	Total quejas DCF: 690	Total quejas DCF: 512
#Total de Q y R solucionadas directas por el defensor del consumidor	Total quejas solucionadas DCF: 690	Total quejas solucionadas DCF: 512
Principales causas	Total quejas solucionadas DCF: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demora en definición de siniestros</li> <li>• Vinculación no autorizada</li> <li>• No prestación de servicio</li> <li>• Cancelación no realizada</li> <li>• Error aplicación pago</li> </ul>	Total quejas solucionadas DCF: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demora en definición de siniestros</li> <li>• Vinculación no autorizada</li> <li>• No prestación de servicio</li> <li>• Inconforme Servicio proveedor</li> <li>• Error aplicación pago</li> </ul>

### Las principales causas de quejas para el periodo 2022 son:



Demora en definición de siniestros



Inconforme servicio proveedor



Vinculación no autorizada



Error aplicación pago



No prestación del servicio

### Los productos más relacionados con quejas y reclamos son:



Auto Individual



SOAT



ARL



Póliza seguro desempleo



Educadores



Algunas de nuestras acciones para gestionar la mejora están enfocadas en:

Enviar al cliente la información de coberturas, exclusiones, costos y posibilidad de endoso para productos obligatorios y en todos los canales oficina, voz y app

Mayor claridad en la información del seguro por el canal móvil para productos de protección de pagos



Finalmente, se implementó el proyecto Smartsupervisión de la Superintendencia Financiera de Colombia en Julio 2022.

## 4.6 Seguros Bolívar y Seguros Comerciales Bolívar

SEGUROS  
BOLÍVAR



### 4.6.1 Seguros Bolívar

A través de esta Compañía atendemos el segmento de personas, con líneas como ARL, Vida y Salud.

#### ARL Bolívar

Crecimiento en participación en el mercado a **10,75%**

Nuestra ARL se enfoca en la cultura de prevención, productividad, innovación tecnológica, gestión del riesgo y eficiencia en la operación.

Mediante un modelo técnico e integral que busca la salud de los trabajadores previniendo, protegiendo y atendiendo los efectos de las enfermedades y accidentes; la sostenibilidad teniendo un impacto en la productividad y competitividad de las empresas y la intervención apalancada por nuestro Guardián de la productividad.

En 2022 se adelantaron varias campañas para fomentar procesos que faciliten y fortalezcan el desarrollo de los programas de prevención y el control de los riesgos en las empresas. Nuestra oferta de prevención favorece la gestión eficiente en el control de gastos, control de la siniestralidad y gestión médica

Contamos con una población de 20.168 empresas afiliadas y 1.085.670 trabajadores, contribuimos así a la tranquilidad de las familias y empresas, logrando vidas plenas, activas y saludables con nuestra cercanía y tecnología, siempre enmarcados en nuestro propósito superior de “Enriquecer la vida con integridad”, nuestro modelo de gestión y atributos de servicio.

Nuestra gestión logró optimizar resultados como:

- La accidentalidad es de 4,58 en ARL Seguros Bolívar vs. una tasa del mercado de 4,67 accidentes por cada 100 trabajadores afiliados, generando un impacto social significativo al evitar más accidentes que el promedio del mercado.
- Tasa de invalidez de 1,1 trabajadores en ARL Seguros Bolívar vs. una tasa de trabajadores inválidos en el mercado de 3,7 por cada 100.000 trabajadores afiliados
- Negociación de tarifas justas con aliados estratégicos de prevención.
- Ampliación de red de proveedores de Promoción y Prevención.

## El resultado de los principales programas:

■ **PROFE** es nuestro plan de formación en seguridad y salud en el trabajo, dirigido a las empresas clientes, los trabajadores y sus familias. Las modalidades en las que se oferta PROFE son: virtual, online, presencial y rutas de aprendizaje, teniendo en cuenta estrategias de aprendizaje para la formación de adultos, con lenguaje sencillo y herramientas que se llevan los participantes para aplicar en su día a día.

Realizamos 294 eventos online, 44 eventos gerenciales y 800 eventos virtuales, formamos a 173.849 trabajadores y 4.500 empresas cliente nuestra meta de cumplimiento terminó en 137% de la planeado para el 2022. Fomentando en los trabajadores y en sus familias la actitud preventiva en diversos pilares como Cultura, Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión del Riesgo, abordando temáticas como: seguridad vial, manejo de emociones, seguridad en el hogar, primeros auxilios, manejo de emergencias, brigada de emergencias, comité de convivencia, COPASST, entre otros.

■ **Programa de optimización en el manejo de los casos crónicos (tratamientos a largo plazo por más de dos años):** buscamos fortalecer el manejo médico que brinde mayor beneficio en los programas de rehabilitación con un costo racional y efectivo. Consta de la realización de análisis de variables económicas y médicas de cada caso (Análisis 360°), con el cual se diseñan planes de intervención donde la principal estrategia es la realización de juntas médicas y por último seguimiento del caso hasta lograr el cumplimiento de los planes de intervención.

■ Logramos mejorar los procesos de rehabilitación, el estado biopsicosocial de los trabajadores y la productividad de las empresas afiliadas. Más de 1.000 pacientes atendidos, 700 empresas, con aumento del margen técnico y un impacto social significativo con una reducción del 76% en el pago de los días de incapacidad temporal.

- **Programa promoción de salud mental y gestión de riesgo psicosocial:** está dirigido a orientar a los empleadores y trabajadores, sobre los criterios básicos para establecer, coordinar, implementar y hacer seguimiento a las acciones y estrategias en la identificación e intervención de los factores de riesgo psicosociales. La línea de atención psicológica en el 2022, atendió 663 llamadas de trabajadores de 611 empresas y se entregaron 13.695 kits de siembra haciendo una analogía entre el crecimiento de una semilla y el aprendizaje de emociones positivas.
- **Una Vida con Pasión:** aborda temas de prevención de consumo de sustancias psicoactivas implementado en 1.093 empresas, trabajadores afiliados a la ARL y sus familias, promueve los conceptos de Autocuidado y Salud mental y enseña a los trabajadores a identificar factores de riesgo psicosocial y su abordaje. 11.788 trabajadores impactados con la estrategia de prevención.
- Finalmente, implementamos **un módulo en el que todos los clientes de la ARL**, tanto trabajadores como empresas, pueden realizar solicitudes a la ARL sin la necesidad de utilizar documentos físicos para el trámite, pasando así a la radicación 100% digital.

Se dejaron de utilizar en promedio 55.000 hojas de papel al mes para la radicación de solicitudes de los clientes .

34

Aporte al ODS:



## EPS Bolívar

A través de Documento Privado del 10 de diciembre de 2020 de Accionista Único, inscrito en la Cámara de Comercio de Bogotá el 10 de diciembre de 2020, con el No. 02643073 del Libro IX, se constituyó la sociedad de naturaleza Comercial denominada Salud Bolívar EPS S.A.S. De acuerdo con la misión y visión del Grupo Bolívar, Salud Bolívar EPS vela por el bienestar de la población colombiana, mediante la implementación de un modelo de atención integral e innovador que genera un impacto positivo en la salud y el bienestar de sus afiliados, el cual integra el cuidado de las personas y la gestión de su riesgo en salud, entendiendo los determinantes sociales como elemento clave en este propósito. Este modelo, articulado con las ofertas de bienestar que se ofrece al cliente de manera integral en Grupo Bolívar, resuelve eficientemente las necesidades de salud de los usuarios, mediante un sistema de atención diferenciado que integra los diferentes aspectos de bienestar del ser humano.

De esta manera, la oferta de servicio en salud de Salud Bolívar EPS se caracteriza por el conocimiento integral de cada uno de sus afiliados, centrándose en sus necesidades, las de su familia y la comunidad, brindando una experiencia fácil, eficiente y donde se eliminan las cargas operativas para los afiliados.

Salud Bolívar EPS busca ser un actor que facilite la sostenibilidad en el sistema de salud y por lo tanto, ser reconocida como la EPS que mejor cuida de la salud y el bienestar de sus afiliados, con un modelo de aseguramiento viable y rentable, fundamentado en la atención primaria en salud, el cual permitirá alcanzar los objetivos de cuidado de los afiliados, siendo un ejemplo para la región, gracias al modelo de atención que permitirá la adecuada gestión del riesgo en salud y demás riesgos que se gestionan. Cabe resaltar que los primeros beneficiarios e invitados para ser parte de nuestra EPS son nuestros trabajadores, temporales, outsourcing, etc.

Aporte al ODS:



## Bolívar Conmigo

En 2022 lanzamos Bolívar conmigo, una aplicación diseñada para cuidarse y tener todo en un solo lugar.

Tiene como objetivo contribuir en la mejora del bienestar de todos los colombianos, promover hábitos de vida saludables y activos y contar con otra serie de funcionalidades que facilitan su vida, ha logrado acompañar en su plan de bienestar a cerca de 6.000 empleados de 30 empresas clientes de ARL, Vida y Salud. Al cierre de diciembre, la aplicación cuenta con más de 52.000 usuarios.

Una de las funcionalidades que presenta la App es la de Desafíos, a través de la cual se invita a los usuarios a hacer parte de competencias saludables, que motivan a desarrollar actividades para mejorar su salud y/o fortalecer el espíritu de comunidad.





De allí, surge “Desafío por Colombia” el cual tiene como finalidad fomentar la actividad física de los usuarios y participen para acumular la mayor cantidad de pasos diarios, que se transformarán en un valor económico para ser aportado a un propósito social.

El desafío tenía la meta de 50 millones de pasos, con una excelente acogida logrando superar 3 veces la meta al acumular más de 100 millones de pasos y 2.000 participantes para apoyar la creación de la Escuela Deportiva en Candelaria Valle que apoya a la formación deportiva de 48 niños, dentro del marco del programa del Ministerio del Deporte: Escuelas Deportivas para Todos que tiene como objetivo el desarrollo físico, emocional y social de niños, niñas y adolescentes entre los 6 y los 12 años, a través de la iniciación y fundamentación deportiva.

Gracias a esta experiencia, se lanzó el segundo desafío para apoyar a la Fundación Fundar Logística y Servicios Integrales para fomentar la Escuela Deportiva de Fútbol en el municipio de Soledad, Atlántico, en el escenario deportivo del parque construido en la sección externa del urbanismo Ciudad del Puerto de la Constructora Bolívar y aportar en la formación de 50 niños.

Aporte al ODS:



## Bienestar Personas

Durante el 2022 desde Bienestar Personas acompañamos a 22.483 personas. Se entregaron COP\$17.000 millones a familias aseguradas que perdieron un ser querido.

Por indemnizaciones de anexos de pólizas de vida se pagaron COP\$9.000 millones.

Estuvimos presentes con 3.408 familias de los docentes colombianos que recibieron indemnizaciones por valor de COP\$39.000 millones.

Aporte al ODS:





## DoctorAkí

**Es una plataforma que permite a los usuarios conectar fácil y rápido con prestadores de servicio de salud para agendar citas médicas y servicios médicos en casa, pruebas covid y teleorientación con médico general, con precios al alcance de todos y sin la necesidad de estar vinculado a un servicio de salud.**

DoctorAkí inicia operación en julio de 2019, año en el cual los médicos particulares realizaron a través de la plataforma 2.089 citas efectivas en 11 especialidades médicas. En el año 2020 se realizaron 14.405 consultas efectivas a través de la plataforma con cerca de 18 especialidades activas para ese año.

La pandemia hizo que se activara la atención médica de forma virtual y que, para los servicios prestados durante el año en la plataforma, representaron cerca del 80% del total de los servicios de salud en esta modalidad. En el año 2021 se realizaron 28.316 servicios efectivos a través de la plataforma, de los cuales 3.221 fueron servicios de médico domiciliario. Adicionalmente, cerca del 13% del total de los servicios efectivos realizados corresponden a orientaciones en salud por chat con médico general.

Para el año 2022 se alcanzó un total de 47.210 servicios, con un crecimiento del 66.7% con respecto al año anterior. Se amplió el portafolio de servicios en la plataforma adicional a citas con especialistas, se prestan servicios como: pruebas Covid, pediatra en casa, y una oferta en el sector empresarial apalancando bolsas de bonos, para que sus empleados hagan uso de los diferentes servicios ofertados.

DoctorAkí extendió su oferta de valor a las ciudades de Medellín, Cali y Barranquilla, en donde los prestadores de servicios ofrecen consultas médicas en la modalidad presencial, virtual y servicios como médico en casa. Así mismo, llegó al Marketplace de Daviplata.

## Mejoras tecnológicas durante el 2022:

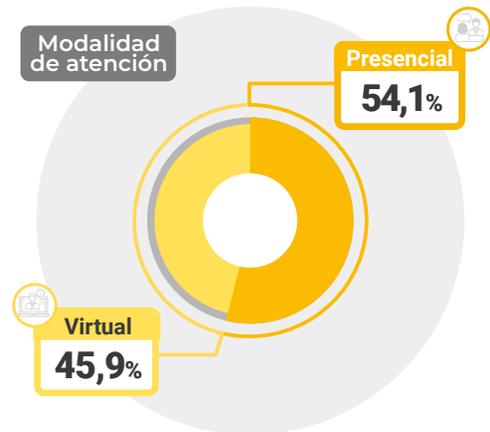
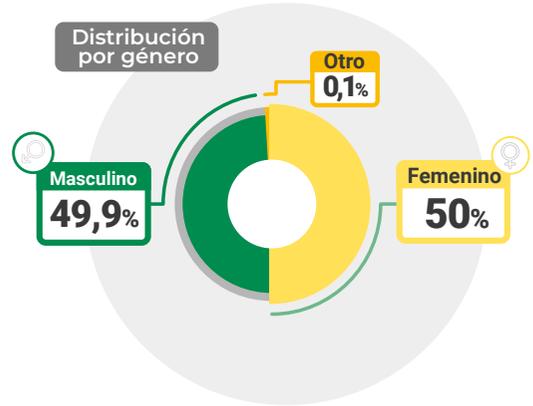
- Estabilización y optimización de la experiencia de videollamada que permite la atención de citas médicas a través de telemedicina
- Implementación del pago obligatorio a través de la plataforma que ha permitido disminuir los niveles de ausentismo en las citas médicas
- Optimización de la experiencia del usuario en la plataforma a través de la experimentación lograda con la metodología Growth

## Red asistencial:

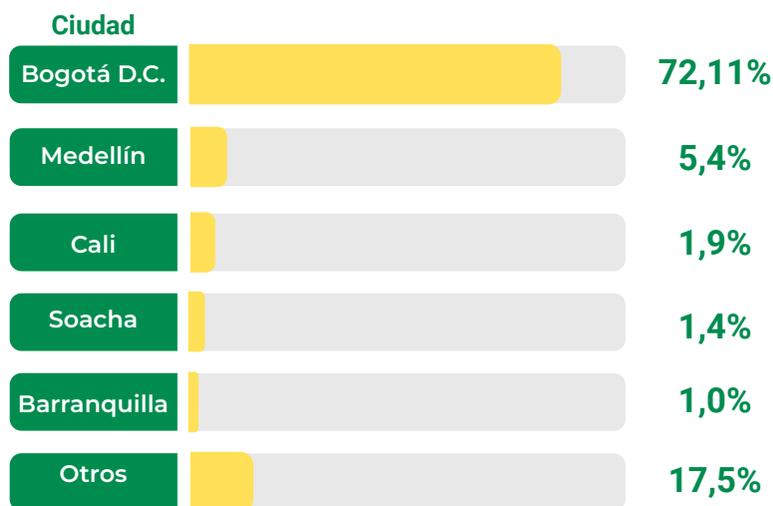
- Cobertura: Citas médicas presenciales en Bogotá, Cali, Medellín y Barranquilla y, virtuales a nivel nacional
- Número de proveedores adscritos: 118 médicos particulares y 13 IPS (institución prestadora de servicios)



Nuestras cifras, total de usuarios atendidos en el 2022:



Cobertura para pacientes en 508 municipios de Colombia





### Calificación del servicio



NPS

70%



INS

88%

Calificación promedio de red médica

**4.7/5.0**

Lo más valorado por nuestros usuarios: Calidad de la red médica, amplia oferta de especialidades y disponibilidad de citas.



**Tener un diagnóstico a tiempo salva vidas** y brinda un tratamiento rápido a diferentes enfermedades.



Las personas no se pueden desplazar fácilmente  
**¡Deben quedarse en casa!**



Una **cita particular** con un especialista cuesta más de \$200mil pesos



Los pacientes deben ir al médico general siempre que quieran tener **acceso a un especialista**



Una **situación de salud** se puede complicar si no se tiene una consulta médica a tiempo

La salud es una de las mayores preocupaciones de los Colombianos, una cita médica a tiempo puede salvar la vida de muchas personas, **solo el 9% de la población, hoy cuenta con planes voluntarios de salud.**

## Salud

Implementamos un nuevo modelo de salud basado en datos, que se soporta en un software de gestión de riesgo médico y asegura intervenciones oportunas para que nuestros asegurados se mantengan sanos o detectar alteraciones de forma precoz que nos lleven a disminuir la severidad y el riesgo de muerte.

Mejoramos los indicadores de satisfacción con respecto a los últimos 4 años, gracias a nuestro cuidado permanente y a nuestro interés genuino por nuestros asegurados y sus familias.

Impactamos positivamente la vida de nuestros asegurados, logrando 637.000 atenciones en salud, de las cuales 92.000 fueron por telemedicina.

Aporte al ODS:



## Seguros de Vida - Bancaseguros

Construimos país generando valor social, ambiental y económico e impactando positivamente a nuestros clientes. Con los seguros ofrecidos a través de Davivienda entre ellos: vida, accidentes, cáncer, incapacidad, desempleo y otros, hemos acompañado los sueños de 2.7 millones de colombianos, protegido más de \$101 Billones de patrimonio de colombianos.

Respaldamos las cuotas de los créditos de más de 308.000 empleados ante la incertidumbre del desempleo, apoyamos a más de 137.000 independientes ante la disminución de sus ingresos por temas de salud y pagamos a 19.000 clientes siniestros por valor de \$213.000 millones.

Aporte al ODS:



## 4.6.2 Seguros Comerciales Bolívar

SEGUROS  
COMERCIALES  
**BOLÍVAR**



**Impulsamos el desarrollo sostenible del Ecosistema Agro, Home y Bienestar, mediante la creación de nuevas ofertas de valor.**

Con esta compañía atendemos los negocios patrimoniales, atendiendo sectores como movilidad, empresarial, agro, transportes, vivienda, entre otros.

### Agro

**Nuestra oferta de seguros paramétricos llega a 556 municipios de Colombia.**

Teniendo en cuenta las características de nuestra oferta, este es un seguro inclusivo que ha permitido que pequeños caficultores puedan asegurar sus cultivos, protejan sus ingresos y garanticen su sustento y calidad de vida.

Así mismo, busca dar acceso a los pequeños agricultores en zonas remotas del país para que incorporen la cultura de gestionar y ceder su riesgo, fomentando su adhesión a redes que les permitan capacitarse para ser más eficientes en sus labores agrícolas.

Con Café Seguro llegamos a más de 6.000 caficultores protegiendo 13.881 ha., pagando durante este año más de \$12 MM en indemnizaciones. Para fortalecer este programa firmamos un convenio de cooperación internacional con ISF.

Desarrollamos Tranquilidad Rural protegiendo 5.655 agricultores y más de 5.000 ha. En este producto el 47% de los asegurados son mujeres.

Iniciamos el Piloto de Cacao Seguro llegando a 113 productores en más de 230 ha. fortaleciendo su productividad.

Aporte al ODS:



## Vivienda

Contamos con una oferta integral que incluye: Construcción, Copropiedades y Hogar.



En construcción acompañamos 800 obras de vivienda de las cuales 160 implementaron programas de seguimiento para administrar los riesgos a través de nuestra plataforma "Obra al Día", la cual con un dispositivo en obra y sistema de envío de información en tiempo real ayuda a digitalizar procesos, gestionar riesgos y brindar tranquilidad a más de 24.000 hogares que están próximos a recibir una vivienda más segura.

Adicionalmente, con la Red de IoT de seguimiento del concreto, se busca disminuir los desperdicios, asegurar la calidad, reducir sobrecostos y retrasos en el cronograma.

En Hogar, protegemos a las familias e inmuebles ante eventualidades que puedan afectar el bienestar, incluyendo daños causados por riesgos naturales y climáticos. Durante 2022, brindamos protección a 330.000 hogares, acompañándolos en más de 11.000 eventos por cerca de COP\$25.000 millones.

Finalmente, con Copropiedades fortalecimos lazos con 400 copropiedades que nos facilitó acompañar a más de 30.000 familias, protegiendo cerca de COP\$2.000 millones en eventos durante el 2022.

Aporte al ODS:



## Movilidad Sostenible

Promovemos el uso de vehículos eléctricos e híbridos para el cuidado del medio ambiente, aportando a la movilidad sostenible.



Aporte al ODS:



## Eficiencia Energética

Protegemos el daño de paneles solares en proceso de instalación y garantizamos el cumplimiento del contrato.

Patrimonio protegido: COP\$11.300 millones.

## Arrendamiento

A través de nuestro seguro de arrendamiento, brindamos tranquilidad a propietarios, arrendatarios e inmobiliarias, en la búsqueda de soluciones sostenibles.

Con 4.500 conciliaciones y 4.000 acuerdos dimos alternativas de pago logrando que el 80% de estos arrendatarios pudieran continuar en sus viviendas o comercios.

Más de 73.000 propietarios recibieron su renta por un valor de COP\$152.000 millones, manteniendo así sus ingresos durante el 2022.

Durante 2022 ajustamos algunos de nuestros procesos para hacerlos más eficientes, en la búsqueda de bienestar para el cliente y reducción de uso de recursos. Dentro de ellos se encuentran:

- El 80% de los estudios (184.000), con los que las personas accedieron a sus nuevas viviendas o inmuebles para desarrollar sus negocios, se hicieron de manera digital. Evitando que nuestros clientes consumieran el equivalente a 8.800 resmas de papel, más los huellers y tintas requeridos. Así mismo, se redujo a cero los desplazamientos para radicar estos documentos.
- Más de 40.000 contratos fueron firmados de manera electrónica por nuestros clientes, evitando el consumo de aproximadamente 960 resmas de papel.
- Con el teletrabajo dejamos de utilizar 350 resmas de papel al año, 150 resmas de formas especiales, 100 cartuchos de tóner y 25 kilos de plástico.

Finalmente, desarrollamos capacidades a cerca de 6.000 funcionarios de nuestro canal inmobiliario en herramientas que les permiten ser más eficientes en su trabajo diario y, expandimos nuestro programa de Bienestar a más de 2.000 empleados de nuestras inmobiliarias con la estrategia "Somos Bienestar Inmobiliario", replicando nuestro programa dirigido a la comunidad inmobiliaria aportando a su calidad de vida, su entorno y sus negocios.

Aporte al ODS:





### 4.6.3 Servicios Bolívar



45

Desde nuestras líneas de negocio de servicios, seguimos enfocados en brindar solución integral a personas y empresas. En 2022, avanzamos en nuestro propósito de facilitar la vida en el día a día.

La línea de Facilities, fue certificada por ICONTEC en las normas ISO 9001:2015; ISO 14001:2015 y ISO 45001:2018 con alcance en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo.

Desde las líneas de negocio de Jelpit y Ciencuadras se ofrecen servicios para facilitar la vida de los colombianos en el hogar, estos se prestan a través de una red completa de aliados a los cuales hemos acompañado en su crecimiento, desarrollo y expansión en el mercado.

Para el caso particular de Jelpit se cuenta con servicios en los que incentivamos la vinculación, como parte de la red de aliados, de personas que en el pasado han trabajado de manera informal prestando sus servicios de forma independiente. Con este enfoque social se busca garantizar condiciones dignas de trabajo, un ingreso fijo mensual para las familias; fomentar la profesionalización de los técnicos gracias a alianzas con el SENA para perfeccionar sus conocimientos empíricos y potenciar capacidades.

En términos ambientales, al cumplir con los protocolos exigidos en la DIAN de utilizar facturación electrónica, se evitó la impresión de facturas equivalentes a 4.978 KG de CO<sub>2</sub>.

	De nuestros resultados:
 Aseo en casa	<b>53.220</b>
 Lavado de Autos	<b>2.167</b>
 Plomeria	<b>210</b>
 Mudanzas	<b>180</b>
 Limpieza de Tapetes	<b>615</b>
 Control de plagas	<b>392</b>
 Ayudante en casa	<b>479</b>
 Limpieza colchón	<b>272</b>

Con Ciencuadras, apoyamos a los colombianos a conseguir la casa de sus sueños, a través de nuestra marca vendemos, publicamos y arrendamos inmuebles, es decir acompañamos al cliente en todos los trámites ya sea para arriendo o compra y celebramos juntos todas las etapas de los retos asociados a la vivienda.

Durante el 2022, lanzamos nuevos servicios como: trámites Jurídicos: estudio de títulos, levantamiento de hipotecas y cesión de leasing.

En impacto ambiental, se evitó en la impresión de avalúos, la emisión de 631 KG de CO<sub>2</sub>, en la impresión de trámites legales 2.531 KG de CO<sub>2</sub>; gracias a que estos productos son 100% libres de papel y 100% digitales y en facturas 5.137 KG de CO<sub>2</sub> gracias a que nuestras facturas cumplen con los protocolos exigidos en la DIAN de utilizar facturación electrónica.



## 4.6.4 Cadena de abastecimiento

Es bien sabido que la actividad aseguradora en Colombia opera a través de aliados y proveedores que hacen posible la prestación de varios servicios dentro de las ofertas de valor.

La red de aliados y proveedores es un canal valioso mediante el cual se afianzan lazos con el cliente, se cumple la promesa de valor y se generan experiencias memorables.

Contar con un equipo de aliados y proveedores profesionales, diligentes y con actitud de servicio genera mutuo beneficio pues, en Seguros Bolívar buscamos crear relaciones de largo plazo y que generen valor social, ambiental y económico.

Una proporción importante de estos aliados y proveedores son pequeñas y mediana empresas fortaleciendo el tejido empresarial colombiano en el que las pymes representan más del 90%.

En Seguros Bolívar contamos con una estructura de administración de la cadena de abastecimiento que se viene centralizando, anteriormente el proceso de compras se encontraba descentralizado y cada área era responsable gestionar sus proveedores.

	Cantidad		Servicios Atendidos		Pagos (Cifras expresadas en miles de millones)	# de contratos firmados durante el 2022
<b>Proveedores Directos</b>	<b>4552</b>	Proveedores identificados desde la Gerencia de compras teniendo claridad que en los sistemas de información de la Cia. aparecen más de <b>15 mil.</b>	<b>75</b>	Servicios atendidos en la Gerencia de compras corresponde a las solicitudes de compra hechas por las diferentes áreas usuarias atendidas por la gerencia.	<b>596.60</b>	<b>18</b>
<b>Proveedores Indirectos</b>	<b>457</b>		<b>2323</b>		<b>295.70</b>	<b>107</b>
<b>Total</b>	<b>5009</b>		<b>2398</b>		<b>892.30</b>	<b>125</b>



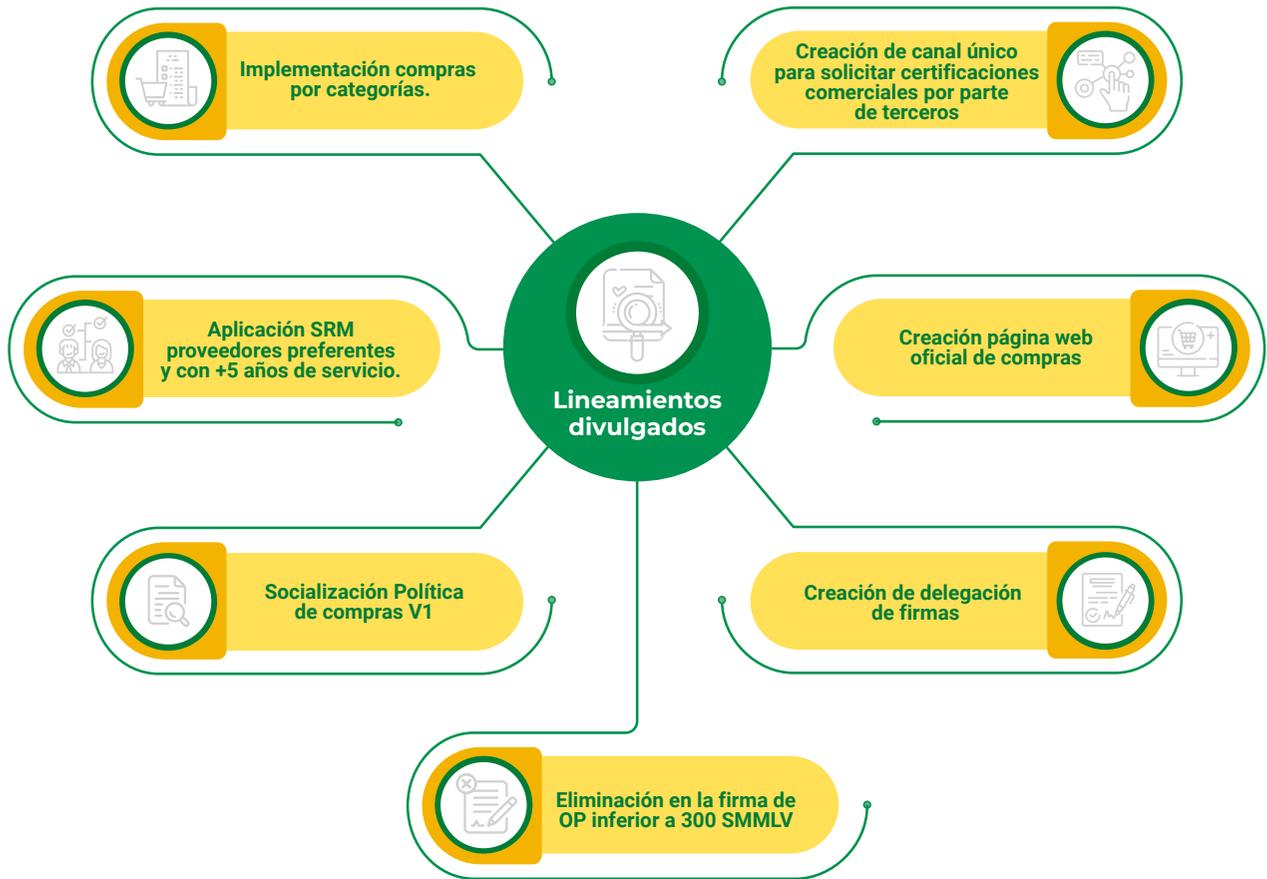
Desde el último semestre del año 2021 y durante el 2022 se ha venido transformado la gestión, los procesos y procedimientos para la contratación de proveedores que suministran bienes y servicios, atendiendo a las necesidades del negocio, desarrollando estrategias enfocadas a procesos sencillos, confiables y amigables con el objetivo de lograr eficiencia.

Para la selección de proveedores, se aplica un proceso de evolución 360 que involucra:

- **Criterios Económicos:** Precio
- **Criterios Comerciales:** condiciones de pago, referencias comerciales y situación financiera
- **Criterios Técnicos:** definidos por las áreas usuarias para estructurar el alcance técnico de la propuesta.

Estamos adelantando un ejercicio interno para determinar criterios Ambientales y Sociales que complementen los existentes.

Dentro de los principales aspectos gestionados en 2022 con la cadena de abastecimiento están:



Desde las líneas de servicios, en 2022 se inició un proceso de consolidación de los contratos tipo para Jelpit personas para realizar una proforma que permitió estandarizar estos documentos e incluir los acuerdos de niveles de servicio que se requieren para poder operar de forma adecuada y con las responsabilidades claras de ambas partes, los proveedores han demostrado sentido de pertenencia con la compañía gracias a estos nuevos documentos y se ha mantenido una relación cordial entre proveedores y empresas.

### **Dentro de los principales avances para Servicios se encuentran**

1. Conversaciones en doble vía que permitan el mejoramiento continuo de la marca y del proveedor.
2. Trabajo en sinergia para lograr eficiencias económicas entre las partes.
3. Disciplina en la radicación de la facturación para realizar pagos a tiempo de acuerdo con los contratos.
4. Seguimiento y atención de quejas de parte del proveedor tanto operativas como financieras.
5. Reconocimiento a los proveedores y escucha activa sobre sugerencias que enriquezcan el negocio.

Un gran logro con la cadena de abastecimiento es la iniciativa Embajadoras que está enfocada a brindar apoyo social a través de un enfoque único y beneficioso tanto para las profesionales de servicios para el hogar como para la comunidad en general. La columna vertebral de esta iniciativa está fundamentada en la idea que estas profesionales, que brindan un excelente servicio en el hogar, pueden convertirse en embajadoras de productos y obtener ingresos adicionales a través de las ventas que generen, esto no solo representa una oportunidad económica para las profesionales, sino que también impulsa el desarrollo de habilidades comerciales y promueve la autonomía e inclusión financiera.

Nuestro propósito con la iniciativa es potenciar el ingreso para nuestras Embajadoras y sus hogares. Como Compañía nos sentimos agradecidos y felices por abrir nuevas oportunidades que mejoren la calidad de vida de nuestros grupos relacionados y fomenten el crecimiento en la comunidad.

Para el caso de Servicios Facilities, trimestralmente se envían indicadores de servicio por aliado y se notifican planes de mejora si hay lugar a ello. Se incorporó nuevo proceso de evaluación y auditorías en materia de SST y ambiente de los aliados actuales.

Durante 2022, se avanzó en el proyecto de ajuste de contratos en firma de masivos, así como la construcción de anexos de servicio por cada uno de los servicios que prestan los proveedores.

Parte este periodo de reporte, se formó a 120 aliados en Seguridad y Salud en el Trabajo SST y ambiental.

### Para 2023 se espera lanzar un plan de formación estratégico en tres partes:

1. Formación para nuestros aliados en materia ambiental y SST.
2. Realizar auditorías para verificar el cumplimiento por parte de nuestros aliados.
3. Gestionar alianza con el SENA para la formación de trabajos de alto riesgo buscando el cuidado de los técnicos y trabajadores de nuestros aliados que nos prestan servicios.

En Ciencuadras, en 2022 se inició un ejercicio de alianza con proveedores para el desarrollo de actividades que apuntan a la estrategia de la Compañía. Este fue un año de reconocimiento de los retos que debemos afrontar para esta línea de negocio, dentro de ellos se identificaron varios procesos sujetos a tercerización como: visitas de avalúos, toma de fotografías y diligencias para trámites legales. Se espera para el 2023 iniciar marcha blanca de esta operación tercerizada.

### Principales avances:

1. Identificación de procesos a estandarizar y necesidades de las diferentes líneas de negocio
2. Identificación de la elaboración de RFP para encontrar el aliado adecuado que cumpla con las necesidades que tiene el negocio.
3. Elaboración del documento con las condiciones a revisar.

En 2022, identificamos que uno de los aliados más importantes para Ciencuadras son las inmobiliarias y broker, es por eso que anualmente se realiza una reunión para incentivar a los brokers que trabajan con nosotros en los que les mostramos tendencia del mercado entre otros temas de interés del sector. Para este periodo asistieron 50 brokers a nuestro evento y a finales de 2022 se vinculó a brokers adicionales.

El propósito de Ciencuadras es apoyar a nuestros clientes para que cumplan, de inicio a fin, su sueño de tener casa propia.

Concepto	Cantidad	Servicios atendidos	Pagos (Cifras expresadas en miles de millones)	# de contratos firmados durante el 2022
Core del Negocio Facilities	224	71.642	\$22	0
Core del Negocio Jelpit personas	37	82.599	\$7	17
Core del Negocio Cien Cuadras	178	53.218	\$2	0
<b>Total</b>	<b>439</b>	<b>207.459</b>	<b>\$30.30</b>	<b>17</b>



Finalmente, para Asistencia Bolívar, durante este año de reporte, se definió la política y código de conducta aplicable a los aliados, se generó un nuevo canal de comunicación con nuestros aliados a través de WhatsApp y la unidad de cierre que hace más sencillo su proceso de facturación y se crearon alianzas estratégicas con proveedores externos para asignación masiva de servicios.

### Como parte de los principales avances resaltamos:

- Ajuste del modelo de calificación
- Evaluación y resultados por proveedor (score)
- Visitas a los aliados por parte de la gerencia y el área de relacionamiento para generar cercanía con proveedores
- Actualización de tarifas por trayecto

En cuanto a la formación continuamos con nuestra iniciativa de Academia de Pequeñas Empresas, que durante el 2022 incorporó a 35 nuevos proveedores con 100% de ejecución de las sesiones, con modalidad de taller y periodicidad semanal entre febrero y marzo.

### Adicionalmente se gestionaron otros espacios como:

- Gestión en línea: 212 proveedores 89% de logro
- Formación en click bases
- Formación en click técnicos:
- Capacitación facturación web: 54 proveedores proceso continuo de formación
- Capacitación facturación siniestros: 4 proveedores proceso continuo de formación
- Capacitación nuevo estado en click: 43 proveedores 100% de logro

Tipo de Proveedor	Cantidad	% de mujeres que son dueñas y prestadoras	Servicios Atendidos	Pagos (Cifras expresadas en miles de millones)	# de contratos firmados durante el 2022
Core del Negocio	260	23%	206,432	\$27.8	45

## 4.7 Premios y Reconocimientos

En el 2022 fuimos reconocidos por diversas entidades, dentro de ellas compartimos:

### PLUGANDPLAY

#### Plug and Play

Corporate Innovation Award in Financial Services for Winter  
El Grupo Bolívar fue reconocido por los resultados sobresalientes en la interacción con startups, número de pilotos, potenciales roll-outs y actividades de conexión y relacionamiento.



#### Effie Colombia

Effie Oro Categoría Social Media  
Campaña: Historias de terror que terminan inesperadamente bien.

Por primera vez, Seguros Bolívar es reconocido con el Oro en esta categoría al generar una campaña que conectó a las personas en Octubre con las fiestas de Halloween y recordar experiencias “de terror” en situaciones de la vida cotidiana que gracias a nuestro acompañamiento tuvieron un final divertido.

### < Laboratoria >

#### Laboratoria

Seguros Bolívar fue reconocida dentro del top 5 de las empresas colombianas con una estrategia de talento que apoya la vinculación de la mujer



#### Echo Latam

Echo Awards: Bronce Servicios Financieros  
Campaña Búsquedas Inútiles

Festival de marketing basado en datos más importante del mundo. Premio excelencia en creatividad estrategia, está directamente relacionada con el resultado del negocio



#### HR Influencers

Seguros Bolívar, a través de su Vicepresidente de Talento Humano, fué reconocida como una empresa influenciadora en Gestión del talento humano en América Latina

## 4.8 Membresías

Como gestores de riesgos, aseguradores e inversores, la industria de seguros tiene un interés vital y desempeña un papel importante en el fomento del desarrollo sostenible.

Una mejor gestión de los asuntos ASG fortalecerá la contribución de la industria de seguros para la construcción de una sociedad resiliente, inclusiva y sostenible.

Es por ello que nuestra organización tiene el firme propósito de incorporar marcos de acción global que abordan los riesgos y oportunidades ASG y potencian el resultado de las acciones con foco en los asuntos Ambiental, Social y Gobernanza. De esta manera, buscamos además de contribuir al desarrollo del país, alentar que clientes, aliados y otros socios comerciales integren en su gestión empresarial esta visión de un mundo más consciente de los riesgos.



### Pacto Global

Desde Julio de 2007, el Grupo Bolívar como integrador de sus empresas, dentro de ellas Seguros Bolívar y Seguros Comerciales Bolívar, adhirió a esta iniciativa que promueve 10 Principios basados en declaraciones y convenciones universales aplicadas en cuatro áreas: Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción.



### Principios de Seguros Sostenibles

En 2021, Seguros Bolívar, como unidad de empresa, adhirió a este marco que pertenece a la Iniciativa Financiera del Programa Ambiental de Naciones Unidas UNEP -FI y que busca a través de 4 principios:

1. Integrar en el proceso de toma de decisiones las cuestiones ESG pertinentes a la actividad de seguros.
2. Colaborar con clientes y socios comerciales para concienciar sobre las cuestiones ESG, gestionar el riesgo y desarrollar soluciones
3. Colaborar con los gobiernos, los reguladores y otros grupos de interés fundamentales, con el fin de promover una acción amplia en toda la sociedad sobre los temas ESG.
4. Rendir cuentas y mostrar transparencia, divulgando de manera pública y periódica los avances en la aplicación de los Principios.

Adicionalmente, en 2022 Seguros Bolívar fue nombrado miembro de la Junta Directiva Global, como representante para Latinoamérica.



### Principios de Inversión Responsable

En Septiembre de 2022, Seguros Bolívar, como unidad de empresa, declaró su compromiso frente a esta iniciativa iniciativa que alienta a los inversionistas a entender el impacto que las cuestiones Ambientales, Sociales y de Gobierno corporativo (ASG) tienen en las inversiones e integrar estos asuntos a su proceso de toma de decisión, como muestra de la responsabilidad de actuar en el mejor interés de sus beneficiarios y en pro de lograr establecer un sistema financiero global sostenible.



### Alianza del Seguro

Seguros Bolívar, al ser miembro de esta iniciativa busca aportar en la divulgación del conocimiento y la cultura del seguro, en todas aquellas áreas y/o temáticas que aporten al fortalecimiento del rol de la industria aseguradora para el desarrollo sostenible.



### MicroInsurance Network

Al hacer parte de esta red, Seguros Bolívar busca contribuir en la creación de un entorno propicio para que la industria aseguradora llegue a la población históricamente desatendida y respaldar una prosperidad duradera.



### ANDI

La Asociación Nacional de Industriales ANDI es una organización sin ánimo de lucro cuyo propósito es difundir y propiciar los principios políticos, económicos y sociales de un sano sistema de libre empresa.



### Fasecolda

La Federación de Aseguradores Colombianos busca representar y defender los intereses legítimos de la industria aseguradora en el ámbito nacional e internacional así como ante organismos públicos y privados. Propiciar el desarrollo y la modernización continua del mercado de seguros, reaseguros, capitalización y de la seguridad social.



**Enriquecemos la vida  
con integridad con  
acciones conscientes  
e innovadoras  
que favorecen un  
crecimiento económico  
que sea, a la vez,  
socialmente incluyente,  
resiliente al clima y  
responsable con el  
medioambiente.**





05

# Estrategia de Negocio Sostenible

Más que una estrategia de sostenibilidad, la nuestra es una estrategia de negocio sostenible.

Con la volatilidad e incertidumbre económica y financiera, local e internacional, entendemos que la solución no es no tomar riesgos, pero sí conocerlos, anticiparnos y potenciar las oportunidades como aseguradores, inversores institucionales y en las operaciones de la organización.



## El triple rol de la industria de seguros:

el seguro juega un rol habilitador de una sociedad más segura, saludable, resiliente y sostenible.

Teniendo en cuenta este aporte del seguro al desarrollo sostenible, la organización definió como ejes estratégicos:



• El cuidado del Cliente a través de nuestros atributos de sencillo, amigable y confiable.



• Servicio que se experimenta con sencillez y uso de herramientas digitales.



• Eficiencia y alineación para lograr mejor uso de los recursos.



• Facilitar los procesos a nuestras Fuerzas de Ventas y potenciar la relación.



• Liderazgo inspirador que cuida nuestros principios y valores y está encaminado a cumplir nuestro propósito superior, siendo ejemplo para otros.



• Sostenibilidad como fuente de creación de valor y aporte al desarrollo de un entorno más próspero y competitivo, socialmente incluyente, resiliente al clima y responsable con el planeta.

A partir de estos ejes, se definieron los compromisos estratégicos:



Para llegar a estos tres ejes y el detalle de asuntos materiales a gestionar, es clave mencionar las etapas adelantadas: (CSA 1.3.1)

**A. Identificación:** en 2021 la organización realizó un ejercicio de conversación y validación en todos los niveles orientado por el Comité de Sostenibilidad para considerar los focos de trabajo alineados a los objetivos estratégicos que surgieron del análisis del contexto internacional y las prioridades del sector asegurador en Colombia.

**B. Priorización:** pasado este proceso, en 2022 se llevó a cabo los diálogos con grupos de interés que se implementaron de forma digital a través de encuestas. Se consultaron a miembros de junta directiva, clientes, proveedores, academia y gremios. A partir de la priorización interna realizada con directivos y equipos de trabajo sumado al resultado de los grupos de interés se obtuvo la matriz de materialidad.

**C. Aprobación:** Una vez estructurada la matriz de materialidad, se elevó al Comité de Sostenibilidad el resultado obtenido que ratifica los compromisos adquiridos. Con su aprobación se garantiza: la gestión de estos asuntos y el seguimiento del avance que será presentado al Comité por los líderes de cada tema.



# 5.1 Asuntos materiales



Gestionamos los asuntos Ambientales, Sociales y Gobierno Corporativo en nuestras decisiones de **aseguramiento, gestión de riesgos, operación e inversión.**



**Económico y Gobierno Corporativo:**

- Gestión riesgos ambientales y sociales.
- Inversión sostenible.
- Ética y anticorrupción.
- Gobierno corporativo.



**Ambiental:**

- Estrategia climática y descarbonización.
- Productos y servicios verdes y climáticos.
- Ecoeficiencia.



**Social:**

- Inclusión y educación financiera.
- Derechos Humanos.
- Diversidad, Equidad e Inclusión.
- Entorno de trabajo.
- Ciudadanía corporativa.

← **Impacto económico** →  
Resultado del negocio - Cadena de Valor

Aportamos al cumplimiento de la Agenda 2030  
**OBJETIVO 8 DE DESARROLLO SOSTENIBLE**

## 5.2 Materialidad

### Materialidad Los asuntos climáticos son importantes

SEGUROS BOLÍVAR



SERVICIOS BOLÍVAR



- 1 Productos y Servicios Verdes y Climáticos
- 2 Estrategia Financiera
- 3 Inclusión Financiera
- 4 Inversión Sostenible
- 5 Riesgos Ambientales y Sociales
- 6 Ética y Anticorrupción
- 7 Gobierno Corporativo
- 8 Derechos humanos
- 9 Entorno de trabajo
- 10 Cadena de Valor y aspectos ASG
- 11 Ecoeficiencia
- 12 Diversidad, Equidad e Inclusión
- 13 Ciudadanía Corporativa

Prioridad para los grupos de interés

Prioridad para el core del negocio

61

Los asuntos materiales son todos los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) que tienen un impacto sustancial, positivo o negativo, en la rentabilidad de la empresa y en sus grupos de interés.

Finalmente, esta materialidad está planteada desde el impacto que puede tener nuestro negocio en los grupos de interés sobre los asuntos Ambientales, Sociales y de Gobernanza ASG. Entendemos el valor de incorporar el análisis de los riesgos y oportunidades ASG en la evaluación de su incidencia en nuestro desempeño financiero, conocido como materialidad financiera. Este ejercicio es conocido como doble materialidad que esperamos revelar en el próximo reporte (CSA 1.3.2; 1.3.3).



# Económico y Gobierno Corporativo



## Finanzas sostenibles

Promover el desarrollo sostenible mediante la oferta de soluciones innovadoras que protejan a familias y empresas frente a los desafíos ambientales y sociales, acompañándolos en la transición hacia una sociedad más justa y equitativa.



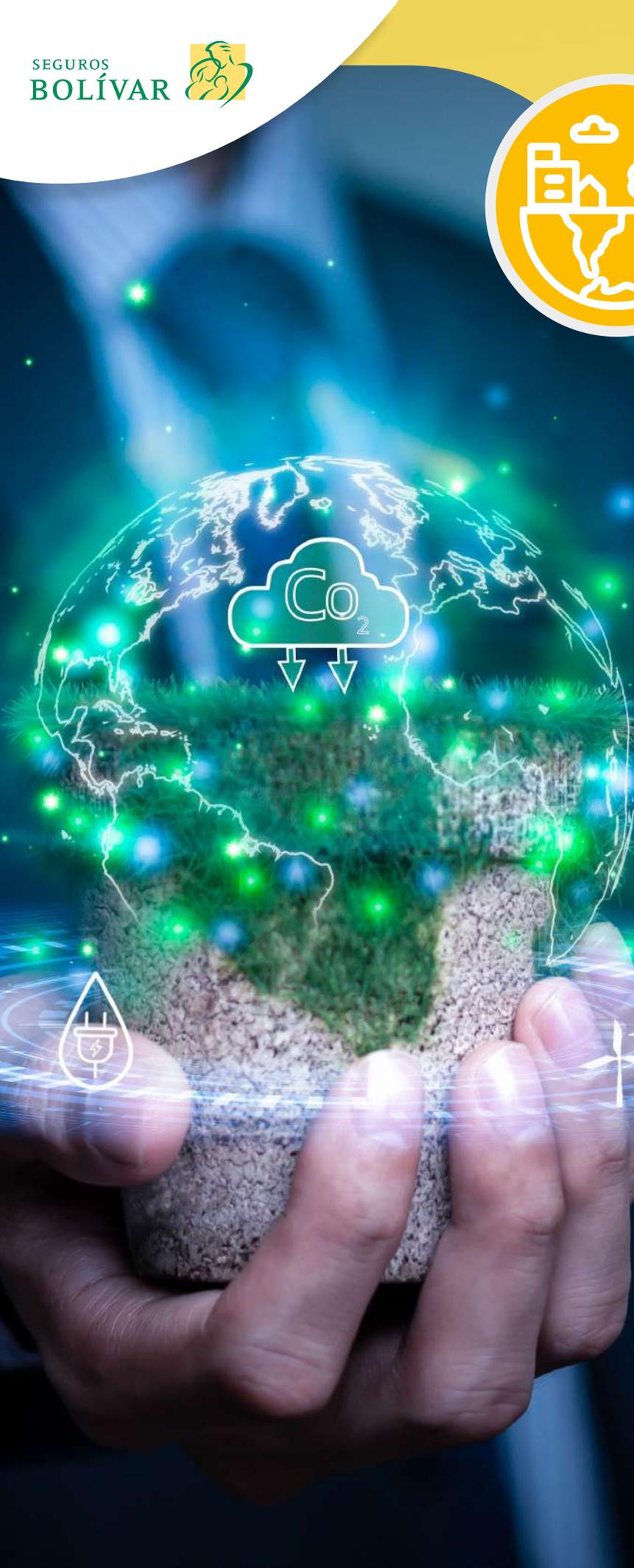
## Inversión sostenible

Movilizar recursos de inversión que potencien el desarrollo sostenible.



## Sistema de administración de riesgos ambientales y sociales

Integrar la gestión de los riesgos ambientales y sociales en todas las dimensiones del negocio, mediante el uso de herramientas de vanguardia que permitan aprovechar oportunidades.





# Social



## Contribuir a cerrar la brecha de protección y mejorar la resiliencia de las personas

Estrategia de inclusión financiera

### Entendimiento de la oportunidad

Alineación de concepto y entendimiento de la brecha de protección.



### Propuesta de valor

Definición de nuestra cancha: canales, ramos, oportunidad, caso de negocio.



### Aterrizar la estrategia

Identificación de productos actuales y oportunidades de nuevos.





# Ambiental

## Lograr el desarrollo resiliente y bajo en carbono de Seguros Bolívar

Estrategia climática



### Riesgo físico climático

Monitoreo prospectivo del riesgo climático, para reducir la vulnerabilidad y exposición.



### Riesgo de transición

Anticipar y gestionar la transición económica asociada al cambio climático y aprovechar sus oportunidades.



### Descarbonización

Reducir y compensar emisiones en la cadena de valor y la operación, con enfoque en Cero Neto.



### Estrategia de Ecoeficiencia

Disminuir la huella ambiental del negocio, acompañar la transformación de clientes, aliados y empresas en las que se invierte.

## 5.3 Gestión Integrada de Riesgos

(CSA 1.4.1; 1.4.2)

Para el logro de los objetivos, la compañía se apoya en un esquema de gestión integral de riesgos - ERM (Enterprise Risk Management), el cual se encuentra alineado con la gestión corporativa de riesgo del Grupo Empresarial Bolívar. cuyo objetivo es asegurar el logro de los objetivos estratégicos, sobre una base de gestión, administración y control de riesgos, que soportan el crecimiento de los negocios y el aprovechamiento de las oportunidades, la gestión de operaciones, el cumplimiento y el control interno.

El esquema de gestión integral de riesgos implica el análisis de las posiciones actuales y previstas, así como la definición de unos apetitos de riesgo. De igual forma exige una evaluación de las implicaciones de todos los riesgos y la toma de decisiones orientada a la modificación de los límites si estos no están acordes con la filosofía general de riesgo.

El gobierno de la gestión integral de riesgo está compuesto por: Junta Directiva, cuyas funciones son aprobar lineamientos, estructura y estrategias de gestión de riesgos y hacer seguimiento a la efectividad de los mismos. Presidente, cuya función es ejecutar y monitorear la implementación y cumplimiento del plan de negocio y del SIAR. Por su parte el Comité Corporativo de Riesgos, de periodicidad trimestral, vela por que los niveles de riesgo se encuentren dentro de los apetitos de riesgo establecidos y cuenten con la suficiencia de capital requerida. y así mismo cuenta se establecen mesas y Comités específicos de riesgos cuyo fin es evaluar y proponer políticas, metodologías y procedimientos que coadyuven con una efectiva administración de riesgos y velar por una adecuada implementación de las mejores prácticas en los diferentes riesgos.

La Gestión de Riesgos se realiza incluyendo una visión de arriba hacia abajo para velar por la integridad de la misma, su consistencia y la interrelación de los diferentes riesgos, y de abajo hacia arriba a través del desarrollo de esquemas de gestión y control de cada uno de los riesgos, de tal manera que se asegure efectividad, profundidad y donde se defina con claridad el modelo de gobierno de cada riesgo, así como los límites para las diversas posiciones y los procedimientos ante incumplimientos que se llegaran a presentar.

La aplicación del modelo se realiza dentro de un marco claro de segregación de funciones con el fin de lograr una identificación oportuna de los riesgos, definiendo tres líneas de defensa que involucran todas las áreas de la organización. La primera línea está enfocada en la identificación y aplicación de controles directamente en su operación, la segunda,



también denominada función de riesgos, se encarga de supervisar y monitorear los riesgos, la tercera, se encarga del aseguramiento y mantener asesoría independiente. En términos de gobierno, mientras la primera y segunda línea rinde cuentas a la alta gerencia y la tercera línea de defensa lo hace ante la Junta Directiva.

**La estrategia de gestión de riesgos clasifica los tipos de riesgo a los que se ve expuesto por el ciclo normal de su negocio en dos grupos:**

## 5.3.1 Verticales de Riesgo

Hacen parte de las unidades de riesgo especializadas, son riesgos verticales aquellos que son específicos a una o varias líneas de negocio dada la naturaleza del proceso que los origina, en tal sentido la organización ha definido como verticales de riesgo:

66

### 5.3.1.1 Vertical de Riesgos Financieros

La Vertical de Riesgos Financieros, hace parte de la segunda línea de defensa encargada de velar por el adecuado cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para llevar a cabo la gestión de riesgos financieros, de acuerdo a las decisiones tomadas por las Juntas Directivas, Comité de Gestión de Activos y Pasivos (GAP) o por el Comité de Riesgos Financieros del Grupo Bolívar, teniendo en cuenta las atribuciones que le corresponden a cada instancia.

Es la responsable de la medición del nivel de riesgo de cada una de las inversiones o portafolios incluyendo riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgo de liquidez y riesgo operacional de tesorería; de monitorear que los mismos se encuentren dentro del apetito de riesgo definido, y cumplan con las políticas internas y regulatorias. La vertical de riesgos financieros también es la encargada de la definición de metodologías de cálculo, la evaluación de nuevos riesgos, revisión de las metodologías de valoración, sugerir políticas y control de los distintos riesgos.

## 5.3.1.2 Vertical de Riesgos Técnicos

Los riesgos técnicos se derivan del modelo de negocio y la actividad propia aseguradora. Se relacionan principalmente con desviaciones adversas e inesperadas de siniestralidad, cambios en las coberturas garantizadas en los contratos de seguros (tales como mortalidad, longevidad, morbilidad, hurto, entre otros), cambios adversos en las reservas técnicas, ocurrencia de eventos catastróficos inesperados, o que el valor que recibe la compañía por concepto de primas no sea suficiente para cubrir los siniestros, gastos y los resultados esperados del negocio. (insuficiencia de primas)

La Vertical de Riesgos Técnicos tiene la misión de garantizar eficientemente la sostenibilidad de la compañía frente a los riesgos técnicos, tiene un rol de segunda línea de defensa, es decir que otorga lineamientos generales para la gestión del riesgo, vela porque opere adecuadamente el sistema de riesgo y de manera independiente evalúa que se estén cumpliendo las políticas y procedimientos establecidos para la administración de este riesgo.

## 5.3.2 Transversales de Riesgo

67

Hacen parte de las unidades de riesgo especializadas, son aquellos riesgos transversales que son comunes independientemente de la naturaleza de su origen y que son generados en los procesos de la Compañía. Son riesgos que se presentan a lo largo de toda la Organización.

**En tal sentido, se definen como como transversales de riesgo:**

### 5.3.2.1 Transversal Riesgo Operacional

Riesgo Operacional es la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología o por la ocurrencia de acontecimientos externos, incluyendo el riesgo legal de la Entidad. La Gestión del Riesgo Operacional tiene foco en actividades de control para prevenir, detectar y corregir situaciones que generen podrían ocasionar pérdidas a la Compañía e involucra todas las etapas de identificación y medición para la gestión del riesgo según la normativa aplicable y una metodología basada en estándares y mejores prácticas.



## a. Ciberseguridad:

Entendiendo la importancia de la gestión riesgo de ciberseguridad para el logro de sus objetivos estratégicos, la compañía evalúa la gestión de este riesgo frente un marco de referencia internacional que permite evaluar el nivel de madurez de sus capacidades en las diferentes capas de la infraestructura tecnológica.

Con el fin de fortalecer las capacidades de identificación, gobernanza, prevención/protección, detección, respuesta y recuperación (NIST cybersecurity Framework) ante el riesgo de ciberseguridad, la compañía destina recursos y esfuerzos focalizados a una iniciativa estratégica liderada por la Gerencia de Riesgos.

De esta forma, la evolución del nivel de madurez se convierte en una métrica de monitoreo periódico que es propuesta, monitoreada y divulgada por la Gerencia de Riesgos. Este indicador es aprobado y revisado por la alta dirección a través del Comité Corporativo de Riesgos.

La gestión del riesgo en la operación y el avance en metas definidas frente a su modelo de madurez se desarrolla a través del trabajo coordinado de las tres líneas de defensa. La primera línea se encarga de liderar la implementación y el mejoramiento de controles, la segunda línea (Gerencia de Riesgos), propone y somete a aprobación las políticas y procedimientos a seguir en la gestión de ciberseguridad así como, mide, monitorea y reporta a las diferentes instancias de Gobierno sobre el nivel de gestión del riesgo de ciberseguridad obtenido, y la tercera se encarga de la evaluación de lo efectuado por la primera y segunda línea, convirtiéndose en el último anillo de aseguramiento con una visión permanente de asesoría independiente.

Los empleados de la compañía participan en un programa anual de mejoramiento de la cultura de ciberseguridad, que incluye actividades como simulacros de ataques, campañas de sensibilización y capacitaciones.

## b. Política de Privacidad:

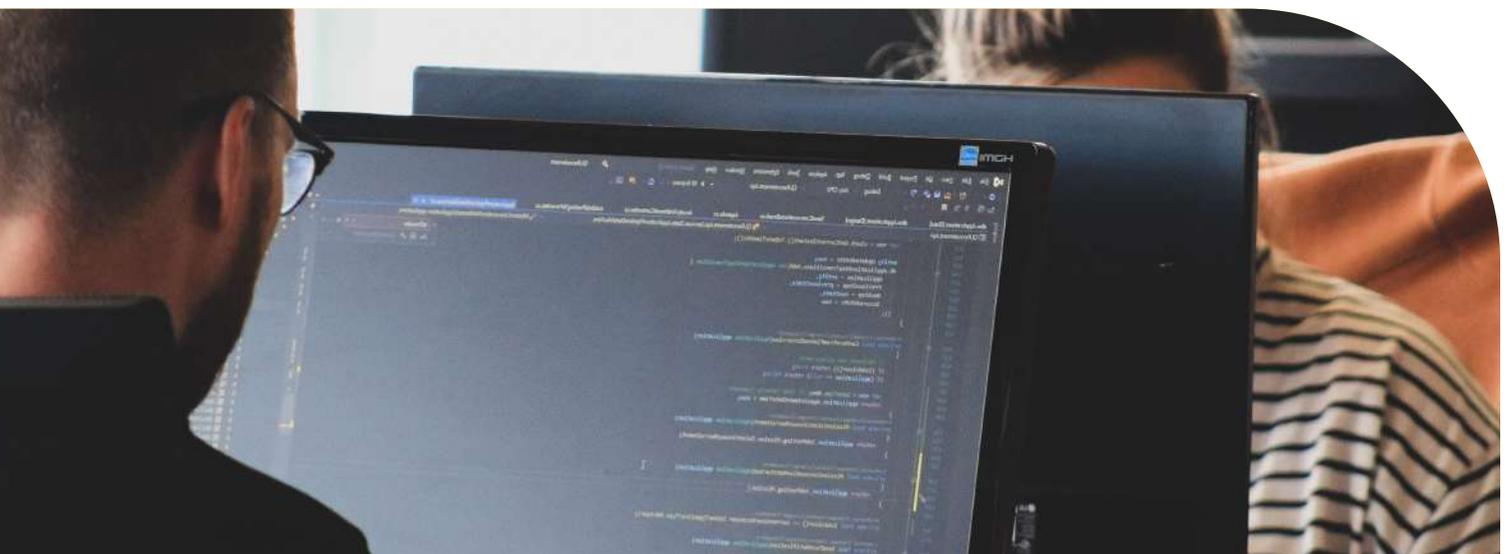
Para las Compañías es muy importante el manejo adecuado y seguro de la información personal de sus grupos de interés y en este sentido han definido estrategias a todo nivel tendientes a reforzar la importancia y responsabilidad en el tratamiento de los datos personales como uno de los activos más importantes de la Organización.

Para prevenir la materialización de los riesgos asociados a datos personales, la Compañía ha centrado sus estrategias en el fortalecimiento, despliegue y puesta en marcha de las medidas de seguridad, así como los protocolos para la gestión y atención de eventos e incidentes de seguridad que puedan llegar a comprometer los datos personales que administra directamente o a través de los proveedores encargados del tratamiento.

El Sistema de Política de Privacidad está integrado dentro de los Riesgos Operacionales asociados al cliente. Esta transversal de riesgo valora los riesgos comunes, asociados a los procesos que soportan la operación y es transversal a la organización.

Como responsable se ha designado un Oficial de Protección de Datos, el cual es el responsable del Programa Integral de Protección de Datos Personales. En el Manual de este programa publicado en nuestra página web <https://www.segurosbolivar.com/politicas-de-privacidad> Política de Privacidad, en el Numeral 4. del mismo se encuentran las Obligaciones del Responsable del Tratamiento.

69



Durante el 2022 las Compañías trabajaron de manera sinérgica con otras entidades del Grupo Empresarial a fin de compartir buenas prácticas en materia de protección de datos personales y estandarizar sus modelos de autorización del tratamiento e intercambio de datos en el marco de los ecosistemas que han venido desarrollando conjuntamente y que tienen como objetivo ofrecer soluciones modernas e integrales que incluyen productos y servicios que cubran las necesidades de sus grupos de interés.

Por último es importante mencionar que las Compañías han implementado un proceso de revisión continua que no solo busca dar cumplimiento a la normatividad, sino encontrar un camino sistemático y estructurado hacia la mejora, es así como se realizan evaluaciones por parte de la Auditoría Interna al Programa Integral de Gestión de Datos Personales que han implementado, a fin de contar con elementos que les permitan seguir fortaleciendo los aspectos destacados y ejecutar planes de acción frente a las brechas o aspectos con oportunidad de mejora identificadas en cada evaluación.

### **5.3.2.2 Transversal de Gestión de Activos y Pasivos**

Los activos y pasivos financieros de Seguros Bolívar se encuentran expuestos a posibles fluctuaciones de las tasas, precios del mercado, variables macroeconómicas y demográficas y otras variables técnicas. Estas variaciones tienen una incidencia directa en la estabilidad de resultado de la entidad. Por esta razón, se emplean metodologías para sensibilizar los instrumentos financieros y técnicos frente a cambios en los mismos, y se realiza un seguimiento de los calces del activo y el pasivo, sus respectivas duraciones y precio de acuerdo con la estrategia de la Compañía.

70

### **5.3.2.3 Transversal de Cumplimiento**

La función de esta transversal es la de coadyuvar con la gestión del riesgo legal, situación a la que está expuesta la Compañía por sanciones legales o normativas, pérdida financiera material o pérdida de reputación como resultado del incumplimiento de las leyes, regulaciones, normas, estándares de autorregulación de la organización y códigos de conducta aplicables a sus actividades.

Tiene la finalidad de supervisar de manera independiente la gestión que la Compañía hace respecto del cumplimiento de la regulación y estándares de autorregulación que le son aplicables a las actividades que desarrolla en cumplimiento de su cultura organizacional y su objeto social. Esta supervisión se logra a través de actividades de monitoreo regulatorio, el proceso de certificación de cumplimiento normativo y la realización de revisiones independientes a las áreas de la Compañía para verificar la implementación y cumplimiento de las normas.

## 5.3.3 Riesgos emergentes

(CSA 1.4.3):

Para todas las industrias es clave comprender y anticiparse a los riesgos emergentes. Sin embargo, para el sector asegurador cobra gran relevancia contar con una identificación y priorización de los riesgos emergentes para así brindar protección ante aquellas amenazas que podrían impactar en el futuro.

A partir de análisis y discusiones internas, se priorizaron tres riesgos emergentes.



### 5.3.3.1 Pandemia:

**Descripción:** Una pandemia es un riesgo siempre latente. Adicionalmente los comportamientos anti ecológicos humanos y la globalización pueden aumentar la posibilidad de ocurrencia.

**Relevancia:** la pandemia de Sars-Cov2 y sus efectos subyacentes generaron amenazas para el desempeño de operaciones, inversiones y aspectos técnicos de Seguros Bolívar en el periodo 2020 a 2021. A continuación la caracterización general de este riesgo:

**Horizonte de tiempo:** Mayor a 5 años

**Impacto Total:** Alto

**Impacto Operativo:**

- Salud de colaboradores y aliados
- Cercanía y relacionamiento con clientes

**Impacto en Inversiones:**

- Incremento generalizado en la volatilidad de los mercados financieros y por tanto en el valor en riesgo de los portafolios.
- Aumento de la probabilidad de incumplimiento de las obligaciones con terceros ocasionado por la posible reducción de la liquidez del mercado y el valor de las inversiones.

**Impacto en Seguros:**

- Aumento considerable en los siniestros a pagar.

- Aumento en precios de reaseguro y posible disminución en apetito de riesgo de los reaseguradores por riesgos afectados por pandemias que disminuirían la capacidad de las aseguradoras de ofrecer coberturas asociadas.
- El detrimento significativo del patrimonio afectaría la capacidad de crecimiento del negocio.

### Actividades de Mitigación:

#### Mitigación Operativa:

- La Compañía sigue fortaleciendo el contacto con los clientes a través de sus canales digitales, brindando opciones para mejorar los vínculos y transmitir seguridad y tranquilidad en los nuevos procesos.
- En línea con las recomendaciones de distanciamiento social, la Compañía actualizó el reglamento interno de trabajo, modernizando los derechos y deberes bajo un esquema híbrido de trabajo. Además de alinear su clausulado a la operación de una Compañía cambiante y a los nuevos negocios.

#### Mitigación en inversiones:

- Monitoreo permanente del portafolio de inversiones, evaluando los impactos en el portafolio, analizando e implementando estrategias de mitigación en el corto y mediano plazo, permitiendo que la compañía cumpla de manera íntegra con todas sus necesidades de liquidez, la adecuada cobertura de la inversión de reservas técnicas, y demás políticas internas. Búsqueda constante de fuentes diversas de fondeo para poder atender situaciones extremas.

#### Mitigación Seguros:

- Monitoreo constante de la cartera expuesta al riesgo de mortalidad y búsqueda de esquemas de transferencia de riesgo.



### 5.3.3.2 Aumentos reales Salario Mínimo

**Descripción:** El aumento del salario mínimo es una decisión política anual que tiene efectos en las aseguradoras, especialmente en las que administran mesadas de pensión porque la Ley exige que el aumento de dichas mesadas (en caso de ser igual a un salario mínimo) deben ajustarse con esta variable. Adicionalmente, la severidad de otros negocios también está expuesta a esta variable (e.g. costo de la mano de obra en reparación de autos)

**Relevancia:** El aumento del salario mínimo afecta dos de las reservas más importantes de la compañía (Pensiones Ley 100 y ARL), ya que las mesadas de parte significativa de la cartera está indexada al salario mínimo, el cual es resultado de una decisión política. A pesar de ser un riesgo identificado hace muchos años, la magnitud del aumento decretado los últimos 2 años demuestra nuevamente la incertidumbre y relevancia de este riesgo.

**Horizonte de tiempo:** 5 años

**Impacto Total:** Alto

- Encarecimiento de las obligaciones con los asegurados.
- De materializarse aumentos significativos de salario mínimo, tendría impacto sobre el patrimonio de la compañía y disminuiría su capacidad de crecimiento en otros negocios.

**Actividades de Mitigación:**

- A partir de 2016 se transfiere el riesgo de las rentas expedidas desde 2015 con el mecanismo de cobertura ofrecido por el Gobierno Nacional en el decreto 036 de 2015 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público
- Las reservas actuales reconocen posibles aumentos futuros del salario mínimo para el segmento que no cuenta con la cobertura del decreto 036 de 2015 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y por su carácter de largo plazo dichas reservas se fortalecen constantemente.

73



### 5.3.3 Cambio Climático

**Descripción:** Los efectos del calentamiento global se han venido experimentando de manera cada vez más frecuente y severa; adicionalmente, los esfuerzos de los gobiernos para alinearse con los acuerdos de París invitan a las industrias a repensar su rol para unirse a dichos esfuerzos.

**Relevancia:** Seguros Bolívar, a pesar de estar en una fase de entendimiento de los riesgos derivados del cambio climático y la manera de gestionarlos, reconoce que los riesgos físicos pueden afectar de manera incierta el comportamiento siniestral de las carteras administradas tanto en los negocios de Vida como de Generales. Adicionalmente, dadas las metas de los gobiernos para alcanzar objetivos de descarbonización, los riesgos de transición añaden un nuevo reto en la gestión de riesgos tanto de seguros como de inversiones.

**Horizonte de tiempo:** 3 a 5 años

**Impacto Total:** Alto

- Aumento en el costo y frecuencia de siniestros.
- Pérdida potencial de clientes por desalineación en suscripción con las exigencias de reaseguradores.
- Posibles pérdidas en el portafolio de inversiones impactadas, tanto directa como indirectamente, por riesgos de transición y/o físicos.

**Actividades de Mitigación:**

- Capacitación en todos los niveles de la compañía con respecto a los riesgos derivados del cambio climático.
- Evaluación de estrategias de acompañamiento para que tanto clientes como proveedores se alineen con los objetivos de los acuerdos de París.
- La compañía como signataria de los PRI recibe recomendaciones y capacitación para la gestión de los riesgos derivados del cambio climático.

## 5.3.4 Implementación Sistema Integrado de Administración de Riesgos (SIAR) (CSA 1.4.4)

Durante el 2022, la función de gestión de riesgos de La Compañía inició el proceso de implementación del Sistema Integrado de Administración de Riesgos (SIAR). Este sistema es un conjunto de políticas, estrategias, prácticas, procedimientos, metodologías, controles y umbrales y/o límites que, de manera integrada y coordinada, fortalecen y complementan la capacidad de la entidad para gestionar los riesgos del modelo ERM.

Al implementar este sistema, la compañía busca fortalecer la visión transversal de los riesgos a los que está expuesta la compañía y dar cumplimiento a la Circular Externa 018 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia en el horizonte temporal establecido por la misma para este fin (diciembre del 2023).

## 5.4 Control interno: Modelo de madurez en sostenibilidad

Durante 2022, la Vicepresidencia de Auditoría de la organización diseñó y desarrolló el primer modelo de evaluación sobre la madurez en prácticas de sostenibilidad.

Este modelo busca identificar cómo la organización ha incorporado exitosamente prácticas en sus procesos haciéndolos estables, innovadores, ágiles y flexibles frente a las expectativas de los asuntos Ambientales, Sociales y de Gobernanza. Así mismo, medir la capacidad de reacción de la organización para permanecer en constante estado de mejora y respuesta a cambios u otras oportunidades, haciendo uso de forma integrada de la tecnología para automatizar el flujo de trabajo, brindando herramientas para crecer en calidad y efectividad, haciendo que la empresa se adapte de manera dinámica.

Mediante pruebas valoran en una escala de “**inexistente**” a “**optimizado**”, el grado de implementación de los 5 pilares.

Dentro de los principales hallazgos, valorados como: Definibles, medibles y optimizados se encuentran:

### **Pilar Gobierno y estrategia**

- a.** Existencia de estructura organizacional y formalización del nombramiento y/o remoción del responsable de la función de sostenibilidad
- b.** Definición de objetivos estratégicos, con sus iniciativas, indicadores, planes de mejora y seguimiento al cumplimiento
- c.** Existencia de una estrategia de negocio sostenible
- d.** La Alta Gerencia implementa estrategias de comunicación y sensibilización para fomentar la cultura de gestión de los riesgos
- e.** La Alta Gerencia propone, implementa y hace seguimiento a las políticas para la gestión de los riesgos financieros y no financieros
- f.** Incorporación de los riesgos climáticos dentro del Marco de Apetito de Riesgo
- g.** Diseño y desarrollo de nuevas soluciones financieras (productos y servicios) para aprovechar las oportunidades derivadas del cambio climático
- h.** La Alta Gerencia implementa las responsabilidades y los roles del equipo, área o persona a cargo de la gestión de los riesgos



06

**Económico  
y Gobierno  
Corporativo**

# 6.1 Finanzas Sostenibles (CSA 1.9)

## 6.1.1 Incorporación de asuntos ASG en el negocio

En 2021 Seguros Bolívar inició el proceso de armonización de la gestión del riesgo ASG, partiendo de la premisa de que varios de estos riesgos ya eran gestionados en diferentes estructuras de la organización. Para esto, durante 2022 se avanzó en la conceptualización del Sistema para Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), como un elemento transversal incorporado en el Sistema de Administración de Riesgos de Seguros Bolívar (ERM).

Este sistema se propone como una construcción modular, desplegada inicialmente en cuatro líneas estratégicas (pilares):

1. Gestión Climática,
2. Protección del capital natural,
3. Ecoeficiencia y
4. Derechos Humanos. Con el pasar del tiempo iniciará la armonización también sobre los asuntos asociados a Gobernanza.

Componentes	Ambiental			Social	Gobernanza
Líneas de gestión estratégica	Riesgo Climático	Protección capital natural	Ecoeficiencia	Derechos Humanos	Gobierno corporativo
Asuntos/ Temas ambientales y sociales	Riesgo físico	Deforestación	Contaminación del suelo	Reasentamiento forzoso	Negocios justos y transparentes (Ética y anticorrupción)
	Riesgo de transición (Carbono neutralidad)	Actividades sujetas a licenciamiento y sensibles	Cuidado del recurso hídrico	Uso indebido de la fuerza	Buen gobierno corporativo (junta directiva, incentivos)
	Riesgo de litigio	Cuidado de ecosistemas protegidos	Eficiencia energética	Equidad, diversidad e inclusión	Privacidad a la información
			Producción y consumo responsable (economía circular)	Seguridad laboral (Gestión de riesgos laborales)	Reporte de resultados
				Trabajo forzado (Trata de personas, trabajo infantil)	
				Violación de los derechos de los trabajadores	

El alcance del SARAS será sobre todas las dimensiones del negocio, a saber:

**1. Operación:** Actividades propias del funcionamiento de la planta física (oficinas) y la administración del talento humano.

**2. Cadena de abastecimiento:** Comprende la gestión de los aspectos relacionados a los proveedores (administrativos y de las líneas de negocio).

**3. Aseguramiento:** Enmarca todas las actividades asociadas al producto (diseño, colocación, suscripción, indemnización, gestión del riesgo).

**4. Inversión:** Comprende la gestión de los portafolios de inversión (reservas y recursos propios).

### Dimensiones del negocio que serán atendidas por el SARAS



78

## 6.1.2 Taxonomía Verde

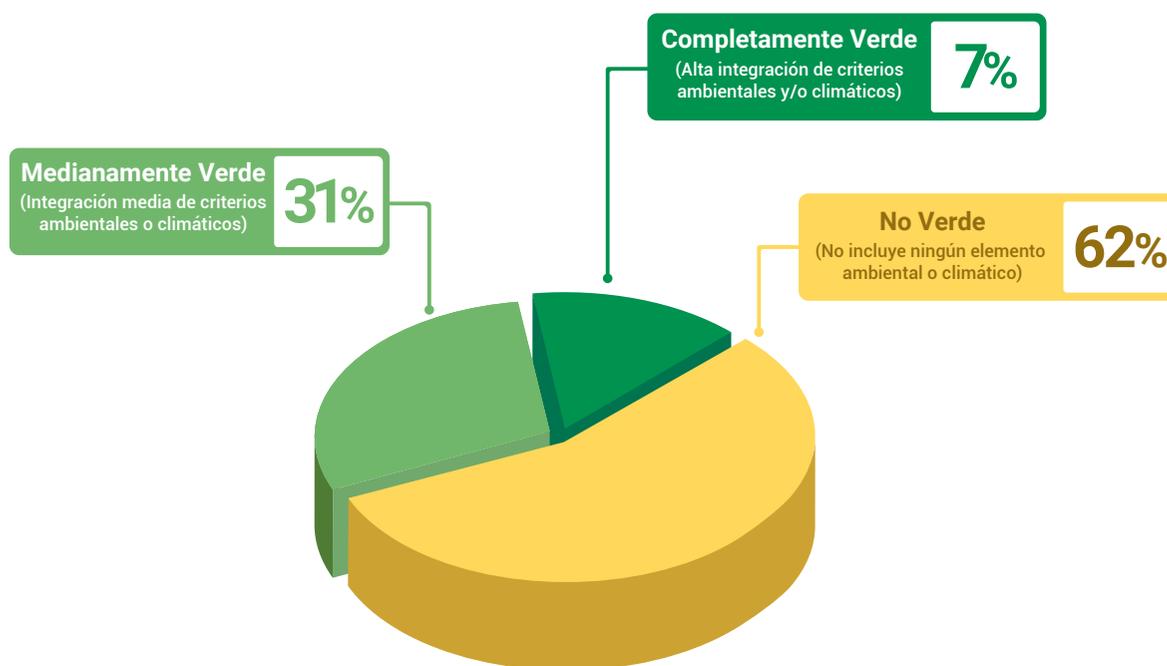
En línea con los compromisos, estrategias y políticas ambientales nacionales, incluyendo la Contribución Nacionalmente Determinada (NDC), Colombia desarrolló un sistema de clasificación de actividades económicas conocido como la Taxonomía Verde. Esta herramienta brinda definiciones para el sector público y privado, en la identificación y evaluación financiera que pueda contribuir con los objetivos ambientales y sean consideradas verdes o ambientalmente sostenibles. A partir de este instrumento, la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) ha indicado que todos los valores y productos financieros deben ser clasificados usando la taxonomía.

Con este referente, Seguros y Servicios Bolívar ha dado inicio a la clasificación de sus productos de seguro, con el objetivo de identificar, analizar y cerrar brechas para la

integración de la NDC en la cartera de seguros. Para esto, en el 2022 se participó en el primer diagnóstico de alineación con la Taxonomía Verde, liderado por la Federación de Aseguradores Colombianos (Fasecolda).

Este ejercicio revisó 68 productos de seguro, a la luz de 10 criterios definidos por Fasecolda. Como resultado de esta primera aproximación, se obtuvo que el 38% de los productos incluidos en el análisis se encuentran alineados con la Taxonomía Verde. Los productos verdes directos incluyen principalmente seguros de vehículos, agrícolas y ARL; mientras que los productos indirectos incluyen vehículos, mascotas, cumplimiento, RCE, transportes, pymes, patrimoniales, ingeniería, y multirriesgo.

### Alineación taxonomía verde (estudio Fasecolda)



Es importante mencionar que actualmente Seguros Bolívar cuenta con una cantidad mayor de productos que los tenidos en cuenta en este ejercicio, por lo que se está desarrollando una metodología propia para verificar periódicamente la alineación con la Taxonomía Verde. Este proceso buscará identificar los productos verdes sobre la totalidad de la oferta de productos de Seguros Bolívar, basado en criterios ambientales alineados con los definidos para el Grupo Bolívar. Posteriormente, se podrá realizar un análisis de brechas que posibilite la gestión de oportunidades para la integración de la dimensión ambiental en los productos existentes, y la creación de nuevos seguros.

## 6.1.3 Seguros Climáticos (CSA 1.9.5)

Los Seguros Verdes son aquellos que favorecen la protección y el cuidado del medio ambiente, dentro de estos productos existe una subcategoría denominada Seguros Climáticos, los cuales están enfocados en la adaptación y mitigación del cambio climático. Esto puede darse a través de la protección de actividades económicas o amparos que apoyen directamente la transición energética, la reducción de emisiones de GEI y/o hagan parte de la gestión del riesgo climático.

En el 2022, Seguros Bolívar dio el primer paso para la caracterización de los Seguros Climáticos a partir de un análisis cualitativo para conectar las amenazas climáticas con las diferentes líneas de negocio. Allí fueron identificadas líneas de negocio relacionadas con temas climáticos presentadas a continuación:

### Líneas de negocio de seguros generales con mayor relación con el riesgo físico climático



Actualmente, se está trabajando en la estandarización de criterios para aquellos productos que cuentan con amparos climáticos. Se espera que este proceso permita identificar productos que apalanquen la Taxonomía Verde. Bajo esta primera aproximación se han identificado 4 líneas de productos que cuentan con amparos aliados con la Taxonomía Verde y los Seguros Climáticos, presentadas a continuación:

## Movilidad sostenible

Con el objetivo de contribuir con la movilidad sostenible y la mitigación del cambio climático, se busca proteger a los clientes que optan por alternativas de transporte más limpias. Seguros Bolívar cuenta con una cobertura extendida y un seguro de vehículo que permite apoyar a los clientes en la transición energética mostradas a continuación:

**1. Cobertura extendida Movilidad 360:** Producto de automóviles con cobertura extendida para proteger a nuestros clientes en caso de siniestro en otros medios de transporte propios del asegurado (Bicicleta y patineta) o cuando se movilice en medios de transporte masivos. Busca ofrecer una cobertura que complementa los productos que actualmente tenemos en el mercado, enfocado a las personas y a su forma de moverse a fin de incentivar el uso de medios alternativos de transporte para mejorar su impacto en los índices de emisión de CO2.

**Primas vendidas: \$38.847 Millones**

**Valor asegurado: \$1.5 Billones**

**No. asegurados: 11.511**

**2. Autos eléctricos e híbridos:** Producto de automóviles enfocado en vehículos eléctricos e híbridos. Busca promover el uso de este tipo de vehículos para el cuidado del medio ambiente mediante una mejora en la emisión de CO2.

**Primas vendidas: \$11.373 Millones**

**Valor asegurado: \$506 mil Millones**

**No. asegurados: 2.807**

## Seguros Agrícolas

Con la finalidad de apoyar la adaptación de los productores agrícolas ante el cambio climático, Seguros Bolívar cuenta con una serie de productos que les brindan tranquilidad ante los posibles riesgos climáticos, presentados a continuación:

**1. Cacao Seguro:** protege los cultivos de cacao ante incidentes provocados por el exceso o déficit de lluvia. Brindando a las familias cacaocultoras la capacidad de adaptarse al cambio climático.

**Primas vendidas: \$ 103 Millones**

**Valor asegurado: cifras \$ 1076 Millones**

**No. asegurados: 138**

**2. Café Seguro:** brinda resiliencia a las familias cafeteras del país, protegiéndolas frente al exceso y deficiencia de lluvias, que puedan afectar la estabilidad de sus cosechas.

**Primas vendidas: \$ 6.646 Millones**

**Valor asegurado: cifras \$ 35.033 Millones**

**No. asegurados: 5.961**

**3. Seguro agrícola daño directo y ajuste por planta:** protege las pérdidas o daños materiales que sufran los productores como consecuencia de la muerte o daños parciales a las plantas de su cultivos de aguacate, banano, cacao, café, caucho, forestales, palma, plátano y otros frutales, ante riesgos naturales o origen climático, como: avalanchas, déficit de lluvia, deslizamientos, exceso de lluvia, granizo, heladas, incendios, inundaciones, vientos fuertes y erupción volcánica.

**Primas vendidas: \$ 324 Millones**

**Valor asegurado: cifras \$ 2867 Millones**

**No. asegurados: 49**

**4. Seguro agrícola rendimiento y ajuste en cosecha:** cubre las pérdidas o daños materiales que sufra el productor por obtener un rendimiento de su cultivo menor al mínimo garantizado y como consecuencia de la ocurrencia de los riesgos naturales y de origen climático como: avalancha, déficit de lluvia, deslizamiento, erupción volcánica, exceso de lluvia, granizo, helada, incendio, inundación, vientos fuertes; y de origen biológico como plagas y enfermedades. Protege cultivos de arroz, maíz tecnificado en clima cálido, yuca, soya, caña de azúcar y papa.

**Primas vendidas: \$ 2.023 Millones**

**Valor asegurado: cifras \$ 27942 Millones**

**No. asegurados: 307**

**5. Tranquilidad Rural:** brinda resiliencia a las familias rurales, protegiéndolas frente a riesgos naturales y climáticos que pueden afectar la estabilidad de su actividad productiva, como exceso de lluvia, sequía, incendio y terremoto.

**Primas vendidas: \$ 187 Millones**

**Valor asegurado: cifras \$ 13.275 Millones**

**No. asegurados: 6.025**

## Seguros para el Hogar

Para proteger a las familias en sus hogares, Seguros Bolívar cuenta con una oferta de



seguros que brinda cobertura sobre las familias, los inmuebles, los empleados e incluso las mascotas, ante eventualidades que puedan afectar el bienestar, esto incluye daños causados por riesgos naturales y climáticos.

**1. Seguro de Hogar:** brinda protección a los hogares ante daños naturales causados por terremotos, temblores o erupciones volcánicas. Pero también por efectos climáticos como inundaciones o granizadas y lluvias intensas.

**Primas vendidas: 150.000 millones**

**Valor asegurado: 70.1 Billones**

**No. asegurados: 351000**

83

**2. Seguro Hogar Digital:** es un producto ajustable para cada hogar, que incluye si el cliente lo desea cobertura antes riesgos climáticos como: lluvia, granizo y vientos fuertes.

**Primas vendidas: 2.2 millones**

**Valor asegurado: 724 millones**

**No. asegurados: 4**

## Seguros de construcción

**1. Todo riesgo construcción:** producto que protege obras desde el inicio y durante la ejecución del proyecto frente eventos súbitos, accidentales e imprevistos que causen daño a las partes ejecutadas. Esto incluye afectaciones por riesgos naturales y climáticos como: terremoto, temblores y/o erupción volcánica, daños por agua, inundación, granizo, deslizamientos, vientos fuertes y rayos.

**Primas vendidas: 9.352 Millones**

**Valor asegurado: 11.9 Billones**

**No. asegurados: 687**

## 6.1.4 Valor agregado (CSA 1.9.5)

Seguros y Servicios Bolívar trabaja constantemente para que todos sus productos acompañen al cliente en la gestión del riesgo, por ello, se han incluido programas de valor agregado que permitan su gestión climática.

**1. Alertas climáticas:** debido a la afectación significativa que representan los fenómenos climáticos sobre los clientes asegurados, se decidió implementar una herramienta que permita dar un aviso sobre estos eventos meteorológicos. Así, cuando el sistema detecta que los valores pronosticados superan los umbrales definidos, se dispara una alerta que es enviada directamente a los clientes para que tomen precauciones, esta viene acompañada de algunas recomendaciones que pueden ser implementadas de forma inmediata.

**2. Mapas de amenazas:** producto de la ola invernal entre 2010 y 2011, Seguros Bolívar inició el proceso de construcción de mapas para localización de las amenazas asociadas al cambio climático en el territorio nacional. Una herramienta para evaluar los diferentes niveles de riesgo a los que podrían estar expuestos los clientes, y por ende el impacto que estas amenazas representan en los productos de seguro. Cada año son incorporados mapas con mayores coberturas y nuevas amenazas.

Actualmente Seguros y Servicios Bolívar se encuentra en proceso de identificación, medición y gestión de oportunidades, que posibiliten la creación de nuevos programas de valor agregado que permitan la adaptación de los clientes al cambio climático.

84

## 6.1.5 Inversión responsable (CSA 1.9.1; 1.9.4)

En Octubre de 2022 Seguros Bolívar adhirió a los Principios de Inversión Responsable de la ONU. Con esta adhesión se reitera el compromiso de la compañía en la consolidación de un sistema financiero sostenible, apalancado en un buen gobierno corporativo, la integración de aspectos sociales y ambientales en las decisiones y la rendición de cuentas. Como signatarios de esta iniciativa nos comprometemos a actuar con debida diligencia y en el mejor interés de nuestros clientes, inversionistas y demás públicos interesados.

Los Principios de Inversión Responsable, PRI por sus siglas en inglés, tienen como objetivo impulsar la inversión responsable para crear mercados sostenibles que contribuyan a un mundo más próspero. Esta es la iniciativa global más importante a nivel de inversión responsable, con más de 5.000 signatarios en más de 60 países, quienes tienen bajo su administración activos por cerca de US\$121.3 trillones.

Al cierre de 2022, el 8.2% del portafolio de inversiones que respalda las reservas de Seguros y Capitalización estaba invertido en emisores que pertenecen al *Dow Jones Sustainability Index World* y específicamente, el portafolio de renta variable tenía un 41,8% de especies en este índice. De la misma forma, al considerar el *Dow Jones Sustainability Index Emerging Markets* y el *Dow Jones Sustainability Index Mila* se calcula una exposición del 10.6% y 14.4%, respectivamente y para el caso de renta variable de 47.7% y 48.3%.

Frente a emisiones clasificadas como sociales y verdes, desde el 2021 se ha participado en 30 colocaciones del sector público y privado, puntualmente para el 2022 se participó en 7 colocaciones con adjudicación por encima de 25 mil millones de pesos.

Adicionalmente, en el portafolio de Fondos de Capital Privado, se destaca que de los 24 compromisos que se encuentran vigentes, contamos con 19 fondos de capital privado que son signatarios del PRI (79% del total) y que existen por lo menos, 17 inversiones indirectas en proyectos ubicados en Colombia y en diferentes lugares del mundo, focalizados en temas de aprovechamiento de residuos y energías renovables, como generación eólica y solar.

El buen rendimiento financiero de una inversión del sector real y/o financiero, ya no es el único criterio que afecta las decisiones de inversión y en este sentido incorporamos los factores ASG en las prácticas de selección de las inversiones lo cual permite manejar los riesgos y oportunidades. La integración de criterios ASG en el proceso de análisis y toma de decisiones de inversión, involucra:

- 1. En el aspecto Ambiental,** temas asociados a ecoeficiencia, programas ambientales, cambio climático, biodiversidad y compras responsables.
- 2. En el aspecto Social,** temas como: filantropía, desarrollo de capital humano, prácticas laborales, derechos humanos e inclusión financiera.
- 3. En el aspecto de Gobierno Corporativo,** se involucra composición y estructura del directorio, gestión de riesgos, código de conducta, políticas de financiamiento sostenible.

Adicionalmente, dada la relevancia de los temas de cambio climático se realizó la identificación y medición de la exposición a riesgos de transición en el portafolio de inversión para identificar los sectores priorizados y la exposición del portafolio a los mismos (ver punto 1.1.2), y continúa la construcción de las competencias para robustecer los procesos de inversión y aumentar la consideración de elementos ASG en la toma de decisiones.



## 6.2 Ética (CSA 1.5)

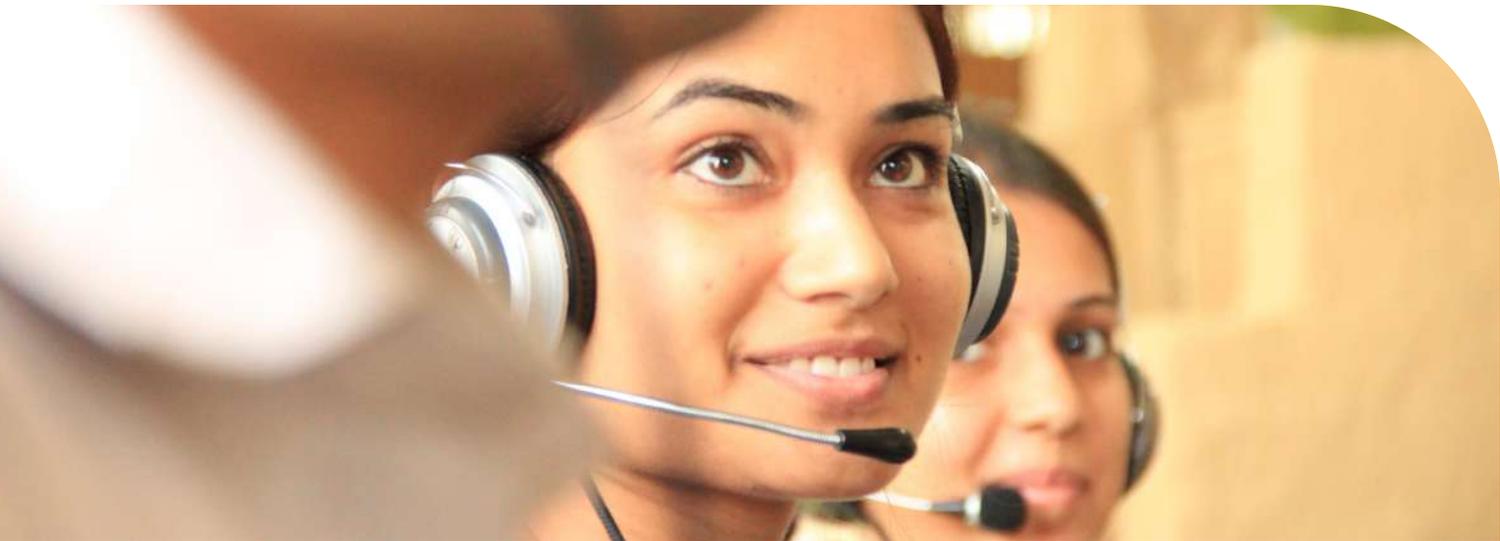
Como parte de la gestión asociada la Ética, contamos con la Línea de Transparencia cuyo propósito es garantizar la integridad en la conducta de los funcionarios de Seguros Bolívar y mantener la coherencia con los principios y valores del Grupo Bolívar. Su principal objetivo es el reporte e investigación de conductas o sospechas de conductas no éticas o ilegales. La línea de transparencia entró en funcionamiento el 18 de mayo de 2017 y para guardar la confidencialidad y objetividad la recepción de denuncias son a través del tercero IE Consulting.

### Políticas de la Línea de Transparencia:

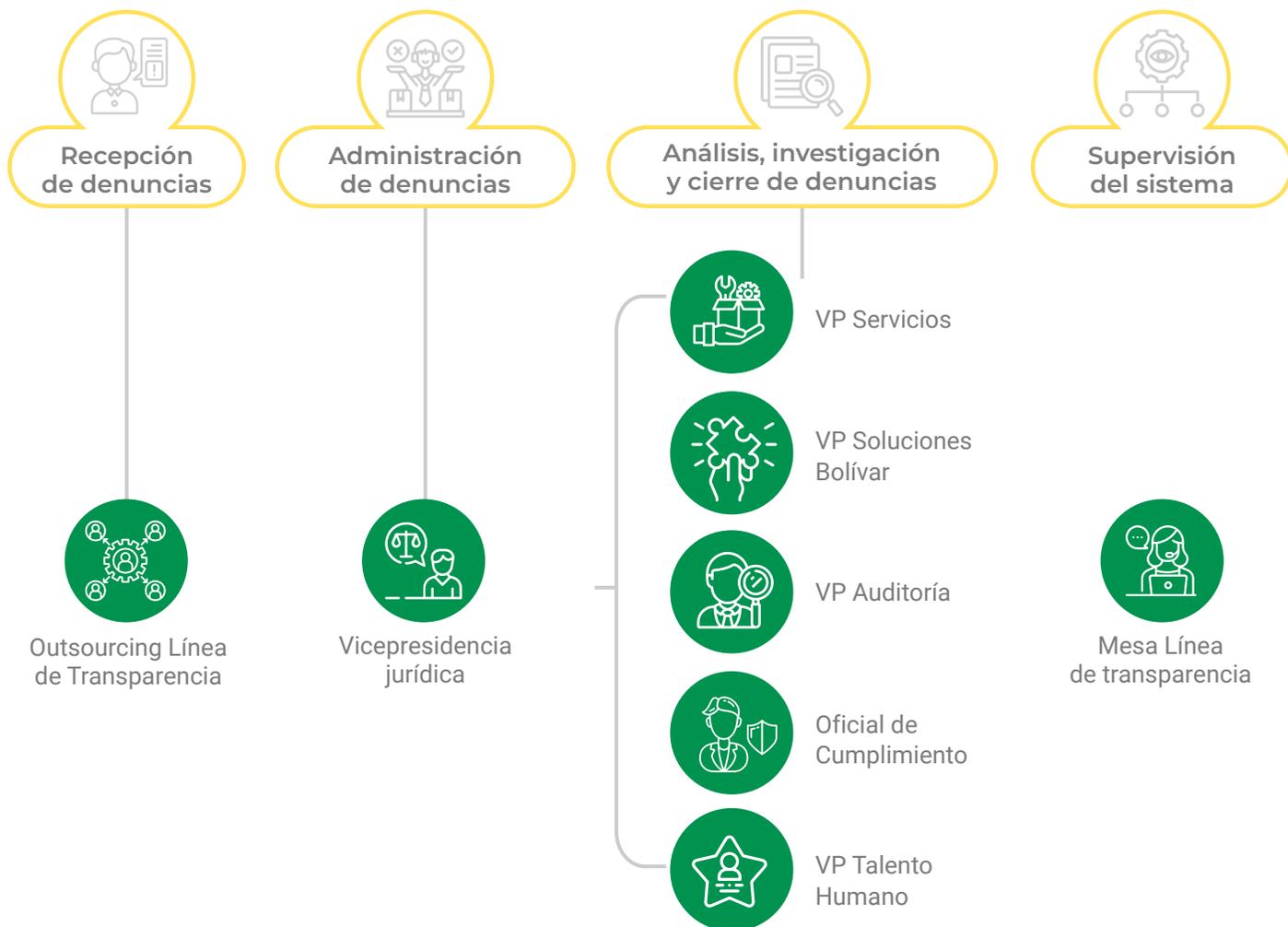
86



Finalmente, durante 2022 fueron denunciados 66 casos a través de la línea de transparencia y todos fueron atendidos y cerrados al cierre de dicho periodo. (CSA 1.5.5)



**El procedimiento establecido para la atención de casos es el siguiente**  
(CSA 1.5.4)





**07**

**Social**

# 7.1 Inclusión y Educación Financiera

(CSA 3.6)

## Inclusión Financiera:

Seguros Bolívar está comprometido con la profundización de la inclusión financiera mediante una oferta de seguros inclusivos que respondan a las necesidades de diferentes poblaciones, con especial atención a aquellas más vulnerables. (CSA 3.6.1)

La inclusión financiera es una herramienta potente para el desarrollo económico y social de los países. A través del acceso a productos y servicios financieros de calidad se promueve el bienestar de las personas y sus hogares, las empresas y las comunidades, el fortalecimiento del tejido empresarial y favorece la productividad.

De manera particular, el acceso a los seguros tiene un rol indispensable en la protección de los riesgos, definiéndose como un medio para fortalecer la resiliencia y la capacidad de las personas para adaptarse ante situaciones adversas. Sin embargo, persisten desafíos importantes para que los seguros lleguen a toda la población, especialmente aquellos más vulnerables.

89

Es por esto que, en Seguros Bolívar dentro de nuestra Estrategia de Negocio Sostenible y como parte de nuestro compromiso en fortalecer la resiliencia de los individuos ante diversos riesgos, especialmente aquellos derivados del cambio climático, buscamos cerrar la brecha de protección a través de una oferta de seguros inclusivos que se adapten a las necesidades de la población subatendida y vulnerable, mediante la profundización de diversos canales de atención, alianzas estratégicas y programas de valor agregado.

En cifras generales, en términos de oferta de seguros, para el cierre de 2022 en Seguros Bolívar alcanzamos **\$7,4 millones de asegurados**, con un total de **\$4,5 billones de primas emitidas**, con un **valor asegurado por más de \$2 mil millones**. Se resalta que el **50% de nuestros asegurados son mujeres**, un segmento frente al cual continuamos mejorando para mejorar y ampliar hacia una oferta cada vez más especializada en responder a las necesidades de las mujeres.

Particularmente, con enfoque inclusivo se destacan, los seguros paramétricos dirigidos al sector agropecuario, que buscan brindar protección y fortalecer la resiliencia ante los efectos del cambio climático a productores agropecuarios, con un objetivo especial de llegar a los más pequeños. Esto, debido a que son estos productores quienes tienen más retos a la hora de enfrentar las consecuencias del exceso de lluvia o déficit de lluvia prolongados en nuestro país.

Por esto, durante el 2022 expandimos nuestra oferta de productos, en el que además de Café Seguro, iniciamos la colocación de Cacao Seguro y Tranquilidad Rural. Con estas soluciones contribuimos a cerrar la brecha de protección de nuestros productores agropecuarios y brindamos herramientas para la mitigación de riesgos. Nuestra oferta de café y cacao se dirige especialmente a estas cadenas productivas, y en el caso de Tranquilidad Rural buscamos acompañar a las familias que se dedican a la multiactividad. (CSA 3.6.2)

Con esta oferta de microseguros aseguramos a 12.124 personas, por un valor asegurado que asciende a los \$49.384 millones y total de primas emitidas por \$6.856 millones. A través de estos productos llegamos a 556 municipios de Colombia, teniendo un impacto importante en las zonas rurales y rurales dispersas de nuestro país.

Adicionalmente, dentro de nuestra oferta de Tranquilidad Rural, como complemento de la cobertura climática se suma una cobertura por daños físicos directos a la vivienda y sus contenidos a causa de incendio, explosión, actos mal intencionados de terceros, vientos fuertes, erupción volcánica, entre otros, que puedan afectar la estabilidad de su actividad productiva. Con este microseguro de hogar impactamos a más de 6 mil asegurados, de mano con una entidad microfinanciera aliada.

Así mismo, con el objetivo de continuar potenciar el sector agro, Seguros Bolívar en alianza con Blue Marble y Local Partners, y con el apoyo InsuResilience Solutions Fund, se firma el acuerdo para promover y ampliar el impacto de Café Seguro, protegiendo a más caficultores y llegando a más zonas de nuestro país.

Finalmente, en línea con nuestro interés de promover espacios para el entendimiento de las brechas y oportunidades, y consolidación de acciones en favor de la inclusión financiera, se estableció una Mesa de Inclusión Financiera en la que participan diferentes roles estratégicos de la compañía, durante el 2022 se realizaron cuatro sesiones de este espacio.

## Educación Financiera:

Mantenemos las estrategias de Educación Financiera para los segmentos de niños, jóvenes y adultos, alcanzando los siguientes resultados (CSA 3.6.3):



### 1. Nueva Pangea:

Esta herramienta se desarrolló con el Ministerio de Educación, en alianza con Asobancaria y Fasesolda como parte de su estrategia nacional de educación económica y financiera MI PLAN, MI VIDA y MI FUTURO, denominada: NUEVA PANGEA. Su objetivo es desarrollar las competencias básicas que los estudiantes necesitan para tomar decisiones autónomas, responsables e informadas sobre temas económicos y financieros, lo que favorecerá la construcción de sus proyectos de vida con calidad y sostenibilidad. Cuenta con 13 historias que ilustran diferentes situaciones de riesgo, que deben ser superadas por los jugadores. Para ejecutar esta estrategia nos apalancamos con el equipo de funcionarios que atiende a los Educadores e iniciamos un piloto capacitando en la herramienta a 18 colaboradores de la compañía. En el segundo semestre de 2022 llegamos a la Institución Educativa Sierra Morena donde implementamos la primera historia con la metodología, a los grados 10 y 11, con una participación de 120 asistentes. Para el 2023 esperamos junto con la Fundación Bolívar Davivienda y la Dirección de Sostenibilidad implementar esta actividad en otras instituciones educativas a nivel nacional.

91



### 2. Taller Mi Primera Inversión:

Es un espacio para conversar sobre el dinero, el presupuesto y la importancia de estos, en las diferentes etapas de la vida. En el año se ejecutaron 6 talleres con una asistencia de 281 estudiantes participantes.



### 3. Segurópolis Cultivarte:

Esta estrategia se lleva a cabo con Fundación Bolívar Davivienda y los Centros Cultivarte, con las actividades de “Agente Covid” y “Segurópolis” cuyo objetivo nos permite invitar a los niños a que conozcan sobre conceptos básicos en prevención de riesgos y por la coyuntura ayudarles en el proceso de adaptación para que adquieran buenos hábitos de autocuidado. Durante el 2022 tuvimos una cobertura de 602 niños.



### 4. Segurópolis Portal:

Buscamos promover en los niños entre los 9 y los 12 años la toma de decisiones financieras inteligentes y responsables para que construyan su bienestar actual y futuro. Al 31 de diciembre recibimos un total de 5.271 visitas al portal durante el 2022.



### 5. Conferencia Mis Finanzas en Casa:

Metodología basada en Coaching financiero, que busca promover una cultura de prevención frente a los riesgos.

La conferencia Mis finanzas en casa busca que los asistentes al finalizar el conversatorio estarán en la capacidad de:

- Identificar sus principales gastos y algunas estrategias para controlarlos.
- Reconocer el presupuesto como herramienta clave en el control de las finanzas personales y familiares.
- Reflexionar sobre la importancia de estar preparado si se presenta un imprevisto.
- Conocer las tres acciones que puede tomar para enfrentar una situación imprevista.

Se realizaron 4 conferencias con una asistencia de 172 adultos.



## 6. Comunicaciones dirigidas Campaña #ConectémonoSB:

Valoramos la comunicación y el relacionamiento con los clientes como una oportunidad para educarlos en administración del riesgo y sus finanzas personales. En total tuvimos 6 comunicaciones dirigidas que rotaron durante el año y se entregaron a nuestros clientes con un total de 489.420 aperturas



## 7. Publicación de artículos en el blog:

El objetivo es que nuestros consumidores financieros tengan un espacio en el cual puedan fortalecer sus conocimientos a profundidad sobre temas tendencia, sostenibilidad y educación financiera.

En el Blog durante el año se publicaron 53 publicaciones articuladas a temáticas de Educación Financiera con un total de 71.000 vistas.

## 7.2 Derechos Humanos

(CSA 3.2)

Según la Fundación Ideas para la Paz “La adopción de una gestión empresarial respetuosa de los derechos humanos, como se entiende actualmente desde distintos estándares y lineamientos en la materia, incide positivamente para que las empresas cuenten con negocios viables y competitivos en armonía con entornos de operación más pacíficos y sostenibles.

Gran parte de esa contribución reposa en el deber de las empresas de respetar los derechos humanos, según lo establecido en el Marco Proteger, Respetar y Remediar de las Naciones Unidas de 2008 y los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos adoptados unánimemente por el Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas en 2011, que hoy constituyen el principal estándar global en esta materia. Cumplir con el deber de respetar los derechos humanos supone que las empresas sigan haciendo su actividad habitual, pero incorporando la debida diligencia en derechos humanos dentro de su gestión.”

**Seguros Bolívar como parte de su Estrategia de Negocio Sostenible, estableció el compromiso:**

**Cumplir los principios rectores de la ONU en materia de derechos humanos y promover su cumplimiento en la relación que sostenemos con nuestra gente, otros canales de comercialización y clientes. (CSA 3.2.1)**

Para lograr este compromiso, la organización definió adelantar un proceso de debida diligencia empresarial en Derechos Humanos DDHH que permita reconocer la relación de los asuntos de DDHH en los roles de aseguramiento, inversionista institucional, empleador y cadena de suministro. (CSA 3.2.2; 3.2.3; 3.2.4).



Los objetivos específicos de este proceso son:

1. Establecer los asuntos destacados en Derechos Humanos relacionados con las actividades de Seguros Bolívar a partir de la revisión de información primaria y secundaria disponible a la fecha.
2. Establecer la política de DDHH
3. Identificar y analizar los impactos reales, potenciales (riesgos) y percibidos en DDHH de Seguros Bolívar
4. Proponer un plan de acción para prevenir y mitigar los impactos en DDHH identificados.

95

Contaremos con el acompañamiento de la Fundación Ideas para la Paz como experto en esta gestión. Además de los puntos anteriores, el ejercicio brindará insumos para la toma de decisiones estratégicas en materia de la gestión en DDHH de Seguros Bolívar y crear recomendaciones para el sistema de gestión en DDHH de Seguros Bolívar.

Para considerar enfoques diferenciales se toman criterios como género, etnia (incluyendo indígenas y afrodescendientes), personas defensoras de derechos humanos, líderes sindicales y niñez, entre otros. Con un alcance en siete ciudades de operación de la Compañía que incluye: Bogotá, Medellín, Montería, Cúcuta, Cali, Barranquilla y Villavicencio, este alcance permitirá hacer análisis con representación regional.

En Octubre de 2022 se dió el kick-off con la aprobación del Comité de Sostenibilidad y durante este último trimestre se avanzó en el análisis de documentos internos. A partir de enero de 2023, se inician las fases con participación de las diferentes áreas de la organización y los grupos focales que involucrarán a otros grupos de interés.

## 7.2.1 Diversidad, Equidad e Inclusión

(CSA 3.1.3)

La diversidad, la equidad y la inclusión (DEI) son un marco de principios y valores que permiten orientar las conductas de las empresas y de la comunidad para avanzar hacia una sociedad que respete y valore el poder de la diferencia.

Hoy más que nunca las empresas también tienen un rol en la transformación de la sociedad, de ahí, que es importante contribuir a garantizar mejores condiciones de vida en los ámbitos social, cultural, económico y ambiental. En este contexto, los asuntos de diversidad, equidad e inclusión adquieren gran relevancia ya que, además de generar beneficios tangibles para las empresas que incorporan estos enfoques, también promueven mejores condiciones para garantizar la inclusión social.

Por esto, en el marco de nuestro compromiso con la garantía de los Derechos Humanos, hemos priorizado los asuntos DEI desde nuestra Estrategia de Negocio Sostenible, proporcionando a nuestra gente un entorno de trabajo seguro, saludable, justo, diverso y equitativo, y propiciando que nuestros proveedores y clientes críticos hagan lo mismo.

En este camino, durante el año 2022 iniciamos la construcción de la Política DEI para Seguros Bolívar, bajo una perspectiva integral que involucra los cuatro roles de la aseguradora: Talento Humano, Cadena de Abastecimiento, Productos y Servicios e inversiones inclusivas, además de tres ejes transversales que permitan su sostenibilidad: Comunicaciones, Mecanismos de Reporte y Monitoreo y Seguimiento. En este proceso contamos con el acompañamiento técnico de la Fundación ACADI/VOCA.

96

### Los objetivos de esta iniciativa son:

- Sensibilizar a colaboradores/as de Seguros Bolívar, a través de procesos de reflexión y aprendizaje frente a temáticas de DEI claves para su entorno corporativo.
- Diagnosticar el estado actual de Seguros Bolívar frente a la incorporación de la perspectiva en DEI.
- Generar capacidades al equipo de colaboradores/as para el liderazgo e implementación de la Política DEI.
- Co-crear la Política y definir la hoja de ruta para la implementación de la Política.

Para el desarrollo de esta iniciativa se conformó un equipo dinamizador conformado por 30 colaboradores, con la participación de todas las Vicepresidencias de la compañía, para garantizar una construcción participativa que promueva la apropiación y compromiso por parte de nuestro talento.

A partir de enero de 2023, se inician las fases de formación y sensibilización dirigida a nuestro equipo dinamizador, así como el proceso de diagnóstico.

# 7.3 Talento Humano

## ¡Talento humano somos todos!

### 4 Habilitadores de la Cultura de Bienestar



En nuestra organización, reconocemos que el talento y el compromiso de nuestra gente son la base fundamental que nos permite cumplir nuestro propósito superior **'Enriquecer la vida con integridad'**.

Por esta razón, la esencia de nuestra cultura tiene como centro el ser humano como fuente inagotable de valor, esto significa que para nosotros todos sin etiquetas son importantes y valorados en nuestra organización. Y es a partir de este eje, que movilizamos nuestros principios y valores, el bienestar como habilitador y el sentido de pertenecer, que trasciende más allá de una relación laboral, no hacemos contratos laborales construimos relaciones con propósito.

**Nuestra estrategia se enfoca en cuatro habilitadores clave para promover el bienestar en nuestra organización:**

**Nuestra cultura promueve el PERTENECER** en la que nuestra gente forma parte de una gran familia que es valorada y reconocida. Desde el primer día, nuestra gente se siente acogida, los acompañamos para que identifiquen su ikigai o propósito individual y la importancia de alinearlos con el propósito de nuestra organización, valorando que cada individuo es único. Más que una compañía, nos consideramos una familia unida por un propósito común.

En Seguros y Servicios Bolívar, reconocemos que gracias al compromiso y dedicación de nuestra gente hemos construido una reputación sólida. Valoramos la diversidad de pensamientos y experiencias y promovemos un ambiente inclusivo que respeta y enriquece a cada persona que forma parte de nuestro equipo.

Nos enorgullece ser una compañía donde fomentamos un sentido de pertenencia que trasciende los límites laborales y se convierte en un lazo afectivo para construir relaciones duraderas. Juntos, avanzamos hacia un futuro próspero, sabiendo que nuestra fuerza radica en una familia unida como lo somos en Seguros y Servicios Bolívar.



## Propósito

Para tener conversaciones significativas sobre cómo enriquecer la vida, creemos en la integridad de nuestras interacciones con los demás, nuestros clientes y la comunidad. Esto implica vivir **nuestros 5 principios y valores** fundamentales:

- 1 Respeto** es el punto de partida porque va más allá de las buenas maneras, es el principio que permite abrazar al otro con toda su humanidad, es valorar su esencia tal como es, es honrar la dignidad humana de todos con los que nos relacionamos e invitarlos a hacer parte, es cuidar que nuestras acciones se caractericen por la empatía y aceptación del otro.
- 2 Equidad** es el principio que nos permite asegurar que las acciones y decisiones de los líderes se rigen por la responsabilidad, equidad e imparcialidad, en concordancia con los méritos, derechos y deberes de las personas, buscando que las oportunidades y recompensas sean justas.
- 3 Honestidad** Somos correctos, veraces y transparentes en nuestras acciones e interacciones. Nos comportamos con integridad y carácter. Somos leales a nuestras empresas y a los principios y valores que profesamos. Nuestra principal guía es la conciencia y la satisfacción de hacer lo correcto.
- 4 Disciplina** Cumplimos nuestros acuerdos y compromisos en concordancia con las prioridades que definimos. Ante los retos y adversidades, trabajamos con perseverancia para alcanzar las metas y objetivos propuestos. La disciplina nos hace confiables.
- 5 Entusiasmo, alegría y buen humor**, estos valores nos conectan con la pasión y el disfrute por lo que hacemos, y además representa no solo el ambiente de trabajo en el que nos relacionamos sino también el tono de nuestras interacciones que siempre llevan el buen humor para comunicar lo que hacemos y a quienes servimos.

En la familia Bolívar, lo más importante es la forma en que hacemos las cosas. Y esa forma debe estar guiada por nuestros **principios y valores**, que debemos aplicar todos los días y en todas nuestras acciones porque en nuestras manos está hacer un mundo mejor y por eso el símbolo de la mano de dame esos cinco.



En tu manos  
está hacer un  
**mundo mejor**

## Cursos principios y valores (CSA 1.5.4):

Para el 2022 el **96.1%** de nuestra gente realizaron la certificación anual en Código de Ética y Principios y Valores del Grupo Bolívar a través de una experiencia virtual.

Grupo de trabajadores	Cobertura	Reconocimiento escrito/digital (%) (Firma del compromiso Curso "Vivimos y cuidamos los 5 2021" primer semestre 2022	Formación impartida (%) Curso "Vivimos y cuidamos los 5 2021" Primer semestre 2022	Reconocimiento escrito/digital (%) (Firma del compromiso Curso "Vivimos y cuidamos los 5 2021" Segundo semestre 2022	Formación impartida (%) Curso "Vivimos y cuidamos los 5 2021" Segundo semestre 2022
<b>Empleados</b> (Aseguradoras)	100%	89%	89%	52%	52%
<b>Empleados</b> (Libertador y agencia)	100%	93%	93%	89%	89%
<b>Empleados</b> (Servicios)	100%	78%	78%	55%	55%
<b>Empleados</b> (EPS)	100%	95%	95%	90%	90%
<b>Empleados</b> (IPS)	100%	100%	100%	90%	90%
<b>Prestadores de servicios</b>	100%	55%	55%	6%	6%

100

## Nuestro compromiso frente a la no discriminación y acoso

### CSA 3.1.1

En Seguros Bolívar y Servicios Bolívar estamos comprometidos con el respeto y la inclusión de nuestra gente, independientemente de su raza, género, orientación sexual, religión, edad, discapacidad o cualquier otra característica inherente al nacer o adquirida por experiencia. Nos esforzamos por crear un ambiente laboral seguro y saludable para nuestra gente, y por esto, rechazamos cualquier forma de discriminación o acoso en el lugar de trabajo. Rechazamos comportamientos ofensivos por parte de un empleado (par o igual, subalterno o superior) o varios empleados que perturban, alteran o producen desprecio o desánimo en otro trabajador, fomentando la violencia psicológica.

Nos comprometemos a garantizar que todas las personas que trabajan con nosotros sean tratadas con dignidad y respeto, y que tengan igualdad de oportunidades para crecer y desarrollarse profesionalmente.



Nos aseguramos de que todas las políticas y prácticas de nuestra empresa estén en línea con este compromiso, y que sean aplicadas de manera justa y equitativa para todas las personas. Ninguna forma de discriminación, acoso o violencias será tolerada, y cualquier reporte de este tipo será investigado y tratado con seriedad y confidencialidad.

Es un reto y compromiso seguir mejorando y fortaleciendo nuestra cultura con un enfoque diverso, inclusivo y equitativo fomentando un ambiente de trabajo positivo y colaborativo para nuestra gente, creemos firmemente que el éxito de nuestras empresas está directamente relacionado con el bienestar y el respeto que brindamos a todas las personas que forman parte de nuestra organización.

### Comité de convivencia

Para los efectos relacionados con la búsqueda de solución de las conductas de acoso laboral, se establece el siguiente procedimiento interno con el cual se pretende desarrollar las características de la confidencialidad, efectividad y naturaleza conciliatoria señalada por la ley para este procedimiento

En atención y cumplimiento de la normatividad laboral y lo dispuesto por el Ministerio de Trabajo, se presenta a continuación el Informe del Comité de Convivencia Laboral del año 2022 de la Compañía Seguros Bolívar S.A., con los requerimientos y especificaciones técnicas, jurídicas y legales, que establece el decreto 1072 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.

La rendición de cuentas del Comité De Convivencia Laboral del año 2022, en aras del cumplimiento de las obligaciones del empleador, establecido en el artículo 2.2.4.6.8., numeral 3 del decreto 1072 de 2015, está compuesto por:

#### 1. Conformación del comité de convivencia laboral:

De acuerdo con la resolución 652 de 2012 del Ministerio de Trabajo, por el cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral de entidades públicas y empresas privadas, en su artículo 3 constata, la conformación:

## Acta 001 Reunión Ordinaria De Instalación Comité De Convivencia Laboral Representantes de los trabajadores

Nombre	Cédula	Puesto
Luz Clarena Tellez	37.946.382	Primer principal
Manuel Fernando Sierra	1.098.612.605	Segundo principal
Aidé Salguero Daza	1.098.612.605	Primer Suplente
Herik Leonardo Organista Quintero	9.269.948	Segundo Suplente

### 2. Representante de empleadores:

Nombre	Cédula	Puesto
Mabel Lucía Yaneth Geovannety	49.740.939	Primer principal
Andrés Felipe Rojas Espino	80.844.201	Segundo principal
Gustavo Alexis Gongora	80.157.767	Primer Suplente
Omar Gualteros	80.188.448	Segundo Suplente

102

Durante el año 2022, la Gerencia de Formación ha venido implementando los cursos de ley obligatorios a todos los trabajadores que ingresan a la compañía y a aquellos trabajadores antiguos cada dos años o un año, sujeto a lo dispuesto a cada curso. En dichas capacitaciones se abren charlas y programas para la prevención de temas asociados a acoso laboral, entre otros.

Las personas capacitadas durante el año 2022, en los siguientes cursos fueron:



### 3. Gestión de casos presentados en el año 2022:



Situación	Número
Quejas o casos presentadas en el año	4
Quejas o casos abiertas de años anteriores	0
Quejas o casos cerrados en el año	4
Quejas o casos cerrados al final del año	0

### 4. Reuniones

En cuanto a las reuniones, en lo transcurrido del año y al 31 de diciembre del año 2022, en conformidad con lo establecido en el artículo 9 de la resolución 652 de 2012 del Ministerio de Trabajo, se realizaron 3 Reuniones Ordinarias y 6 Reuniones Extraordinarias con sus respectivos seguimientos y cierres de los casos o quejas que se presentaron durante el periodo del año 2022, como se muestra a continuación:

Reuniones	Fecha
Reunión Ordinaria Acta 010	08/03/2022
Reunión Ordinaria Acta 011	08/08/2022
Reunión Ordinaria Acta 012	11/10/2022
Reunión Extraordinaria	05/01/2022
Reunión Extraordinaria	06/05/2022
Reunión Extraordinaria	07/10/2022

En conjunto con el Comité de Convivencia Laboral y con la Gerencia de Formación, se creó y se ha venido implementando una dinámica de fortalecimiento y acompañamiento a líderes para incentivar las oportunidades de mejora dirigido a los equipos con problemas laborales, por lo que, se realizaron charlas y talleres de alineación creando y promoviendo un ambiente sano y óptimo en aras de la mejora constante tanto del trabajador y empleador como de la compañía.

## **5. Conclusiones y recomendaciones para el SG SST o procesos internos de la compañía.**

- a.** Es necesario incentivar y capacitar al personal en el uso correcto y prudente de los aplicativos de comunicación como WhatsApp y Google Meet, ya que, se observan que esta nueva realidad ha traído situaciones de requerimientos laborales por fuera de la jornada de trabajo, lo cual puede traer consecuencias negativas en el relacionamiento entre las personas.
- b.** Es importante validar los tipos de liderazgo que se están ejerciendo en las áreas comerciales y el cuidado que deben tener los líderes en las conversaciones con sus funcionarios, en aras de promover el respeto y el buen trato.
- c.** La finalización de la pandemia y el incremento de actividades presenciales ha generado resistencia por parte de algunas personas, tema que impacta los ambientes de trabajo, por lo cual se hace necesario un despliegue de cambio con el personal.

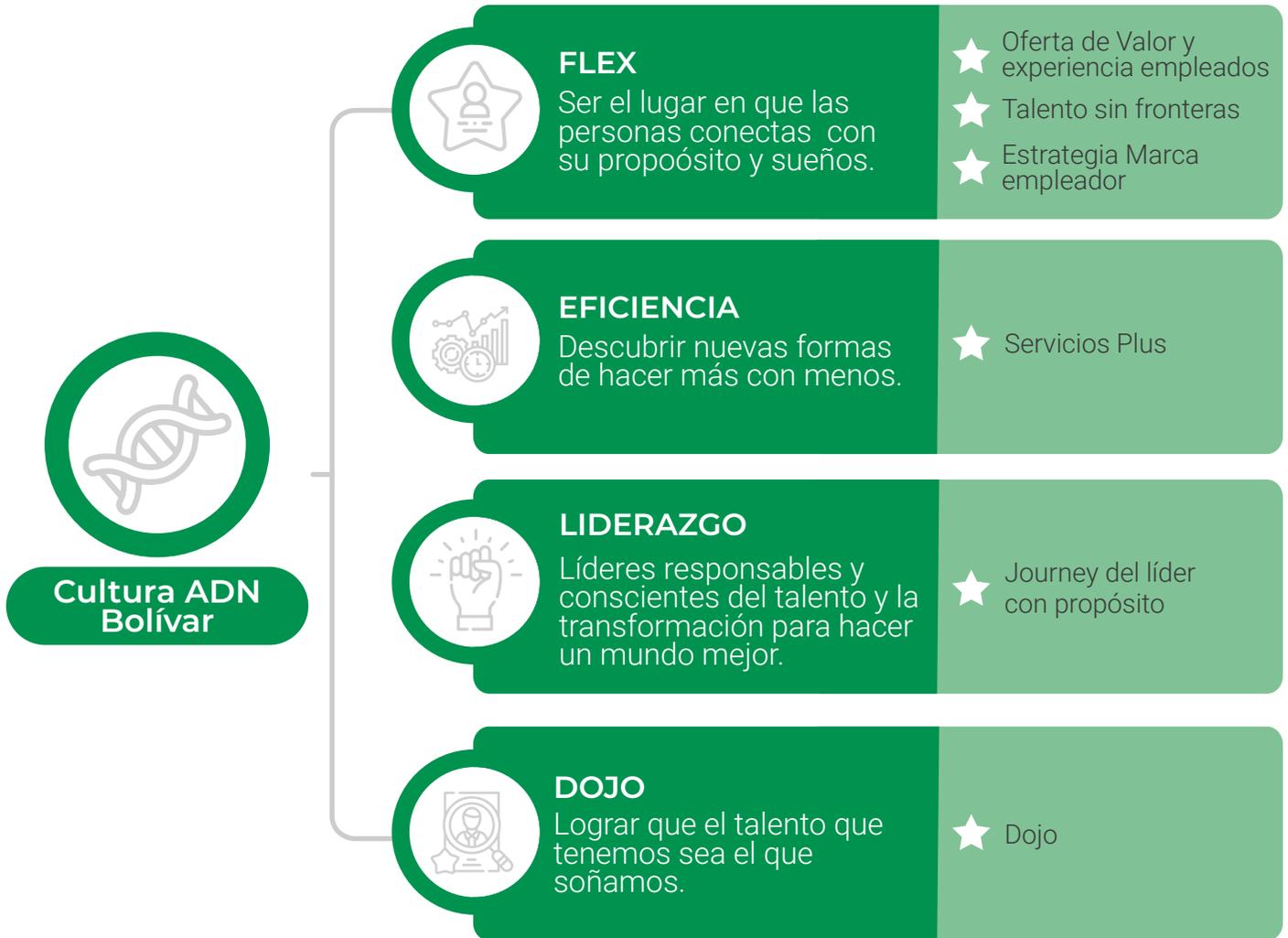
104

## **Consistencia**

### **Estrategia Talento Humano 2022 “Talento humano somos todos”**

Creemos firmemente en que “Talento humano somos todos”. Cada una de nuestra gente es valiosa y contribuye al éxito de nuestra organización. Entendemos que todos formamos parte de un mismo ecosistema y que el compromiso, tanto individual como colectivo, es esencial en la forma en que realizamos nuestro trabajo. Por esta razón, nos enfocamos en establecer formas de **trabajo más colaborativas y en crear relaciones con propósito**, fomentando así una cultura de trabajo en equipo y cooperación.

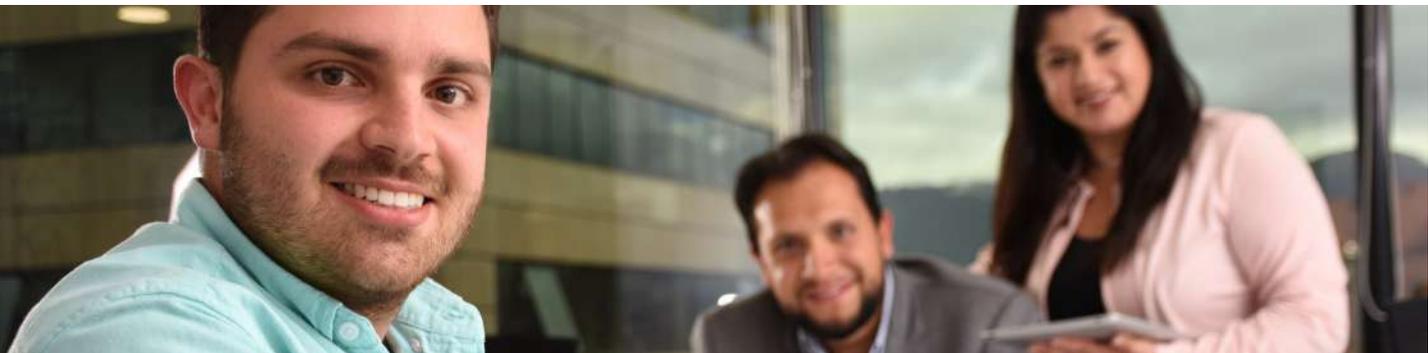
En el 2022, nos enfocamos en cuatro pilares fundamentales para garantizar un ecosistema de trabajo saludable:



105

El 28% (212) de los líderes (761), tienen menos de 4 años de vinculación.

En los próximos 2 años se pensionan 16 directivos y 53 líderes.



**Flex: Seguros Bolívar un lugar donde las personas conectan con su propósito y sueños**

## Indicadores de Prácticas Laborales (CSA 3.1.2)

TIPO DE CARGO - GÉNERO (CSA 3.1.2)	Seguros Bolívar		Salud Bolívar Ips S.A.S		Salud Bolívar Eps S.A.S		Servicios Bolívar Facilities S.A.S		Servicios Bolívar S.A		Total General
											
Directivos (Alta Gerencia)	4	8					1		1		14
Directivos (Gerencia Junior)	33	42			1				2	3	81
Ejecutivos (Jefaturas y con personas a cargo)	207	155	2		2	1	3	3	14	14	401
Cargos Básicos (Sin personal a cargo)	1246	863	15	4	7	9	12	31	108	132	2427
Temporales, aprendices y practicantes	308	111	11	2	1	2	7	5	122	66	635
<b>Total general</b>	<b>1798</b>	<b>1179</b>	<b>28</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>39</b>	<b>247</b>	<b>215</b>	<b>3558</b>

TIPO DE CONTRATO - GÉNERO	Seguros Bolívar		Salud Bolívar Ips S.A.S		Salud Bolívar Eps S.A.S		Servicios Bolívar Facilities S.A.S		Servicios Bolívar S.A		Total General
											
Empleados con contrato directo a término indefinido	1357	945	17	4	10	10	11	25	75	91	2545
Empleados con contrato directo a término fijo igual o superior a un año	21	9					3	4	36	48	121
Empleados con contrato directo a término fijo inferior a un año	112	114					1	3	14	10	254
Empleados con contrato obra labor							1	2			3
Empleados con contrato de aprendizaje con el SENA	83	28				1	2		4	3	121
Empleados con contrato de estudiantes en práctica profesional	22					7					29
Empleados con contrato temporal	218	61	11	2	1	1	5	5	118	63	485
<b>Total general</b>	<b>1798</b>	<b>1179</b>	<b>28</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>39</b>	<b>247</b>	<b>215</b>	<b>3558</b>

TIPO DE CARGO - GENERACIÓN - GÉNERO	Seguros Bolívar		Salud Bolívar Ips S.A.S		Salud Bolívar Eps S.A.S		Servicios Bolívar Facilities S.A.S		Servicios Bolívar S.A		Total General
											
Directivos (Alta Gerencia)	4	8	0	0	0	0	1	0	1	0	14
Baby Boomer	3	4									7
Generación X	1	3							1		5
Generación Y		1					1				2
Directivos (Gerencia Junior)	33	42	0	0	1	0	0	0	2	3	81
Baby Boomer	7	14									21
Generación X	16	17			1				2	1	37
Generación Y	10	11								2	23
Ejecutivos (Jefaturas y con personas a cargo)	207	155	2	0	2	1	3	3	14	14	401
Baby Boomer	34	22	1		1						58
Generación X	77	59	1		1		1	1	4		144
Generación Y	91	70				1	2		9	14	187
Generación Z	5	4						2	1		12
Cargos Básicos (Sin personal a cargo)	1246	863	15	4	7	9	12	31	108	132	2427
Baby Boomer	99	66									165
Generación X	285	152	3		1	2	1	3	7	15	14
Generación Y	651	407	8	2	6	7	4	17	49	67	1218
Generación Z	211	238	4	2			7	11	52	50	575
Temporales, aprendices y practicantes	308	111	11	2	1	2	7	5	122	66	635
Generación X	19	2	2		1		1		4	4	33
Generación Y	89	27	2			2	1	3	39	17	180
Generación Z	200	82	7	2			5	2	79	45	422
<b>Total general</b>	<b>1798</b>	<b>1179</b>	<b>28</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>39</b>	<b>247</b>	<b>215</b>	<b>3558</b>

107

## Comerciales con contrato laboral



CANAL COMERCIAL - GÉNERO	Seguros Bolívar		Total General
			
Agentes y Agencias	231	115	346
Bancaseguros	203	79	282
Corredores	58	23	81
Grupos Homogéneos	699	310	1009
Nueva Generación	6	1	7
<b>Total general</b>	<b>1197</b>	<b>528</b>	<b>1725</b>

TIPO DE CARGO - GENERACIÓN - GÉNERO	Seguros Bolívar		Total General
			
Cargos Básicos (Sin personal a cargo)	77	54	131
Baby Boomer	7	3	10
Generación X	32	9	41
Generación Y	36	40	76
Generación Z	2	2	4
Ejecutivos (Jefaturas y con personas a cargo)	1120	474	1594
Baby Boomer	90	40	130
Generación X	196	82	278
Generación Y	609	243	852
Generación Z	225	109	334
<b>Total general</b>	<b>1197</b>	<b>528</b>	<b>1725</b>

TIPO DE CARGO - GÉNERO	Seguros Bolívar		Total General
			
Ejecutivos (Jefaturas y con personas a cargo)	77	54	131
Cargos Básicos (Sin personal a cargo)	1120	474	1594
<b>Total general</b>	<b>1197</b>	<b>528</b>	<b>1725</b>

TIPO DE CARGO - GÉNERO - ANTIGÜEDAD	Seguros Bolívar		Total General
			
Menos de 1	327	176	503
De 1 a 5	497	186	683
De 5 a 10	140	68	208
De 10 a 15	102	44	146
De 15 a 20	60	23	83
De 20 a 30	69	31	100
Más de 30	2		2
<b>Total general</b>	<b>1197</b>	<b>528</b>	<b>1725</b>

EDAD - GÉNERO	Seguros Bolívar		Total General
			
<30	745	511	1256
30-50	1844	959	2803
>50	496	237	643
<b>Total general</b>	<b>2995</b>	<b>1707</b>	<b>4702</b>



## Administrativos con contrato laboral

	Seguros Bolívar		Salud Bolívar Ips S.A.S		Salud Bolívar Eps S.A.S		Servicios Bolívar Facilities S.A.S		Servicio s Bolívar S.A		Total General
Armenia	9	8									17
Barbosa		1									1
Barrancabermeja										1	1
Barranquilla	34	30						1	2	2	69
Bogota D.C.	1501	931	28	6	11	12	22	31	234	175	2951
Bucaramanga	26	18						1		6	51
Cali	49	75						1	4	6	135
Cartagena	18	6								3	27
Cucuta	10	4									14
Ibague	6	4					1	1			12
Manizales	7	4						1		1	13
Medellin	66	55							7	14	142
Monteria	6	1									7
Neiva	12	7								2	21
Pasto	8	2						1			11
Pereira	13	6						1		3	22
Pitalito		1									1
Popayan	1	3									4
Santa Marta	6	7								1	14
Sincelejo	4	2								1	7
Soata		1									1
Tauramena	1										1
Tunja	2	3						1			6
Valledupar	11	6									17
Villavicencio	8	3						1			12
Yopal		1									1
<b>Total general</b>	<b>1798</b>	<b>1179</b>	<b>28</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>39</b>	<b>247</b>	<b>215</b>	<b>3558</b>



### Comerciales con contrato laboral

	Seguros Bolívar		Total General
			
Armenia	26	5	31
Barranquilla	97	60	157
Bogota D.C.	336	133	469
Bucaramanga	94	32	126
Cali	96	56	152
Cartagena	46	13	59
Cucuta	40	11	51
Ibague	47	21	68
Manizales	35	29	64
Medellin	131	54	185
Monteria	29	5	34
Neiva	28	11	39
Pasto	23	12	35
Pereira	34	33	67
Popayan	10	14	24
Quibdo	3		3
Santa Marta	20	17	37
Sincelejo	19	6	25
Tunja	21	4	25
Valledupar	15	2	17
Villavicencio	47	10	57
<b>Total general</b>	<b>1197</b>	<b>528</b>	<b>1725</b>



## Un paso hacia el reconocimiento de la diversidad en nuestro talento

(CSA 3.1.3)

En línea con los compromisos de nuestra Estrategia de Negocio Sostenible y el camino hacia la adopción de buenas prácticas en materia Ambiental, Social y de Gobierno corporativo ASG, reconocemos la importancia de propiciar un entorno de trabajo seguro, saludable, justo, diverso y equitativo.

Uno de los pasos que identificamos necesario para continuar trabajando alrededor de un entorno diverso, fue conocer nuestro talento. Con este objetivo desarrollamos la primera encuesta en Diversidad, Equidad e Inclusión, en la que buscamos caracterizar a nuestra gente sobre su identidad y entorno. Buscamos conectarnos mejor y construir conjuntamente un presente y un futuro diverso, equitativo, inclusivo y sostenible.

La encuesta fue un ejercicio totalmente voluntario y anónimo, para generar un espacio de confianza, que motivara la participación. Y debido al impacto positivo, ésta se replicó en Constructora Bolívar y Davivienda, tomando como ejemplo este primer ejercicio realizado desde Seguros y Servicios Bolívar. Nuestra encuesta tuvo un buen nivel de participación, y aunque fue voluntaria, el 38% de nuestra gente la realizó, dejando resultados muy interesantes que nos motivan a continuar trabajando para el desarrollo de nuestro talento.

Dentro de los principales resultados encontramos que, de las personas que respondieron, el 45% de los encuestados se encuentran en un rango de edad de los 18 a 35 años, el 40% tienen de 35-49 años y el 14% son personas mayores de 50 años.

También, el 57% de las personas en Seguros Bolívar son del departamento de Cundinamarca, y el 80% de las personas de este departamento son de Bogotá. Aunque la participación del centro del país es evidente, se resalta que hacen parte de nuestro equipo colaboradores de la mayoría de las regiones y departamentos, como Antioquía, Santander, Valle del Cauca, Norte de Santander, Tolima, entre otros.

De igual forma, encontramos que el 72% de nuestro talento se identifica como mujeres, el 38% como hombres y el 0,1% que prefiere auto-describirse y se reconocen como personas no binarias. Del total de encuestados el 3,8% es una persona LGBTQ+, y, de este grupo poblacional el 54% son hombres gays, seguido por un 23,5% de personas bisexuales, 10,5% de mujeres lesbianas, 7,4% de personas transgénero y 3% de personas intersexuales.

Al ser un país ampliamente diverso, también indagamos por la pertenencia a grupos étnicos, y encontramos que solo el 2% de nuestra gente pertenece, destacando principalmente las personas que son de comunidades negras, afrodescendientes o afrocolombianas.

Por otra parte, encontramos que de la población de Seguros y Servicios Bolívar solo el 1,5% tiene algún tipo de discapacidad, siendo la discapacidad visual la más presente en nuestra organización.

Además de la caracterización de nuestra gente, quisimos conocer cómo se percibe el entorno laboral. Preguntamos si, desde el entorno individual de cada persona consideraba a la organización diversa, **el 92,4% de la población reconoce que Seguros y Servicios Bolívar es una empresa diversa**, destacando elementos como la multidisciplinariedad, la presencia de profesionales de distintas universidades, personas de todos los rangos etarios, la representación de minorías étnicas y la presencia de persona con orientación sexual diversa.

ANTIGÜEDAD - GÉNERO (CSA 3.1.3)	Seguros Bolívar		Salud Bolívar Ips S.A.S		Salud Bolívar Eps S.A.S		Servicios Bolívar Facilities S.A.S		Servicios Bolívar S.A		Total General
											
Menos de 1 año	467	362	14	1	5	3	12	16	147	95	1122
De 1 a 5 años	633	445	13	5	5	7	9	22	91	95	1325
De 5 a 10 años	266	142				2		1	6	10	427
De 10 a 15 años	138	66	1		1		1		2	11	220
De 15 a 20 años	83	36					1			2	122
De 20 a 30 años	166	97							1	2	266
Más de 30 años	45	31									76
<b>Total general</b>	<b>1798</b>	<b>1179</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>39</b>	<b>247</b>	<b>215</b>	<b>3558</b>

NACIONALIDAD- GÉNERO (CSA 3.1.3)	Seguros Bolívar		Salud Bolívar Ips S.A.S		Salud Bolívar Eps S.A.S		Servicios Bolívar Facilities S.A.S		Servicios Bolívar S.A		Total General
											
Colombia	1791	1173	27	6	11	12	23	39	245	215	3542
Francia	1										1
Venezuela	4	5	1						2		12
Cuba	1										1
Bolivia		1									1
Reino unido	1										1
<b>Total General</b>	<b>1798</b>	<b>1179</b>	<b>28</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>39</b>	<b>247</b>	<b>215</b>	<b>3558</b>

Indicador de diversidad	Porcentaje
Proporción de mujeres en el total del personal (en % del total del personal)	63,7%
Porcentaje de mujeres en todos los puestos de dirección, incluidos los de nivel básico, medio y superior (en % del total de puestos de dirección)	57,6%
Porcentaje de mujeres en puestos de dirección básicos , esto es, en el primer nivel de dirección (como porcentaje del total de puestos de dirección básicos)	44%
Porcentaje de mujeres en puestos de alta dirección, es decir, como máximo dos niveles de distancia del director ejecutivo o puestos comparables (en % total de puestos de dirección)	33,3%

113

## Ratio Salarial (CSA 3.1.4)

Modificamos el proceso de análisis salarial, segmentando nuestra gente de acuerdo con las familias de cargos y con esto comparando la información salarial con las empresas del mismo sector seguros y servicios y en otros casos llegando a un detalle, dónde cargos de tecnología, digital y analítica los evaluamos independientemente asegurando que nuestros salarios y beneficios fueran competitivos.

Realizamos un ejercicio de información de mercado separando la paga fija de la variable y los beneficios para identificar las oportunidades y tomar acciones concretas al respecto como lo es nuestra nueva oferta de valor

## Con esto logramos disminuir la rotación de dichos cargos pasando de un 33% a un 13%.

En cuanto al cálculo de la brecha de género para 2022, tomamos referentes a nivel mundial para profundizar y optimizar el análisis, a partir de esta información revisamos nuestra base de cálculo para ajustarnos a los criterios encontrados y modificar el análisis en tres frentes de tal forma que se obtenga una data más certera.

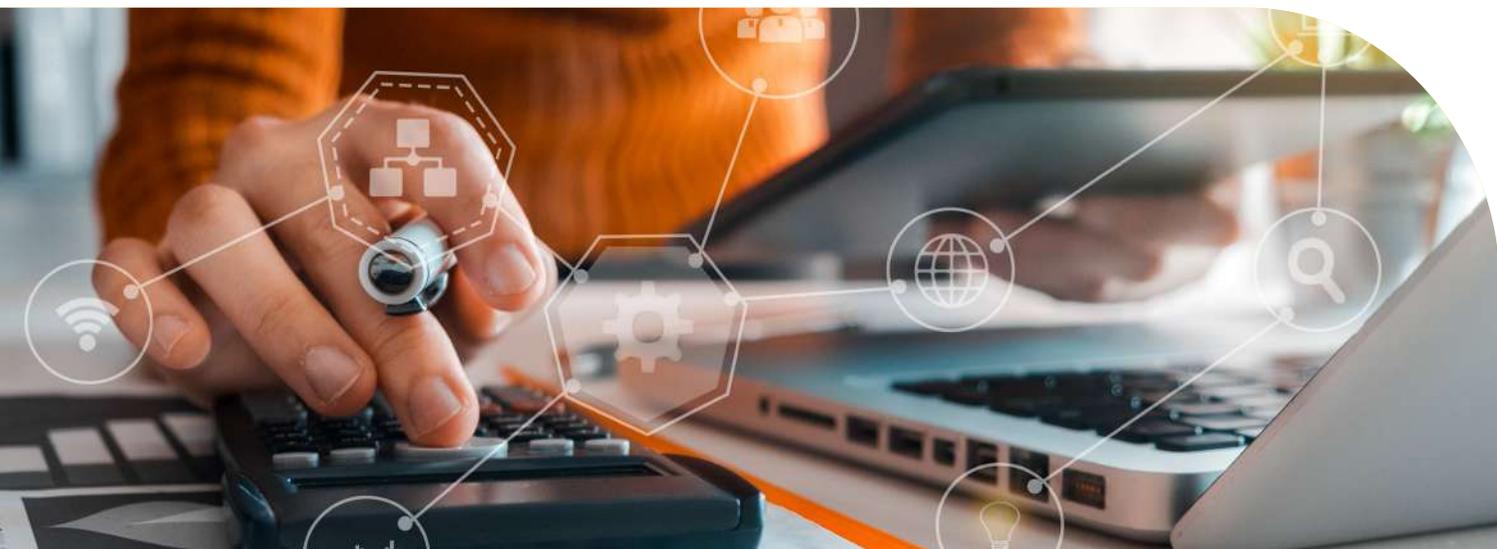
### 1. Asegurar las diferentes familias de puesto y ubicar a cada uno de nuestros cargos en dicha organización:

a. Dirección en el cual incluimos los vicepresidentes, gerentes y líderes de área. b. Niveles ejecutivos, donde tenemos profesionales y también tenemos mandos intermedios como coordinadores o especialistas y por último están los cargos operativos.

**2. Áreas con impacto salarial según el mercado:** Como lo indicamos tenemos una serie de áreas como tecnología, digital y analítica, cuya definición salarial se ha ajustado en los últimos dos años para ser salarialmente más competitivo frente al mercado y si las comparamos con el resto de áreas se iban a presentar diferencias que no son objetivas, por lo que se hizo la revisión de brecha de forma independiente para estas áreas puntuales, sin excluirlas del ejercicio.

**3. Antigüedad:** también segmentamos nuestra población por antigüedad y encontramos unas diferencias en las personas de más de 25 años de antigüedad, las cuales derivado de anteriores políticas tenían un mayor salario en comparación con los nuevos cargos o están ocupando posiciones de menor nivel de responsabilidad, pero conservando el salario por legislación colombiana, por lo anterior excluimos de la muestra de análisis de brecha a 261 personas (5,9%) de la población. Si no eliminamos este grupo, la brecha de género estaría cercana al 1,9%

Ahora bien, todo este ejercicio nos lleva a que nuestra brecha de género esté en un 0.9% y esperamos seguir mejorando nuestro indicador. Para el año 2023 aplicaremos una política salarial que no solo identifique el nivel de equidad y competitividad sino lo combine con el resultado de desempeño y potencial de acuerdo al ninebox. Con esto buscamos una política de compensación seguir cuidando la compensación en relación al nivel de contribución de cada una de las personas de la compañía independiente del género.



 <b>Nivel de los Empleados</b>	 <b>Salario medio de las mujeres</b>	 <b>Salario medio de los hombres</b>
Nivel ejecutivo (sólo salario base)	4,477,415	4,529,515
Nivel ejecutivo (salario base + otros incentivos monetarios)	11,193,538	11,323,788
Nivel de dirección (sólo salario base)	11,495,170	11,686,867
Nivel directivo (salario base + otros incentivos monetarios)	45,980,680	46,747,468
Nivel no directivo	1,356,270	1,359,393

CSA 3.1.4 La compañía no hace ningún tipo de discriminación, los salarios son asignados respecto al cargo y desempeño del individuo.

Para el año 2023 aplicaremos una política salarial que no solo identifique el nivel de equidad y competitividad sino lo combine con el resultado de desempeño y potencial de acuerdo al ninebox. Con esto buscamos una política de compensación más justa en relación al nivel de contribución de cada una de las personas de la compañía.

## Rotación (CSA 3.4.5)

Rotación (todos motivos)

Seguros Bolívar y Seguros Comerciales Bolívar			
	Dic 22	# Retiros	% Rotación
<b>Administrativo</b>	2558	322	12,59%
	1490	156	10,47%
	1068	166	15,54%
<b>Comercial con contrato laboral</b>	1725	787	45,62%
	1197	507	42,36%
	528	280	53,03%
<b>Total General</b>	<b>4283</b>	<b>1109</b>	<b>25,89%</b>

Salud Bolívar EPS S.A.S			
	Dic 22	# Retiros	% Rotación
<b>Administrativo</b>	20	0	0,00%
	10		0,00%
	10		0,00%
<b>Comercial con contrato laboral</b>	0	0	-
			-
			-
<b>Total General</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>

Seguros Bolívar IPS S.A.S			
	Dic 22	# Retiros	% Rotación
<b>Administrativo</b>	21	4	19,05%
	17	4	23,53%
	4		0,00%
<b>Comercial con contrato laboral</b>	0	0	-
			-
			-
<b>Total General</b>	<b>21</b>	<b>4</b>	<b>19,05%</b>

Servicios Bolívar Facilities S.A.S			
	Dic 22	# Retiros	% Rotación
<b>Administrativo</b>	50	7	14,00%
	16	1	6,25%
	34	6	17,65%
<b>Comercial con contrato laboral</b>	0	0	-
			-
			-
<b>Total General</b>	<b>50</b>	<b>7</b>	<b>14,00%</b>

Servicios Bolívar			
	Dic 22	# Retiros	% Rotación
<b>Administrativo</b>	274	96	35,04%
	125	44	35,20%
	149	52	34,90%
<b>Comercial con contrato laboral</b>	0	0	-
			-
			-
<b>Total General</b>	<b>274</b>	<b>96</b>	<b>35,04%</b>

TOTAL GENERAL			
	Dic 22	# Retiros	% Rotación
<b>Administrativo</b>	2931	429	14,64%
	1662	205	12,33%
	1269	224	17,65%
<b>Comercial con contrato laboral</b>	1725	787	45,62%
	1197	507	42,36%
	528	280	53,03%
<b>Total General</b>	<b>4656</b>	<b>1216</b>	<b>26,12%</b>

## Rotación voluntaria (Renuncia)

Seguros Bolívar y Seguros Comerciales Bolívar			
	Dic 22	# Retiros	% Rotación
<b>Administrativo</b>	2558	241	9,42%
	1490	112	7,52%
	1068	129	12,08%
<b>Comercial con contrato laboral</b>	1725	637	36,93%
	1197	430	35,92%
	528	207	39,20%
<b>Total General</b>	<b>4283</b>	<b>878</b>	<b>20,50%</b>

Salud Bolívar EPS S.A.S			
	Dic 22	# Retiros	% Rotación
<b>Administrativo</b>	20	0	0,00%
	10		0,00%
	10		0,00%
<b>Comercial con contrato laboral</b>	0	0	-
			-
			-
<b>Total General</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>

Seguros Bolívar IPS S.A.S			
	Dic 22	# Retiros	% Rotación
<b>Administrativo</b>	21	3	14,29%
	17	3	17,65%
	4		0,00%
<b>Comercial con contrato laboral</b>	0	0	-
			-
			-
<b>Total General</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>14,29%</b>

Servicios Bolívar Facilities S.A.S			
	Dic 22	# Retiros	% Rotación
<b>Administrativo</b>	50	6	12,00%
	16		0,00%
	34	6	17,65%
<b>Comercial con contrato laboral</b>	0	0	-
			-
			-
<b>Total General</b>	<b>50</b>	<b>6</b>	<b>12,00%</b>

Servicios Bolívar			
	Dic 22	# Retiros	% Rotación
<b>Administrativo</b>	274	57	20,80%
	125	23	18,40%
	149	34	22,82%
<b>Comercial con contrato laboral</b>	0	0	-
			-
			-
<b>Total General</b>	<b>274</b>	<b>57</b>	<b>35,04%</b>

TOTAL GENERAL			
	Dic 22	# Retiros	% Rotación
<b>Administrativo</b>	2931	307	10,47%
	1662	138	8,30%
	1269	169	13,32%
<b>Comercial con contrato laboral</b>	1725	637	36,93%
	1197	430	35,92%
	528	207	39,20%
<b>Total General</b>	<b>4656</b>	<b>944</b>	<b>20,27%</b>

\* Para el cálculo de rotación no se tiene en cuenta Temporales, aprendices y practicantes. Se reporta la cantidad total de rotación por género, sin embargo, no se categoriza por grupo de edad y región.  
Para el cálculo de rotación sólo se tiene en cuenta los retiros por renuncia

## Contratación

Año fiscal	2019	2020	2021	2022
Número total de nuevas contrataciones	487	449	492	1125
Porcentaje de puestos vacantes cubiertos por candidatos internos (contrataciones internas)	18,44%	17,98%	17,17%	20%
Costo promedio de contratación / ETC moneda	\$418,425	\$712,912	\$752,978	\$852,437

CSA 3.4.1 Contratación - GRI 401-1. Se reporta la cantidad total de nuevas contrataciones sin categorizarla por edad, género y región

## Beneficios (CSA 3.4.4)

A finales del año 2021 realizamos una encuesta de beneficios independiente liderada por Mercer Marsh para conocer la experiencia que tiene nuestra gente en relación a los beneficios otorgados. Con una participación del 65% y una confiabilidad del 96%, 2438 personas nos respondieron acerca de la percepción y valoración del plan de beneficios actual.

Si bien es cierto, **el 91% de las personas que respondieron la encuesta considera que los beneficios de Bolívar son únicos y especiales**, el 96% consideran que fueron creados pensando en ellos y su familia y el 95% de los empleados consideran que el plan los motiva para quedarse, también se identificaron una serie de beneficios que son bastante utilizados y se cruzó con la importancia para las personas, a la vez se encontraron una serie de beneficios poco utilizados y con poca relevancia para las personas.

En conclusión, el estudio nos arrojó que si bien es cierto teníamos una serie de beneficios atractivos no todos cubren las expectativas de nuestra gente, en especial para las nuevas generaciones.

Esto nos llevó a repensar el esquema de beneficios y crear una nueva oferta de valor en un espacio digital personalizado e interactivo que te permite **disfrutar tus beneficios, estar en bienestar, vivir en equilibrio y potencializar tu desarrollo**. Este espacio lo llamamos

somos más somos Bolívar y tiene la posibilidad de acceder a descuentos en más de 300 establecimientos en temas relacionados con formación, bienestar, comidas y bebidas, mascotas, automotor, etc y a la vez las personas experimentaron el uso de una bolsa de puntos para canjear en más de 100 establecimientos en temas de hogar, electrónica, bebés y niños, moda, viajes y turismo así como los mencionados anteriormente.

## Seguros Bolívar y Seguros Comerciales Bolívar (GRI 401-2)

AUXILIO	2021 Cantidad	2022 Cantidad	2021 Monto (COL \$)	2022 Monto (COL \$)	AUMENTO 21-22
 Auxilio de lentes*	1,170	1,049	499,983,923	460,656,760	-10.3%
 Auxilio de calamidad	18	12	42,035,863	31,696,325	-33.3%
 Auxilio de gastos notariales	13	12	19,954,986	20,234,103	-7.7%
 Auxilio de libros	219	193	117,329,000	92,447,000	-11.9%
 Auxilio de maternidad	22	19	56,480,000	49,880,000	-13.6%
 Auxilio de matrimonio	11	16	40,037,000	48,616,000	45.5%
 Auxilio derechos de grado	34	31	9,999,205	10,027,624	-8.8%
 Auxilio funerario	30	15	49,890,000	25,000,000	-50.0%
 Auxilio por gran invalidez	0	1	0	15,625,000	100.0%

\*Se puede solicitar por asesores de ventas, directores de ventas (ACE), Directivos, ejecutivos y escalafonados.

Concepto	2021	2022	AUMENTO 21-22
 Bonificaciones*	15,085,804,020	19,442,426,414	28.9%
 Prima extralegal**	6,601,873,503	7,720,988,687	17.0%
 Prima de aniversario**	9,046,065,047	9,757,267,813	7.9%

\* Aplica para los funcionarios Administrativos.

\*\* Aplica para funcionarios Administrativos, Grupos Homogéneos y Banca.

\*Aplica para los funcionarios Administrativos

\*\*Aplica para funcionarios Administrativos, Grupos Homogéneos y Banca

Concepto	2021	2022	AUMENTO 21-22
 Prima de antigüedad*	1,319,018,359	1,442,502,917	9.4%

\*Aplica para personas que cumplen 5, 10 y de ahí en adelante 3 años en la compañía

## Beneficios Servicios, Facilities, EPS e IPS:

AUXILIO	2021 Cantidad	2022 Cantidad	2021 Monto (COL \$)	2022 Monto (COL \$)	AUMENTO 21-22
 Auxilio de lentes*	68	112	31,122,233	55,959,359	64.7%
 Auxilio de calamidad	2	0	6,996,000	0	-100.0%
 Auxilio de gastos notariales	0	0	0	0	0.0%
 Auxilio de libros	33	34	18,747,000	14,733,000	3.0%
 Auxilio de maternidad	2	3	5,040,000	7,800,000	50.0%
 Auxilio de matrimonio	2	6	8,454,000	19,116,500	200.0%
 Auxilio derechos de grado	55	9	1,271,410	3,043,800	80.0%
 Auxilio funerario	3	3	4,830,000	4,410,000	0.0%
 Auxilio por gran invalidez	0	0		0	0.0%

Para el año 2023 nuestra gente tendrá una bolsa de puntos (Bolívar Points) con un cupo asignado mensual. De las muchas opciones que tienen, podrán escoger la que más se acomode a su momento de vida.

Con esto estamos llegando con una oferta de beneficios actualizada a las nuevas generaciones de personas que se han vinculado y que van a llegar a nuestras empresas.

120

## Tendencia del compromiso de los empleados (CSA 3.4.6)

El compromiso lo entendemos como la conexión de propósito y sentido de lo que hacen las personas y los equipos día a día, para construir juntos el futuro de nuestra Organización, logrando así maximizar la contribución y motivación de nuestra gente. Por tanto, para Seguros y Servicios Bolívar este es el resultado de nuestro modelo de liderazgo, la vivencia de nuestros valores y la consolidación de nuestra cultura que se hace vida a través de nuestros atributos culturales y la promoción del bienestar integral.

Dada la importancia que tiene la conexión de nuestra gente con el propósito de la organización, en 2020 decidimos realizar nuestra medición de compromiso con Gallup, un referente mundial en el concepto de engagement y en todos los temas relacionados con el Talento y Desarrollo de las personas.

En nuestra tercera encuesta de Gallup en 2022, contamos una acogida y participación del 88% en toda la organización, creciendo en nuestro promedio general en contraste con el 2021 y lo más importante, en nuestro índice de personas comprometidas, demostrando que cada vez hay mayor conexión con nuestro propósito y nuestro sentido de pertenecer.

Nuestros indicadores más altos se enfocaron en la Q03. que se relaciona con la oportunidad de mejorar, en donde obtuvimos una puntuación de 4.49 y un percentil 74.º y la Q08. que mide el impacto de la Misión/Propósito de la organización, donde obtuvimos un promedio de 4.47 y un percentil de 67º, que en ambos casos nos ubica por encima de la media de las organizaciones que participan en la medición.

### Resultados generales Gallup, Comparativo 2021-2022 (CSA 3.4.6)



#### Descripción

	2021	2022
 Promedio General Q12	4.11	4.16
 Coeficiente*	8.67	10.80
 Percentil		56%



#### Índice de compromiso

	2021	2022
 Comprometidos	52%	54%
 No comprometidos	42%	41%
 Activamente comprometidos	6%	5%

\*El Coeficiente se obtiene al dividir el número de empleados comprometidos entre el de activamente no comprometidos

Nos hemos fijado el objetivo de alcanzar puntajes del cuartil superior para finales del 2023 y un crecimiento significativo 0.20+ en nuestro promedio general. Hoy, nuestros resultados e iniciativas actuales nos muestran que estamos en camino de hacerlo. Hemos incluido preguntas adicionales enfocadas en tener una perspectiva integral de bienestar y desarrollo de nuestra gente, incluyendo categorías de DEI, liderazgo, bienestar, entorno seguro, servicio e innovación, que nos permitan generar planes de acción más aterrizados y programas concretos y segmentados en nuestras necesidades. Uno de nuestros principales logros es contar con un índice de satisfacción y recomendación de nuestros líderes de un 82 y 83 respectivamente, demostrando que contar con un modelo de liderazgo, que promueve el desarrollo del talento y el cuidado de las personas es la principal herramienta para hacer.



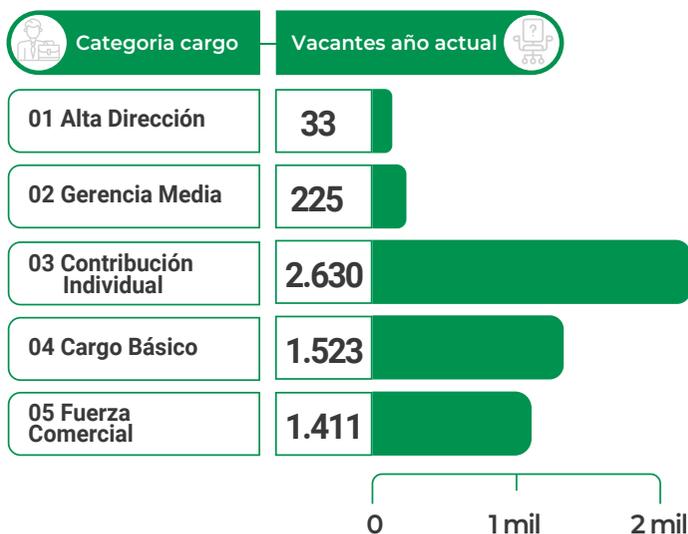
## Atracción y Retención del Talento CSA 3.4

Una constante del Centro de Selección del Grupo Bolívar es hacer de su proceso una práctica de mejora continua, que no solo apalanque los objetivos de todas las empresas sino que vaya en línea con las tendencias mundiales y de vanguardia tecnológica. De esta forma, durante el 2022 movilizamos internamente 7 iniciativas con 15 entregables estratégicos en función de optimizar el modelo de interacción para atender a los negocios, apoyándonos en nuevas tecnologías, generar alianzas y movilizar la presencia de marca para la atracción de talento.

Así mismo, en el 2022 el Centro gestionó más de 5.800 vacantes en más de 200 especialidades profesionales de las diferentes empresas del Grupo Bolívar. En esta gran labor, el Centro de Selección enfocó su esfuerzo en la atracción del talento humano disruptivo, vanguardista e idóneo que no solamente tenga la oportunidad de crecer sino que además, facilite la consecución de los objetivos en el largo plazo.

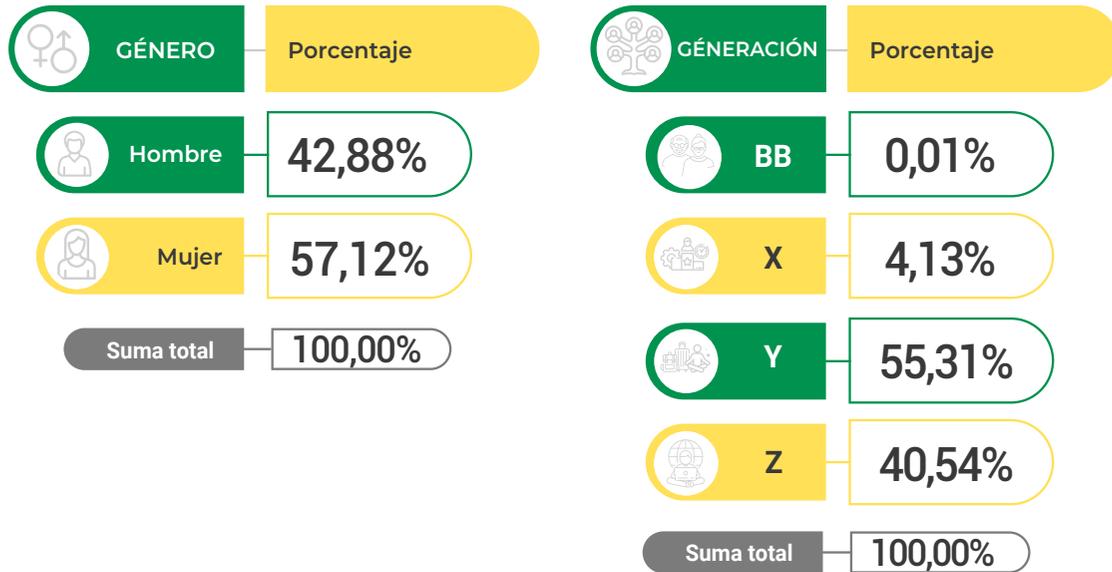
Es así que a través de diferentes estrategias y alianzas con universidades, entes gubernamentales y privados a nivel nacional, el Centro de Selección del Grupo Bolívar logró atraer más de 68.000 talentos que participaron de las oportunidades de trabajo que se dieron a lo largo del año en el Grupo Bolívar.

### Vacantes cubiertas por nivel de cargo (Mediciones 2022)





### Participación en procesos de selección (Mediciones 2022):



Dentro de este gran mundo de oportunidades cabe resaltar el impacto que se logró con el programa TechCamp, el cual atrajo talento joven con potencial para convertirlos en cracks tecnológicos, apostando a la inclusión, diversidad y construcción de país.

Este programa, 100% remoto y con más de 100 alianzas, logró la inscripción de más de 10.000 talentos en 17 departamentos, varios de ellos en zonas apartadas del país, **haciendo de la diversidad e inclusión un factor clave para el éxito**. En ese orden de ideas, TechCamp permitió reducir el porcentaje de rotación de un 33% a un 13% en 2022, incrementar la participación de mujeres vinculadas de un 6% a un 29%, aportando al fortalecimiento de las competencias STEM en mujeres, y lograr un ahorro de más de \$2.500 Millones con la reducción de un 20% en costos de desarrollo de aplicaciones

Dentro de las alianzas contamos con entidades como: Acámica, BIT: Bogotá Institute of Technology, Digital House, Disruptia, Educamás, Henry, Holberton Scholl, Key Code, Laboratoria, Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito, Universidad Nacional de Colombia, Hechos que Conectan, Misión Tic2022, y el Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, entre otros.

## Publicaciones en medios de TechCamp



Durante el 2022 y dentro de las iniciativas del Centro de Selección, iniciamos uno de los entregables más relevantes, la definición del Toolkit de Diversidad Equidad e Inclusión (DEI) que busca, reducir los sesgos inconscientes en el proceso de selección en cada uno de los niveles de la organización y el cual fortaleceremos el 2023 a través de la comunicación organizacional y la promoción de tips clave para el manejo de los sesgos inconscientes desde l@sc@nsultor@s de selección y los líderes de cada proceso.

De esta misma forma, para el 2023 gran parte del proceso de selección se fortalecerá a partir de un conjunto de iniciativas que buscan optimizar el proceso de talento humano desde el mapeo del talento en la atracción para fortalecerlo durante su vida laboral hacia un crecimiento personal y profesional con valor organizacional.

## Libertad de Asociación (CSA 3.1.5)

**“ Las organizaciones florecen, crecen y permanecen gracias a las personas ”**

**José Alejandro Cortés**

Seguros Bolívar desde hace más de 60 años ha respetado el derecho a la libre asociación de los empleados. El Sindicato Nacional de Trabajadores de Seguros Bolívar, con Personería Jurídica No. 00813 de julio de 1.959, representa a los trabajadores sindicalizados y aportantes.

La relación Sindicato - Empresa se ha fundamentado en el respeto, entendimiento y trabajo mutuo con el objetivo de potenciar el bienestar de las personas. Se caracteriza por el buen trato y las buenas relaciones entre las partes, siendo éstos factores fuente del éxito. Es un sindicato ejemplar, cálido y coherente en su práctica con los principios y valores de la organización.

El sindicato de Seguros Bolívar es una institución que vela por el bienestar de sus afiliados entendiendo hacia dónde va la organización y complementando de forma precisa la visión sobre la gestión del talento humano, buscando aportar para que Seguros Bolívar sea una mejor compañía con espacios de bienestar fortalecidos para todos sus integrantes.

## Desarrollo del capital humano CSA 3.3.2

**Dojo: “SB un lugar donde se cultiva el aprendizaje y el crecimiento personal”**

De acuerdo con las tendencias, en Seguros Bolívar y Servicios Bolívar, hemos apostado al desarrollo del talento como un pilar fundamental. Por ese motivo, nos enfocamos en los procesos de Upskilling y Reskilling, basados en experiencias de autogestión y muy orientados a la aplicación del conocimiento.

Estamos seguros de que el aprendizaje debe iniciar con la motivación, por este motivo, en 2022 lanzamos nuestro **Xplor@Talks**, un formato en el que a través de conversaciones con expertos internos y externos, buscamos que toda nuestra gente esté en contacto con las tendencias en términos de capacidades y compartirlas las mejores implementaciones o prácticas para inspirarlos. En 2022 realizamos 6 emisiones, con temáticas como sostenibilidad, organizaciones exponenciales, Knowmands, entre otros temas.

Hemos invertido en 2022 más de **\$2.464 Millones de pesos** en experiencias de formación y desarrollo orientadas a programas de Upskilling, Reskilling, formaciones en producto y temas normativos.

Compañía	Inversión	Personas	Horas
Seguros Bolívar	\$ 1.734 Millones	4.435	228.112
Servicios, Facilities, EPS, IPS	\$ 197 Millones	505	9.677
Libertador y Agencias	\$ 534 Millones	1365	27.042
<b>Total</b>	<b>\$ 2.464 Millones</b>	<b>6305</b>	<b>264.832</b>

Reportamos un total de 6.305 personas, de acuerdo a las bases suministradas por el equipo de Gestión Humana, incluidas fuerzas comerciales (Agencias)

El rubro indicado arriba estuvo orientado a mejorar las habilidades del 100% de la población, así como profundizar en el conocimiento específico de algunas audiencias, con las que llevamos a cabo procesos de Upskilling, en particular en poblaciones como la Vicepresidencia de Tecnología, Mercadeo y lo que denominamos la Comunidad Analítica.

Tomando como referencia la Biblioteca Watson (desarrollada por IBM) establecimos las habilidades que según este referente mundial, son las más pertinentes para el sector, con esta información valoramos a las audiencias a través de análisis de casos, para definir las brechas y llevar a nuestros equipos internos a ese nivel en 2023. Lo anterior está previsto para 2023, a través de estrategias de aprendizaje “on the job”, mediante el desarrollo y solución de retos reales.

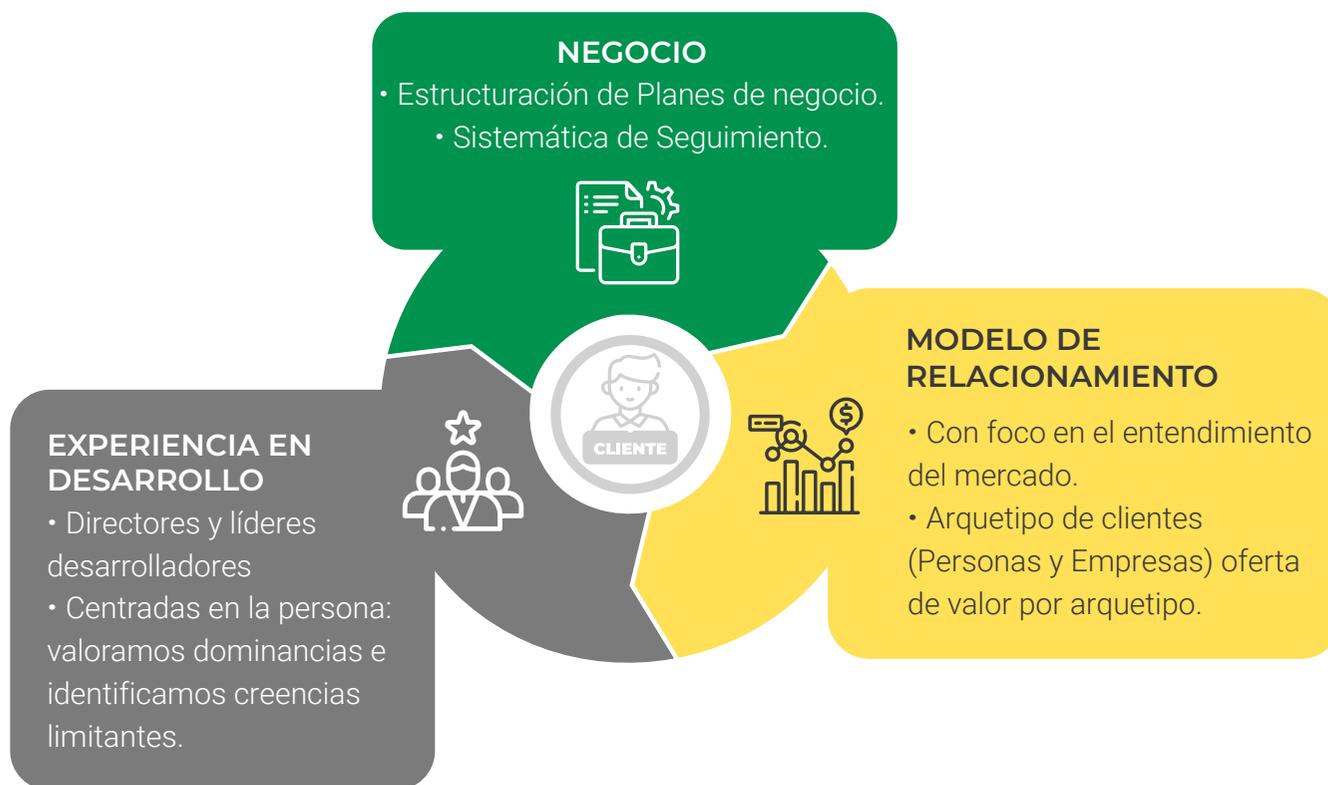
Desde la perspectiva de Upskilling, también se trabajó con los equipos comerciales un modelo integral, en el que activamos tres palancas:

1. Apoyo a la dinámica comercial a través de la estructuración de “Planes de Negocio” y acompañando a los equipos en la implementación y sostenimiento de su sistemática comercial.
2. Favoreciendo el desempeño de los Líderes, en su dimensión de “Desarrolladores del talento”
3. Fortaleciendo el “Modelo de relacionamiento” que consiste en generar relaciones comerciales de largo plazo, a partir de un óptimo entendimiento del mercado y las necesidades del cliente.

### EN SÍNTESIS ¿Qué hicimos?

En sinergia con los líderes Comerciales de los canales diseñamos un modelo e integramos 3 palancas clave para implementarlo:

127





Estos esfuerzos puntuales en segmentos estratégicos, se complementaron con iniciativas transversales que abrieron a toda la organización la posibilidad de ver tendencias, e iniciar procesos de aprendizaje que les permitan una mayor empleabilidad interna, e incluso externa. Para ello, disponibilizamos para el 100% de los colaboradores, el esquema de “reconocimiento por consumo”, es decir entrega de créditos a cambio de la realización de experiencias que a su vez, dan la posibilidad de acceder a nuevos cursos. Lo anterior en alianza con una de las más posicionadas casas de contenido del mundo: “Crehana”.

A través de ellos, dimos acceso a la compañía a un catálogo de más de 1.000 experiencias de formación, con proyectos asociados, que permiten la certificación de habilidades, acceso al feedback de un experto, y recibir pautas específicas para llevar el conocimiento a la práctica.

Al cierre de 2022, logramos más de 2.080 cursos terminados con 195 proyectos certificados, lo cual está por encima del promedio con respecto a otras compañías usuarias de esta plataforma.



## Formación en Horas por Compañía

COMPAÑÍA	CARGO	HORAS POR GÉNERO				PROMEDIO DE HORAS POR GÉNERO	
		Jurídico	Femenino	Masculino	Suma total	Femenino	Masculino
Seguros Bolívar y Seguros Comerciales Bolívar Laboral	Aprendiz		641,24	505,16	1.146,40	20,0	17,4
	Directivos (alta gerencia)		43,12	93,35	136,47	10,8	11,7
	Directivos (alta junior)		593,38	790,32	1.383,71	18,0	18,8
	Ejecutivos		30.658,21	31.791,99	62.450,20	44,3	47,9
	Escalafonado		19.232,84	5.892,63	25.125,47	33,0	28,7
	Fuerza de ventas		9.848,63	6.156,26	16.004,90	65,2	70,8
	Temporal		2.253,76	568,61	2.822,36	15,0	13,9
<b>Total Aseguradora Laboral</b>			<b>63.271,17</b>	<b>45.798,32</b>	<b>109.069,50</b>	<b>38,5</b>	<b>42,6</b>
Seguros Bolívar y Seguros Comerciales Bolívar Comercial	Fuerza de ventas		<b>81.633,56</b>	<b>37.409,02</b>	<b>119.042,58</b>	<b>68,7</b>	<b>71,0</b>
<b>Total Aseguradora Comercial</b>			<b>81.633,56</b>	<b>37.409,02</b>	<b>119.042,58</b>	<b>68,7</b>	<b>71,0</b>
EPS	Aprendiz			9,34	9,34		9,3
	Directivos (alta junior)		16,64		16,64	16,6	
	Ejecutivos		133,69	195,40	329,09	16,7	32,6
	Escalafonado		28,86	143,16	172,02	28,9	35,8
	Temporal		13,82	22,18	36,00	13,8	22,2
<b>Total EPS</b>			<b>193,01</b>	<b>370,08</b>	<b>563,09</b>	<b>17,5</b>	<b>30,8</b>
IPS	Ejecutivos		260,03	53,95	313,98	15,3	13,5
	Temporal		20,00	11,01	31,01	3,3	5,5
<b>Total IPS</b>			<b>280,03</b>	<b>64,96</b>	<b>344,99</b>	<b>12,2</b>	<b>10,8</b>
Servicios Bolívar Facilities S.A.S	Aprendiz		42,61		42,61	21,3	
	Directivos (alta gerencia)		2,00		2,00	2,0	
	Ejecutivos		325,18	148,17	473,35	54,2	14,8
	Escalafonado		167,02	426,51	593,53	20,9	17,8
	Fuerza de ventas		12,10		12,10	12,1	
	Temporal		106,86	9,50	116,36	53,4	4,8
<b>Total Seguros Bolívar Facilities S.A.S</b>			<b>655,77</b>	<b>584,18</b>	<b>1.239,95</b>	<b>32,8</b>	<b>16,2</b>
Servicios Bolívar S.A.	Directivos (alta gerencia)		7,00		7,00	7,0	
	Directivos (alta junior)		31,77	67,92	99,69	15,9	22,6
	Ejecutivos		795,65	1.168,49	1.964,14	21,5	27,8
	Escalafonado		1.280,26	1.608,15	2.888,41	19,7	17,7
	Fuerza de ventas		769,21	491,54	1.260,75	40,5	37,8
	Temporal		775,80	533,42	1.309,23	9,3	13,0
<b>Total Seguros Bolívar S.A</b>			<b>3.659,69</b>	<b>3.869,52</b>	<b>7.529,21</b>	<b>17,7</b>	<b>20,4</b>
<b>Suma Total</b>			<b>149.693,22</b>	<b>88.096,08</b>	<b>237.789,30</b>	<b>48,4</b>	<b>47,7</b>



## Formación por persona y Presupuesto por Compañía

		POBLACIÓN POR GÉNERO				INVERSIÓN POR COMPAÑÍA Y CARGO
COMPAÑÍA	CARGO	Jurídico	Femenino	Masculino	Suma total	
Seguros Bolívar y Seguros Comerciales Bolívar Laboral	Aprendiz		32	29	61	\$23.843.027
	Directivos (alta gerencia)		4	8	12	\$4.690.432
	Directivos (alta junior)		33	42	75	\$29.315.197
	Ejecutivos		692	664	1.356	\$530.018.762
	Escalafonado		582	205	787	\$307.614.134
	Fuerza de ventas		151	87	238	\$93.026.892
	Temporal		150	41	191	\$74.656.035
<b>Total Aseguradora Laboral</b>			1644	1.076	2.720	\$1.063.164.478
Seguros Bolívar y Seguros Comerciales Bolívar Comercial	Fuerza de ventas		1.188	527	1.715	\$670.340.838
<b>Total Aseguradora Comercial</b>			1.188	527	1.715	\$670.340.838
EPS	Aprendiz			1	1	\$390.869
	Directivos (alta junior)		1		1	\$390.869
	Ejecutivos		8	6	14	\$5.472.170
	Escalafonado		1	4	5	\$1.954.346
	Temporal		1	1	2	\$781.739
<b>Total EPS</b>			11	12	23	\$8.989.994
IPS	Ejecutivos		17	4	21	\$8.208.255
	Temporal		6	2	8	\$3.126.954
<b>Total IPS</b>			23	6	29	\$11.335.210
Servicios Bolívar Facilities S.A.S	Aprendiz		2		2	\$781.739
	Directivos (alta gerencia)		1		1	\$390.869
	Ejecutivos		6	10	16	\$6.253.909
	Escalafonado		8	24	32	\$12.507.817
	Fuerza de ventas		1		1	\$390.869
	Temporal		2	2	4	\$1.563.477
<b>Total Seguros Bolívar Facilities S.A.S</b>			20	36	56	\$21.888.680
Servicios Bolívar S.A.	Directivos (alta gerencia)		1		1	\$390.869
	Directivos (alta junior)		2	3	5	\$1.954.346
	Ejecutivos		37	42	79	\$30.878.674
	Escalafonado		65	91	156	\$60.975.610
	Fuerza de ventas		19	13	32	\$12.507.817
	Temporal		83	41	124	\$48.467.792
<b>Total Seguros Bolívar S.A</b>			207	190	397	\$155.175.109
<b>Suma Total</b>			3.093,00	1.847,00	4.940.00	\$1.930.894.309

Presentamos los datos separando la audiencia de “Contrato Comercial” y “El Libertador” con el fin de ser consistentes con la información suministrada por el equipo de Gestión Humana (Estructura)



### Formación por persona y Presupuesto por Compañía

COMPAÑÍA	POBLACIÓN/ CARGO	POBLACIÓN POR GÉNERO				INVERSIÓN POR COMPAÑÍA Y CARGO (COP\$)	
		Jurídico	Femenino	Masculino	Suma Total		
Contrato comercial	Contrato comercial	1.051			1.051	410.803.267	
<b>Total Contrato Comercial</b>		<b>1.051</b>			<b>1.051</b>	<b>410.803.267</b>	
El Libertador	Aprendiz		3	1	4	1.563.477	
	Directivos (alta junior)		6	2	8	3.126.954	
	Ejecutivos		23	12	35	13.680.425	
	Escalafonado		115	49	164	64.102.564	
	Fuerza de ventas		37	13	50	19.543.465	
	Temporal		47	6	53	20.716.073	
<b>Total El Libertador</b>			<b>231</b>	<b>83</b>	<b>314</b>	<b>122.732.958</b>	
<b>Suma Total</b>		<b>1.051</b>	<b>231</b>	<b>83</b>	<b>1.365</b>	<b>20,0</b>	<b>533.536.585</b>

131



### Formación en Horas por Compañía

COMPAÑÍA	POBLACIÓN/ CARGO	HORAS POR GÉNERO				PROMEDIO DE HORAS POR GÉNERO		
		Jurídico	Femenino	Masculino	Suma Total	0	Femenino	Masculino
Contrato comercial	Contrato comercial	21.021,73			21.021,73	20		
<b>Total Contrato Comercial</b>		<b>21.021,73</b>			<b>21.021,73</b>	<b>20</b>		
El Libertador	Aprendiz		100,94	1,50	102,44		33,6	1,5
	Directivos (alta junior)		125,11	18,39	143,50		20,9	9,2
	Ejecutivos		1.116,94	182,47	1.299,41		48,6	15,2
	Escalafonado		1.891,99	827,12	2.719,11		16,5	16,9
	Fuerza de ventas		815,17	261,18	1.076,35		22,0	20,1
	Temporal		636,51	43,84	680,35		13,5	7,3
<b>Total El Libertador</b>			<b>4.686,66</b>	<b>1.334,50</b>	<b>6.021,16</b>		<b>20,3</b>	<b>16,1</b>
<b>Suma Total</b>		<b>21.021,73</b>	<b>4.686,66</b>	<b>1.334,50</b>	<b>27.042,89</b>	<b>20,0</b>	<b>20,3</b>	<b>16,1</b>



Otra experiencia de gran alcance es **Skillsi**. Es el Programa de entrenamiento en Innovación que hace parte de la Estrategia de Innovación del Grupo Bolívar (ver figura 1) (CSA 3.3.2)

### Estrategia de Innovación Grupo Bolívar

### Ciclo de innovación



Esta experiencia formativa está disponible para el 100% de las personas de la organización se enfocan en “El Ciclo de Innovación”, que se trabaja a través de contenidos e-learning en el que se desarrollan los 9 pasos de la metodología.

132

Además de la alta calidad de los contenidos, el modelo de innovación del Grupo, cuenta con el Premio de Innovación del Grupo Bolívar, en el que Seguros Bolívar ha participado activamente postulando 87 logros, lo que implica que son 87 proyectos implementados, con impactos medibles. El Premio de Innovación, reconoce las iniciativas más destacadas en términos de innovación de acuerdo con tres grandes criterios de impacto: Ambiental, Social y Económico.

Un resultado del programa de formación Skillsi, es el proyecto AutoBol: El futuro de la automatización, con el cual “Generamos un sistema de notificación y monitoreo que entrega informes 100% online. Reducimos el tiempo de uso de dispositivos electrónicos que generan un alto consumo de energía durante 19.761 horas máquina ahorrando en promedio un costo de \$9'880.500 (\$500 por kW/hora), promoviendo el uso eficiente de recursos naturales en este caso el consumo de energía. CSA 3.4.2

Adicionalmente, los distintos proyectos sumaron en ahorros, mejoras o nuevas iniciativas más de **\$500.217 Millones de pesos**.

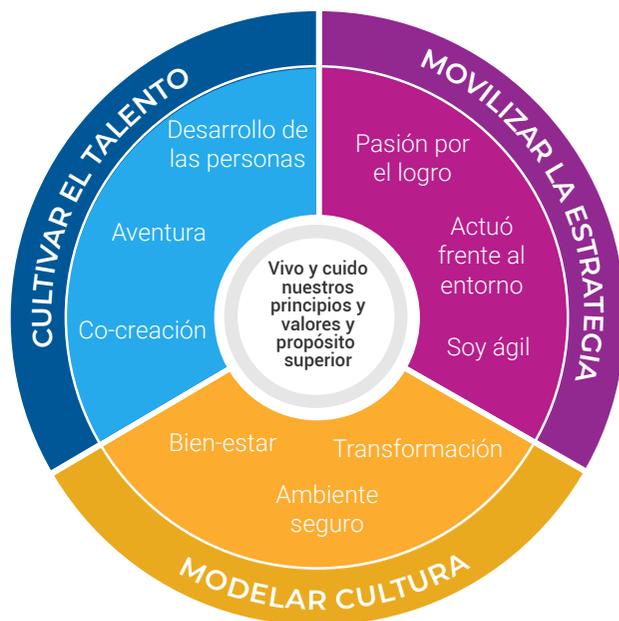
# “La Cultura la construyen los líderes y las historias que tejen en sus relaciones humanas”

José Alejandro Cortés

Desde el Centro de Liderazgo buscamos cultivar el desarrollo de los líderes del Grupo Bolívar, a través de estrategias que potencialicen su rol, las destrezas y los comportamientos esperados en nuestro Modelo de Liderazgo.

## Modelo de liderazgo Grupo Bolívar

### Niveles de Contribución



## El arte de cultivar e inspirar a nuestros líderes

Nuestro mayor reto durante 2022 fue fortalecer la oferta integral de programas de desarrollo que hacen parte de nuestro programa LIDERA.

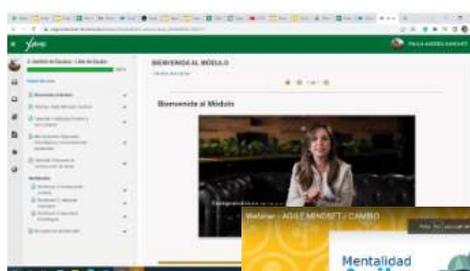


Es un Ecosistema Digital de Aprendizaje y Desarrollo basado en nuestro modelo de liderazgo, que busca **impactar a todos los niveles de contribución de las empresas que pertenecen al Grupo Bolívar, dentro de ellas las compañías de seguros.** (CSA 3.4.2)

A través de un módulo virtual de Gestión de Equipos, que mediante sesiones sincrónicas y asincrónicas, permitió que los líderes aprendieran y desarrollarán su capacidad para cultivar equipos ágiles de trabajo, crear espacios seguros, generar conversaciones transformadoras, fortalecer las destrezas del futuro necesarias para construir un liderazgo más creativo, colaborativo e inspirador que empodera y conecta con el propósito individual y de la organización a los equipos.

Así mismo, nuestros programas avanzados de liderazgo y nuestros programas de acompañamiento, lograron impactar a líderes nuevos, líderes de equipos y líderes de líderes, a través de un contenido de alta calidad que les permitió tener una mirada más profunda sobre cómo desarrollar su rol y llevarlo a la gestión diaria y así, lograr desarrollar un liderazgo más cercano, que acompaña y hace crecer a otros.

En el Centro de Liderazgo invertimos más de **COP 2.800 millones en programas de desarrollo y aprendizaje**, estrategias de gestión de conocimiento y fortalecimiento de cultura para impactar a nuestra gente del Grupo Bolívar. El NPS de nuestros programas se situó en un promedio de **9,7 sobre 10** lo que nos permite medir la calidad y la recomendación que nuestros líderes le dan a los mismos.





Particularmente, la participación en Seguros y Servicios Bolívar en los diferentes programas fue la siguiente:

- Líderes y contribuidores individuales realizaron el módulo Gestión de equipos
- 142 líderes participaron en los programas de liderazgo avanzado
- Acompañamos a 17 talentos top con nuestro programa NOVA de *coaching* y *mentoring*.
- Finalmente, 2.065 personas se certificaron en nuestro curso Vivimos y Cuidamos los Cinco, certificación anual de nuestro código de ética y principios y valores

En la encuesta de conectados que realizamos todos los años para conocer los niveles de compromisos de nuestra gente con la organización, medimos la percepción que tienen las personas sobre el liderazgo. El año anterior obtuvimos en este índice de liderazgo un **NPS de 8.3 y un INS 8,26** lo cual nos mostró unos resultados favorables sobre la percepción que tiene la gente sobre el liderazgo.

Esto, nos reafirma nuestro compromiso en 2023 por seguir trabajando en mejorar nuestras experiencias para seguir fortaleciendo nuestro modelo de liderazgo y ser esos líderes que empoderan, transforman y acompañan a los equipos, que son flexibles, se adaptan a los cambios y asumen nuevos y mejores desafíos.



## Evaluación del desempeño individual CSA 3.4.2

En Seguros y Servicios Bolívar la gestión de la contribución la realizamos a través de nuestro ciclo de gestión del desempeño que consta de tres fases:

1. Construcción de objetivos individuales de negocio y desarrollo en nuestra plataforma de gestión de talento (Pipol), donde cada funcionario incluye sus objetivos y su líder los aprueba.
2. A mitad de año, se realizan las conversaciones de feedback donde se hace un seguimiento al avance de los objetivos de negocio y desarrollo, para generar planes de acción donde sea necesario y asegurar el cumplimiento.



## FASE - CIERRE

### Valoración y cierre de objetivos individuales y destrezas

**70% + 30%**

Objetivos de negocio

Destrezas

#### Proceso de Valoración

- Autoevaluación
- Pares
- Líder directo
- Personas a cargo (si aplica)
- **Calibración con HRBP y líder de líder (objetivos y destrezas)**

Valoración final posterior a calibraciones: **posición en 9box.**

3. En la última fase del ciclo, se ejecutan las valoraciones de desempeño y se hacen las conversaciones de cierre. Estas valoraciones comprenden la medición del cumplimiento de los objetivos de negocio (70%) y la evaluación de las destrezas organizacionales (30%). Los objetivos de negocio son evaluados por el funcionario y su líder, por otro lado la valoración de las destrezas es una evaluación 360° donde participan el mismo funcionario (autoevaluación), líder, pares y personas a cargo en los casos que aplique.

Posterior a estas valoraciones se gestionan las revisiones de talento donde se realizan calibraciones de las evaluaciones con los HRBP y los líderes de área, con el propósito de validar los resultados y asegurar transparencia.

Resultado de estas valoraciones, en la organización se realizan las nivelaciones y ajustes salariales, así como la gestión de nuestro talento (HiPos, sucesores, planes de desarrollo, mejoras al desempeño, etc.)

137

Tipo de evaluación del desempeño	% de todos los empleados	
<b>Gestión basada en objetivos:</b> uso sistemático de objetivos medibles acordados por el superior jerárquico	2.142 de 2.444, <b>participación 87%</b>	El <b>79%</b> de las personas está entre Cumple y Excede. El <b>11%</b> en cumple parcialmente El <b>10%</b> no cumple
Evaluación del desempeño multidimensional (por ejemplo, retroalimentación de 360 grados)	<b>participación 87%</b> 2.142 sobre (2.444)	Excede: <b>25%</b> . Cumple: <b>54%</b> Cumple parcialmente: <b>11%</b> No cumple: <b>10%</b>



Tipo de evaluación del desempeño	% de todos los empleados		
Clasificación comparativa formal de los empleados dentro de una categoría de empleados (dato consolidado compañía)	Excede: <b>25%</b> Cumple: <b>54%</b> Cumple parcialmente: <b>11%</b> No cumple: <b>10%</b>	<b>MAPEO DE TALENTO</b> Talento Clave <b>31,6%</b> Talento Emergente: <b>11,9%</b> Talento Experto: <b>3,7%</b> Talento inconsistente <b>10,2%</b> Talento no coincidente <b>5%</b> Talento potencial <b>12,4%</b> Talento prometedor <b>2,6%</b> Talento Sólido <b>13,4%</b> Talento Top <b>9,22%</b>	<b>participación</b> <b>87%</b> 2.142 sobre (2.444)
Clasificación comparativa formal de los empleados dentro de una categoría de empleados (por categorías)	<b>DIRECTIVOS ALTA GERENCIA (VP)</b> Talento Clave <b>21%</b> Talento Emergente: <b>14%</b> Talento Experto: <b>0%</b> Talento inconsistente <b>0%</b> Talento no coincidente <b>0%</b> Talento potencial <b>14%</b> Talento prometedor <b>7%</b> Talento Sólido <b>0%</b> Talento Top <b>43%</b>	<b>DIRECTIVOS ALTA JUNIOR (GERENTES)</b> Talento Clave <b>32,5%</b> Talento Emergente: <b>8,7%</b> Talento Experto: <b>3,7%</b> Talento inconsistente <b>6,2%</b> Talento no coincidente <b>1,2%</b> Talento potencial <b>6,2%</b> Talento prometedor <b>1,2%</b> Talento Sólido <b>10%</b> Talento Top <b>20%</b>	<b>LÍDERES DE EQUIPO (JEFES Y LÍDERES)</b> Talento Clave <b>31%</b> Talento Emergente: <b>14%</b> Talento Experto: <b>6%</b> Talento inconsistente <b>10%</b> Talento no coincidente <b>3%</b> Talento potencial <b>12%</b> Talento prometedor <b>3%</b> Talento Sólido <b>10%</b> Talento Top <b>11%</b>

La mayor concentración de población, se encuentra en Cumple (57%), que indica -9 puntos en contraste al 2020.

Para el 2022 tuvimos un incremento de 4 puntos en la escala de excede y un incremento de 7 puntos de personas en el cuadrante No cumple.

Este 7% puede relacionarse con el cambio en los modelos de negocio y definición de estrategias y KPI's específicos por cada Vicepresidencia. Se requiere la toma de acciones inmediatas en la gestión del talento para este segmento.

El principal reto es la migración, adopción y ejecución del modelo donde ahora crearemos objetivos individuales por primera vez, este modelo nos permitirá que cada persona entienda su contribución a la estrategia 2023.



## Autocuidado

(GRI 403-1, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-8, 403-9, CSA 3.5)

### ¡El bienestar de nuestra gente es un asunto muy relevante!

Conforme a nuestro propósito superior de Enriquecer la vida con integridad, encaminar nuestras acciones para garantizar condiciones laborales saludables y seguras no es solo un deber moral sino también una meta de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, adoptados por las Naciones Unidas (ONU) como parte de la Agenda 2030, un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad.

Como medio para cumplir con ese propósito, en Seguros Bolívar contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST) definido en la Ley 1562 de 2012, Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, que se gestiona a través del ciclo Planear - Hacer - Verificar - Actuar, cuya visión holística de las personas, nos permite implementar programas que fomenten la salud y prevengan posibles daños físicos y mentales en la población objeto, así como el seguimiento de los casos activos dentro de nuestros Sistemas de Vigilancia.

Nuestro SG SST tiene alcance a nivel nacional, con presencia en 39 sedes habilitadas en 20 ciudades y dando cobertura a 11 compañías, dentro de ellas: Compañía de Seguros Bolívar, Seguros Comerciales Bolívar, Servicios Bolívar, Servicios Bolívar Facilities, Bolívar Salud IPS, Salud Bolívar EPS, Investigaciones y Cobranzas El Libertador, entre otras. El SG SST, tiene cobertura sobre colaboradores directos e indirectos, siendo éste un alcance objeto de auditoría interna. Es clave agregar que, ninguno de nuestros trabajadores es excluidos del SG SST.

Dicho compromiso es declarado en nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, a través de la cual la alta dirección (Representantes legales y Vicepresidenta de Talento Humano & Administrativa) se compromete a la identificación, evaluación y control de condiciones inseguras que puedan afectar la salud y seguridad de las personas, el fortalecimiento de los procesos de consulta y participación, el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes dando alcance a todos los grupos de interés como son trabajadores, temporales, aprendices SENA, visitantes y contratistas, motivándolos a todos a incorporar buenas prácticas en su gestión propia de la seguridad y salud en el trabajo, enmarcado en un proceso de mejora continua.

Esta política nos orienta a trazar objetivos relevantes y medibles orientados al logro de nuestra declaración, que son medidos por indicadores. Para el 2022, nuestros objetivos estuvieron orientados a:

- 1** Prevenir y/o reducir la accidentalidad y las enfermedades laborales mediante la mitigación de los peligros y riesgos
- 2** Garantizar el cumplimiento de los requisitos normativos aplicables en Seguridad y Salud en el Trabajo
- 3** Promover la mejora continua implementando estrategias y fortaleciendo los procesos de consulta y participación de nuestra gente, que permitan detectar oportunidades de mejora y mitigar los hallazgos encontrados, concienciando en el cuidado de la salud y seguridad en el trabajo.

Durante este año, el equipo de personas encargadas del SG SST estuvo conformado por 10 personas con contrato laboral directo, 4 outsourcing y asesores permanentes a través de la Administradora de Riesgos Laborales. Este equipo interdisciplinario cuenta con profesiones como: ingenieros, profesionales en seguridad y salud en el trabajo, médico laboral, enfermera jefe, fisioterapeuta, psicólogo, fonoaudióloga, trabajador social, entre otros; todos ellos, avalados por la Secretaría de Salud a través de su licencia en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Igualmente, contamos con diferentes comités y equipos de apoyo en representación de los trabajadores, cuya participación nos permite planificar, respaldar, hacer funcionar y evaluar de forma continua la eficacia de los programas y sistemas de gestión de la salud y la seguridad de los trabajadores.



Con el fin de lograr mejorar de forma constante el sistema de gestión, nuestro SG SST cuenta con un procedimiento de auditoría interna, el cual establece los lineamientos a seguir en la planificación y ejecución de las mismas, las cuales se realizan de forma anual a través de un aliado experto asignado por la Administradora de Riesgos Laborales. La auditoría interna se encuentra orientada principalmente al cumplimiento del Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019 y da cobertura al 100% (635 trabajadores) de trabajadores que no son empleados, pero cuyos trabajos o lugares de trabajo están controlados por la organización. En 2022 como resultado de la auditoría realizada por DELTA CONSULTORES en el mes de septiembre, se evidencia que nuestros resultados del SG SST están por encima del 85%, que es la meta mínima esperada por nuestra legislación nacional.

Así mismo, el SG SST anualmente atiende auditorías externas, como requerimiento del negocio. Cada año acompañamos a la empresa Servicios Facilities del grupo, en el proceso de auditoría y verificación para la certificación 45001 a través de ICONTEC, puesto que sus trabajadores están cubiertos por el SG SST, dando cobertura al 100% (12 de personas) de trabajadores que no son empleados, pero cuyos trabajos o lugares de trabajo están controlados por la organización. Con satisfacción nuestro Sistema de Gestión es verificado por diferentes entes que enriquecen nuestros procesos y nos permiten mostrarles cómo desde el Grupo Bolívar el bienestar de las personas es primordial.

Con satisfacción, nuestro Sistema de Gestión es verificado por diferentes entes que enriquecen nuestros procesos y nos permiten mostrarles cómo desde el Grupo Bolívar el bienestar de las personas es primordial. CSA 3.7.1

# Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

GRI 403-2; 403-9c,d; 403-10; CSA 3.5.2

Una de las fuentes primarias para cuidar a nuestra gente, es la adecuada identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes dentro de los lugares de trabajo controlados por la empresa. **Esta importante labor la realizamos a través de:**

- 1** La identificación permanente de peligros por medio de la observación directa de las condiciones de trabajo.
- 2** La evaluación, valoración de los riesgos y determinación de controles de manera anual.
- 3** La revisión mensual de los reportes de condiciones y actos inseguros que nuestra gente diligencia a través de los formularios abiertos y permanentes.
- 4** Los resultados de investigación de accidentes, enfermedades laborales e incidentes cuando ocurran.
- 5** Los resultados de inspecciones de seguridad una vez al año.
- 6** Los perfiles de cargo a demanda.
- 7** La aplicación anual de la encuesta nacional de identificación de peligros.
- 8** La medición del riesgo psicosocial\* bienal.

\* Los peligros asociados al riesgo psicosocial se valoran a través de la batería de riesgo psicosocial, como única herramienta avalada por el Ministerio del trabajo para la medición de la salud mental en Colombia.

Los peligros de fenómenos naturales se evalúan a través de la metodología de análisis de vulnerabilidad y amenazas por colores en el plan de emergencias.

Esta gestión nos permite tener una participación activa de los diferentes niveles de la organización y los resultados de todas estas intervenciones son insumo para actualizar la Matriz de Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos y determinación de controles (IPEVRDC - SO-M07) a excepción de los marcados en \*, cuya metodología de diligenciamiento está basada en una integración propia de la metodología de la GTC 45 segunda actualización, la Norma Técnica de Prevención NTP 330 del Instituto Nacional de Seguridad, Higiene en el Trabajo español (INSHT) y la Norma Técnica Colombiana NTC 5254, que se encuentra consolidada en el Procedimiento de Identificación De Peligros; Evaluación y Valoración de Riesgos y Determinación de Controles (SO-P07).

Esta matriz nos permite jerarquizar los controles a fin de eliminar peligros y minimizar riesgos sobre la fuente, el medio, el individuo y controles administrativos, buscando siempre la eliminación del peligro, la sustitución, el control de ingeniería, señalización/advertencias, controles administrativos, y en última medida entrega de Elementos de Protección Personal EPP.

La calidad del proceso y asignación del control se evalúa a través de la metodología establecida en la GTC 45 Versión 2012, segunda actualización. La Matriz es actualizada anualmente, cuando ocurre un evento grave o cuando se presentan cambios a nivel externo o interno de la organización.

Dada su importancia, amerita profundizar un poco más en el proceso de reporte de condiciones y actos inseguros, el cual se obtiene del diligenciamiento del formulario que se encuentra en el [SITE](#) de bienestar y salud organizacional o de los resultados de la investigación de incidentes y accidentes laborales, los cuales deben ser reportados inmediatamente suceden al #322 en este contacto, se indica información sobre el centro de salud más cercano autorizado por la ARL, el área de salud organizacional reporta a la EPS por medio de carta con copia del FURAT.

Posterior a este reporte, se inicia el proceso de investigación del incidente o accidente en el cual se solicita la versión escrita del trabajador y se cita al equipo investigador, esta información se encuentra descrita en el Procedimiento de Reporte e Investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo y en la Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos relacionados con los incidentes para determinar las acciones correctivas mediante la jerarquía de control y para determinar las mejoras necesarias del sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.

Ante todo, prima la seguridad y el bienestar de nuestra gente, por lo tanto, si algún trabajador identifica una condición inminentemente peligrosa que pueda provocar lesiones, dolencias o enfermedades tiene la potestad de suspender actividades y notificar al área de salud organización por medio del reporte de actos o condiciones inseguras o por medio de correo electrónico al área, esté proceso se encuentra socializado en la inducción y reinducción de Bienestar y Salud Organizacional. Adicionalmente, contamos con Procedimientos Operativos Normalizados (PON) como herramienta preventiva de carácter informativo en forma general para la actuación, atención y control de emergencias en caso de materializarse una amenaza contemplada.

Todas las personas son bienvenidas a participar y reportar peligros o situaciones de peligro laboral y suspender cualquier actividad que ponga en inminente peligro su bienestar e integridad, en ningún caso habrá represalias. Sin embargo, de presentarse algún desvío a la directriz, puede comunicarse a la Línea de Transparencia de Seguros Bolívar, medio en el que de manera confidencial se pueden reportar situaciones y comportamientos que vayan en contra de nuestros principios y valores, la ética y la transparencia; este reporte se puede realizar por medio de la línea telefónica gratuita, formulario web y/o correo electrónico.

En cuanto al servicio de salud prestado por la organización, se asegura el manejo confidencial de la información a través de la aceptación de un consentimiento informado y una cláusula de confidencialidad en los contratos.

La captura de la condición de salud de nuestros trabajadores se realiza a través de los siguientes medios:



Exámenes médicos ocupacionales de ingreso a la organización.



Exámenes médicos ocupacionales periódicos que se realizan anualmente o bienal, dependiendo del grupo de exposición similar identificado por el médico.



Exámenes médicos ocupacionales de retiro a la finalización del contrato o prestación del servicio del trabajador.



Encuesta abierta de forma permanente para el reporte de condiciones de salud.



Batería de riesgo psicosocial para la medición de salud mental que se realiza bienalmente.



Solicitud de inspecciones de puesto de trabajo abierta de forma permanente.



Los Exámenes Médicos Ocupacionales se realizan a los trabajadores con contrato laboral directo a través de un aliado estratégico a nivel nacional, que durante 2022 prestó sus servicios en sus instalaciones propias e instituciones prestadoras de salud adscritas.

Frente a los trabajadores que no son empleados, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo está controlado por la organización, el responsable de dichos exámenes es su empleador directo. El Médico Laboral de Seguros Bolívar y el responsable del SG SST, realiza mesas de trabajo con las empresas temporales en las que se revisan casos de ausentismo y/o accidentes de trabajo presentados, con el fin de cuidar y hacer seguimiento a las condiciones de salud de las personas.

De los resultados de dichas evaluaciones, se identifica a la población con recomendaciones médico laborales, restricciones o ausentismos de acuerdo a lo establecido en la ruta de la incapacidad. Así mismo, según el caso y diagnóstico o causa se incluye dentro del sistema de vigilancia epidemiológico conforme la esfera que corresponda, pudiendo ser: biomecánico, auditivo, vocal, cardiovascular o psicosocial.

Una vez incluido el caso, se inicia el procedimiento establecido en el documento Sistema de Vigilancia Epidemiológico Integral (SO-PG04), en el cual se plantean mecanismos de intervención, actividades de promoción, prevención, educación y rehabilitación integral dirigidas a los funcionarios para fomentar una cultura de autocuidado, como lo son: seguimiento a casos, verificación de cumplimiento de recomendaciones médico laborales, actividades físicas dirigidas, pausas activas, escuelas terapéuticas, hackea el estrés, tips de audición y voz, latido de vida entre otros, todas las actividades de promoción y prevención van dirigidos a todos los trabajadores independientemente de su tipo de contratación.

Todo el servicio de salud es promocionado a través de campañas de comunicación por los canales corporativos del Newsletter “Bolívar al día” y el grupo de Workplace “Yo Me Quiero Yo Me Cuido”, manejando campañas de expectativa y seguimiento; así como sesiones con líderes cuyo servicio tiene características específicas en la organización que requieren de una programación anticipada.

Nuestro servicio de salud en el trabajo y sus profesionales respetan el derecho a la privacidad de los trabajadores y en ningún caso se usa la información para la toma de decisiones relativas al empleo de los trabajadores, como despido, degradación, ascenso, promesas, compensaciones y cualquier otro trato favorable o desfavorable.

Es importante resaltar que en 2022, retomamos la realización de actividades presenciales a través de nuestro programa “Nueva Forma de Estar y Relacionarnos” donde se dispuso el trabajo en casa para un alto porcentaje de la población la compañía, periodo en el que se hizo entrega de 2.000 kits para la atención de emergencias en casa, se realizaron 1.916

inspecciones en casa para asegurar las condiciones adecuadas de los puestos de trabajo y se hizo entrega de 858 elementos ergonómicos, entre muchas otras temáticas.

## Mejora Continua

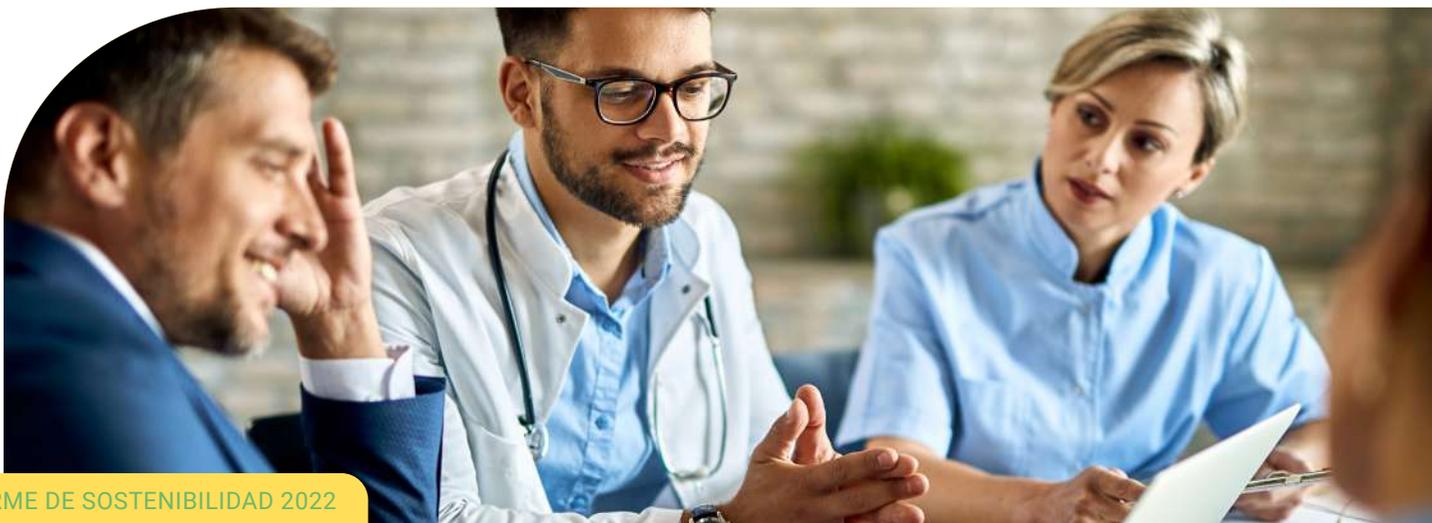
GRI 403-4: CSA 3.5.2

Dentro de nuestro proceso de mejora continua es indispensable promover la participación y consulta de los trabajadores para el desarrollo, aplicación y evaluación del SG SST. Como se ha mencionado anteriormente, esta gestión la realizamos a través de encuestas y canales abiertos permanentes de comunicación con nuestra gente, como lo establece el Decreto 1072 de 2015.

Adicionalmente, de forma anual, todos los empleados y trabajadores no empleados pero cuyo trabajo o lugar de trabajo está controlado por la organización conforme su nivel de responsabilidad ante el SG SST realizan una rendición de cuentas en la que por medio de una encuesta indican el nivel de cumplimiento de sus responsabilidades ante el SG SST; igualmente, lo hacen los equipos de apoyo, como el comité paritario de seguridad y salud en el trabajo, comité de convivencia laboral y brigadistas. De dicha rendición los responsables del SG SST analizan los resultados y establecen un informe consolidado de la información, que se divulga a toda la compañía por los distintos medios de comunicación y se publica en el Site de bienestar y salud organizacional para su consulta.

Para la compañía es relevante que las personas conozcan y sean parte del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, por lo que el Site de Bienestar y Salud Organizacional, consolida y centraliza toda la información relevante que deben conocer las personas frente a esta gestión. Éste reposa en la intranet y en el portal de administración de personas. Adicionalmente, se cuenta con un espacio en el Newsletter corporativo “Bolívar al día” que se divulga de forma semanal; así como, el grupo Bienestar & Salud de Workplace para realizar las publicaciones que requieran e interactuar con los trabajadores. Por último, se cuenta con un correo electrónico al que cualquier persona puede dirigirse:

**[saludorganizacional@segurosBolívar.com](mailto:saludorganizacional@segurosBolívar.com)**





## Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)

GRI 403-4

Conforme lo establece la Resolución 2013 de 1986, contamos con el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) compuesto por un número igual de representantes del empleador, que la alta dirección selecciona, y de los trabajadores que se seleccionan mediante elección democrática.

El comité representa al total de los empleados de la organización, y sus funciones se orientan a proponer, participar en las actividades del SG SST y ser movilizados de las mismas, colaborar en el análisis de causas de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales, ser voz de los trabajadores en materia de seguridad y salud en el trabajo y proponer a la compañía las medidas correctivas que haya a lugar para evitar daños a la salud y seguridad de las personas.

En cumplimiento de sus responsabilidades, dicho comité es citado a sesionar mensualmente por el presidente del comité. Para que la sesión sea efectiva debe existir quórum, es decir que se encuentre presente la mitad más 1 de los miembros del comité, con el fin de poder tomar decisiones democráticas; en caso de existir desacuerdos, se define por votación y se deja descrito dentro del acta de la sesión.

Durante estas sesiones se suelen revisar temas como: indicadores de accidentalidad, ausentismo, enfermedades laborales, reporte de actos o condiciones por parte de los trabajadores, cumplimiento de decisiones de sesiones anteriores, entre otras.

## Tasa de ausentismo

CSA 3.5.3

Indicador en 2022: Mantener un ausentismo laboral por **debajo del 3%** por incapacidad médica, el cuál **cumplimos con una tasa de 1.6**, lo que significa que por cada 100 trabajadores de nuestra compañía se incapacitan 1.6 personas por causas médicas. Toda esta información es verificada durante las auditorías internas y externas explicada anteriormente.

	Seguros Bolívar	Libertador y agencia	Servicios y facilities	EPS, IPS
 <b>Tasa de ausentismo comparativa 2021-2022</b>	2021: <b>0,99%</b> 2022: <b>1,6%</b>	2022: <b>1,0%</b>	2021: <b>1,02%</b> 2022: <b>2,5%</b>	2022: <b>1,4%</b>
<b>Tasa de ausentismo</b>	<b>Año fiscal 2019</b>	<b>Año fiscal 2020</b>	<b>Año fiscal 2021</b>	<b>Año fiscal 2022</b>
<b>Empleados</b>	<b>2,4</b>	<b>1,7</b>	<b>1,1</b>	<b>1,6</b>
<b>Cobertura de datos (como% de empleados, operaciones o ingresos)</b>	100% de los empleados con contrato laboral directo	100% de los empleados con contrato laboral directo	100% de los empleados con contrato laboral directo	100% de los empleados con contrato laboral directo

403-9, 403-10

La información presentada por lesiones por accidente laboral, dolencias y enfermedades laborales se orientan netamente a los trabajadores directos de la compañía. Para su cálculo se toma como referencia la formulación propuesta por el capítulo 403-9. 2.1. La constante a utilizar será 200.000 para menos de 500 trabajadores conforme lo propone la OSHA; para las empresas con más de 500 trabajadores la constante será 1.000.000 conforme la ANSI. Cabe aclarar que durante el 2022 no tuvimos ningún fallecimiento resultante de una lesión por accidente laboral ni con lesiones por grandes consecuencias. En conclusión, frente a tasa de lesiones por accidente laboral registrables, el reporte para 2022 es:

COMPAÑÍA	Promedio de personas laborales	Horas W	#Lesiones AT	Constante	Tasa de lesiones por accidente laboral registrables	Principales tipos de lesiones
Agencia De Seguros El Libertador Ltda	21	41.328	0	200.000	0,0	No Aplica
Bolívar Salud IPS S.A.S.	19	37.392	0	200.000	0,0	No Aplica
Capitalizadora Bolívar S.A.	48	96.964	1	200.000	2,1	1. Golpe o contusión
Compañía De Seguros Bolívar S.A.S.	3.314	6.521.952	51	1.000.000	7,8	1. Golpe o contusión 2. Torceduras, esguinces y desgarros 3. Fracturas
Fundación Cultiva El Arte Y La Cultura	85	167.280	2	200.000	2,4	1. Torceduras, esguinces y desgarros 2. Luxación
Grupo Bolívar S.A.	9	17.712	0	200.000	0,0	No Aplica
Investigaciones Y Cobranzas El Libertador S.A.	221	434.928	4	200.000	1,8	1. Golpe o contusión 2. Lesiones múltiples
Salud Bolívar Eps S.A.S.	16	31.488	0	200.000	0,0	No Aplica
Seguros Comerciales Bolívar S.A.	648	1.275.264	1	1.000.000	0,8	1. Golpe o contusión
Servicios Bolívar S.A.	37	72.816	1	200.000	2,7	1. Golpe o contusión 2. Torceduras, esguinces y desgarros.
Servicios Bolívar S.A.	270	531.360	3	200.000	1,1	1. Heridas
<b>TOTAL</b>	<b>4687</b>	<b>9.225.984</b>	<b>63</b>	<b>1.000.000</b>	<b>6,8</b>	

149

Por otro lado, durante 2022 no tuvimos ningún fallecimiento ni grandes consecuencias resultantes de una dolencia o enfermedad laboral. Sin embargo para 2022 la empresa Seguros Comerciales Bolívar presentó una enfermedad laboral diagnosticada de tipo osteomuscular.

Las medidas tomadas para eliminar peligros y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control, son aquellas especificadas en el capítulo 403-2; 403-9c,d; 403-10 en el proceso de identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes dentro de los lugares de trabajo controlados por la empresa.

# Formación del SG SST

GRI 403-5; CSA 3.5.2

Dentro de los procesos de formación del SG SST, se cuenta con una Programa de Capacitación que orienta la identificación de necesidades de entrenamiento para las personas en aspectos relevantes en seguridad y salud en el trabajo con el fin de lograr la mejor ejecución de las actividades laborales de forma segura, implementando también medidas de autocuidado así como el fomento de la promoción y la prevención de la salud en el trabajo.

En este programa se define el diagnóstico de las necesidades, la planeación del programa, la ejecución del programa y los indicadores de evaluación del mismo.

El programa, finalmente se desglosa en un plan anual de capacitación general y específico sobre peligros laborales, actividades peligrosas o situaciones de peligro, en caso de ser necesario tales como: Evacuación y liderazgo de la emergencia, Manejo y control de incendios, Conozco el plan de emergencias de mi lugar de trabajo, Primeros auxilios ante siniestros viales, investigación Accidente de Trabajo con enfoque en metodología de árbol de causas, Taller Práctico de Inspecciones de seguridad. Estos cursos se realiza por medios como:

Plataforma de aprendizaje de Seguros Bolívar	Programa de Formación Empresarial de la ARL Bolívar	Plataforma de aprendizaje para fundación.
Universidad corporativa para la formación de aliados en SST	Programa de Formación Empresarial de la ARL Bolívar	PRESENCIAL

El temario es desarrollado por expertos en la materia a tratar, se realizan de forma gratuita, cuentan con un formato de evaluación para validar la apropiación del conocimiento y se realizan dentro de las jornadas laborales.

## Nuestros aliados, un compromiso común

GRI 403-7; CSA 3.5.2

Es nuestro interés y fuerte compromiso, acompañar a los aliados/proveedores a fomentar buenas prácticas enfocadas a la sostenibilidad de sus empresas en materia de SST y de esta forma logren cumplir con los requisitos legales y contractuales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Si bien, como organización no controlamos el trabajo o el lugar de trabajo de nuestros aliados, dentro de nuestro alcance trabajamos para prevenir y mitigar los impactos negativos en la salud y la seguridad en el trabajo que estén directamente relacionados con las operaciones, productos o servicios de los aliados con quienes tenemos relación.

Para ello, la Gerencia de Aliados y Proveedores ha definido en los contratos las cláusulas de requisitos mínimos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo que se deben cumplir para prestar bienes y servicios a la organización.

Dentro de ellos están:



Pagos de seguridad social y parafiscales



Verificación del cumplimiento a la implementación y mantenimiento de su SG SST conforme la normativa nacional vigente



Cumplimiento de normas y procedimientos dentro de las instalaciones del contratante, la prohibición de consumo de sustancias psicoactivas antes y durante la prestación del servicio que el riesgo que puede representar, así como la disposición y disponibilidad para recibir auditorías e inspecciones por parte del contratante en materia de SST.

En Seguros Bolívar igualmente, comprometidos con el acompañamiento a nuestros aliados/ proveedores para que dentro de sus funciones fomenten buenas prácticas en materia de SST y cumplan con los requisitos legales y contractuales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, les ofrecemos a través de la plataforma Universidad corporativa STARKA, formación para que puedan mejorar su Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo y se sensibilicen en tener una cultura de prevención de riesgos laborales.



## Supervisión de la gobernanza en materia de salud y seguridad ocupacional

CSA 3.5.1

Anualmente, se presenta un informe a la alta dirección (Representantes legales y Vicepresidente de Talento Humano y Administrativa) en el que se rinde cuentas del cumplimiento de los objetivos anuales propuestos, las acciones realizadas, informe de accidentalidad y enfermedades laborales, causales de ausentismo y gestión sobre los mismos, capacidades del proceso, propuestas y observaciones, etc. Dentro de esta sesión, la alta dirección toma decisiones, hace recomendaciones, orienta los pasos a seguir y aprueba la revisión.

Adicionalmente, de forma semanal el equipo de la jefatura de bienestar y salud organizacional sesiona para evaluar los avances en la reducción/prevención de los problemas/riesgos de salud con respecto a los objetivos y participación y consulta de las personas en otras.

## Más allá del entorno laboral:

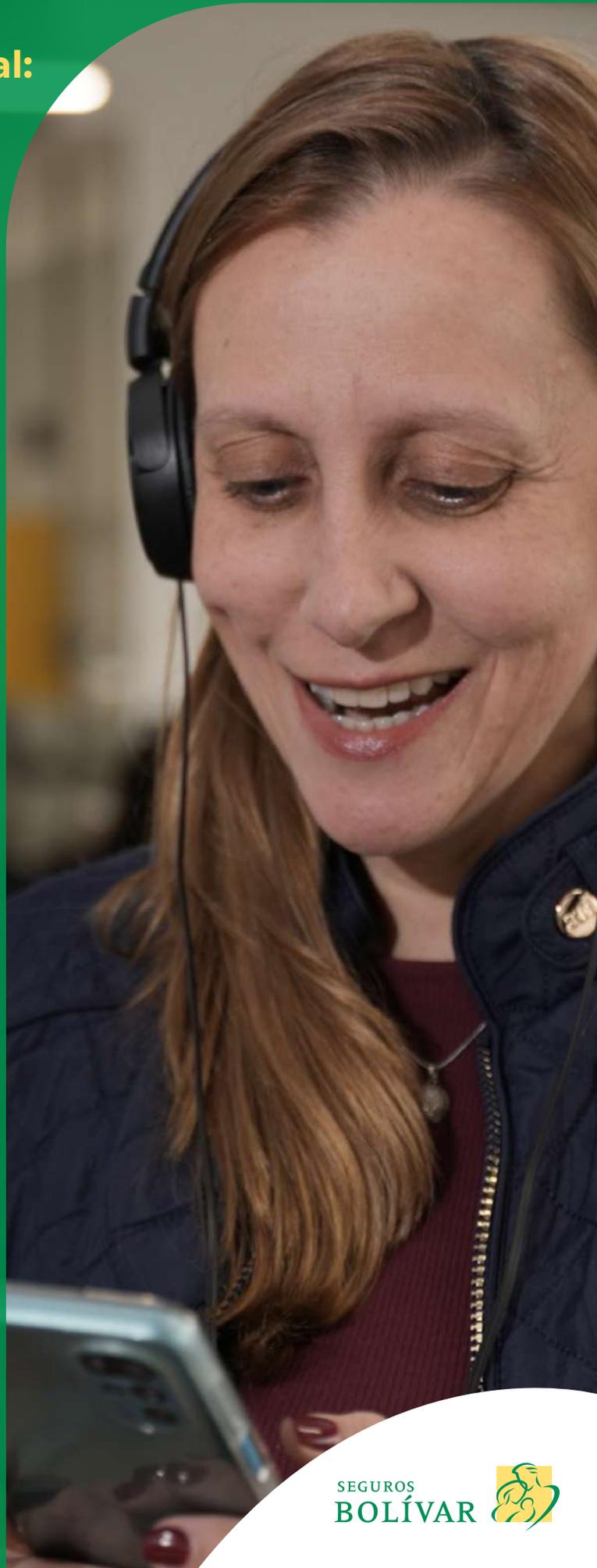
GRI 403-6

CSA 3.5.2

En Seguros Bolívar, el bienestar y cuidado de la salud de nuestra gente no se limita a su entorno laboral o a la normatividad, por lo que la compañía ha desarrollado programas o incorporado iniciativas de manera voluntaria.

Nuestra gente tiene alcance a DoctorAkí, una plataforma que conecta a las personas con servicios médicos y especialistas particulares de forma fácil, rápida, con precios al alcance de todos, sin pagar mensualidades, ni estar afiliados a servicios complementarios de salud. Dentro de estos servicios se cuenta con: psicología, medicina general, urología, dermatología, nutrición, otorrinolaringología, pediatras, entre muchas otras especialidades.

Adicionalmente, contamos con un Centro de Orientación Familiar, que entre sus muchos servicios acompaña a nuestra gente a través de una oferta de programas grupales y servicios individuales y confidenciales, orientados a apoyar su bienestar personal y familiar. Dentro de los servicios enfocados al ámbito de la salud está la consejería psicológica con alcance al trabajador, su núcleo familiar, fuerza de venta comercial y pensionados del Grupo Bolívar. Los servicios presentados anteriormente que no están relacionados con el trabajo respetan el derecho a la privacidad de los trabajadores, puesto que son servicios externos a la gestión de la compañía, asegurando la confidencialidad de los empleados.



Por lo que se refiere a la promoción de la salud, tenemos un programa muy consolidado para la promoción de hábitos de vida saludable: **Yo Me Quiero Yo Me Cuido**, en el que fomentamos el autocuidado a través del ejercicio, la nutrición y el equilibrio emocional.



Con este programa generamos estrategias en las que se fomentan el deporte, el cuidado del cuerpo y de la mente, a través por ejemplo del patrocinio en la participación de carreras deportivas nacionales, la representación en torneos deportivos interempresas, la realización de olimpiadas deportivas internas, el acompañamiento en sesiones de acondicionamiento físico, la promoción del uso de medios de transporte sostenibles como la bicicleta, la participación en desafíos por Colombia a través de nuestra app Bolívar Conmigo, disponibilidad de salas de masaje en la oficina, realización de pausas activas virtuales y presenciales enfocadas a activar el corazón y despejar la mente, espacios para la gestión de las emociones y el estrés de forma grupal (Hackea el Estrés), entre otras muchas actividades.

Para el 2022 dimos cobertura a:



Igualmente, contamos con el programa Bolívar Social a través del cual se busca crear experiencias memorables que fortalezcan lazos sociales de conexión y promuevan el bienestar social y mental de nuestra gente como son:

**Tardes de helados, tortas para celebrar cumpleaños, celebración de halloween, celebración de la navidad, Fiesta de Fin de Año, reconocimiento a las personas que cumplen quinquenios, acompañamiento a nuestra gente en momentos de vida importantes como son: nacimiento de bebés, llegada de mascotas a la familia, grados, condolencias, entre otros**

Para el 2022 dimos cobertura a:



**3.584**

Trabajadores directos

**239**

Temporales

**5**

Intermediarios

**26**

practicantes



Otros beneficios para nuestra gente que buscan generar tranquilidad son:



### Salas de maternidad:

La compañía cuenta con 2 salas de maternidad acondicionadas y dotadas conforme lo estipula la normatividad, en Torre Seguros Bolívar y en Torre Elemento, Bogotá.



### Guarderías y contribuciones:

La compañía cuenta con dos sedes del Jardín Infantil Osito Pardo para los hijos de los funcionarios de las empresas del Grupo Bolívar en Bogotá. Estas sedes están ubicadas en el centro y norte de la ciudad

<https://jardininfantilositopardo.com/osito-pardo/grupo-Bolívar/>

## Dentro de nuestros retos como organización están:

- A.** Seguir manteniendo los resultados del SG SST por CIA >85%
- B.** Disminuir los accidentes de trabajo ocasionados por riesgo vial a través de la implementación del Plan de Movilidad Segura
- C.** Seguir promoviendo el compromiso de nuestra gente en la participación de las actividades y capacitaciones de SST
- D.** Lograr la disminución de la percepción del estrés a través de nuestro programa Reconéctate Contigo que ofrece herramientas sencillas para gestionar pensamientos y emociones.



## 7.4 Ciudadanía Corporativa

La sostenibilidad al ser transversal en la toma de decisiones en la compañía se convierte en el mapa que articula los esfuerzos de la organización. Es así como en la Estrategia de Negocio Sostenible contamos con un compromiso que tiene como propósito ser actores relevantes en la solución de problemáticas sociales, ambientales y de gobierno, y para ello, colaboramos con diversos actores del sector público, privado, académico y organizaciones internacionales para responder ante los desafíos ASG y lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Uno de los elementos de este compromiso es la ciudadanía corporativa a través de la cual, buscamos aportar al desarrollo sostenible con iniciativas alineadas a la Estrategia de Negocio Sostenible, que contribuyan al bienestar y resiliencia de las comunidades intervenidas y movilicen la participación activa de Nuestra Gente.

Durante el 2022 se adelantaron diversas iniciativas, dentro de las cuales mencionamos:



### Escuelas Deportivas MINDeporte:

La App Bolívar Conmigo cuenta con una funcionalidad de desafíos, el cual invita a los usuarios a hacer parte de competencias saludables, que motivan a desarrollar actividades para mejorar su salud y/o fortalecer el espíritu de comunidad. De allí, surge **“Desafío por Colombia”** el cual tiene como finalidad fomentar la actividad física de los usuarios.

El desafío busca que los usuarios que decidan hacer parte del mismo participen para acumular la mayor cantidad de pasos diarios. Al finalizar el desafío, el total de pasos acumulados se transformará en un valor económico que será donado a una iniciativa de impacto social.

Producto de los dos desafíos planteados en 2022, se apoyó a la Fundación Fundar Logística y Servicios Integrales para fomentar la Escuela Deportiva de Baloncesto en el municipio de Candelaria, Valle del Cauca, en el escenario deportivo de la urbanización Ciudad del Valle de la Constructora Bolívar, dentro del marco del programa del Ministerio del Deporte:

Escuelas Deportivas para Todos que tiene como objetivo el desarrollo físico, emocional y social de niños, niñas y adolescentes entre los 6 y los 12 años, a través de la iniciación y fundamentación deportiva, con 47 beneficiarios. Y en Soledad, Atlántico con 50 beneficiarios.



## Taller mi primera inversión:

Incorporamos la educación financiera como programa de valor agregado para promover una cultura de prevención frente a los riesgos.

Este taller se construye bajo una metodología basada en coaching financiero, buscando que los asistentes, en este caso estudiantes, generen conciencia y adquieran conocimientos sobre el ciclo financiero de la vida (Educación superior, Crecimiento Profesional, Finanzas Familiares, Máxima Productividad y Retiro) con el objetivo de transmitirlo a su grupo de influencia más cercano.

El taller virtual en vivo está compuesto por 4 pasos:

1. Preguntas preliminares para determinar conocimientos
2. Explicación de **las 5 etapas del Ciclo financiero de la vida**. (Educación superior, Crecimiento Profesional, Finanzas Familiares, Máxima Productividad y Retiro)
3. **Dinámica:** Historia de Andrés y Camilo. (Situación Vs. Decisión)
4. **El ahorro como herramienta financiera.**

En 2022, participaron 281 estudiantes



## Conferencia mis finanzas en casa:



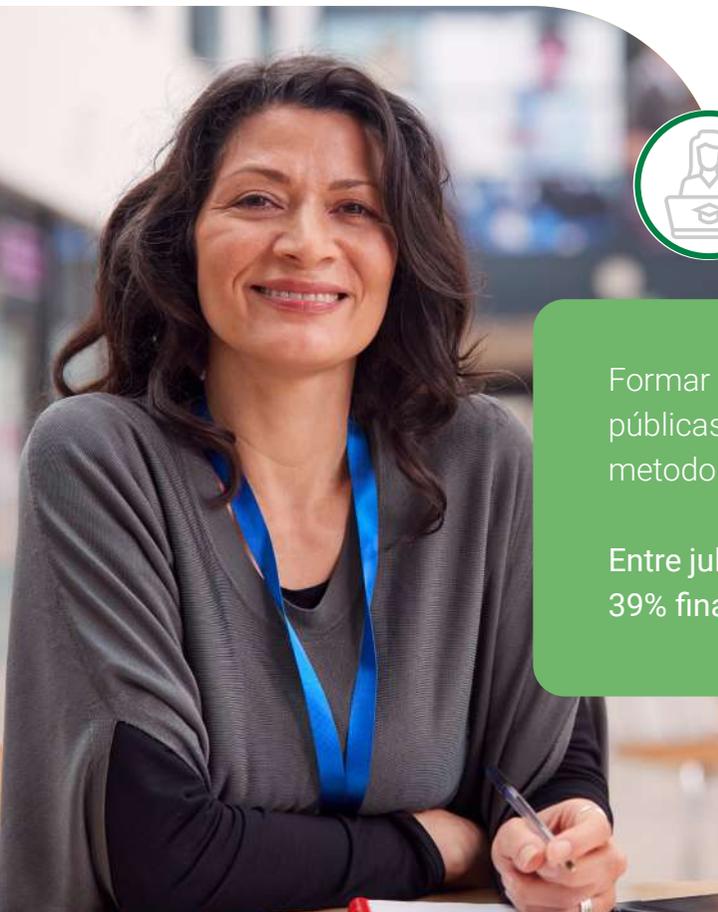
Esta conferencia busca que los asistentes, al finalizar el conversatorio, estén en la capacidad de:

- **Identificar** sus principales gastos y algunas estrategias para controlarlos.
- **Reconocer** el presupuesto como herramienta clave en el control de las finanzas personales y familiares.
- **Reflexionar** sobre la importancia de estar preparado si se presenta un imprevisto.
- **Conocer** las tres acciones que puede tomar para enfrentar una situación imprevista.

Participaron 172 personas



159



## Curso yo docente líder seguro y empático:

Formar a los docentes de las instituciones educativas públicas de preescolar, básica y media en herramientas y metodologías correspondientes al Liderazgo Transformador

Entre julio y octubre se inscribieron 510 docentes al curso. 39% finalizaron el ciclo.



08

Ambiental

## 8.1 Ecoeficiencia

Las actividades productivas alteran el equilibrio planetario al consumir recursos y generar contaminación, esto afecta los servicios ecosistémicos y el desarrollo de las actividades humanas. Diversas investigaciones muestran cómo el crecimiento desorganizado de la humanidad está comprometiendo los límites planetarios, lo que supone un riesgo para el desarrollo sostenible de la humanidad a largo plazo.

Esta situación preocupa a diferentes sectores económicos, en especial al sector asegurador el cual prevé un incremento en la siniestralidad. La crisis climática producto de los procesos productivos actuales incrementa la intensidad y frecuencia de los eventos climáticos adversos. La contaminación exagera la aparición de enfermedades. La pobre gestión de residuos está generando la acumulación de microplásticos en fuentes de agua y seres vivos.

### **Seguros y Servicios Bolívar impulsa la Agenda 2030 aplicando mejores prácticas de ecoeficiencia, que propicien la producción y el consumo responsable.**

En este contexto el aporte del sector privado en la consecución de los objetivos de la Agenda 2030 es esencial para movilizar la transformación. Lograr un entendimiento sistémico de las problemáticas ambientales se traducirá en bienestar social; buscando llevar la gestión más allá de los muros de la organización, propiciando la creación de nuevas ofertas de valor. Inspirando con el ejemplo, siendo consistentes, aplicando mejores prácticas de producción y consumo responsable.

Por esto, desde el año 2008 Seguros y Servicios Bolívar implementó en su operación un Sistema para la Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001; Implementando procesos de mejora continua, iniciando en sus oficinas. Actualmente, este proceso está evolucionando para alinear la ecoeficiencia con la gestión del riesgo en todas las dimensiones del negocio, bajo la óptica ASG en los productos, los servicios y la inversión.

## 8.1.1 Alcance métricas ambientales

En los últimos años Seguros Bolívar ajustó sus procesos de negocio independizando diversas actividades económicas, por lo que paulatinamente se crearon nuevas empresas, agrupadas bajo la figura de Servicios Bolívar. En consecuencia, se hace necesario reportar el desempeño ambiental de manera independiente para las cuatro líneas de negocio principales, Seguros, Salud, Servicios y Facilities; estructurando las empresas como se muestra en la siguiente tabla.

Empresas que componen Seguros y Servicios Bolívar		
Línea de negocio	Empresa	Unidad
 <b>Seguros</b>	Capitalizadora Bolívar S.A	Capitalizadora
	Compañía De Seguros Bolívar S.A.	Seguros Personales
	Seguros Comerciales Bolívar S.A.	Seguros Generales
	Investigaciones Y Cobranzas El Libertador S.A.	Cobranzas
	Agencia De Seguros El Libertador Ltda	Comercialización
 <b>Servicios</b>	Servicios Bolivar S.A.	DoctorAkí
		Ciencuadras
		Asistencia Bolívar
		Jelpit
 <b>Facilities</b>	Servicios Bolivar Facilities S.A.S.	Jepit Facilities
 <b>Salud</b>	Salud Bolivar EPS S.A.S	Entidad Prestadora de Salud (EPS) Bolívar
	Bolivar Salud IPS S.A.S	Institución Prestadora de Salud (IPS) Bolívar

162

Ahora bien, las métricas reportadas en este informe, además de estar segregadas por línea de negocio, corresponden al 100% de la operación administrativa (oficinas a nivel nacional), de cada una de las empresas. Es preciso mencionar que, para las métricas sólo se tuvieron en cuenta las oficinas que representan un consumo de recursos y los colaboradores presentes en ella, un total de 5.255 personas; se excluyen oficinas como Pitalito (Huila), Quibdó,

Popayán, entre otras, donde existe presencia de personal comercial sin instalaciones físicas que signifiquen consumos.

Ahora bien, teniendo en cuenta los cambios funcionales descritos, se toma como **línea base el año inmediatamente anterior**, con el fin de detectar posibles riesgos y anomalías, y así mismo implementar las acciones de mejora pertinentes.

## 8.1.2 Efecto de la nueva normalidad

Desde 2020, producto de la pandemia, Seguros y Servicios Bolívar se vio obligado a movilizar la mayoría de su operación administrativa a los domicilios de los colaboradores. Esta situación atípica propició cambios significativos en las métricas ambientales de la organización, con una disminución significativa del consumo.

Ahora bien, la adaptación a este nuevo modelo de trabajo propició cambios en la cultura organizacional, en la manera de interactuar y relacionarse de los colaboradores. Esto repercutió en cambios importantes de la planta física, y en la dinámica de trabajo presencial. Desde agosto de 2022 la organización permitió el regreso de los colaboradores a las oficinas bajo un esquema híbrido, ahora únicamente deben asistir a las oficinas como mínimo siete (7) días al mes.

Estos cambios alteran notablemente la dinámica de los indicadores ambientales, en principio las estadísticas presentan un salto, y una vez superada la pandemia no regresaran a valores cercanos a 2020, pues la dinámica de trabajo no es igual que en el periodo pre-pandemia. Por otra parte, plantea nuevos retos para la organización, pues ahora será necesario estimar el consumo de recursos disperso de la organización que se da en las viviendas de los colaboradores.

## 8.1.3 Consumo energético interno

(CSA 2.2.1; GRI 302-1)

La energía eléctrica es un servicio esencial para el desarrollo de las actividades económicas; actualmente su generación implica el uso de diversas tecnologías, con mayor o menor impacto ambiental y social. Por lo que el uso eficiente de este recurso es importante para lograr un desarrollo sostenible, y favorecer la resiliencia.

En Colombia la generación de energía eléctrica se hace de diferentes formas, dependiendo de manera importante de la disponibilidad hídrica para la operación de hidroeléctricas. En

este sentido dependiendo de las condiciones hidrometeorológicas anuales se combinan diversas tecnologías para la generación eléctrica. Para 2022 la Unidad de Planeación Minero Energética - (UPME) informó que la canasta energética se compuso en un 77% de combustibles fósiles (carbón y petróleo), mientras que el 23% restante corresponde a energías proveniente de hidroeléctricas, gas natural y fuentes no convencionales (biocombustible, leña, bagazo).

Ahora bien, la energía consumida por Seguros y Servicios Bolívar proviene de los diferentes comercializadores a nivel nacional, como EPM Enel, ESSA, entre otros, por esta razón no es posible desagregar con exactitud el porcentaje de energía proveniente de fuentes renovables y no renovables.

Desde 2008 Seguros y Servicios Bolívar trabaja para gestionar de manera inteligente su consumo energético, haciendo seguimiento e implementando acciones de ecoeficiencia, enmarcadas en un Sistema de Gestión Ambiental basado en ISO 14001 desde el año 2009.

Para esto se ha definido un Programa de Ahorro y Uso Eficiente de Energía que cumple los siguientes lineamientos:

- Instalación y uso de equipos de alta eficiencia (luminarias tipo LED, equipos de cómputo, equipos de refrigeración, etc.).
- Arquitectura energéticamente eficiente (aprovechamiento de la luz natural, corrientes de aire naturales, etc).
- Seguimiento del consumo de energía a nivel nacional.

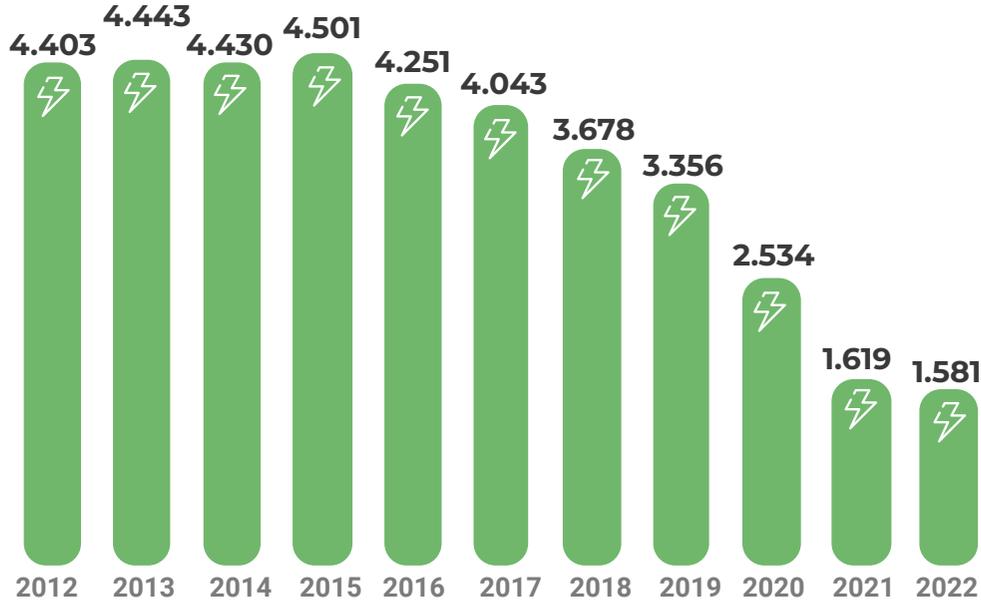
Sumando a lo anterior desde el año 2022, Seguros y Servicios Bolívar firmó una alianza con Vértebra, empresa que actualmente trabaja de manera activa en la gestión de la eficiencia energética, lo que permitirá en el futuro disminuir el consumo, y compra de energía verde.

### 8.1.3.1 Desempeño del consumo energético

**El programa de ahorro y uso eficiente de la energía establece una meta de reducción del 5% anual en el consumo del recurso.** Por lo que se monitorea el consumo de energía de todas las oficinas mes a mes.

Para el año 2022 el consumo de energía de Seguros y Servicios Bolívar fue de 1.581 MWh, lo que comparado con el año 2021 representa un ahorro del 2%; si bien es cierto, este valor no llega al 5% esperado, es preciso aclarar que durante el 2021 las oficinas se encontraban en uso mínimo debido a las restricciones sanitarias, por lo que un 2% es un ahorro significativo, que si se compara con el periodo pre-pandemia de 2019 corresponde al 53% ahorrado.

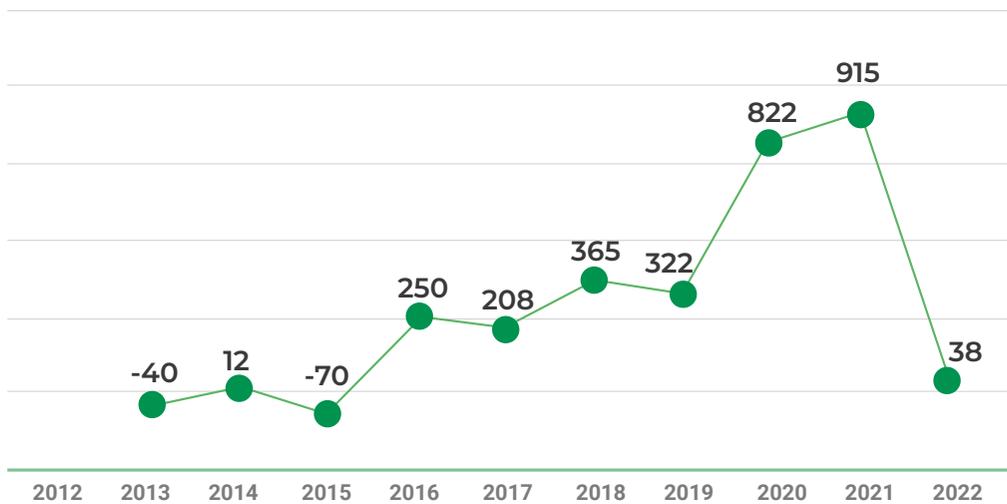
## Consumo total de energía anual Seguros y Servicios Bolívar (MWh)



Se evidencia una variación significativa en el desempeño energético de los últimos 10 años. Las variables negativas muestran el aumento de energía de un año a otro, siendo constante el aumento entre el año 2012 hasta 2015. Lo anterior se debe a que pese a contar con un Programa de uso eficiente y ahorro de energía aún no se había realizado adecuación de la infraestructura. Sin embargo, a partir del año 2016 se logran ahorros significativos en el consumo, debido a la puesta en marcha de las iniciativas descritas en el programa.

165

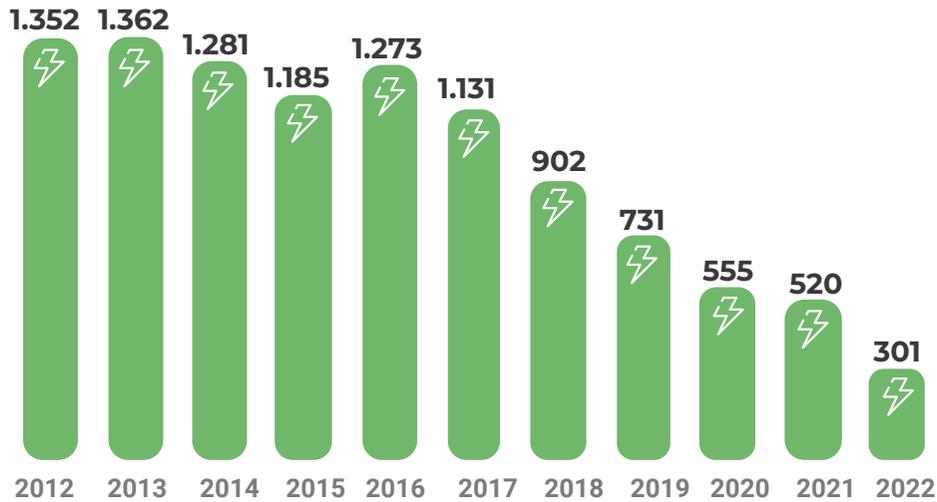
## Ahorro de energía anual (MWh)



GRI 302-4

Para el caso de Seguros y Servicios, el consumo por empleado fue de 301 kWh durante el año 2022, 42% menos que el año anterior. (GRI 302-4)

## Consumo de energía por persona (KWh/empleado)



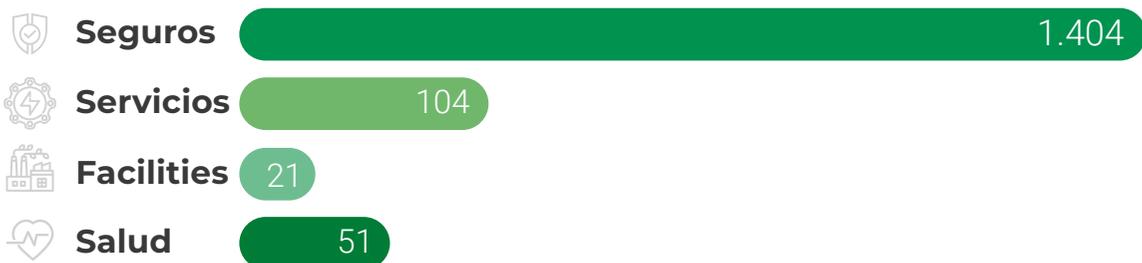
## 8.1.3.2 Consumo de energía por línea de negocio

(GRI 302-4)

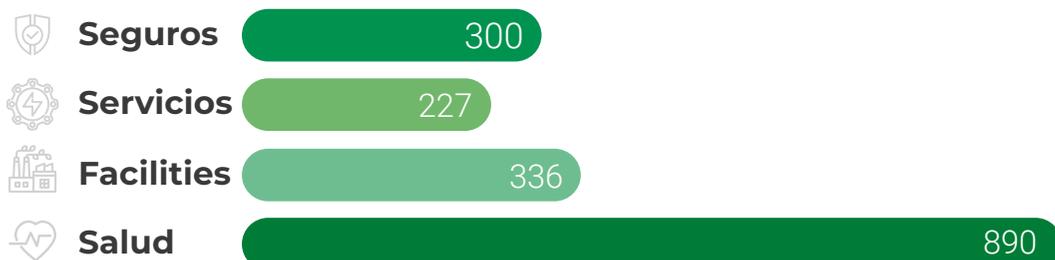
Cuando se analiza el consumo de energía por línea de negocio se encuentra que el mayor consumo de energía corresponde a Seguros, empresas que se encuentran más consolidadas en el mercado y que cuenta con los mayores ingresos y colaboradores. En el caso de Servicios, Facilities y Salud, son negocios relativamente nuevos, que cuentan aún con pocos empleados y clientes; se espera un aumento paulatino en el consumo del recurso durante el 2023.

166

## Consumo de energía por línea de negocio (MWh)



## Consumo de energía por colaborador, segregado por línea de negocio.



Aunque el mayor consumo de energía por línea de negocio se encuentra en Seguros Bolívar, al realizar la segmentación del consumo por funcionario en cada línea de negocio, se puede evidenciar que los funcionarios de Salud Bolívar consumen más energía, con un valor anual de 890, 4 kWh cada uno. Esto obedece a que las actividades propias del negocio implican la asistencia frecuente a las instalaciones, además de la atención constante de personal externo (pacientes).

Ahora bien, el core de negocio de Seguros Bolívar se encuentra directamente asociado a la generación de pólizas (salud, vida, hogar, etc.) para asegurar riesgos; durante el 2022 se aseguraron 11.8 millones de riesgos, los cuales generaron un consumo de energía por riesgo de 133 Wh. Esto debido a que la mayoría de los negocios se gestionan por medios digitales.

### Consumo de energía por riesgo asegurado



## 8.1.4 Intensidad energética

Para el desarrollo de las actividades de Seguros y Servicios Bolívar se usan las siguientes fuentes de energía:



**1. Energía Eléctrica:** Se utiliza en el desarrollo de actividades diarias en oficinas.



**2. Gas natural:** Empleado en la preparación de alimentos del comedor ubicado en el Edificio Elemento (Bogotá).

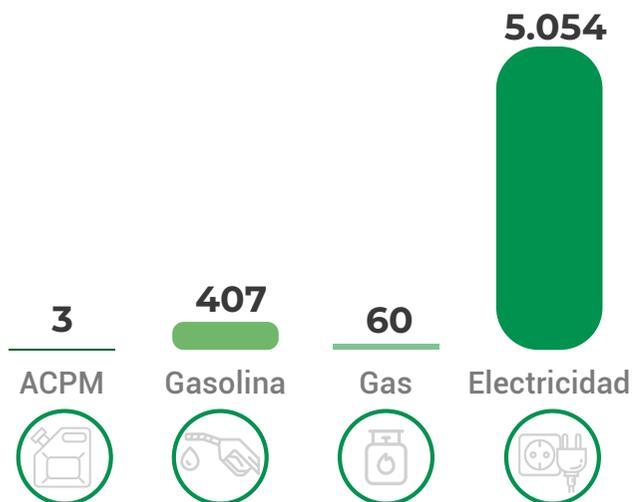


**3. Gasolina y ACPM:** Usado para el desplazamiento de los vehículos propios de la Compañía, servicios de asistencia y funcionamiento de las plantas eléctricas.



Teniendo en cuenta que Seguros y Servicios Bolívar se compone por diferentes líneas de negocio, a continuación se detalla el desempeño de la intensidad energética por cada una de ellas.

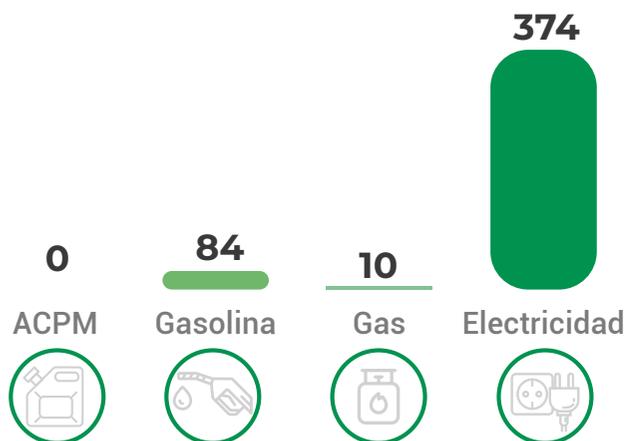
### Intensidad energética línea de Seguros (GJ)



La mayor intensidad energética para Seguros Bolívar durante el 2022, se encuentra en la electricidad con una cifra de 5.054 GJ; esto obedece al consumo energético de oficinas y servidores. De otro lado, es preciso mencionar que sólo se hace uso de ACPM en las tres plantas que se tienen en funcionamiento, por ello su baja intensidad.

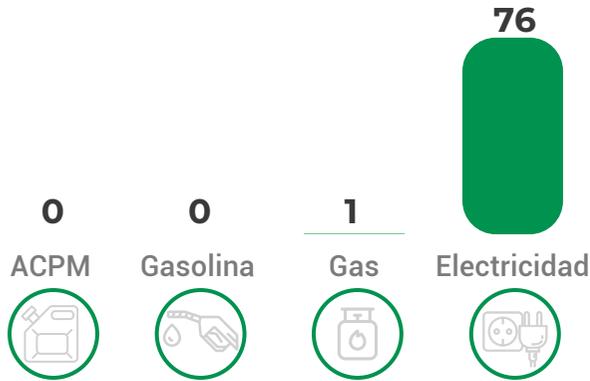
168

### Intensidad energética línea de Servicios (GJ)

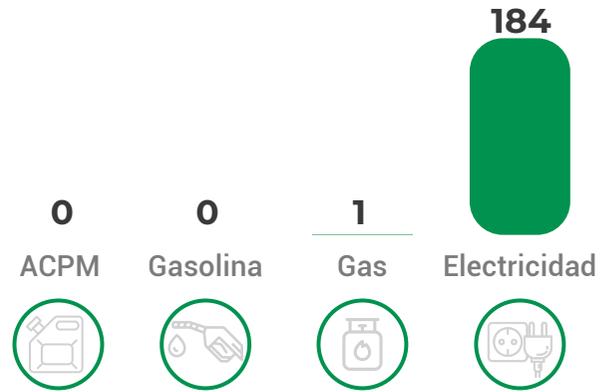


Aunque se evidencia que para la línea de negocio de Servicios la electricidad es la fuente predominante de energía, el consumo de gasolina en proporción es significativo, esto debido a que para el desarrollo de actividades de asistencia se realizan desplazamientos frecuentes.

### Intensidad energética línea Facilities (GJ)



### Intensidad energética línea Salud Bolívar (GJ)



Debido a que las líneas de negocio de Facilities y Salud son recientes, y con un menor número de funcionarios y negocios, su intensidad energética es baja en comparación a las otras líneas.

Aparte de la energía, su intensidad energética proviene del consumo de gas que sólo se usa en el casino del Ed. Elemento en la ciudad de Bogotá.

## 8.1.5 Consumo hídrico

(CSA 2.4.1; GRI 303-5)

**Colombia es reconocido por ser uno de los países con mayor riqueza hídrica, posee el 50% de los páramos del mundo los cuales producen el 85% de este recurso en el país.**

Sin embargo, muchas zonas rurales de Colombia no cuentan con acceso a agua potable, mientras que en otras el recurso hídrico se desperdicia. A lo que se suma la dificultad de los municipios para tratar las aguas residuales, las cuales se incrementan de manera proporcional al consumo de agua.

Seguros y Servicios Bolívar desde 2008 trabaja en la identificación e implementación de acciones orientadas al uso eficiente, reducción del consumo y cuidado del recurso hídrico, enmarcadas en un Sistema de Gestión Ambiental basado en ISO 14001.

Para esto se ha definido un *Programa de Ahorro y Uso Eficiente de Agua* que cumple los siguientes lineamientos:

- Instalación de equipos de bajo consumo (grifos ahorradores con sensor de movimiento, cisternas ahorradoras, duchas ahorradoras, etc.).
- Dispensadores de agua que evitan el uso de agua embotellada.
- Compra de productos de limpieza biodegradables y/o sin contenido de fosfato.
- Seguimiento del consumo del recurso hídrico a nivel nacional.
- Campañas de sensibilización.

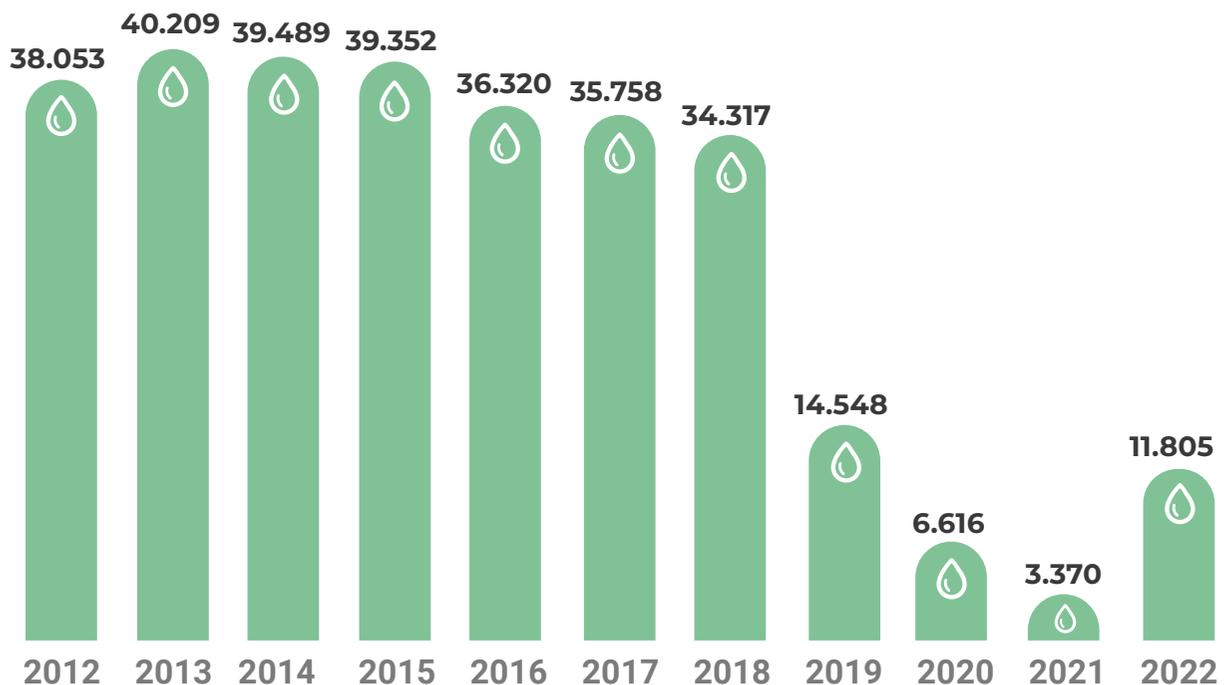
### 8.1.5.1 Desempeño del consumo de agua

Con el fin de gestionar apropiadamente el consumo del recurso hídrico, se implementó un indicador de seguimiento basado en los reportes de facturación entregados por los proveedores de agua en cada región.

Durante la pandemia, 2020 y 2021, se presentaron dificultades en el seguimiento de algunos consumos, la cuales fueron superadas siguiendo los lineamientos establecidos en el Programa de Ahorro y Uso eficiente de Agua; se logró acceder a los datos de consumo de instalaciones que no se habían podido registrar, como el edificio de la carrera 10 en la ciudad de Bogotá. Resultado de esto se puede evidenciar que se tiene seguimiento del consumo de agua del 100% de instalaciones donde opera Seguros Bolívar y Servicios Bolívar.

170

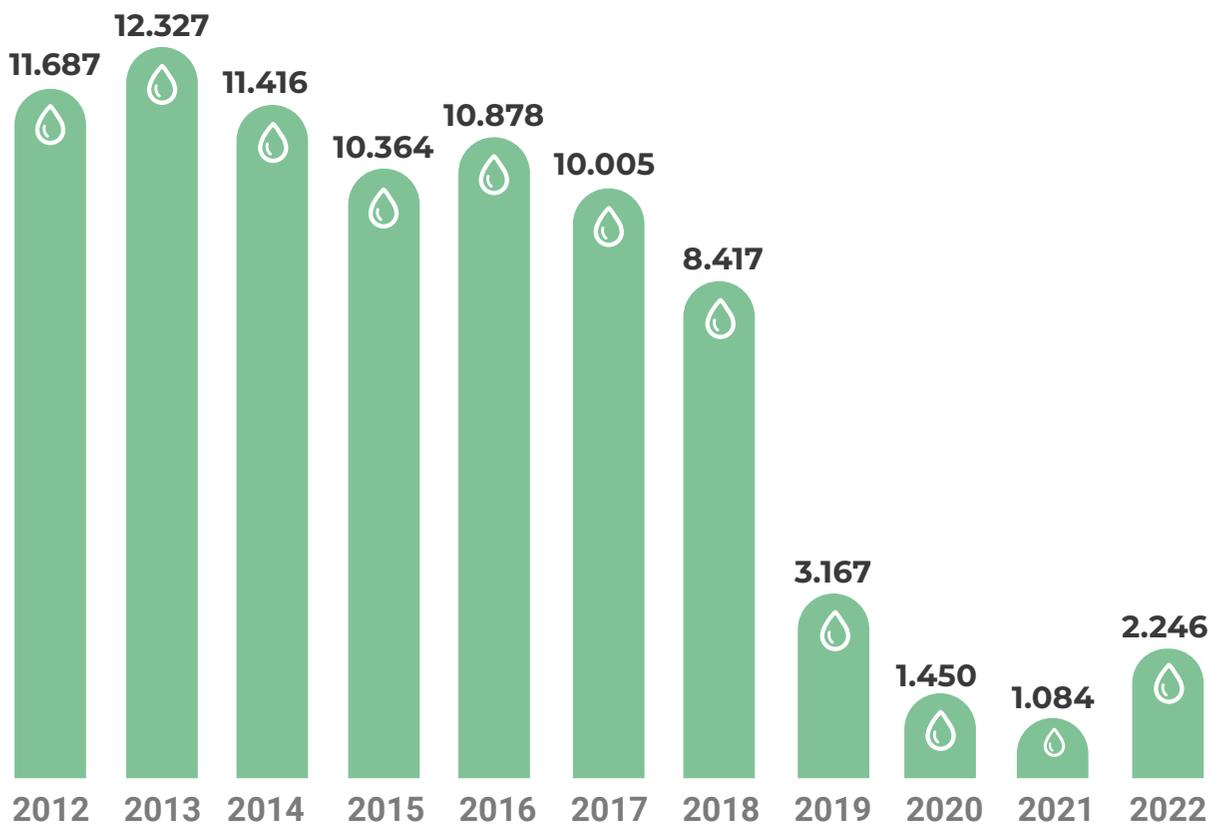
#### Consumo total de agua anual (m3)



Aunque no se alcanza la meta de ahorro establecida del 5%, y que por el contrario hubo un aumento considerable en el consumo del recurso, es preciso mencionar que durante el 2021 las oficinas se encontraban en uso mínimo debido a las restricciones sanitarias, por lo que si se compara con el periodo pre-pandemia de 2019, se percibe un ahorro significativo del 19%.

Al calcular por funcionario de la organización, cada uno consumió 2.246 litros de agua durante el año 2022.

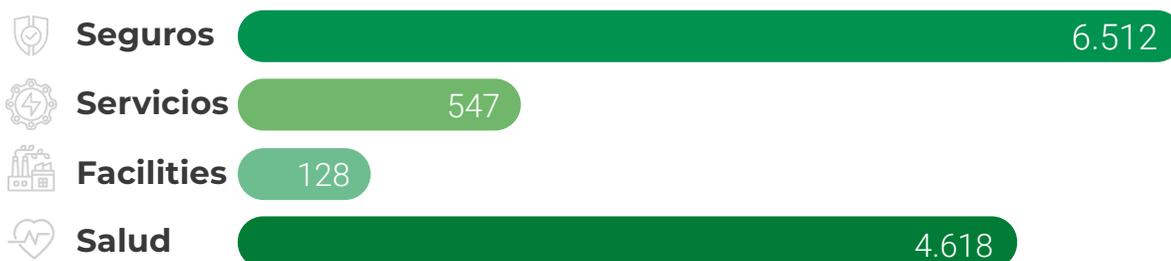
### Consumo de agua por persona (Litro/empleado)



### 8.1.5.2 Consumo de agua por línea de negocio

Cuando se analiza el consumo del recurso hídrico por línea de negocio se encuentra que el mayor consumo de agua corresponde a seguros, empresas que se encuentran más consolidadas en el mercado y que cuenta con los mayores ingresos y colaboradores. En el caso de Servicios, Facilities y Salud, son negocios relativamente nuevos, que cuentan aún con pocos empleados y clientes; se espera un aumento paulatino en el consumo del recurso durante el 2023.

## Consumo de agua por línea de negocio (m<sup>3</sup>)



El mayor consumo de agua de las líneas de negocio se encuentra en Seguros Bolívar, sin embargo al realizar la segmentación del consumo por funcionario en cada línea de negocio, se puede evidenciar que los funcionarios de Salud Bolívar consumen más agua. Esto obedece a que los colaboradores deben asistir de manera frecuente, y a la atención constante de personal externo (pacientes).

## Consumo de agua por colaborador, segregado por línea de negocio (Litro / empleado)



Durante el 2022 se aseguraron 11.8 millones de riesgos, los cuales generaron un consumo de agua por riesgo de 997 mililitros, esto se da debido a que la mayoría de los negocios se gestionan de manera virtual.

## Consumo de agua por riesgo asegurado (ml/riesgo asegurado)



**Nota:** No se presenta el consumo total de agua por zona de estrés hídrico debido a que esta información no se encuentra disponible, lo que obedece a la diversidad de lugares del país en las que Seguros y Servicios Bolívar tiene presencia y las condiciones variadas y específicas de estas zonas.

De otro lado, es preciso mencionar que, no se presentaron cambios en el almacenamiento de agua que pudiese generar impactos significativos sobre el recurso.

## 8.1.6 Estrategias de ahorro

Siguiendo el objetivo de eficiencia trazado por Seguros y Servicios Bolívar, desde diciembre de 2022 se está trabajando con el aliado Vertebra una estrategia que permita optimizar el uso de los recursos, lograr ahorros y crear entornos saludables para todos.

**Este proyecto de eficiencia se enfoca en cinco componentes:**

- **1. Cultura ambiental:** Promover el uso eficiente de energía y agua mediante el cambio de comportamiento en los colaboradores, intermediarios, aliados, clientes, etc.
- **2. Optimización de recursos en oficinas:** Migración a equipos de bajo consumo, uso eficiente de sensores, adecuación de espacios para aprovechamiento de luz natural, entre otros.
- **3. Automatización de indicadores de ecoeficiencia:** Seguimiento de consumos de agua y energía mediante plataforma tecnológica, consolidación de data histórica y segregada para Seguros, Salud, Servicios y Facilities.
- **4. Cambio de comercializador:** Migración a proveedores de energías alternativas.
- **5. Generación de energía no convencional y baños eficientes:** Estructuración de proyectos de generación eléctrica no convencional en las instalaciones de Seguros y Servicios Bolívar. Así como, transición a baños convencionales de alto consumo por baños generadores de ahorro.

Con la puesta en marcha de estas iniciativas, se espera obtener ahorros del 5 % en el consumo de agua y energía en la Organización a diciembre de 2023. Así como, establecer una cultura ambiental que mejore el desempeño de ecoeficiencia de Seguros y Servicios Bolívar.

### Objetivos Principales del proyecto



# 8.1.7 Materiales por peso o volumen

## 8.1.7.1 Desempeño consumo de papel

El papel es un insumo que se utiliza con frecuencia en muchos sectores, desde instituciones educativas hasta empresas con diversas actividades económicas, e incluso los hogares hacen uso del papel en actividades como: impresión, fotocopiado, generación de actas, reportes, notas, etc.; Sin embargo, la producción y consumo de papel trae consigo múltiples impactos negativos para el ambiente como:



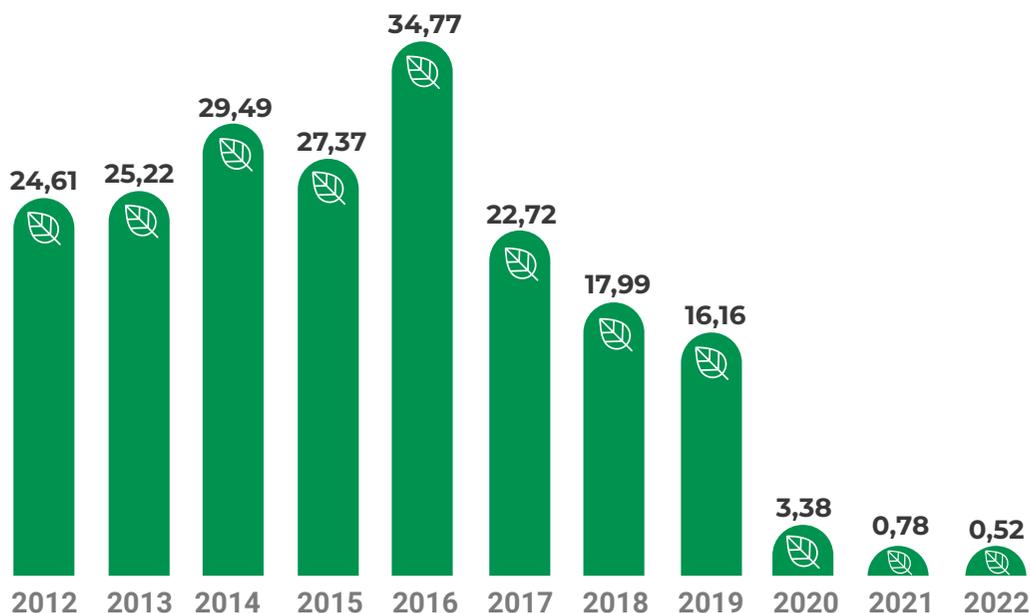
- Deforestación
- Generación de emisiones de CO2 en su producción y transporte
- Contaminación de fuentes hídricas
- Contaminación del suelo
- Generación de residuos sólidos

Es por ello que, durante los últimos años se ha trabajado en la construcción e implementación de estrategias como, la promoción del uso de herramientas tecnológicas (correo electrónico, página web, app Bolívar Conmigo, etc.) en las actividades internas de Seguros y Servicios Bolívar, así como en el relacionamiento digital con clientes: comunicaciones, envío de pólizas, correspondencia y otros, que apoyen la reducción significativa en el uso del recurso.

174

De esta manera durante el 2022 se logró una reducción del 33% con respecto al año anterior, consumiendo 524 kg de papel en toda la operación de Seguros y Servicios Bolívar.

### Consumo total de papel (Tn)



A continuación se muestra el consumo de papel por cada una de las compañías

### Consumo de papel por Compañía (kg)



## 8.1.8 Economía Circular

(CSA 2.3.1; GRI 306-1)

La generación de residuos se ha convertido en una problemática para todos los sectores económicos, incluso para las personas en su día a día; es por ello que desde el gobierno, sector privado y público, instituciones y la ciudadanía, se han implementado estrategias que permitan gestionar de manera adecuada los residuos, mitigando impactos significativos como: la contaminación del suelo, generación de Gases Efecto Invernadero, contaminación de fuentes hídricas, inundaciones, etc.

175

**En Seguros, Servicios y Salud Bolívar se generan residuos a partir de las siguientes actividades del negocio:**

- Ejecución de labores diarias en oficinas administrativas y comerciales
- Gestión de siniestros de hogar y automóviles
- Operación de Salud Bolívar EPS e IPS

Es por ello que se implementan prácticas sostenibles de reducción, clasificación, tratamiento, aprovechamiento y/o correcta disposición final, en cada una de las actividades antes mencionadas, con el propósito de mitigar los impactos significativos producto de la generación de residuos, impactos tales como: grandes cantidades de residuos a disponer en rellenos sanitarios, contaminación del suelo, fuentes hídricas, emisiones de gases, etc.

Cabe resaltar que, para la gestión integral de residuos se cuenta con proveedores externos autorizados que apoyan las actividades de disposición final y/o aprovechamiento, cumpliendo con la normatividad vigente en Colombia. Estas empresas son revisadas periódicamente por Seguros y Servicios Bolívar para evaluar su cumplimiento legal, desempeño y oportunidades de mejora.

Para gestionar de manera adecuada los residuos generados en Seguros y Servicios Bolívar, se inicia el proceso llevando trazabilidad detallada de los residuos generados en cada una de las instalaciones y que previamente fueron reportados al área de Gestión Ambiental para coordinar su recolección. En este segundo paso de recolección se expide un manifiesto de carga que muestra datos importantes en relación a los residuos como: tipo, cantidad, peso, entre otros; esto permite tener claridad de los materiales entregados y poder garantizar la transparencia en el proceso. Teniendo en cuenta la responsabilidad del generador bajo el concepto de la “cuna a la tumba”, se realiza seguimiento y control a los residuos entregados a los proveedores hasta garantizar su correcta disposición final (tratamiento y/o aprovechamiento).

**Nota:** Debido a las características de su negocio, la línea de Facilities no genera residuos propios, sino que apoya la gestión integral de los residuos de sus clientes, por ello no se reporta dentro de su medición para evitar doble contabilidad.

### 8.1.8.1 Total de residuos generados

La gestión integral de residuos comprende todo el material susceptible de disposición final y/o aprovechamiento, que se ha generado en el desarrollo de las actividades de Seguros y Servicios Bolívar a nivel nacional.

#### Residuos generados 2022

Residuos generados 2022	
Línea de negocio	Peso (Tn)
Seguros Bolívar	68,9
Salud Bolívar	5,7
Servicios Bolívar	0
Facilities	0
<b>Total</b>	<b>74,6</b>

#### Total Residuos generados (Tn) por Línea de Negocio



## 8.1.8.2 Tipo de residuos generados Seguros Bolívar

Seguros Bolívar maneja 4 tipos de residuos principales: aprovechables, peligrosos, ordinarios y especiales (escombros). En el caso de los residuos peligrosos se contempla residuos de: aparatos eléctricos y electrónicos, vehículos dados declarados como pérdidas de mayor cuantía, toner, medicamentos vencidos o parcialmente consumidos, pilas, baterías, luminarias, etc.

A continuación se detalla la manera como se hace el seguimiento y control de cada tipo de residuos:



**1. Aprovechables y ordinarios:** se realiza un pesaje diario de los residuos generados, de esta manera se saben las cantidades que son gestionadas por la organización. El pesaje se hace con instrumentos manuales, pesas de mano, que son renovadas anualmente para garantizar su calibración.



**2. Peligrosos:** Los residuos peligrosos son almacenados y se pesan con básculas antes de ser entregados para su tratamiento, los dispositivos de pesaje son calibrados por el dispositivo de residuos. Una vez realizado el tratamiento de los residuos se cotejan todas las cantidades con lo consignado en los certificados de tratamiento.

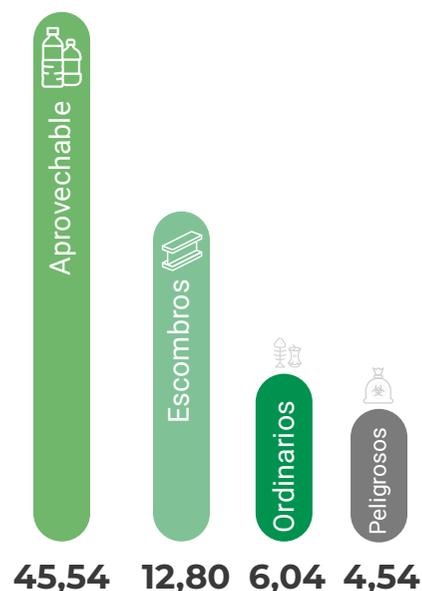


**3. Escombros:** Los escombros son enviados para su gestión a escombreras autorizadas en donde son pesados en básculas para pesaje vehicular.

**Tipos de residuos Seguros Bolívar (CSA 2.3.1)**

Línea de negocio	Peso (Tn)
 <b>Aprovechable</b>	45,5
 <b>Escombros</b>	12,8
 <b>Ordinarios</b>	6,0
 <b>Peligrosos</b>	4,5
<b>Total</b>	<b>68,9</b>

**Tipo de residuos (Tn)**



### 8.1.8.3 Tratamiento de residuos Seguros Bolívar

(GRI 306-2)

El 72% de los residuos generados fueron aprovechados, esto debido a la *Estrategia de Economía Circular* que se ha implementado en conjunto con los diferentes gestores de residuos, incorporando los mismos a diversos procesos como:

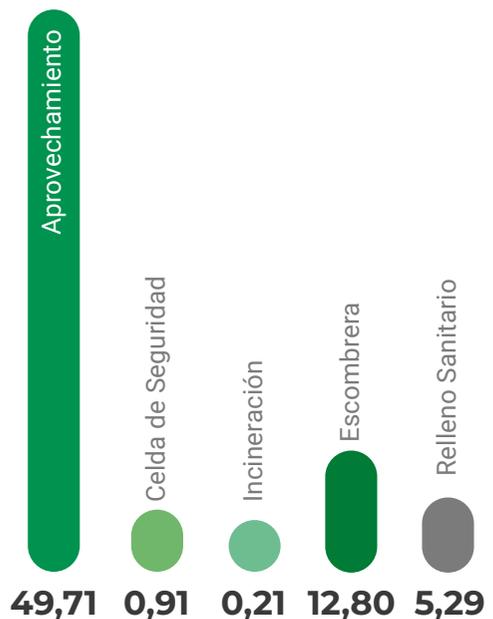
- Fundido en hornos para la fabricación de acero
- Postconsumo
- Reciclaje para la producción de combustible industrial (cogeneración)
- Despiece y aprovechamiento de materiales

Los residuos que no pudieron ser aprovechados, fueron dispuestos adecuadamente por proveedores certificados para llevar a cabo la gestión de manera óptima.

**Tratamiento de residuos (Tn)**  
(GRI 306-3, GRI 306-4; CSA 2.3.1)

Tipo		Peso (Tn)
 <b>Aprovechable</b>	Residuos reciclables	2,6
	Residuos aprovechados (RAEE's, metales, luminarias, etc.)	47,1
 <b>Ordinarios</b>	Residuos Ordinarios (relleno sanitario)	5,3
	Escombros	12,8
	Residuos peligrosos no aprovechados (Celda de seguridad, incineración)	1,1
<b>Total</b>		<b>68,9</b>

**Tratamiento de residuos (Tn)**



### 8.1.8.4 Aprovechamiento Seguros Bolívar

(GRI 306 - 4)

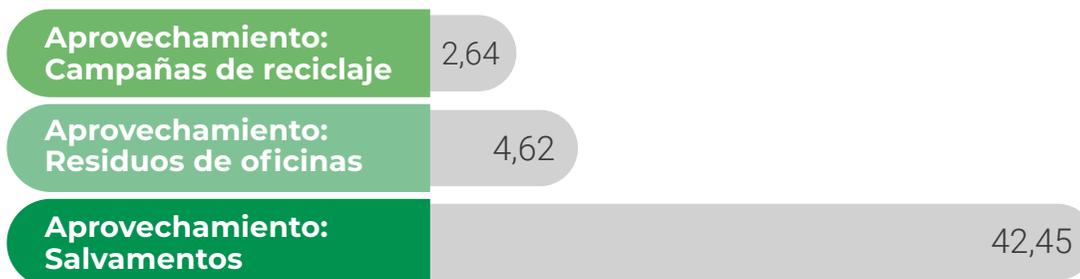
Para Seguros Bolívar es de vital importancia realizar aprovechamiento y reutilización de sus residuos, con el propósito de disminuir la cantidad de residuos a disponer y evitar su carga contaminante. Como se evidenció anteriormente, también se está logrando convertir estos residuos en insumo para procesos productivos facilitando la creación de nuevos productos y servicios.

En el año 2022 se aprovecharon 49,71 Tn de residuos, provenientes de indemnización, actividades en las oficinas y campañas de reciclaje. El mayor aprovechamiento se logró a través de los residuos provenientes de las actividades de aseguramiento (indemnizaciones), en elementos como: aluminio, plástico, cartón, metal, entre otros.

### Aprovechamiento de residuos (Tn)

 <b>Aprovechable</b>	<b>Reciclaje</b>	<b>Reutilización</b>	<b>Peso (Tn)</b>
	2,6	47,1	

### Aprovechamiento (Tn)



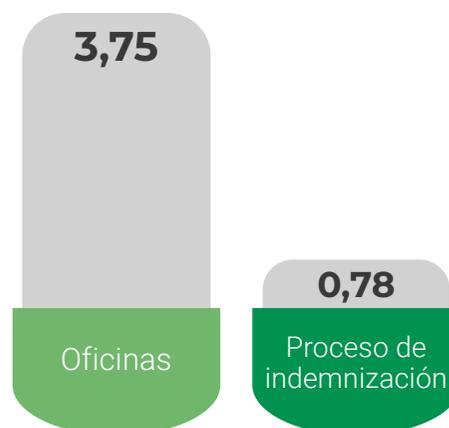
179

## 8.1.8.5 Residuos peligrosos generados Seguros Bolívar

(GRI 306-5)

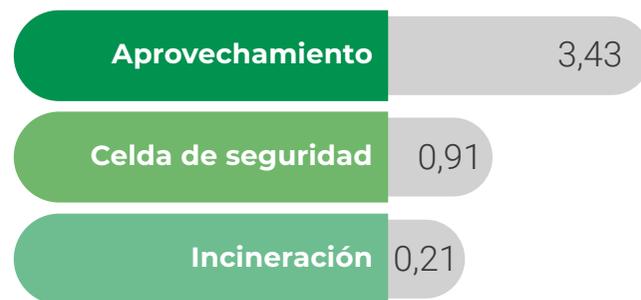
Dentro de la Compañía se tienen dos principales fuentes de generación de residuos peligrosos: Administrativos proveniente de las oficinas como luminarias, tóner y residuos de aparatos eléctricos y electrónicos -RAEE's-, y residuos resultantes de indemnizaciones, que en su mayoría son RAEE's resultantes de los siniestros atendidos.

### Residuos peligrosos (Tn)



En el 2022 se generaron 4,54 Tn de residuos peligrosos, de los cuales el 75% fue incorporado a procesos de producción para su aprovechamiento. Aquellos que no pudieron ser aprovechados debido a sus características o por que sus condiciones no lo permitían, fueron dispuestos siguiendo los lineamientos establecidos por la normativa legal vigente.

### Tratamiento de Respel (Tn)



## 8.1.8.6 Residuos resultado de indemnización

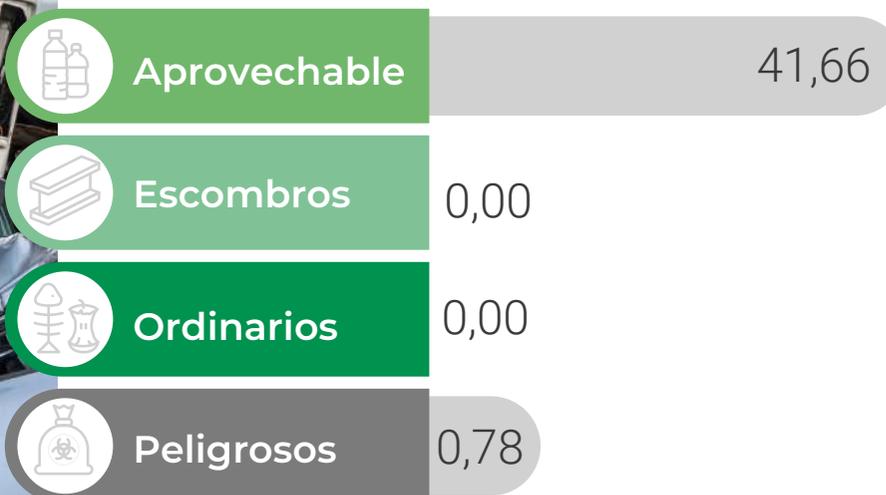
En los procesos de indemnización se evalúan los elementos resultantes, priorizando un segundo uso, en aquellos casos en que los elementos no pueden ser reusados se inicia la disposición final, priorizando la incorporación de materiales en procesos productivos.

**En su mayoría los elementos enviados a disposición final (residuos) provienen de dos líneas:**

- 1. Indemnizaciones de hogar:** Elementos recuperados de un bien inmueble asegurado que ha sufrido un siniestro; incendio, inundación, terremoto, terrorismo, etc.
- 2. Indemnizaciones de automóviles:** Automotores o partes del mismo que fueron recuperadas de siniestros.

De esta manera se puede garantizar la transparencia de los datos a reportar en relación a los procesos de indemnización.

### Tipo de residuos de indemnizaciones (Tn)

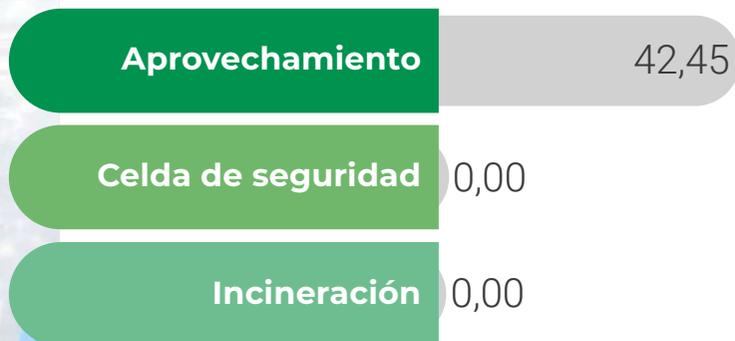




Durante el 2022 se generaron 42,45 Tn de residuos provenientes de los procesos de aseguramiento, de las cuales sólo 0,78 Tn fueron de tipo peligroso por sus características tóxicas.

Sin embargo, fue posible aprovechar el 100% de estos residuos.

### Tratamiento de residuos de indemnizaciones (Tn (GRI 306-5))

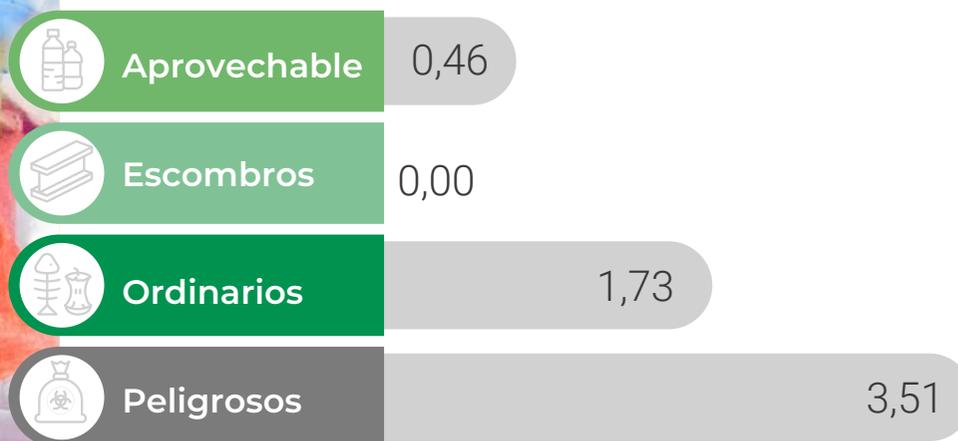


### 8.1.8.7 Residuos Salud Bolívar

La línea de Salud Bolívar es un modelo de negocio enfocado en gestionar los impactos sociales de la comunidad, a través de la atención integral a la salud y bienestar de las personas.

Es por ello que teniendo en cuenta esa integralidad, se gestionan los residuos generados en la operación siguiendo los lineamientos normativos establecidos y las estrategias antes mencionadas; así las cosas se puede evidenciar que para el año 2022 hubo una generación de residuos proveniente de los 3 centros médicos ubicados en Bogotá, por un total de 5,7 Tn distribuidos en residuos de tipo peligroso, aprovechables y ordinarios.

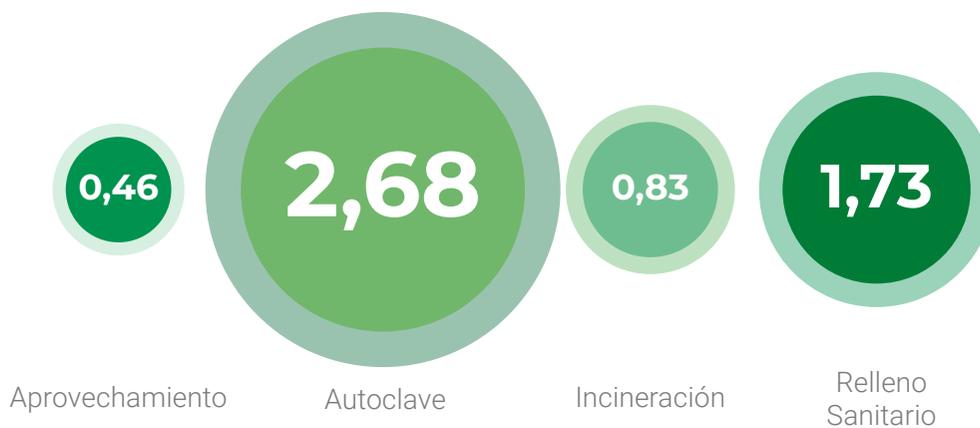
### Tipo de residuos Salud Bolívar (Tn)





De 5,7 Tn de residuos generados, el 47% fue enviado a procesos de tratamiento inactivación térmica (autoclave), donde se esterilizan completamente y una vez se verifica que no existe ningún riesgo, son llevados a relleno sanitario como destino final.

### Tratamiento de residuos Salud Bolívar (Tn) (GRI 306-5)



### 8.1.8.8 Visión 3030

Desde 2018 Seguros y Servicios Bolívar se encuentra vinculado en el colectivo **Visión 3030** de la Asociación Nacional de Industriales **ANDI**, el cual busca integrar los materiales ya usados a procesos de economía circular, mitigando así los impactos al ambiente relacionados con la generación de residuos.

#### Actualmente esta se mueve en las siguientes líneas estratégicas:

- Inventariar de materiales de envases y empaques puestos al mercado
- Generar cultura en relación al aprovechamiento de materiales
- Innovación en productos y servicios más sostenibles

A través de este ejercicio Seguros y Servicios Bolívar ha identificado 12 toneladas de materiales que fueron puestos en el mercado. Impacto que actualmente es gestionado en el marco de la iniciativa, la cual posibilita el aprovechamiento de estos residuos, evitando que su destino final sea el relleno sanitario o fuentes hídricas.

## 8.2 Gestión Climática (CSA 2.5)

En Seguros y Servicios Bolívar somos conscientes de que el cambio climático es uno de los principales retos que enfrenta la humanidad. Disminuir las emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI) y lograr una adaptación efectiva a los efectos del clima, es necesario para garantizar la permanencia del negocio, y de esta forma poder apoyar a nuestros grupos de interés (clientes, emisores de valores, comunidades, proveedores, entre otros).

Colombia, por su ubicación geográfica, es uno de los países con mayor exposición al riesgo climático. Se espera un incremento en la intensidad y frecuencia de los eventos de clima extremo, lo que puede influir en el rendimiento de la organización, afectando el desempeño de productos, servicios e inversiones.

En el marco del Acuerdo de París, el gobierno nacional definió la disminución del 51% de las emisiones de GEI para 2030, con el objetivo de alcanzar la carbono neutralidad en el 2050. Esto se traducirá en una transformación paulatina del modelo económico colombiano, migrando de industrias altamente generadoras de GEI a alternativas más limpias. Se espera la aceleración de la transición energética, y mayor énfasis en la conservación del capital natural, la ecoeficiencia y la economía circular. Estos cambios implican retos y oportunidades para el sector asegurador, el cual deberá adaptarse para acompañar la transformación de clientes, proveedores y emisores de valores.

En línea con los retos y oportunidades del Cambio Climático, en 2021 Seguros y Servicios Bolívar definió su Estrategía de Negocio Sostenible, integrando plenamente la gestión de los riesgos ASG y climáticos en el que hacer del negocio; estableciendo compromisos enfocados en la promoción de un modelo económico resiliente y adaptativo. Esto se ve reflejado en la adhesión a grandes iniciativas internacionales como los Principios de Seguros Sostenibles (PSI) y los Principios de Inversión Responsable (PRI).

**El Cambio Climático es cada vez más generalizado e intenso, es un macroriesgo de alta relevancia para Seguros y Servicios Bolívar.**

Por lo cual se aplican principios de ecoeficiencia, economía circular y descarbonización en todas las dimensiones del negocio; desde la ideación de las ofertas de valor, la gestión de la cadena de abastecimiento, la operación y las inversiones. Actualmente el desempeño en sostenibilidad de la organización es medido mediante la aplicación del *Corporate Sustainability Assessment (CSA)*. (CSA 2.5.4)

En el marco de gestión del Cambio Climático, Seguros y Servicios Bolívar tiene como referente los lineamientos y recomendaciones emitidos por el *Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD)*, atendiendo a las indicaciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia. (CSA 2.5.2)

## 8.2.1 Gobernanza (CSA 2.5.1)

Seguros y Servicios Bolívar cuenta con un sólido modelo de gobierno corporativo. La Junta Directiva orienta a la organización en la creación de valor sostenible, reconociendo el cambio climático como un riesgo financiero de alto impacto. En este sentido, los miembros de la junta cuentan con diversas habilidades y experiencia, que permiten direccionar el proceso de manera armónica. Trabajo que es acompañado al interior de la organización por la Alta Dirección mediante el Comité de Sostenibilidad y el Comité de Riesgos, quienes retroalimentan acerca del avance de la Estrategia de Negocio Sostenible.

Desde el año 2021, se define la integración del riesgo climático en el Sistema Integral de Administración de Riesgos de la organización, mediante la decisión de crear un Sistema para Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) transversal a todas las áreas. Acciones encaminadas a la adaptación de la organización al cambio climático, y alineadas con las expectativas de nuestros grupos de interés.

En 2021, se constituyó la Mesa Climática, organismo encargado de coordinar las acciones alrededor de este tema, funcionando como un espacio de práctica y aprendizaje. Actualmente se encuentra conformada por representantes de las áreas claves de la organización en materia climática (Financiera, Actuarial, Vivienda e ingeniería, Ofertas de Valor, Movilidad, Riesgos, etc). En este espacio se proponen y debaten las acciones climáticas, se verifica el cumplimiento de las metas, y se promueve la incorporación del riesgo climático en todas las dimensiones del negocio.

En 2021 el área de Sostenibilidad se constituye como una Dirección, conformando un equipo dedicado tiempo completo a asuntos ASG y Climáticos. Trabajo que es respaldado por profesionales especializados distribuidos en diferentes áreas de la organización.



## Pirámide de gobernanza climática



185

En febrero de 2023, se instaura la Mesa de Inversión Sostenible, órgano a cargo de la coordinación para la gestión del riesgo climático en las decisiones de inversión, alineadas con los Principios de Inversión Responsable (PRI). Se encuentra constituida por la Gerencia Financiera, la Vicepresidencia de Riesgo de Inversiones, la Dirección de Sostenibilidad, SARAS Bolívar y SARAS Davivienda.

## Principales temas de cambio climático tratados en 2022

	Función	Acciones	Hitos
<b>Comité de Sostenibilidad</b>	Aprueba la estrategia de negocio sostenible y las políticas y programas que de ella se deriven a la vez que verifica su progreso y vela por el cumplimiento de sus metas. Además, vela por la integración de los asuntos ASG en las decisiones y procesos del negocio	<p>Sesión mensual para compartir información relevante en cuanto a la gestión de riesgos emergentes y de cambio climático para la toma de decisiones</p> <p>Se reunió 8 veces en el año, para hacer seguimiento a los compromisos establecidos en la Estrategia de Negocio Sostenible</p>	<p><b>8 comités durante 2022</b> <b>12 miembros permanentes</b></p> <p>Dentro de los temas abordados se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativas estratégicas 2022</li> <li>• Decisión ante adhesiones y evaluación por parte de estándares</li> <li>• Aprobación y puesta marcha del Proyecto de Derechos Humanos</li> <li>• Presentación de la estructura y aprobación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales SARAS</li> <li>• Aprobación realización de la primera encuesta de Diversidad, Equidad e Inclusión</li> <li>• Aprobación de la consulta a grupos de interés</li> <li>• Reportes</li> </ul>
<b>Comité de Riesgo</b>	Vela por que los niveles de riesgo de la organización se encuentren dentro de los apetitos de riesgo establecidos y cuenten con la suficiencia de capital requerida a la vez que evalúan la situación de la compañía en torno a un análisis integral de riesgos, así como los planes de acción asociados a cada riesgo	Sesiona 4 veces al año	<p>Durante el 2022 se realizaron cuatro Comités Corporativos de Riesgos, en los cuales en dos de ellos se puso sobre la mesa el sistema de riesgos ambientales y sociales.</p> <p>En el comité del mes de junio, se realiza la introducción sobre el concepto de Riesgo Social y Ambiental, la relevancia del sistema para las entidades aseguradoras y el alcance proyectado en ámbitos de inversión institucional, seguros y operaciones. Seguido de esto, se procede a socializar un BenchMark acerca de las aseguradoras referentes en divulgación de información SARAS. Finalmente, se expone el proceso para integrar los factores ambientales y sociales al negocio y se culmina con una explicación de la relación de fenómenos ambientales y sociales con las líneas de negocio.</p> <p>En el comité de diciembre, se describen los logros 2022 y retos 2023 en materia del sistema de Administración de Riesgos Sociales y Ambientales - SARAS.</p>

186

	<b>Función</b>	<b>Acciones</b>	<b>Hitos</b>
<b>Mesa de Cambio Climático</b>	Diseñar la estrategia climática de la compañía y hacer seguimiento a ella, impulsar iniciativas y transferir e intercambiar conocimiento técnico para la gestión del riesgo climático (riesgos físicos y de transición)	En 2022 se establecen sesiones trimestrales para el seguimiento de implementación de estrategia climática de la compañía, el impulso de iniciativas y la transferencia e intercambio de conocimiento técnico para la gestión del riesgo climático (riesgos físicos y de transición) dentro de la compañía.	<p>Durante el año 2022 se realizaron 4 mesas climáticas de manera trimestral, constituidas por 23 miembros de diferentes áreas de la organización.</p> <p>Temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribución Determinada a Nivel Nacional (NDC por sus siglas en inglés).</li> <li>• NDC Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural: Plan Integral de Gestión del Cambio Climático de MinAgricultura.</li> <li>• NDC Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible: Presentación del rol del MinAmbiente en la NDC.</li> <li>• Visita Extra Situ: gestión climática Seguros Comerciales Bolívar (agosto).</li> <li>• Mitigación del cambio climático, medición y compensación de emisiones de gases efecto invernadero (GEI) (octubre).</li> </ul>
<b>Evaluable independiente</b>	Modelo de Madurez en Sostenibilidad	Durante el año 2022 la auditoría interna, ejecutó el primer ejercicio destinado a medir la madurez en la implementación de los asuntos ASG. Realizó la verificación de desempeño ambiental y climática a final del año 2022.	<p>Dentro de los principales resultados asociados a la gestión climática y ambiental se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Alta Gerencia propone a la Junta Directiva la incorporación de los asuntos climáticos (riesgos y oportunidades) en la estrategia</li> <li>• Incorporación del factor de riesgo climático (Naturaleza) en los marcos de gestión de riesgos existentes</li> <li>• Incorporación de los riesgos climáticos dentro del Marco de Apetito de Riesgo</li> <li>• Identificación e inclusión de oportunidades para los productos relacionados con los asuntos climáticos</li> <li>• Implementación de asesoramiento para fortalecer la adaptación de distintas geografías frente a los riesgos derivados del cambio climático</li> </ul>

Seguros y Servicios Bolívar es consciente de la importancia de las personas en la movilización de la Estrategia de Negocio Sostenible, bajo la premisa de que un gobierno climático exitoso se cimenta en el conocimiento. Por ello, es de total interés la formación y co-creación constante alrededor de información, herramientas y soluciones climáticas, con el fin de actualizar y robustecer los conocimientos que pueden ser llevados a la toma de decisiones y a la puesta en práctica por las diferentes áreas de la organización. Buscando que los espacios de disertación y toma de decisiones se conviertan en modelos de aprendizaje basados en comunidades de práctica, apoyados por formación convencional impartida por distintos actores.

## Fortalecimiento de capacidades 2022

Formación	Hitos y temáticas	Horas totales de formación
<b>Entendiendo y manejando los riesgos de transición climática</b> <b>CURSO</b> Consorcio del Centro Regional de Finanzas Sostenibles de la Universidad de los Andes	Dentro del marco del proyecto "Preparando al sector público y financiero para el riesgo de transición climática: creación de capacidad y llamado a la acción" este curso tenía como objetivo la generación de capacidades en tomadores de decisiones y líderes de instituciones públicas y empresas del sector financiero en Colombia en la comprensión y manejo de los riesgos financieros de la transición a una economía baja en carbono. Este fue dictado entre agosto y diciembre de 2021. Desde Seguros Bolívar participaron y fueron certificados dos empleados pertenecientes a la gerencia de actuaría y la gerencia financiera respectivamente.	48 horas certificadas por empleado  96 horas totales
<b>Gestión Integral de Riesgos ASG para aseguradoras</b> <b>CURSO</b> Escuela de Sostenibilidad de Fasecolda en alianza con Metrix Finanzas y Ambire Global	Cuarto ciclo de la Escuela de Sostenibilidad de Fasecolda que se dictó entre marzo y junio de 2022. Desde Seguros Bolívar participaron 3 líderes miembros de la Dirección de sostenibilidad.	14 horas de capacitación por empleado  42 horas totales de formación
<b>Entendiendo y Manejando los riesgos físicos</b> <b>CURSO</b> Consorcio del Centro Regional de Finanzas Sostenibles de la Universidad de los Andes	Dictado entre agosto y diciembre de 2022, se presentaron casos de estudio riesgos ambientales, metodologías de análisis. Con el objetivo de brindar entendimiento y gestión del riesgo asociado a las amenazas naturales, con un enfoque científico integral para América latina y el caribe. Adicionalmente, se presentaron riesgos financieros de amenazas climáticas físicas para la generación de escenarios. Desde Seguros Bolívar participaron y fueron certificados tres empleados, un modelador y un especialista de riesgos catastróficos y el líder de cambio climático desde la dirección de sostenibilidad.	20 horas certificadas por colaborador  60 horas totales de formación
<b>Nature-based Solutions for Disaster and Climate Resilience</b> <b>CURSO</b> Curso edX: United Nations Environment Programme (UNEP) and Partners for Resilience (PFR)	Reducción de riesgos de desastre basado en ecosistemas, el curso cuenta con 7 unidades y ofrece una descripción general de ejemplos de soluciones de la naturaleza para la reducción de impactos de desastres, principalmente climáticos. Tomado por uno de los miembros de la Dirección de Sostenibilidad.	
<b>Wetlands and Disaster Risk Reduction</b> <b>WEBINAR</b> United Nations Environment Programme (UNEP), Secretariat of the Ramsar Convention on Wetlands, Ramsar Regional Center - East Asia (RRC-EA) and Wetlands International (WI)	Resaltar la importancia de los humedales en la adaptación al cambio climático y la reducción del riesgo de desastres, con un enfoque particular en la región de Asia Pacífico y los países identificados como vulnerables al cambio climático. El taller está dirigido a puntos focales de Ramsar, administradores de humedales, puntos focales del CDB, administradores de áreas protegidas, puntos focales de RRD y ONG. El taller fue tomado por un empleado de la Dirección de Sostenibilidad.	1.5 horas de capacitación

## 8.2.2 Estrategia climática (CSA 2.5)

Seguros y Servicios Bolívar enfoca su marco estratégico para la gestión del riesgo climático atendiendo a las recomendaciones del TCFD. Para esto durante el 2022 se trabajó en la identificación de riesgos y oportunidades asociadas con el clima. Buscando mapear las diversas iniciativas existentes en la organización con el ánimo de constituir un marco integral para la gestión del riesgo climático. (CSA 2.5.2)

Este proceso ha permitido un entendimiento renovado del papel de Seguros y Servicios Bolívar en la adaptación y mitigación del cambio climático. Posicionando los productos y servicios como vehículo relevante para aportar a la adaptación climática de nuestros clientes, y promover la descarbonización, impulsando la transición energética.

### 8.2.2.1 Gestión del riesgo (CSA 2.5.4)

Durante 2022 se trabajó en la identificación de riesgos relacionados con el clima para el negocio asegurador.

**Actualmente la aseguradora tiene dos frentes de acción para la gestión del riesgo climático:**

- **1. Inversión**, asociado a la gestión de las reservas
- **2. Aseguramiento**, asociado a los productos de seguro en este caso amparos ofrecidos y acompañamiento en gestión del riesgo de los clientes. En estos frente se encuentra expuesta a riesgos físicos, de transición y de litigio.

#### 8.2.2.1.1 Riesgo físico

Hace referencia a los efectos físicos propiciados por eventos de clima extremo, estos pueden ser agudo o crónicos. Para Seguros Bolívar se realizó una identificación de amenazas de alta incidencia para Colombia, con las cuales se identificaron los riesgos potenciales a corto y largo plazo, riesgos agudos y crónicos respectivamente.

En el corto plazo, se espera un incremento en intensidad y frecuencia de eventos asociados a aumento o escasez de la precipitación, huracanes, vendavales, deslizamiento, heladas e incendios, los cuales se traducen en los siguientes riesgos potenciales:

- **Inversión:** Disminución en la valoración de instrumentos financieros.
- **Aseguramiento:** Aumento de la siniestralidad, daños en activos e instalaciones de la organización, cambio en políticas de reaseguro.

Mientras que en el largo plazo se esperan cambios en los pisos térmicos, variabilidad de temperatura, cambio en los patrones de viento, erosión costera, aumento en el nivel del mar, entre otros. Los cuales pueden incidir en los siguientes riesgos potenciales:

- **Inversión:** Disminución en la valoración de instrumentos financieros.
- **Aseguramiento:** Reducción de zonas geográficas asegurables, cambio en dinámicas de mercado.

### 8.2.2.1.2 Riesgo de transición

Se asocian a los efectos de la transición económica, desde el modelo económico actual a un modelo bajo en emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Estos se encuentran categorizados: i) Marco legal y políticas públicas, ii) tecnología, iii) mercado y iv) reputacionales.

En cuanto al cambio al marco legal y de políticas públicas se espera una mayor regulación en torno al cambio climático, con metas ambiciosas en torno a la descarbonización, impulso a la transición energética, nueva regulación en asuntos ASG y limitación en actividades productivas. Esto se traduce en los siguientes riesgos potenciales:

- **Inversión:** Disminución en la valoración de instrumentos financieros, exigencia de cuotas mínimas de inversión en sectores verdes e incremento del riesgo país.
- **Aseguramiento:** Pérdida de mercado y exigencia de aseguramiento en actividades específicas.

En los efectos tecnológicos se espera un incremento en la Innovación y mejoras tecnológicas para disminuir emisiones de GEI y apoyar la transición energética. Por ello se espera en las inversiones, pérdida en la valoración de activos (Renta variables y renta fija), por disminución de competitividad de emisiones de valores.

En los riesgos de mercado se esperan cambios en las dinámicas de mercado, y en la oferta y demanda de productos y servicios.

- **Inversión:** Devaluación de instrumentos de valores emitidos por empresas que generan GEI o promuevan la deforestación, o daño del capital natural.
- **Aseguramiento:** Cambios en la política de seguros, disminución en la demanda de seguros y cambios en el comportamiento de los consumidores.

### 8.2.2.1.3 Riesgo de litigio

Hace referencia al incremento de exigencias y demandas de las comunidades y ONGs relacionados con la consideración del cambio climático en la toma de decisiones, operación o divulgación de información (Acciones Colectivas).

- **Inversión:** Pérdida de rentabilidad portafolio, reclamación contra la aseguradora por no considerar riesgo climático en las decisiones de inversión y desinversión por divulgación inadecuada de la gestión climática
- **Aseguramiento:** Pérdida de mercado, aumento de reclamaciones, pérdidas financieras, incremento de siniestralidad (pólizas de responsabilidad civil, pólizas de directores y administradores), reclamaciones directas contra aseguradoras por no gestionar riesgo climático y demandas por negligencia o desatención de la gestión del riesgo climático en los productos de seguros.

Durante 2023 se espera terminar el proceso de identificación de riesgo y oportunidades para Seguros Bolívar, y el fortalecimiento en la cuantificación del riesgo en los procesos de inversiones y aseguramiento, mediante la profundización del uso de herramientas prospectivas de análisis de escenarios.

191

### 8.2.2.2 Marco de descarbonización (CSA 2.6)

La crisis climática es un asunto de relevancia global, por lo que el aporte sinérgico del sector privado para reducir las emisiones de GEI es esencial para contener el aumento de temperatura planetaria.

Actualmente los escenarios más optimistas sitúan el incremento de la temperatura en 2°C, sin embargo si las actividades económicas no cambian significativamente se espera que en el futuro el aumento de la temperatura llegue a los 4°C, lo que se traduciría en eventos climáticos devastadores. Por esta razón para Seguros y Servicios Bolívar es de alta importancia impulsar el desarrollo bajo en carbono, motivando a clientes, proveedores y emisores de valores a transformar sus procesos productivos.

En este sentido, desde el año 2022 la organización se ha planteado incorporar dentro de su Estrategia Climática lineamientos claros para la descarbonización, que permitan direccionar los esfuerzos para alcanzar el Cero Neto (NetZero) propuesto por la iniciativa *Net-Zero Insurance Alliance*. Se espera que la definición de la política de descarbonización, permita articular los esfuerzos de reducción de emisiones con la gestión de los riesgos de transición de la organización.

Para desarrollar este reto, se han planteado articular bajo el Marco de Descarbonización diferentes iniciativas que serán realizadas en los próximos años: (CSA 2.5.7; 2.6.2; 2.6.3)

### 1. Lograr la medición completa del Alcance 3:

**A. Asociado a la operación (Ecoeficiencia)**, de tal suerte que se puedan definir derroteros de reducción de emisiones para la cadena de valor.

**B. Medir las emisiones asociadas a las inversiones y aseguramiento**, mediante el uso de la metodología *Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)*.

### 2. Fijar metas de disminución de emisiones mediante el uso de la metodología de Metas Basadas en Ciencia (SBT, por sus siglas en inglés).

### 3. Mapear los productos de seguros que impulsan la transición energética, y la disminución de emisiones de GEI.

Como parte inicial de este proceso de avance en la descarbonización Seguros y Servicios Bolívar, durante 2022, realizó un proceso de verificación de todas las iniciativas climáticas desarrolladas en la última década, a continuación se muestra un corto recuento sobre los temas de mayor relevancia.

192

## 8.2.2.2.1 Cálculo de emisiones de carbono (CSA 2.6.2; 2.6.3)

Desde el año 2012, Seguros y Servicios Bolívar ha calculado sus emisiones de GEI mediante la aplicación de los lineamiento del *GreenHouse Gas Protocol (GHG protocol)*, definiendo la huella de carbono como indicador base para el seguimiento de la descarbonización de la operación, en el marco del Sistema de Gestión Ambiental constituido desde el año 2008.

Actualmente, la medición de huella de carbono evalúa de manera completa Alcance 1 y 2, e incluye la generación de emisiones producto de los viajes de negocios. Se calcula la emisión de GEI por las actividades operativas de Seguros y Servicios Bolívar. Para ello, se registran en una calculadora formulada distintos factores de emisión, que permiten realizar la estimación dentro de los alcances establecidos.

## 8.2.2.2 Procesos de restauración ambiental para disminución de impacto de emisiones (CSA 2.6.2)

Desde hace una década y producto de la compensación de emisiones Seguros y Servicios Bolívar ha sembrado bosques en diferentes ecosistemas de Colombia. Las intervenciones realizadas alcanzan las cincuenta hectáreas, y han permitido la plantación de cerca de cuarenta especies de árboles colombianos, para una cifra de cerca de 39 mil individuos.

Estas acciones desarrolladas de manera sostenida han favorecido la restauración, rehabilitación de ecosistemas y soporte a sistemas agropecuarios sostenibles, en 4 ubicaciones geográficas.

### Proyectos para protección de ecosistemas

Ubicación	Año/os de siembra	Proyecto
<b>Reserva Natural Bojonawi, Puerto Carreño - Vichada</b>	2012 - 2015	Reserva de la sociedad civil (RESNATUR) Área de amortiguación PNN Tuparro. Restauración de flora y establecimiento de fauna
<b>Vereda Lucha Adentro, Coello - Tolima</b>	2016 y 2017	Restauración de áreas afectadas por incendio que albergan la cuenca de abastecimiento del acueducto municipal
<b>Reserva Natural El Silencio, San Francisco - Cundinamarca</b>	2018	Restauración para la conectividad de paisajes agropecuarios y protección del abastecimiento del acueducto municipal de los municipios de San Francisco, La Vega y Villeta
<b>Reserva Forestal</b>	2019 y 2020	Organización privada sin ánimo de lucro Área contingente al PNN Iguaque.
<b>Asochaina, Villa de Leyva - Boyacá</b>		Fomento de la conservación y uso adecuado de la microcuenca de la quebrada y el abastecimiento de siete acueductos rurales de la mano de la comunidad de Villa de Leyva.

### 8.2.2.2.3 Compensación de emisiones GEI (CSA 2.6.2)

Seguros y Servicios Bolívar actualmente mitiga su impacto climático mediante la adquisición de bonos de carbono. Esta dinámica tomó fuerza en los últimos años, producto del fortalecimiento del mercado de carbono colombiano. Teniendo en cuenta los siguientes hitos:

#### Hitos para la movilización de la compensación de emisiones GEI al mercado de carbono



## Seguros y Servicios Bolívar compensó la totalidad de su huella de carbono correspondiente a los años 2021 y 2022, mediante la adquisición de bonos de carbono

194

En el año 2021, Seguros y Servicios Bolívar compensó sus emisiones por medio del proyecto: “CO2Bio” desarrollado y certificado por la organización Cataruben. La cual, a partir de soluciones basadas en la naturaleza, conserva la biodiversidad y los recursos hídricos, mientras se realiza la captura de carbono y se benefician económicamente prácticas productivas sostenibles. La organización permite que aquellos propietarios de predios privados que realizan actividades de conservación de biodiversidad, agua limpia y remoción de GEI, puedan vincularse al proyecto y al finalizar el proceso emitan y reciban los beneficios económicos de los bonos de carbono.

**En el año 2022, Seguros y Servicios Bolívar compensó sus emisiones GEI por medio de dos iniciativas:**

**1. “Doña Juana Landfill Gas to Energy Project”** liderada por la empresa Biogas Colombia. Este proyecto gestiona y aprovecha el biogás resultante del proceso de descomposición de los residuos para la generación de energía eléctrica y la destrucción de metano. Con estas actividades se plantea diversificar la red energética y mejorar las

condiciones operativas y ambientales del Relleno Sanitario Doña Juana. Esta iniciativa es pionera en el país y se encuentra categorizada como mecanismo de desarrollo limpio dentro del mercado de carbono colombiano.

**2. El proyecto REDD+ PAZcífico**, que involucra consejos comunitarios de Unicosta, Prodefensa del Río Tapaje, Guapi Abajo y Cuenca del Río Iscuandé, quienes trabajan en el mejoramiento de su capital natural, social y cultural a través de actividades de conservación y protección del bosque natural en su jurisdicción. Este proyecto está basado en un enfoque participativo y autónomo que genera externalidades positivas sobre la biodiversidad y el entorno socioeconómico de la comunidad, a través de conectividad entre áreas, el flujo de recursos y diseño de nuevas alternativas de producción alineadas con la conservación, la gestión del bosque y la protección de los manglares, mientras se aporta a la reducción de gases de efecto invernadero en la atmósfera.

El proceso de compensación realizado en 2022 contó con el apoyo de CO2CERO, como emisor de los bonos de carbono. Adicionalmente, CO2CERO entregó a Seguros y Servicios Bolívar el reconocimiento Sello Verde de Verdad, una etiqueta ambiental que resalta el proceso de compensación voluntaria de emisiones GEI.

### 8.2.2.3 Priorización de la gestión (CSA 2.5; 2.6)

195

Como parte del desarrollo de la Estrategia Climática de Seguros y Servicios Bolívar, se han identificado los siguientes frentes prioritarios para la gestión del riesgo climático y la descarbonización de la organización:

1. Adhesión al TCFD y publicación de primer reporte de avance en la gestión climática. (CSA 2.5.2)
2. Medición cuantitativa del impacto del riesgo climático físico en productos de seguros generales.
3. Medición de exposición a riesgos de transición en inversiones.
4. Construcción del Marco de Descarbonización enfocado en alcanzar el Cero Neto (NetZero).
5. Clasificación de ofertas de valor alineadas con la Taxonomía Verde de Colombia, publicada por la SFC.
6. Creación y/o fortalecimiento de las ofertas de valor alineadas con la Taxonomía Verde de Colombia.
7. Medición de alcance 3 incluyendo ecoeficiencia, inversiones y aseguramiento.
8. Inclusión y educación alrededor de la cultura de aseguramiento y la gestión climática.
9. Ecoeficiencia y economía circular dentro de las operaciones y la cadena de valor.

## 8.3 Métricas Climáticas

(CSA 2.6.2; 2.6.3)

### 8.3.1 Gases efecto invernadero (GEI)

Seguros y Servicios Bolívar contribuyen con la economía baja en carbono disminuyendo y compensando sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), para ello, se han adoptado buenas prácticas enmarcadas en el Sistema de Gestión Ambiental. Esto ha permitido trabajar en la identificación y gestión de asuntos materiales, así como la implementación de acciones que contribuyan al cumplimiento de los compromisos trazados en la Estrategia de Negocio Sostenible.

Desde el año 2012 se mide la generación GEI producto del desarrollo de las actividades de negocio, incluyendo actividades de control directo e indirecto, mediante el uso de una calculadora de emisiones GEI que sigue los lineamientos del Greenhouse Gas (GHG) Protocol, desarrollo alcanzado con el apoyo del Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible (CECODES).

La medición de la generación de emisiones de GEI se realiza teniendo en cuenta los Alcances 1, 2 y 3, este último de manera parcial considerando sólo las emisiones producidas por los viajes aéreos y la generación de residuos; así mismo se tienen en cuenta todos los gases generados como: Metano CH<sub>4</sub>, Dióxido de carbono CO<sub>2</sub>, hidrofluorocarburos HFC, entre otros, para la contabilización de estos gases, se hace uso de factores de emisión para obtener una sola unidad equivalente, CO<sub>2</sub>.

Cabe resaltar que, desde el año 2014 la Compañía es autónoma en la medición y cálculo total de los GEI emitidos, ya que se cuenta con la información e idoneidad necesarias para la gestión. Adicionalmente, se han adelantado actividades de compensación de huella de carbono, tales como la siembra de árboles y restauración de ecosistemas, logrando avances significativos en la carbono neutralidad de la Compañía.

La medición de las emisiones de GEI y las actividades de compensación son reportadas anualmente en el presente informe para el conocimiento de todos los grupos de interés.

### 8.3.1.1 Alcance 1 (CSA 2.1.1; GRI 305-1)

Hace referencia las actividades sobre las cuales Seguros y Servicios Bolívar tiene un control directo de sus emisiones, comprende por tanto funcionamiento de plantas eléctricas, aires acondicionados, consumo de gas natural y consumo de combustibles para fuentes móviles como vehículos y fijas como plantas eléctricas.

#### Criterios de medición Alcance 1

Actividades	Detalles	Indicador reportado
 <b>Funcionamiento de plantas eléctricas</b>	Combustible usado: ACPM	No. de galones
 <b>Aires acondicionados</b>	Gas refrigerante R410	Cantidad de gas fugado - Libras de presión
 <b>Gas natural</b>	Usado en la preparación de alimentos (Casino Ed. Elemento)	m3
 <b>Combustibles para fuentes móviles</b>	Movilidad de vehículos	No. de galones

197

Para la estimación de emisiones de CO<sub>2</sub>eq., partiendo de los datos reportados en la tabla anterior, se utilizan los factores de emisión provistos por la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME); los factores de emisión son actualizados anualmente por la entidad.

Para 2022 los factores tomados en cuenta son los siguientes:

- Diesel para el abastecimiento de las plantas eléctricas: 10,28 kg CO<sub>2</sub>/gl
- Gas natural: 1,9801 kg CO<sub>2</sub>/nm<sup>3</sup>
- Gasolina para el abastecimiento de los vehículos: 7,62 kg CO<sub>2</sub>/gl
- Gas refrigerante R410A: 2.088 GWP



## Emisiones de GEI generadas por Seguros Bolívar

Huella de Carbono Alcance 1 (Tn CO<sub>2</sub>eq)



198

De acuerdo a la gráfica anterior, se puede evidenciar un aumento en la huella de carbono correspondiente al Alcance 1, esto se debe a la cantidad de gases refrigerantes que fueron suministrados a los diferentes aires acondicionados, producto del mantenimiento a los mismos, debido a la necesidad de adecuar las instalaciones para el regreso de los funcionarios después del periodo de pandemia ocurrido.

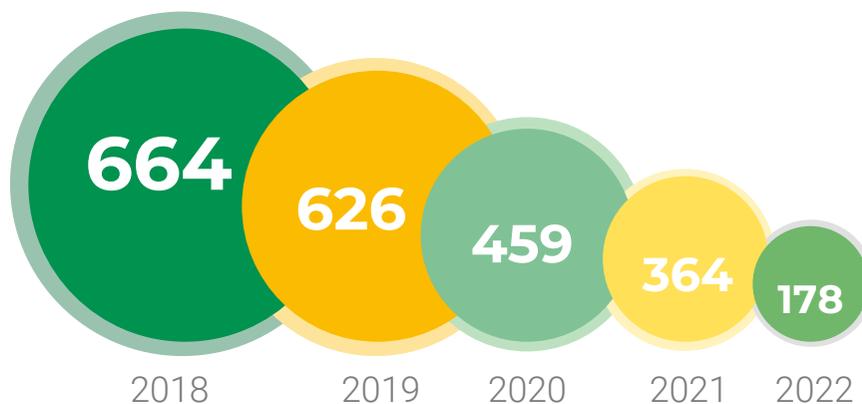
Se puede evidenciar que, para el año 2020 (inicio de pandemia) hay un huella similar a la obtenida en 2022, esto obedece a que dentro de los tres primeros meses del 2020 se realizaron labores como compra de combustibles (3.312 gl) y consumo de gas por 839 m<sup>3</sup>, actividades que se vieron interrumpidas por la contingencia; sin embargo al volver a operar en agosto de 2022, la operación se volvió a normalizar bajo una nueva metodología (modelo híbrido). Esto ha hecho comparable estos períodos, por lo cual su similitud en la huella de carbono.

### 8.3.1.2 Alcance 2 (CSA 2.1.2; GRI 305-2)

Corresponde al consumo de energía eléctrica de la Compañía en el desarrollo de sus actividades; para esta medición se toman en cuenta los datos de las facturas emitidas por las empresas prestadoras del servicio donde se tienen sedes de Seguros y Servicios Bolívar a nivel nacional.

El factor de emisión utilizado para el año 2022 es de 0,126 kg CO<sub>2</sub>/kWh, extraído de la UPME.

#### Emisiones de GEI generadas por Seguros Bolívar Huella de Carbono Alcance 2 (Tn CO<sub>2</sub>eq)



199

Se evidencia una disminución del 51% de las emisiones generadas por el consumo energético con respecto al año anterior, esto obedece a que, aunque los funcionarios han regresado a sus labores en las oficinas, lo hacen bajo un modelo híbrido que consiste en 7 días al mes de presencialidad; además, se han implementado estrategias de optimización en las oficinas:

- Cambio de luminarias convencionales por luminarias tipo Led
- Adecuación de espacios para aprovechamiento de la luz natural
- Campañas de sensibilización sobre el buen uso del recurso energético en los funcionarios.

### 8.3.1.3 Alcance 3 (CSA 2.1.3; GRI 305-3)

Hace referencia a las emisiones indirectas producto de la operación, en términos sencillos, las emisiones de las actividades que hacen parte de la operación pero no están bajo el control de la Compañía, como por ejemplo, el transporte de funcionarios, viajes aéreos o terrestres por motivo laborales, generación de residuos, entre otros.

En Seguros y Servicios Bolívar se miden los siguientes criterios productos de las actividades desarrolladas:

### Criterios de medición Alcance 3 de carbono

Actividades	Detalles	Indicador reportado
 <b>Transporte aéreo</b>	Información por trayecto	No. de viajes realizado* itinerario
 <b>Generación de residuos</b>	Residuos generados en las actividades administrativas y líneas de negocio	Kg de residuos

Los datos correspondientes a viajes aéreos son obtenidos a través del informe presentado por la agencia que se encarga de gestionar los viajes de Seguros y Servicios Bolívar. De esta forma se conocen los trayectos aéreos realizados, información que es procesada con la herramienta ICAO Carbon Emissions Calculator, para determinar el total de kg CO2 emitidos a la atmósfera por cada ruta. En las rutas para las cuales ICAO no muestra las emisiones, por tratarse de trayectos poco conocidos, se consulta en Google Maps los kilómetros entre estos destinos y se calcula con el factor de emisión de GHG Protocol 0,17 kg CO2 / km.

200

Por otro lado, para realizar la medición correspondiente a la generación de residuos, se consolida el peso de los residuos tratados por los gestores de disposición final autorizados, sumando los valores reportados en las certificaciones de tratamiento; ya que la información es reportada en kilogramos, el cálculo para determinar las emisiones se realiza con los siguientes factores de emisión extraídos del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC), de acuerdo a los residuos que se generan:



## Emisiones de GEI generadas por Seguros Bolívar (CSA 2.6.2)

### Huella de Carbono Alcance 3 (Tn CO2eq)



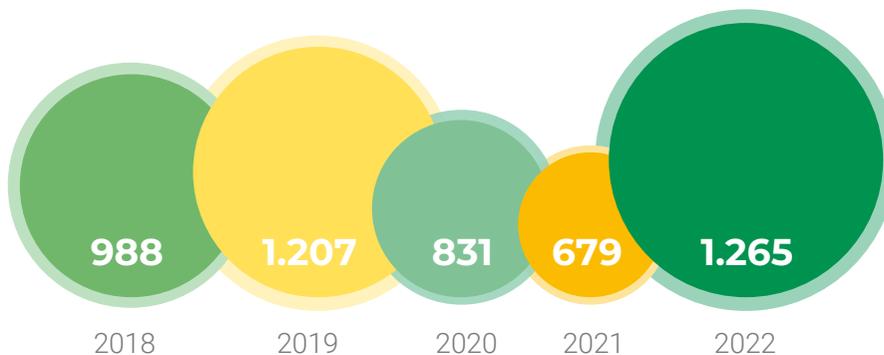
A raíz de la pandemia Covid 19, muchas de las actividades realizadas que implican desplazamientos aéreos, se vieron detenidas al seguir los protocolos establecidos por organismos de salud; situación que disminuyó significativamente las emisiones para 2020 y 2021. Sin embargo, una vez se retomó la normalidad en 2022 se reiniciaron los viajes asociados al funcionamiento habitual del negocio, durante este año se realizaron un total de 5.749, lo que significó un incremento de 3.823 frente a 2021 y un total de 828 Tn de emisiones de CO2eq generadas por viajes aéreos en 2022.

### 8.3.1.4 Intensidad Gases Efecto Invernadero (GEI)

(GRI 305-4; CSA 2.6.3)

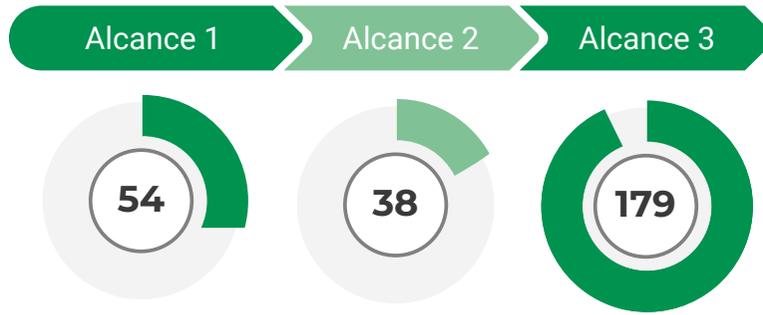
A continuación se describe el historial de emisiones de GEI totales generadas por Seguros Bolívar, evidenciando un aumento del 86% en comparación al año 2021, esto se debe principalmente a los viajes aéreos realizados asociados a las actividades del negocio.

### Huella de Carbono anual Seguros Bolívar



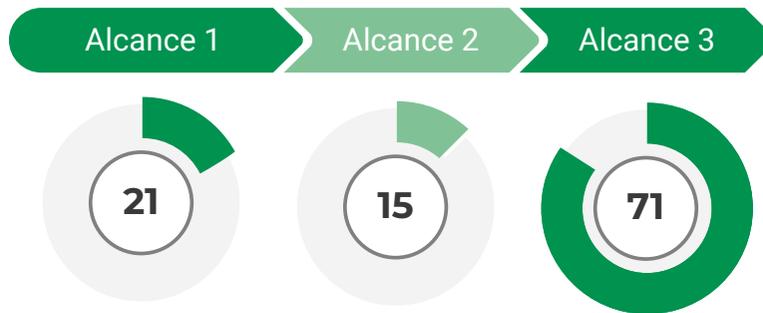
La huella de carbono asociada a cada uno de los empleados de las aseguradoras es de 271 kg CO2eq, durante el 2022. A continuación se muestra la generación de emisiones de GEI de cada funcionario por los alcances antes mencionados.

### Emisiones de GEI por funcionario (Kg CO<sub>2</sub>eq/funcionario)



Durante el 2022 se aseguraron 11.8 millones de riesgos, los cuales generaron 107 g CO<sub>2</sub>eq por riesgo asegurado.

### Emisiones de GEI por riesgo asegurado (g CO<sub>2</sub>eq/riesgo)



Entendiendo que cada línea de negocio: Servicios Bolívar, Servicios Bolívar Facilities y Salud Bolívar, desarrolla actividades con diferentes características a las del negocio de Seguros, se realiza la medición de la huella de carbono por cada una de estas, teniendo en cuenta sus propias dinámicas.

A continuación se muestra el cálculo de la huella de carbono por cada una de las empresas.

### Emisiones de GEI generadas por Servicios Bolívar

#### Huella de carbono Servicios Bolívar (Tn CO<sub>2</sub>eq)



El total de la huella de carbono para Servicios Bolívar es de 33 Ton CO<sub>2</sub>eq. En este caso es importante resaltar que la mayoría de la actividad desarrollada por la organización se encuentra tercerizada, y teniendo en cuenta que aun no se considera el alcance 3 en su totalidad aun no se refleja todo el impacto de la operación.

En cuanto a los viajes, se realizaron un total de 159 con destinos nacionales e internacionales, lo cual dio como resultado emisiones de 14 Ton CO<sub>2</sub>eq en el Alcance 3. A continuación se detallan los destinos más visitados por los funcionarios de Servicios Bolívar.



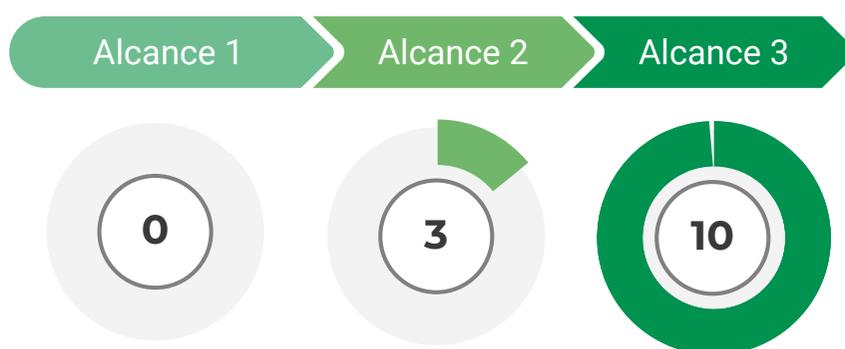
### Destinos visitados 2022

Destino	Recuento
Bogotá	76
Medellín	20
Cali	16
Pereira	13
Barranquilla	13
Bucaramanga	6
Manizales	5
Cartagena	4
Santa marta	4
México	2
<b>Total</b>	<b>159</b>

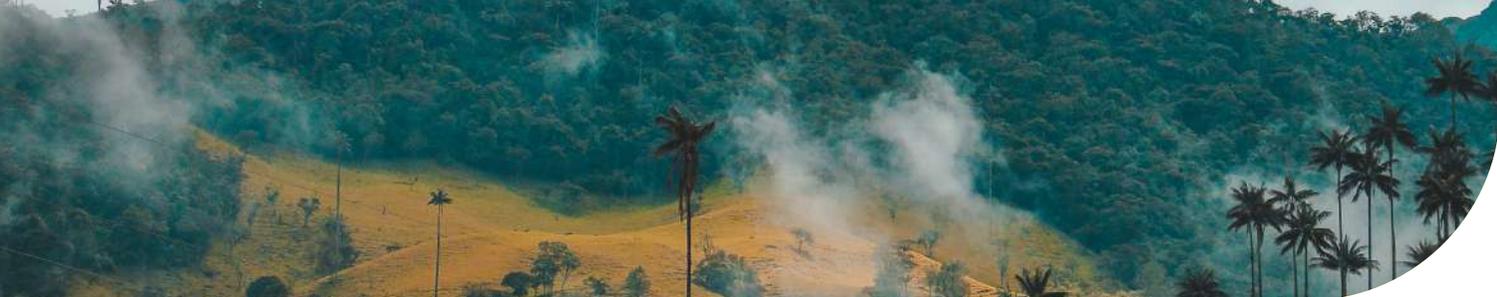
203

### Emisiones de GEI generadas por Servicios Bolívar Facilities

#### Huella de carbono Facilities (Tn CO<sub>2</sub>eq)

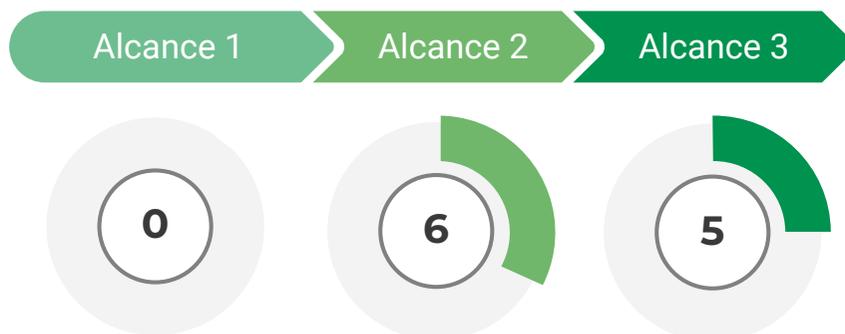


Servicios Bolívar Facilities ejecuta actividades que no generan emisiones propias o directas, es por ello que el Alcance 1 se reporta en 0; esto debido a que su operación administrativa durante 2022 se encontraba alojada en las oficinas de Seguros Bolívar. Sin embargo, se generan emisiones en los Alcances 2 y 3, las cuales son mínimas debido a su reciente entrada en operación.



Para 2022, su huella de carbono fue de 13 Ton CO<sub>2</sub>eq, lo que se da principalmente por los 100 viajes aéreos realizados.

### Huella de carbono Salud Bolívar (Tn CO<sub>2</sub>eq)



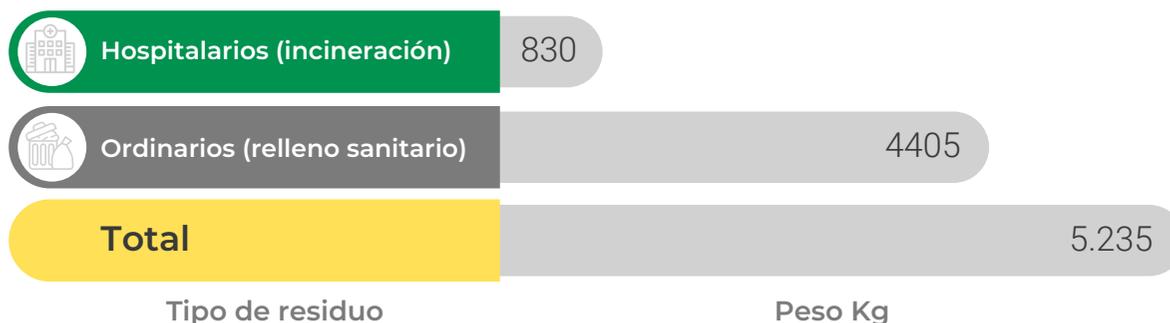
El total de la huella de carbono para Salud Bolívar es de 11 Ton CO<sub>2</sub>eq, las cuales están concentradas en el Alcance 2 y 3, esto se debe a que, al igual que Facilities las actividades administrativas actualmente se encuentran asociadas a la operación de Seguros Bolívar. Ahora bien, debido a la asistencia frecuente a las instalaciones de las EPS e IPS, su consumo de energía es mayor, razón por la cual la huella de carbono más alta se encuentra en el Alcance 2.

204

**Cabe mencionar que Salud Bolívar sólo opera en la ciudad de Bogotá, es por ello que no realizaron viajes a otras ciudades durante el 2022, se espera que para el año 2023 con la ampliación del negocio los viajes se vean reflejados.**

El criterio que se evaluó en la medición del Alcance 3, fueron los residuos generados en la operación:

### Residuos huella de carbono



## 8.3.2 Análisis de viajes aéreos (CSA 2.1.3)

Tal como se mencionó anteriormente, el core de negocio implica los desplazamientos aéreos de manera regular con el propósito de hacer seguimiento y fortalecer el relacionamiento con las partes interesadas; así como también garantizar el crecimiento del negocio a través de la exploración de nuevas oportunidades.

Durante el 2022, las rutas más concurridas en viajes aéreos a nivel nacional fueron desde la ciudad de Medellín a Bogotá, siendo el destino principal la capital del país al ubicarse en esta ciudad la sede principal de la Compañía.



### Itinerario de viajes Seguros Bolívar

Descripción de rutas	Recuento
Medellín - Bogotá - Medellín	441
Bogotá - Santa Marta - Bogotá	415
Cali - Bogotá - Cali	404
Barranquilla - Bogotá - Barranquilla	290
Bogotá - Medellín - Bogotá	212
Bucaramanga - Bogotá - Bucaramanga	169
Bogotá - Cartagena - Bogotá	167
Cartagena - Bogotá - Cartagena	129
Valledupar - Bogotá - Valledupar	122
Santa Marta - Bogotá - Santa Marta	98
<b>Total</b>	<b>2438</b>

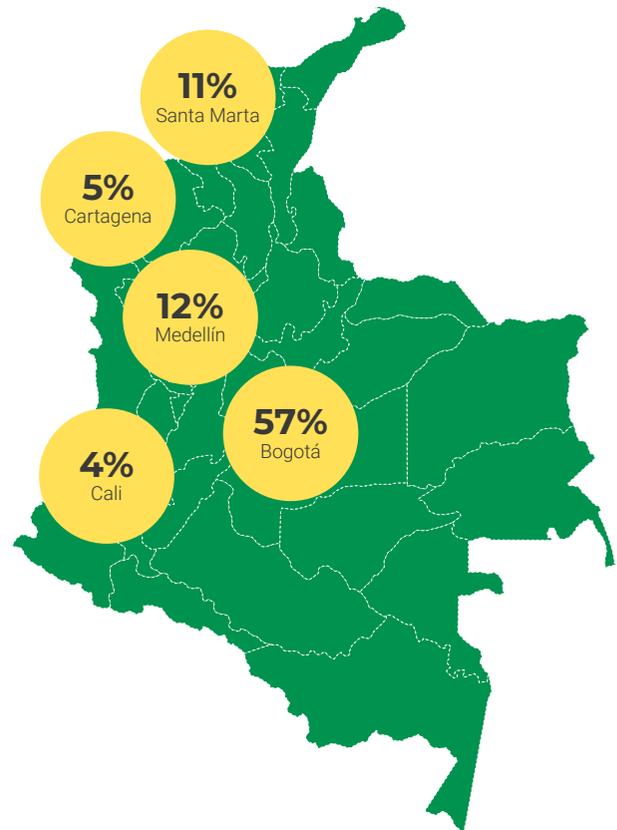
El destino más visitado durante el año 2022 fue Bogotá, que como se mencionaba anteriormente, se debe a que en dicha ciudad se encuentra la sede principal de la Compañía y muchos eventos se organizan desde esta ubicación. Ciudades como Medellín, Santa Marta y Cartagena también fueron muy visitados debido a los eventos y convenciones que se realizan anualmente en estas ciudades, tales como: sinergias entre gerentes y empresas del grupo.



### Destinos visitados 2022

Destino	Recuento
Bogotá	2918
Medellín	604
Santa marta	566
Cartagena	261
Cali	203
Barranquilla	191
Bucaramanga	168
Valledupar	79
Pereira	76
Neiva	59
<b>Total</b>	<b>5125</b>

### Destinos frecuentes



Ahora bien, no sólo se realizaron viajes con destino nacional sino también internacional, que aunque no fueron tan frecuentes representan una cantidad considerable de emisiones de GEI.



### Itinerario de viajes internacionales

Descripción de rutas	Recuento
Bogotá - Madrid - Bilbao - Madrid - Bogotá	90
Bogotá - París - Venecia - Amsterdam - Bogotá	20
Bogotá - Miami - Bogotá	12
Bogotá - San Salvador - Bogotá	8
Medellín - Bogotá - Madrid - Bilbao - Madrid	7
<b>Total</b>	<b>137</b>

En los 90 viajes realizados entre Colombia y España se generaron un total de 72.864 kg CO<sub>2</sub>eq. Sin embargo, es importante mencionar que estos viajes se realizaron en el marco de negociaciones propias de la convención de ventas y que son fundamentales para la rentabilidad de la Compañía.

Las áreas de la Compañía con más viajes a destino nacional fueron: Vicepresidencia de Sistemas, Dirección de Prevención y Riesgos Profesionales, Gerencia de Pensiones, Área de Clientes Corporativos y Áreas Comerciales (Convención de Ventas). Es preciso mencionar que esto hace parte del desarrollo y crecimiento del negocio.

## 8.3.3 Riesgo físico climático en aseguramiento (CSA 2.5.5; 2.5.6)

Seguros Bolívar, durante 2022, realizó una verificación de los niveles de amenaza por Cambio Climático sobre la cartera de negocios patrimoniales.

Este proceso fue efectuado principalmente usando información geográfica; mapas de amenaza climática que integran diversa información climática y escenarios. Inicialmente se utilizó la información oficial del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM), correspondiente a la Tercera Comunicación Nacional de Cambio Climático (TCNCC), de esta información se integró:

1. El mapa promedio de cambio en temperatura y precipitación por Cambio Climático,
2. Visualización para los cuatro RCP analizados (RCP 2.6, RCP 4.5, RCP 6.0, RCP8.5).

El análisis evaluó la posible afectación que se puede dar producto del cambio climático en la cartera de negocios patrimoniales, para dos amenazas específicas inundación y remoción en masa, teniendo en cuenta que son los eventos que generan mayor afectación sobre esta cartera.

Algunos de los resultados del análisis son los siguientes:

**1. Actualmente Seguros Bolívar tiene clientes en 102 municipios que poseen áreas con amenaza alta de inundación.** Para el periodo de tiempo 2071-2100 se espera que las áreas de inundación se disminuyan, afectando a 92 municipios; los cuales presentan áreas con una amenaza de inundación alta. En cuanto a ciudades principales, se espera que el nivel de exposición a riesgo de inundación crezca para Soacha, Mosquera, Bogotá, Cali y Bello.

2. En cuanto a deslizamiento, actualmente Seguros Bolívar tiene clientes en 186 municipios que poseen áreas con amenaza alta de remoción en masa. Para el periodo de tiempo 2071-2100 se espera que las áreas afectadas por las precipitaciones aumenten, lo que conllevará a un aumento de clientes expuestos a remoción en masa, los cuales se encontrarán ubicados en 195 municipios. En cuanto a ciudades principales se espera que el nivel de exposición a riesgo de remoción en masa crezca para Mosquera, Bello, Madrid, Funza y Envigado.

## 8.3.4 Riesgo climático en inversión

(CSA 2.6.6)

En el 2022 se trabajó en la identificación y medición de la exposición a los riesgos de transición del portafolio de inversiones permitiendo la priorización de los sectores carbono-intensivos donde se tuvieron en cuenta las siguientes variables:

- Sector priorizado y recomendado por el referente de divulgación climática *Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)*.
- Sector priorizado y recomendado por la metodología *Paris Agreement Capital Transition Assessment (PACTA)*.
- Ponderación de normatividad existente: Identificación de restricciones y/o nuevos requisitos, así como el conjunto de políticas públicas relativas a la materia. Lo anterior bajo la consolidación de la normatividad del país relacionada al cambio climático por sectores.

208

De esta manera se priorizaron 8 sectores para determinar el nivel de sensibilidad, a los riesgos de transición políticos o legales, tecnológicos, de mercado y reputacionales. El resultado de esta evaluación aplicado al portafolio de inversiones se refleja en la siguiente tabla:

Inversión en sectores expuestos a la transición energética		
Clasificación	Sectores	Exposición sobre el portafolio (Dic. 2022)
Sectores expuestos a riesgos de transición	Petróleo, carbón	3.03%
Sectores con media sensibilidad a riesgos de transición	Energía termoeléctrica, hierro y acero, gas, cemento y concreto	4,07%
Sectores con baja sensibilidad a riesgos de transición	Transporte intermodal de carga y transporte aéreo de pasajeros	0.00%
Otros Sectores presentes en el portafolio		92,90%
<b>Total Portafolio</b>		<b>100,00%</b>

## 8.4 Gestión del Capital Natural (CSA 2.5.4)

Resultado de los acuerdos de la COP15, se conformó en 2022 la Convención de Diversidad Biológica (CBD, por sus siglas en inglés), con el propósito de impulsar la creación y adopción del Marco Global de Biodiversidad Kunming-Montreal (GBF, por sus siglas en inglés), el cual es considerado en asuntos naturales como un referente similar al Acuerdo de París. Este marco tiene como objetivo la transformación de los sistemas económicos y financieros, buscando alinear los flujos de capital con la conservación y el uso sostenible de la biodiversidad.

### Dentro de las metas del GBF, tres son relevantes para el sector financiero:

- Amortizar gradualmente todas las actividades públicas y privadas pertinentes, los flujos financieros y fiscales con los objetivos y las metas del marco. Ya que las aseguradoras como otras instituciones financieras se verán afectadas por los cambios en las normas contables nacionales (Meta 14 GBF).
- Las Instituciones financieras pueden propender por controlar, evaluar y difundir con transparencia y regularidad sus riesgos, dependencias y efectos en la diversidad biológica. Reducir gradualmente los efectos negativos sobre la diversidad y aumentar los efectos positivos y reducir los riesgos (Meta 15 GBF).
- Aumentar considerable y progresivamente el nivel de recursos financieros procedentes de todo tipo a fin de ejecutar las estrategias y pilares de acción nacionales en torno a la diversidad biológica. Apalancar la financiación privada, ejecutando estrategias de recaudación de recursos nuevos y adicionales, y alentando al sector privado a invertir en biodiversidad (Meta 19 GBF).

Por esto, como parte de la gestión del riesgo ambiental realizada por Seguros Bolívar, se está acompañando la construcción del marco beta del *Task Force on Nature-related Financial Disclosures (TNFD)*, liderado por el mercado y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (UNDP por sus siglas en inglés). Este busca la incorporación de los riesgos asociados al capital natural en las decisiones de inversión y suscripción de seguros, a partir de la concertación de riesgos y oportunidades relacionadas con la naturaleza en función de la dependencia y los impactos generados a la misma. Este al igual que el TCFD, contendrá las recomendaciones para el reporte de la gobernanza, estrategia, gestión e impacto del riesgo, métricas y objetivos asociados a la naturaleza, los ecosistemas y los recursos. Se espera que sea emitido en septiembre de 2023.

Adicionalmente, Seguros Bolívar participa en las mesas de trabajo para analizar y comentar sobre la redacción del primer borrador del libro blanco de seguros naturaleza-positivos “*Nature-Positive Insurance White Paper*”, producido por la Iniciativa de Principios para Seguros Sostenibles del programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente UNEP FI y el Equipo de Naturaleza del mismo.

## Seguros Naturaleza-Positivos

En este contexto, se entiende que el aseguramiento de la naturaleza positivo como aquellos productos, servicios y prácticas que contribuyen activamente a alcanzar el Marco Global de Biodiversidad (GBF, por sus siglas en inglés) y su objetivo de detener y revertir la pérdida de la naturaleza. A partir de promover resultados positivos para la biodiversidad, la resiliencia climática y la sostenibilidad ambiental, mientras se gestionan los riesgos y se brinda protección financiera. Este tipo de aseguramiento va más allá de la transferencia de riesgos tradicional y se enfoca en alinear las actividades financieras con los objetivos de la conservación de ecosistemas, biodiversidad y el desarrollo sostenible.

Como parte del entendimiento del Capital Natural (Biodiversidad) en el contexto del riesgo, actualmente Seguros Bolívar estudia los riesgos identificados en 2022 por el Instituto de Cambridge para el Liderazgo en Sostenibilidad (CISL por sus siglas en inglés), basados en las tres categorías de riesgos financieros:

- **1. Riesgos físicos:** ocurren cuando los activos ambientales se dañan y los servicios ambientales correspondientes que brindan se interrumpen de manera temporal o permanente.
- **2. Riesgos de transición:** incluyen aquellos relacionados con cambios de política, regulatorios, económicos y de mercado, dados por la transición hacia un modelo positivo para la naturaleza, como nuevos estándares regulatorios o cambios en las preferencias de los consumidores.
- **3. Riesgos de litigio:** se refieren a litigios relacionados con la naturaleza, que incluyen demandas que tienen como objetivo responsabilizar a las empresas por su papel percibido en el daño relacionado con la naturaleza, así como demandas relacionadas por “*Greenwashing*”.

Este estudio de los riesgos de capital natural ha permitido identificar oportunidades, que actualmente son **objeto de análisis por parte de la organización:**

**1. Valoración de activos naturales en seguros:** Al considerar los activos naturales como parte del capital natural, se amplía la comprensión de su importancia y su valor económico. A su vez, mejora la capacidad de las aseguradoras para evaluar y cuantificar los riesgos y las pérdidas asociadas. Por otra parte, también permite estimar los beneficios económicos de las Soluciones basadas en Naturaleza (SbN) y compararlos con los costos de implementación y mantenimiento.

**2. Innovación en productos y servicios:** ofrece oportunidades para promover y respaldar la implementación de soluciones basadas en la naturaleza. Estos servicios pueden incluir: el aseguramiento de activos naturales, el desarrollo de seguros paramétricos valorados a indicadores naturales y coberturas adaptadas a sectores no convencionales.

**3. Reducción de riesgos físicos naturales:** los ecosistemas naturales actúan como barreras naturales, minimizan los daños y pérdidas asociadas a eventos extremos como inundaciones, tormentas y deslizamientos de tierra. Esto no solo reduce los siniestros, reclamos y costos de indemnización para las aseguradoras, sino que también proporciona beneficios a largo plazo, fortaleciendo la resiliencia de los ecosistemas y la protección de la biodiversidad.

**4. Acción frente al cambio climático:** las SbN ayudan a reducir las emisiones de GEI al conservar y restaurar ecosistemas naturales que actúan como sumideros naturales, absorbiendo y almacenando grandes cantidades de carbono.

**5. Adaptación y resiliencia al cambio climático:** las SbN fortalecen la capacidad de asentamientos y ecosistemas para enfrentar los impactos del cambio climático. Por ejemplo, los ecosistemas marino costeros actúan como barreras naturales, protegiendo las áreas costeras de eventos climáticos como inundaciones, huracanes y tormentas.

Seguros y Servicios Bolívar continuará haciendo seguimiento a estas y otras iniciativas relacionadas con la naturaleza y el sector financiero, esperando alinearse estas sean emitidas de manera oficial.

## 8.5 Formación Ambiental

Como parte de la apropiación de la estrategia de negocio sostenible, Seguros y Servicios Bolívar utiliza sus diferentes canales de formación y divulgación internos para permear en las distintas áreas y líneas de negocio las temáticas ambientales trabajadas. Allí, es destacado el papel de la compañía y sus colaboradores en cada una de ellas para el cumplimiento de las metas propuestas en materia de sostenibilidad.

Contenido ambiental desarrollado para formación interna Seguros y Servicios Bolívar		
Canal	Temática	Contenido
Escuela de Sostenibilidad Funcionarios	Riesgo climático	El cambio climático es el mayor desafío de este siglo, entraña riesgos y oportunidades para Seguros Bolívar.
	Ecoeficiencia	Crear valor respetando el ambiente es posible, optimizando el uso de recursos naturales.
	Economía circular	Seguros y Servicios Bolívar tiene un rol fundamental en materia de Economía Circular; como grandes generadores de residuos buscamos la incorporación de nuestros desechos como materia prima de otros procesos productivos, promoviendo el cierre de los ciclos de consumo.
Familia Bolívar	Estrategia de Sostenibilidad Grupo Bolívar	Estrategía de sostenibilidad, Dirección de sostenibilidad: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguros Bolívar</li> <li>• Constructora Bolívar</li> <li>• Davivienda</li> </ul>
Xplor@ Talks	Sostenibilidad	<p>Conversatorio "Tiempo de transformación, los retos de la humanidad al 2030" Invitado especial: Santiago Briceño, Director de Programas de Crecimiento Limpio para Colombia de la Embajada Británica. Se abordaron temáticas como: Agenda 2030, Retos del Cambio Climático, Gestión de impactos y contribución a la mitigación y adaptación del cambio climático desde el sector asegurador.</p> <p>Trivia Sostenibilidad Ambiental para colaboradores</p>

212

### Formación interna Seguros y Servicios Bolívar riesgo legal ambiental

Formación	Hitos y temáticas	Horas totales de formación
<p><b>Actualización de Riesgo Legal Ambiental   Primer semestre de 2022</b></p> <p>CAPACITACIÓN Firma UMO Abogados</p>	<p>Dictada en julio de 2022. Esta capacitación tiene como objetivo cubrir la normativa colombiana de interés para las aseguradoras en temas ambientales. Desde Seguros y Servicios Bolívar participó un empleado, la asesora ambiental de la Dirección de Sostenibilidad.</p>	<p><b>8 horas de capacitación por colaborador</b></p> <p><b>120 horas totales</b></p>

09

# Tabla GRI



Indicador	Nombre	Observación	# Pág
302-1	Consumo energético dentro de la organización		163
302-4	Reducción del consumo energético	La información reportada sobre empleados incluye la vinculación directa e indirecta	165
303-5	Consumo de agua.	Está pendiente el reporte de los siguientes literales GRI:  b. No se presenta el consumo total de agua por zona de estrés hídrico debido a que esta información no se encuentra disponible.  c. Cambio en el almacenamiento de agua (en megalitros): no se presentaron cambios en el almacenamiento de agua que pudiese generar impactos significativos sobre el recurso.	169
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)		197
305-2	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)		199
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).		199
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI		201
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos		175
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos		178
306-3	Residuos generados		178
306-4	Residuos no destinados a eliminación		178
306-5	Residuos destinados a eliminación		182
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Literal a: Se reporta la cantidad total de nuevas contrataciones sin categorizarla por edad, género y región.  Literal b: Se reporta la cantidad total de rotación por género. Sin embargo, no se categoriza por grupo de edad y región.	118
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		119
403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo		139
403-3	Servicios de salud en el trabajo		139

Indicador	Nombre	Observación	# Pág
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.		139
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		139
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores		139
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		139
403-9	Lesiones por accidente laboral		139
404-1	Media de horas de formación al año por empleado.		129



# 10 Memorando de Verificación



**Building a better  
working world**

Señores  
Compañía de Seguros Bolívar S.A.

AS-9227-23  
14 de septiembre de 2022

## **Informe de Verificación de Contador Independiente**

A la Gerencia de Compañía de Seguros Bolívar S.A.

### **1. Alcance**

Hemos sido contratados por la **Compañía de Seguros Bolívar S.A.**<sup>1</sup> (en lo sucesivo “Seguros Bolívar” o “la Compañía”), para desarrollar un compromiso de verificación limitada, según lo definido por las Normas de Aseguramiento de Información aceptadas en Colombia (en lo sucesivo “el Compromiso”), para reportar sobre la información de sostenibilidad identificada (el “Asunto Objeto”) que se detalla en el **Anexo 1**<sup>2</sup> y que se encuentra contenida en el Informe de sostenibilidad del Grupo Empresarial de Seguros Bolívar S.A. (el “Reporte”) para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.

### **2. Criterio Aplicado por Compañía de Seguros Bolívar S.A.**

En la preparación de la información de sostenibilidad identificada, que se detalla en el Anexo 1, Seguros Bolívar aplicó los criterios del Estándares GRI Global Reporting Initiative en referencia con los criterios propios incluidos en el Anexo 2 de este Informe.

### **3. Responsabilidades de Compañía de Seguros Bolívar S.A.**

La administración de Seguros Bolívar es responsable por seleccionar los Criterios y presentar la información de sostenibilidad identificada de acuerdo con estos Criterios, en todos los aspectos materiales. Esta responsabilidad incluye establecer y mantener los controles internos, el mantenimiento adecuado de los registros y la realización de estimaciones que son relevantes para la preparación del Asunto Objeto, de forma que esté libre de errores materiales, ya sea por fraude o por error.

---

<sup>1</sup> Incluye las siguientes razones sociales Capitalizadora Bolívar S.A, Compañía De Seguros Bolívar S.A., Seguros Comerciales Bolívar S.A., Investigaciones Y Cobranzas El Libertador S.A., Agencia De Seguros El Libertador Ltda, Servicios Bolívar S.A., Servicios Bolívar Facilities S.A.S., Salud Bolívar EPS S.A.S, Bolívar Salud IPS S.A.S

<sup>2</sup>

Contenidos GRI: 302-1, 302-4, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5, 401-1, 401-2, 403-1, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-8, 403-9, 404-1

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Bogotá D.C.  
Carrera 11 No 98 - 07  
Edificio Pijao Green Office  
Tercer Piso  
Tel. +57 (601) 484 7000

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Medellín – Antioquia  
Carrera 43A No. 3 Sur-130  
Edificio Milla de Oro  
Torre 1 – Piso 14  
Tel: +57 (604) 369 8400

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Cali – Valle del Cauca  
Avenida 4 Norte No. 6N – 61  
Edificio Siglo XXI  
Oficina 502  
Tel: +57 (602) 485 6280

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Barranquilla - Atlántico  
Calle 77B No 59 – 61  
Edificio Centro Empresarial  
Las Américas II Oficina 311  
Tel: +57 (605) 385 2201



**Building a better  
working world**

Sres. Compañía de Seguros Bolívar S.A.

Página 2  
14 de septiembre de 2023

#### **4. Responsabilidades de EY**

Nuestra responsabilidad es la de expresar una conclusión sobre la presentación del Asunto Objeto basados en la evidencia que hemos obtenido.

Hemos llevado a cabo nuestro compromiso de acuerdo con Normas Internacionales sobre Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Histórica (ISAE 3000) y los términos y condiciones para este compromiso acordado con Seguros Bolívar el 25 de mayo de 2023 dichas normas requieren que planifiquemos y ejecutemos nuestro trabajo para obtener una seguridad limitada sobre si se deben realizar modificaciones materiales al Asunto Objeto para que este se presente de acuerdo con los Criterios. La naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos seleccionados dependen de nuestro juicio, incluida la evaluación del riesgo de que se produzcan incorrecciones materiales, ya sea por fraude o por error.

Consideramos que la evidencia obtenida es suficiente y adecuada para fundamentar nuestras conclusiones de verificación limitada.

#### **5. Nuestra Independencia y Control de Calidad**

Hemos mantenido nuestra independencia y confirmamos que cumplimos con los requisitos del Manual del Código de Ética para profesionales de la contabilidad emitido por el International Ethics Standards Board for Accountants, y tenemos las competencias requeridas y experiencia para llevar a cabo este trabajo de verificación.

EY también aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1, Quality Control for Firms that Perform Audits and Reviews of Financial Statements, and Other Assurance and Related Services Engagements, y en consecuencia mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados sobre el cumplimiento de los requisitos éticos, las normas profesionales y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

#### **6. Descripción de los Procedimientos Realizados**

Los procedimientos realizados en un trabajo de verificación limitada varían en naturaleza y oportunidad y son menos extensos que para un trabajo de aseguramiento razonable. En consecuencia, el nivel de seguridad obtenido en un trabajo de verificación limitada es sustancialmente más bajo que el aseguramiento que se habría obtenido si se hubiera realizado un trabajo de aseguramiento razonable.



**Building a better  
working world**

Sres. Compañía de Seguros Bolívar S.A.

Página 3

14 de septiembre de 2023

Nuestros procedimientos fueron diseñados para obtener un nivel limitado de seguridad en el que fundamentar nuestra conclusión y no proporcionan toda la evidencia que se requeriría para proporcionar un nivel aseguramiento razonable. Como tal, nuestra revisión no garantiza que nos hayamos dado cuenta de todos los asuntos materiales que se revelarían en un compromiso razonable.

Aunque hemos tenido en cuenta la eficacia de los controles internos de la Gerencia a la hora de determinar la naturaleza y extensión de nuestros procedimientos, nuestro compromiso de verificación no ha sido diseñado para ofrecer aseguramiento sobre los controles internos. Nuestros procedimientos no incluyeron pruebas de controles ni la ejecución de procedimientos relativos a la revisión agregada o el cálculo de los datos en los sistemas de información.

Un compromiso de verificación limitado consiste en la realización de consultas, principalmente a las personas responsables de la preparación de la información de sostenibilidad identificada que se detalla en el Anexo 1 y en la aplicación de procedimientos analíticos y otros procedimientos apropiados.

Nuestros procedimientos de aseguramiento limitado incluyeron, pero no se limitaron a:

- a. Realizar entrevistas con el personal de Seguros Bolívar para comprender el negocio y el proceso de preparación del Reporte.
- b. Realizar entrevistas con los responsables del Reporte para comprender el proceso de recopilación, consolidación y presentación la información del Asunto Objeto.
- c. Comprobar que los criterios de cálculo se han aplicado correctamente de acuerdo con las metodologías descritas en los Criterios.
- d. Llevar a cabo procedimientos de revisión analítica para respaldar la razonabilidad de los datos
- e. Identificar y verificar los supuestos que respaldan los cálculos.
- f. Probar, con base en muestreo, la información fuente para verificar la precisión de los datos
- g. Comparar los contenidos presentados en el **Reporte** con lo establecido en la conformidad auto declarada por la Compañía de acuerdo con los requerimientos de conformidad el Estándar GRI 1.



**Building a better  
working world**

Sres. Compañía de Seguros Bolívar S.A.

Página 4  
14 de septiembre de 2023

También hemos ejecutado otros procedimientos que hemos considerado necesarios dadas las circunstancias.

## **7. Limitaciones de Nuestro Compromiso de Aseguramiento**

Nuestro compromiso de verificación se limitó al Asunto Objeto contenido en el Reporte para el periodo comprendido entre el 01 de enero y 31 de diciembre de 2022, no contempla información de años anteriores incluida en el Reporte, ni relacionada con proyecciones o metas futuras.

Tampoco pretendió determinar si las herramientas tecnológicas utilizadas para el desarrollo del Reporte son las más adecuadas y/o eficientes.

## **8. Conclusión**

Basados en nuestros procedimientos y la evidencia obtenida, no tenemos conocimiento de ninguna modificación material que deba realizarse a la información de sostenibilidad identificada, que se detalla en el Anexo 1 del Reporte, para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2022, para que esté de acuerdo con lo establecido en los Criterios.

## **9. Uso del Presente Informe de Verificación**

Este informe está destinado exclusivamente a la información y al uso de Seguros Bolívar y no está destinado a ser utilizado, ni debe serlo, por nadie más que esas partes especificadas.

Nuestra responsabilidad, al realizar las actividades de verificación, es únicamente con la Gerencia del Grupo, por lo tanto, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad respecto de cualquier otro propósito o frente a cualquier otra persona u organización.



**Building a better  
working world**

Sres. Compañía de Seguros Bolívar S.A.

Página 5  
14 de septiembre de 2023

### **Otra Información**

La notificación al Global Reporting Initiative (GRI) sobre la publicación del Reporte, siguiendo los lineamientos del estándar GRI 1: Fundamentos, Requerimiento de conformidad 9: Notificar a GRI (la organización debe notificar a GRI la utilización de los estándares GRI y su declaración de uso, enviando un correo electrónico a [reportregistration@globalreporting.org](mailto:reportregistration@globalreporting.org)), es responsabilidad de la Compañía y nos han manifestado que se hará dentro de los 5 días hábiles siguientes a la emisión de esta conclusión.

Cordialmente

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Carolina Aristizábal', is written over a horizontal line.

Carolina Aristizábal  
Assurance Associate Partner  
Financial Accounting Advisory Services - FSO  
Ernst & Young Audit S.A

## ANEXO 1

### Asunto Objeto

La información de sostenibilidad identificada en los indicadores incluidos en El Reporte impreso e incluido por la Compañía de Seguros Bolívar S.A. en su página web<sup>3</sup> se presenta en la siguiente tabla:

Asunto Relevante (Material)	Indicador / Contenido	Valor Asegurado
Consumo energético dentro de la organización	302-1	1.581 MWh
Reducción del consumo energético	302-4	Reducción total 42%
Consumo de agua	303-5	11.805 (m3)
Emisiones directas de GEI (alcance 1)	305-1	251 TonCo2e
Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	305-2	178 TonCo2e
Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	305-3	836 TonCo2e
Intensidad de las emisiones de GEI	305-4	TonCO2e. / Colaboradores: 271kg CO <sub>2</sub> Eq TonCO2e./ Riesgo asegurado:107 kg CO <sub>2</sub> Eq

3

El mantenimiento e integridad del sitio web de **La Compañía** ([Seguros de vida, vehículos, salud y hogar | Seguros Bolívar \(segurosbolivar.com\)](#)) repositorio del Reporte, es responsabilidad de la Administración de **Seguros Bolívar S.A.** El trabajo llevado a cabo por EY no incluye la consideración de estas actividades y, por lo tanto, EY no acepta responsabilidad alguna por cualquier diferencia entre la información presentada en dicho sitio web y el **Asunto Objeto** contenido en el Reporte sobre el que se efectuó el Compromiso y se emitió la conclusión.

Aparte de lo descrito en la tabla, que establece el alcance de nuestro trabajo, no aplicamos procedimientos de aseguramiento sobre la información restante incluida en el Informe y, en consecuencia, no expresamos una conclusión sobre dicha información.



**Building a better  
working world**

Asunto Relevante (Material)	Indicador / Contenido	Valor Asegurado
Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	306-1	<p>En Seguros, Servicios y Salud Bolívar se generan residuos a partir de las siguientes actividades del negocio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ejecución de labores diarias en oficinas administrativas y comerciales</li> <li>b. Gestión de siniestros de hogar y automóviles</li> <li>b. Operación de Salud Bolívar EPS e IPS</li> </ul>
Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	306-2	Cabe resaltar que, para la gestión integral de residuos se cuenta con proveedores externos autorizados que apoyan las actividades de disposición final y/o aprovechamiento, cumpliendo con la normatividad vigente en Colombia.
Residuos generados	306-3	74.6 Ton
Residuos no destinados a eliminación	306-4	49.71 Ton
Residuos destinados a eliminación	306-5	19.21 Ton
Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	401-1	<p>Cantidad de Nuevas contrataciones: 1.125 Colaboradores</p> <p>Cantidad de Rotación del personal: 26.12 % Colaboradores</p>
Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	401-2	Beneficios y ofertas de valor que permite disfrutar beneficios, estar en bienestar, vivir en equilibrio y potencializar el desarrollo.
Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	403-1	Seguros Bolívar cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST) definido en la Ley 1562 de 2012, Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019.



**Building a better  
working world**

Asunto Relevante (Material)	Indicador / Contenido	Valor Asegurado
Servicios de salud en el trabajo	403-3	Por lo que se refiere a la promoción de la salud, se tiene un programa consolidado para la promoción de hábitos de vida saludable: Yo Me Quiero Yo Me Cuido, en el que se fomenta el autocuidado a través del ejercicio, la nutrición y el equilibrio emocional.
Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	403-4	Existen diferentes comités y equipos de apoyo en representación de los trabajadores, cuya participación nos permite planificar, respaldar, hacer funcionar y evaluar de forma continua la eficacia de los programas y sistemas de gestión de la salud y la seguridad de los trabajadores.
Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	403-5	Dentro de los procesos de formación del SG SST, se cuenta con una Programa de Capacitación que orienta la identificación de necesidades de entrenamiento para las personas en aspectos relevantes en seguridad y salud en el trabajo
Promoción de la salud de los trabajadores	403-6	En Seguros Bolívar, el bienestar y cuidado de la salud de las personas no se limita a su entorno laboral o a la normatividad, por lo que la compañía ha desarrollado programas o incorporado iniciativas de manera voluntaria.
Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	403-8	El SG-SST, tiene cobertura sobre colaboradores directos e indirectos, ninguno de los trabajadores es excluido del SG SST.
Lesiones por accidente laboral	403-9	Tasa de lesiones por accidente laboral registrables total de 6.8
Media de horas de formación al año por empleado.	404-1	48.4 Horas de formación masculino 47.7 Horas de formación femenino



## ANEXO 2

### Criterios de los Contenidos GRI

Los criterios de aseguramiento que son los aplicables al **Asunto Objeto** y a la declaración de presentación en conformidad autodeclarada, están definidos con base en lo establecido en el documento GRI 1 Fundamentos 2021, sus contenidos temáticos en la página <https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-translations/gri-standards-spanish-translations-download-center/>



SEGUROS  
BOLÍVAR