



Informe de sostenibilidad 2013



Somos Davivienda, un banco comprometido con la sostenibilidad y el futuro.



Acerca de este informe

El presente informe reporta el desempeño del Banco Davivienda S.A. y sus filiales nacionales e internacionales durante el año 2013, sobre los temas definidos como relevantes en su estrategia de sostenibilidad. Para elaborarlo nos hemos acogido a los lineamientos de la *Global Reporting Initiative* (GRI) y al Suplemento Sectorial para Servicios Financieros, cumpliendo la opción esencial “de conformidad” con la Guía G4.

Durante 2013 revisamos el estado de la gestión de los temas planteados en la estrategia para los bancos en Panamá, Honduras, El Salvador y Costa Rica, con el fin de determinar la forma de implementarla teniendo en cuenta los contextos locales. Por eso, en el este informe no se consolidan resultados para cada frente; se presentan avances en Colombia y se incluyen los resultados relevantes de los países cuando haya lugar.

En la tabla GRI están referenciados los indicadores seleccionados por tema y el alcance se aclara a lo largo del informe.



Contenido

Nuestros principales logros 2013	1	Ámbito económico	31
Mensaje del Presidente	4	Nuestros negocios	33
Lo más destacado	5	Nuestras filiales	37
		Proveedores	42
Cuatro décadas de compromiso con la sociedad	10	Ámbito ambiental	46
Presencia internacional	13	Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social - SARAS	48
Principales cifras consolidadas	14	Ecoeficiencia	50
Nuestra esencia	15	Productos y programas ambientales	54
Principios y valores éticos	16		
Junta Directiva 2013	18	Ámbito social	56
Gobierno Corporativo	18	Talento humano	58
Nuestros grupos de interés	20	Inclusión financiera	62
		Educación financiera	64
Nuestra estrategia de sostenibilidad	23	Filantropía estratégica	66
Política ambiental y social	27	Fundación Bolívar Davivienda	69
Compromisos internos y externos	28		
Innovación	29	Memorando de verificación	73

Mensaje del Presidente

2013 fue el año de consolidación de nuestra **estrategia de sostenibilidad**, que se fundamenta en la generación de valor a nuestros grupos de interés mediante acciones que nos permitan ser económicamente viables, ambientalmente correctos y socialmente justos.

Durante el año llevamos a cabo diferentes acciones en los 3 ámbitos, que nos permitieron lograr importantes avances en la construcción de un mejor futuro.

Tuvimos la oportunidad de medirnos en el índice de sostenibilidad del Dow Jones, proceso que nos dio insumos para identificar fortalezas y oportunidades de mejora en el planteamiento de la estrategia.

Asimismo, continuamos liderando el mercado de vivienda de interés social, fortalecimos nuestra oferta de productos gracias a la adquisición de Corredores Asociados y nos posicionamos como el primer banco privado en financiación de medianos y pequeños productores agropecuarios.

En lo ambiental, ampliamos la cobertura del sistema de administración de riesgo ambiental y social, y sentamos las bases para desarrollar programas de mitigación de nuestro impacto para 2014.

Con DaviPlata nos consolidamos como un banco de inclusión financiera y generamos capacidades financieras a más familias a través de nuestro portal de educación financiera.

Continuamos generando valor a la comunidad mediante Cultivarte, programa desarrollado en alianza con las alcaldías para promover el buen uso del tiempo libre y fortalecer valores en niños, niñas y adolescentes; un espacio incluyente que contribuye a la ejecución de los planes de desarrollo de diferentes municipios con población vulnerable, logrando transformar historias de vida.

Sea ésta la oportunidad para agradecer a quienes han depositado su confianza en nosotros, permitiéndonos satisfacer las necesidades financieras de más de 6,6 millones de familias y empresas en Colombia y Centroamérica.

Efraín E. Forero Fonseca / Presidente



2013

Año de consolidación de nuestra estrategia de sostenibilidad.



51%
Crecimiento en
financiación de
vivienda en 2013

Lo más destacado

▶ **Vivienda: contribuyendo a la construcción de patrimonio de las familias**

Davivienda mantiene el liderazgo en financiación de vivienda en el país: en 2013 desembolsamos \$3,4 billones, que representan un crecimiento del 51% con respecto al año anterior. Del total de créditos, 21.500 correspondieron a vivienda de interés social.

Para facilitar el acceso a los incentivos ofrecidos por el Gobierno nacional, realizamos ferias de vivienda en 24 ciudades con la participación de cerca de 500 firmas constructoras y más de 900 proyectos en alrededor de 700 salas de venta. Como resultado, pre aprobamos 53 mil créditos por \$4,3 billones.

En desarrollo del programa de 100 mil viviendas gratis impulsado por el Gobierno, en el año desembolsamos cerca de \$258 mil millones a constructores, financiando 26.300 viviendas.

▶ **Adquisición de Corredores Asociados**

En septiembre 2013 se cerró el acuerdo de compra de Bolsa Corredores Asociados y su subsidiaria en Panamá, con lo cual fortalecemos nuestra oferta de productos y servicios a los clientes de ambas compañías.

Corredores Asociados es una sociedad comisionista de bolsa con 38 años de experiencia y una trayectoria inmejorable: al cierre de 2013 contaba con \$8,3 billones en activos administrados, utilidades por \$1.900 millones y 25 mil clientes.



**CORREDORES
ASOCIADOS**
Comisionista de Bolsa



1,9 millones
de clientes DaviPlata¹

83 mil
personas
registradas en el portal
Mis finanzas en Casa

► Consolidamos nuestra presencia en Centroamérica

Al cumplir un año de las adquisiciones en El Salvador, Costa Rica y Honduras, consolidamos nuestra presencia en esta región: integramos nuestro Gobierno Corporativo, fortalecimos nuestra marca y obtuvimos buenos resultados que se reflejaron en un crecimiento en la cartera del 13%, depósitos en el 17% y utilidades de US\$65 millones¹, que representan una rentabilidad sobre patrimonio del 9,3%.

► DaviPlata, la nueva red bancaria de Colombia

Durante el año se vincularon a esta red cerca de 1,1 millones de nuevos clientes, principalmente del programa Más Familias en Acción, quienes desde marzo están recibiendo el pago de su subsidio a través de DaviPlata, utilizando cerca de 5.300 corresponsales bancarios en más de 835 municipios.



Al cierre de 2013 DaviPlata tenía cerca de 1,9 millones de clientes, los cuales tuvieron a disposición **Giros al gratín**, nuestro nuevo servicio transaccional sin costo desde cualquier ciudad del país.

► Educación financiera

Buscamos herramientas prácticas para llegar a más familias: en nuestro portal web **Mis Finanzas en Casa**, que enseña de manera sencilla el manejo del dinero, se registraron en el año más de 37 mil personas, quienes tomaron cerca de 83 mil cursos *online*.

En julio lanzamos el programa presencial **Mis Finanzas Personales y Familiares para los Héroes** con la participación de cerca de mil integrantes del Ejército, a quienes dictamos conferencias y entregamos material de apoyo.

A diciembre de 2013 cerca de 20 mil miembros de las Fuerzas Militares y 25 mil empleados de empresas con convenios de créditos con descuento de nómina a través de Davivienda participaron en la conferencia Mis Finanzas Personales y Familiares.

¹. Cifra en contabilidad local.



▶ Cultivarte

Es un programa desarrollado en municipios mediante alianzas con las alcaldías para que niños, niñas y adolescentes aprendan a manejar su tiempo libre a través de actividades lúdicas, culturales y artísticas que les permitan fortalecer sus valores.

En 2013 inauguramos 6 nuevas sedes en municipios de Antioquia y Caldas. Al cierre del año contamos en las 8 sedes con un promedio de 1.280 usuarios diarios y un total de 862 niños y niñas en seguimiento permanente.

La comunidad ha reconocido impactos importantes en el comportamiento de los asistentes y la forma en que emplean su tiempo libre en actividades formativas. Asimismo, destaca mejoras en los procesos académicos y contribuciones importantes al cumplimiento de los objetivos de los planes de desarrollo de los municipios, lo que nos ha permitido consolidar las alianzas con las alcaldías. En 2014 planeamos abrir 20 nuevas sedes de Cultivarte.



▶ Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social - SARAS

SARAS está alineado con los procesos de evaluación de crédito para identificar, evaluar y monitorear posibles impactos ambientales y sociales de nuestros clientes y de terceros. Durante 2013 implementamos este sistema en la línea de Crédito Constructor para créditos por montos iguales o superiores a US\$8 millones. Adicionalmente, iniciamos el análisis de riesgo con los proveedores principales del Banco.

El sistema está soportado con actividades de capacitación y divulgación permanente dirigidas al equipo interno de trabajo.

Emisión de bonos

Seguimos siendo un protagonista importante en el mercado de deuda privada en Colombia. Continuando nuestras exitosas emisiones de bonos, ampliamos el cupo del programa de bonos locales hasta \$6 billones por 3 años más a partir de octubre de 2013:

- En febrero de 2013 emitimos \$500 mil millones en bonos ordinarios que tuvieron una sobre demanda de 2,7 veces y en diciembre emitimos \$400 mil millones adicionales, con una sobre demanda de 2,1 veces.
- Durante el primer semestre de 2013 llevamos a cabo nuestra segunda emisión internacional, siendo la primera de bonos ordinarios por US\$500 millones, que recibió demandas por US\$5,1 mil millones, más de 10 veces el monto ofertado. Esta colocación obtuvo la tasa más baja en la historia de un emisor financiero colombiano a esa fecha, con 2,95%.

Pago de dividendos

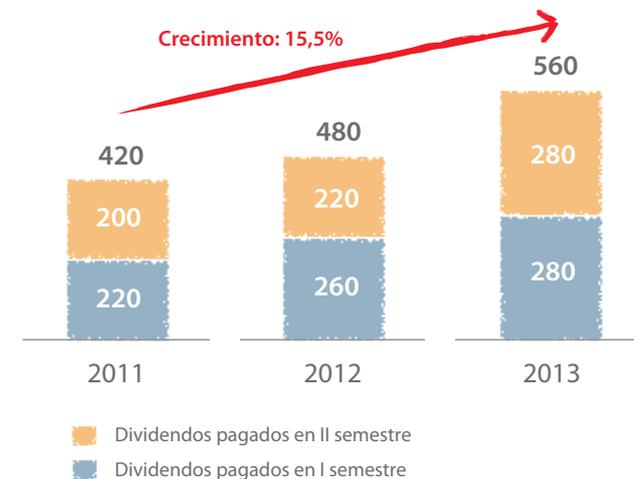
En marzo pagamos los dividendos correspondientes a las utilidades del segundo semestre de 2012. El valor por acción fue de \$280, para \$124 mil millones. Teniendo en cuenta el dividendo de \$260 por acción (\$115 mil millones) del primer semestre del mismo año, pagamos en dividendos el 33,7% de las utilidades de 2012.

En la Asamblea extraordinaria del 19 de junio se modificó el periodo de ejercicio de semestral a anual y se decretó el pago de dividendos en acciones a razón de \$2.582 por acción a través del aumento en el valor nominal de la acción en \$15. En septiembre se pagaron dividendos en efectivo adicionales por \$124 mil millones, equivalentes a \$280 por acción.

Emisión nacional de bonos ordinarios por **\$900 mil millones** y emisión internacional por **US\$500 millones**

DIVIDENDOS POR ACCIÓN

(en pesos)



► Premios y reconocimientos

DaviPlata, Premio a la Innovación Financiera y caso de éxito mundial

- DaviPlata recibió este importante premio otorgado por la Federación Latinoamericana de Bancos, Felaban - Clab 2013 en el mes de septiembre. Su objetivo es hacer un reconocimiento a los bancos, instituciones financieras y socios del sector que ofrecen los productos más innovadores en América Latina, además de destacar la tecnología como soporte y estrategia de negocio.
- Better than Cash Alliance reconoció a DaviPlata como caso de éxito mundial de inclusión financiera.
- Philip Kottler analizó el caso DaviPlata en su libro "Lo bueno funciona", como ejemplo de iniciativa social. Su obra muestra la teoría positivista de las iniciativas sociales como medio para alcanzar el delicado equilibrio de generar simultáneamente dividendos financieros y sociales.

Reconocimiento IR

Davivienda recibió este reconocimiento como emisor de estándar internacional, otorgado por la Bolsa de Valores de Colombia y Asobolsa en el mes de agosto. Esta iniciativa destaca la adopción de mejores prácticas internacionales en materia de revelación de información y relación con inversionistas (IR).

Este reconocimiento representa un soporte de calidad sobre la transparencia y eficacia de la información que presentamos a nuestros inversionistas y accionistas.



Davivienda,
reconocimiento IR
como emisor de estándar
internacional

[Nuestros principales logros 2013](#)[Cuatro décadas de compromiso con la sociedad](#)[Nuestra estrategia de sostenibilidad](#)[Ámbito económico](#)[Ámbito ambiental](#)[Ámbito social](#)[Memorando de verificación](#)[Volver al inicio](#)

Cuatro décadas de **compromiso** con la sociedad

- ▶ Presencia internacional
- ▶ Principales cifras consolidadas
- ▶ Nuestra esencia
- ▶ Principios y valores éticos
- ▶ Junta Directiva 2013
- ▶ Gobierno Corporativo
- ▶ Nuestros grupos de interés



Somos parte del **Grupo Bolívar**, un conjunto de empresas privadas sólidas y rentables que operan bajo una misma cultura corporativa, principios y valores, donde se destaca el respeto como principio rector de las relaciones con las personas y la comunidad.

Queremos distinguirnos por nuestro compromiso con la sociedad, la calidad de nuestros productos y servicios, y nuestro respeto al medio ambiente.

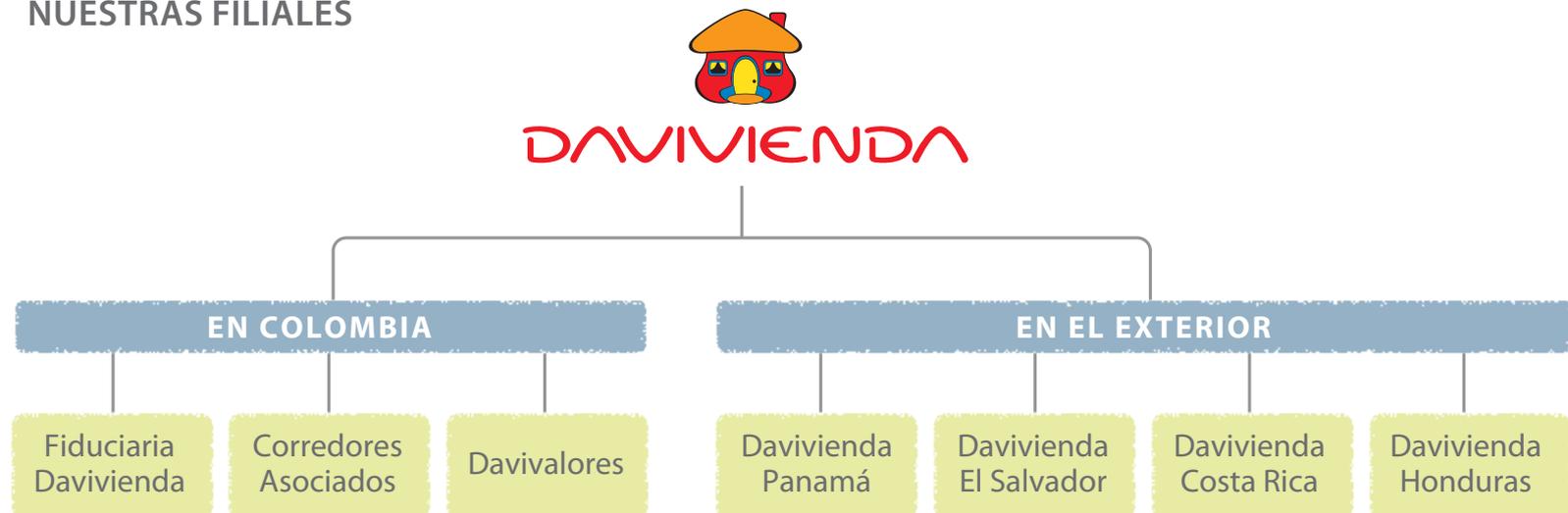
Durante 4 décadas hemos apoyado el bienestar de las personas, la construcción del patrimonio de las familias y el desarrollo de las empresas, y hemos financiado proyectos que aportan al país, con un portafolio integral de productos y servicios que atiende necesidades transaccionales, de crédito, ahorro e inversión, con innovación constante y ofertas para cada segmento.

Nuestro desempeño se ve reflejado en la confianza de nuestros 6,6 millones de clientes, que nos convierten en el tercer banco por activos en Colombia. Además tenemos una de las 5 marcas más valiosas del país² y somos el primer banco en recordación publicitaria.

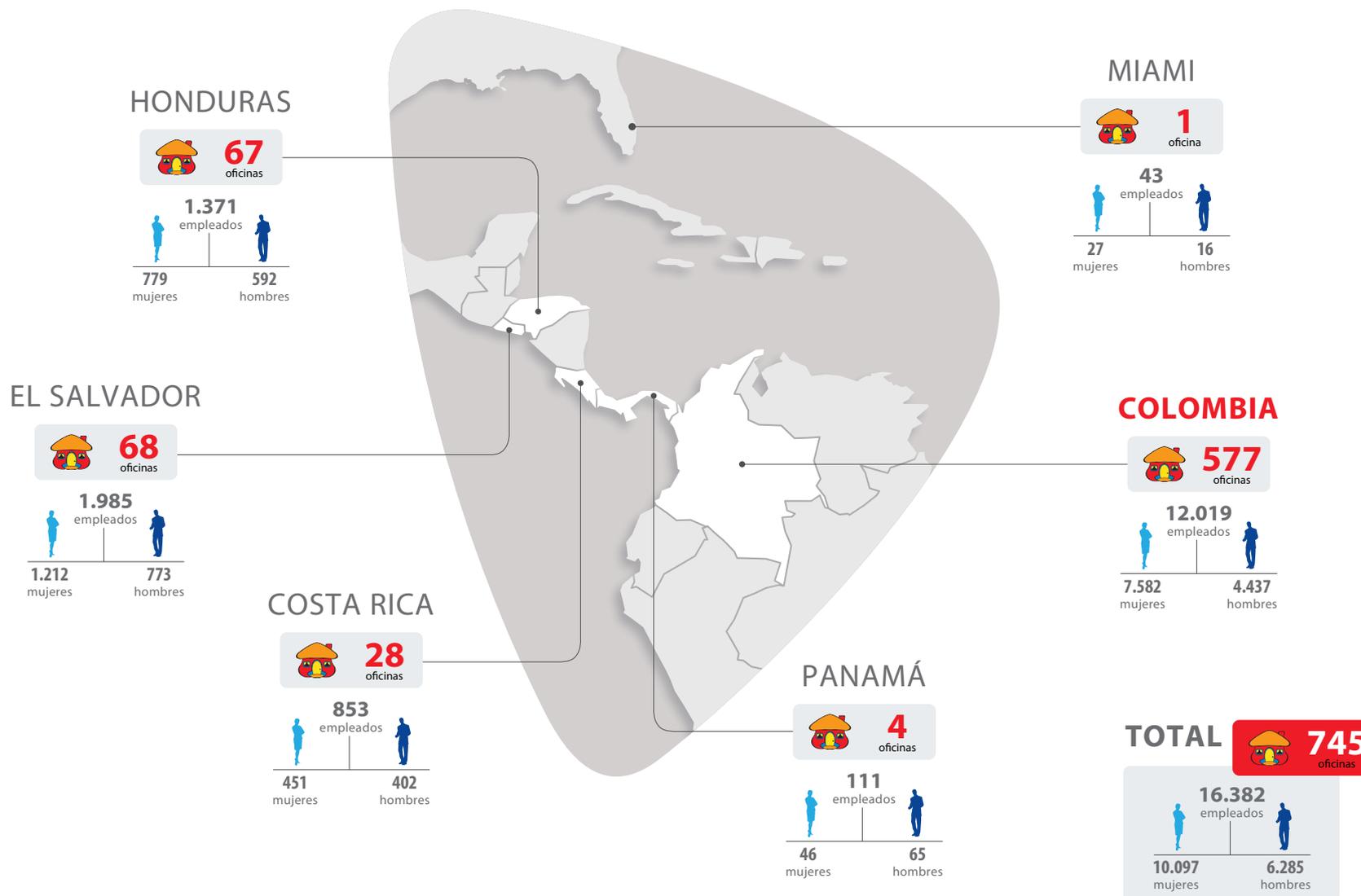
Queremos distinguirnos por nuestro **compromiso** con la sociedad, la **calidad** de nuestros productos y servicios, y nuestro **respeto** al medio ambiente

2. Estudio de la 100 marcas más valiosas de Colombia, diario Portafolio, diciembre 2013.

NUESTRAS FILIALES



Presencia internacional





Principales cifras consolidadas

Davivienda y filiales nacionales e internacionales

6,6 millones de clientes

745 oficinas

1.996 cajeros automáticos

5 mil puntos DaviPlata

872 municipios con presencia del Banco

>16 mil funcionarios

62% de los funcionarios son mujeres

\$865 mil millones invertidos en nuestros funcionarios

\$390 mil millones destinados para el pago de impuestos

\$39,4 billones de cartera neta

\$851 mil millones de utilidad neta



Nuestra concepción del **ser humano** como fuente inagotable de generación de creatividad representa el eje central de nuestra cultura.



Nuestra esencia

La trayectoria del Grupo Empresarial Bolívar nos ha permitido construir una cultura organizacional que nos hace únicos. Compartimos principios y valores que caracterizan nuestras acciones, por lo cual cada logro de la Organización se enmarca en el cumplimiento de este valioso legado.

Nuestra concepción del ser humano como fuente inagotable de generación de creatividad representa el eje central de nuestra cultura; es precisamente a partir de este entendimiento que hemos definido nuestro Propósito Superior:

Enriquecemos la vida con integridad

Este propósito lo hacemos evidente en cada uno de los integrantes de nuestra Organización, desde el rol que desempeña, su actuar en el día a día y las decisiones que toma en coherencia con nuestros Principios y Valores, lo cual permite que generemos valor social, económico y ambiental a nuestros distintos grupos de interés. De esta manera, el Propósito Superior nos inspira a conocer, aplicar y dar ejemplo sobre los pilares de la cultura organizacional de la Familia Bolívar.

Principios y valores éticos

Hemos enmarcado nuestros Principios y Valores en acciones que se relacionan con nuestro Propósito Superior:

Justicia

Enriquecemos la vida porque nuestras relaciones se caracterizan por tratar a cada persona con responsabilidad, equidad e imparcialidad, y por ofrecer a cada quien un trato acorde con sus méritos y derechos. Nuestra principal guía es la conciencia y el sentido del deber.

Respeto

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

Honestidad y Transparencia

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

Lealtad

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

Entusiasmo, alegría y buen humor

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

Economía de Mercado

Enriquecemos la vida porque apoyamos la iniciativa privada para crear empresa y respaldamos la libertad de elegir. Creemos en un ambiente de libre competencia bajo la supervisión justa del Estado

Responsabilidad Social y Ambiental

Enriquecemos la vida con nuestro liderazgo y compromiso con el bienestar de la comunidad, el fortalecimiento de la democracia y la protección del medio ambiente.

Contamos con una Misión Corporativa orientada a la contribución y a tener en cuenta nuestros grupos de interés apoyados en nuestro talento humano.

Nuestra misión:
**Generar valor económico, social y ambiental
 en forma sostenible
 para beneficio de la comunidad
 y de nuestros accionistas,
 colaboradores y clientes.**

Para lograrlo contamos con un equipo humano que actúa con disciplina y se caracteriza por sus destrezas en:

- Conocimiento de Nuestro Negocio y de Nuestros Clientes
- Manejo del Riesgo
- Generación de Vínculos Emocionales y Servicio
- Investigación, Innovación y Tecnología
- Sinergia Empresarial



Junta Directiva 2013

Principales

Carlos Guillermo Arango Uribe

Javier Suárez Esparragoza

Alvaro Peláez Arango³

Gabriel Humberto Zárate Sánchez³

Bernard Pasquier³

Suplentes

Álvaro Carvajal Bonnet

David Peña Rey

Federico Salazar Mejía³

Enrique Flórez Camacho

Mark Alloway³

3. Miembro independiente

Gobierno Corporativo

Disponemos de un sistema de Gobierno Corporativo integrado por principios, políticas y normas que determinan un conjunto de buenas prácticas dirigidas a promover que nuestras acciones sean eficientes, transparentes y honradas, lo cual se constituye en un compromiso frente a nuestros grupos de interés y la preservación de nuestra ética empresarial.

Contamos con un Código de Buen Gobierno Corporativo, reglamentos de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva, Guía de Derechos y Obligaciones de los Accionistas, Código de Conducta y Ética, Reglamento de Trabajo y Manual de Conflictos de Intereses y Uso de Información Privilegiada, cuya estricta aplicación se constituye en garantía de rectitud de nuestra gestión, nos brinda mecanismos de resolución de conflictos y nos facilita un manejo veraz y oportuno de la información.

Nuestro Código de Ética está interiorizado en cada uno de nuestros colaboradores a través de una declaración que hace parte de su contrato de trabajo y representa un compromiso con la ética corporativa de la organización y el Grupo Bolívar. El Código describe las conductas esperadas de cada empleado, así como aquellas que deben evitarse para conservar nuestra ética empresarial.

La implementación de estas buenas prácticas nos mereció hacer parte del primer grupo en recibir el **reconocimiento IR** como emisor de estándar internacional⁴.

4. Otorgado por la Bolsa de Valores de Colombia y Asobolsa.

Nuestros órganos de gobierno

En relación con nuestra estructura de gobierno y la gestión de riesgos, la Junta Directiva ha creado los comités exigidos legalmente y otros que, no siendo mandatorios, apoyan su gestión y la mantienen informada sobre los procesos, estructura y gestión de riesgos de cada línea de negocio, permitiendo un adecuado monitoreo y flujo de información.

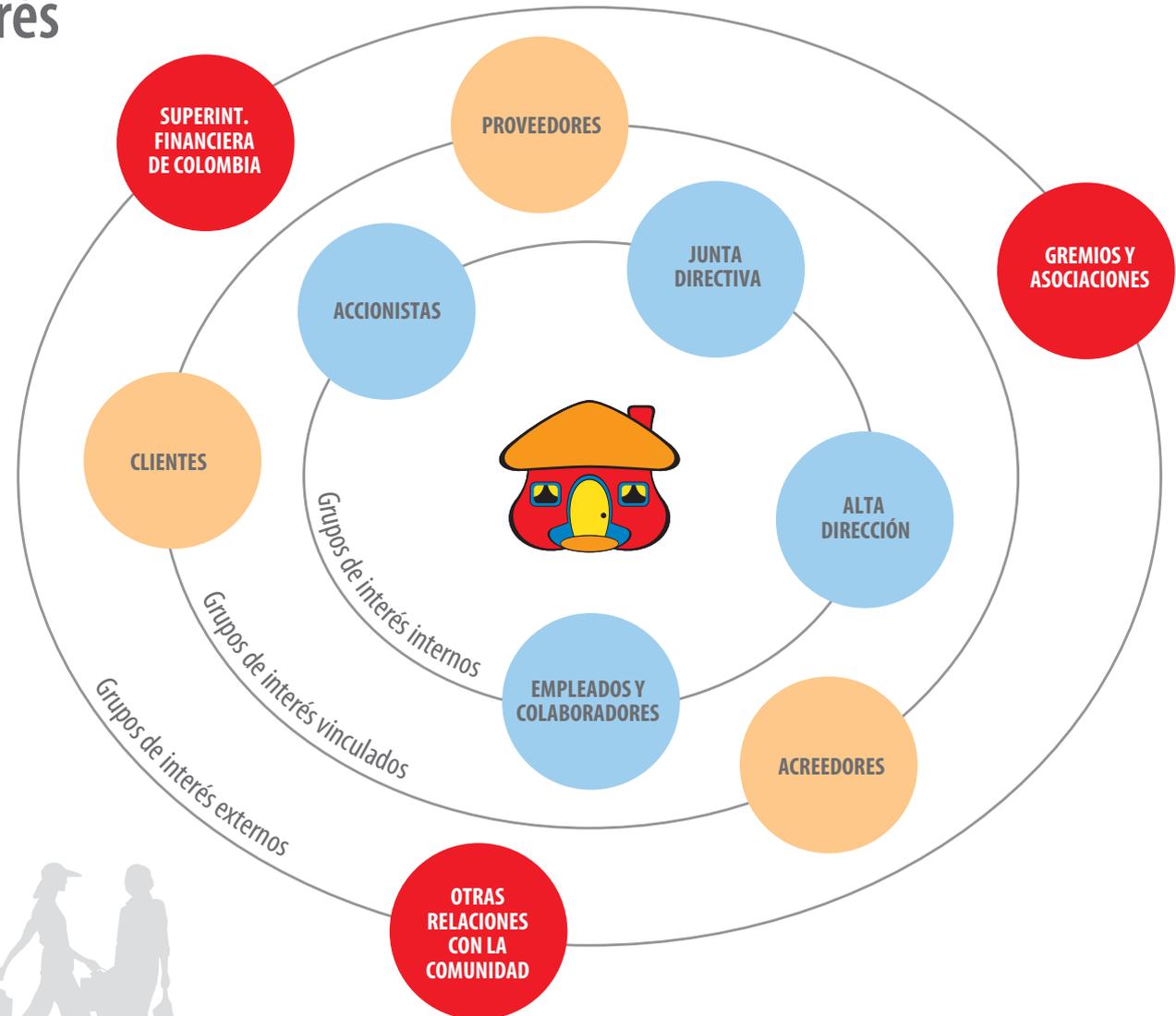
La Junta Directiva y la Alta Gerencia son conscientes de las posiciones en riesgo del Banco e intervienen activamente en la gestión de éste, definiendo las metodologías de medición que identifican la exposición por producto, políticas, perfiles y límites, entre otros aspectos. Adicionalmente, la Junta Directiva determina la estrategia y la orientación del Banco, y vigila su puesta en marcha y seguimiento.

Los miembros de la Junta Directiva tienen las cualidades personales y profesionales, y cuentan con las competencias especializadas que les permiten tomar decisiones con una visión estratégica del negocio, dentro de criterios objetivos y diferentes puntos de vista.

COMITÉS DE APOYO A LA JUNTA DIRECTIVA



Nuestros grupos de interés



► Diálogos con grupos de interés

- En el transcurso del año realizamos 148 reuniones con inversionistas y analistas, y 3 *conference calls* para presentar los resultados del primer, segundo y tercer trimestre de 2013. Adicionalmente participamos en 14 eventos nacionales y en el exterior.
- Realizamos un estudio telefónico de satisfacción para conocer la opinión de los clientes de Davivalores, segmento alto con respecto a nuestra oferta de productos y servicios, que nos permitió ajustar los modelos de atención y establecer un plan para robustecer dicha oferta, de productos, de manera que responda más efectivamente a sus necesidades.
- Como parte de la estrategia de relacionamiento con nuestros proveedores, nos unimos con Seguros Bolívar para trabajar en sinergia el primer encuentro *Open Innovation*, que tuvo por objetivo conocer, diseñar y estructurar mecanismos de comunicación que generen valor a las partes involucradas (*ver capítulo Proveedores*).
- Dentro del proceso de apertura de nuevos Cultivarte hemos realizado reuniones con líderes comunitarios de todos los sectores de la población con el propósito de presentar el programa y enriquecerlo con los aportes de la comunidad antes de abrir las puertas. En estos diálogos hemos establecido valiosas alianzas con entidades públicas y privadas para robustecer el programa y lograr un mayor impacto en los municipios.
- En 2013 realizamos un *focus group* con personas de los segmentos cafetero, militar y madres del Departamento para la Prosperidad Social, con el fin de analizar la experiencia que habían tenido con nuestros productos. Así se mejoró el servicio al cliente y se sugirió diseñar nuevos productos, entre ellos microseguro, microcrédito y microahorro, que se trabajarán en 2014.

Estamos en **constante diálogo** con nuestros grupos de interés a través de diferentes canales de comunicación, que nos permiten evaluar y responder sus inquietudes y expectativas.

Asimismo, hemos creado espacios de diálogo para temas específicos con accionistas, proveedores y la comunidad.



- Estamos en constante diálogo con la *International Finance Corporation* (IFC) para el desarrollo y monitoreo del sistema de administración de riesgo ambiental y social, ya que tomamos como base para el análisis las normas de desempeño y las guías generales sobre medio ambiental, salud y seguridad de esta entidad.
- En 2013 trabajamos de la mano con el Gobierno nacional apoyando sus iniciativas de vivienda y participamos en las actividades realizadas por la Asobancaria y Camacol, ratificando nuestro compromiso con el futuro del país y apoyando a las familias colombianas en la construcción de su patrimonio.
- El Banco participó en los comités técnicos donde se analizan y gestionan propuestas técnicas, económicas, jurídicas y de responsabilidad social para contribuir a la modernización de la actividad bancaria y financiera del país.
- Davivalores hizo parte de los comités técnicos de Asobolsa: *Back Office*, Jurídico, de Control Interno, E-Trading y de Renta Variable, en los que se generaron diversas iniciativas de normas, disposiciones y proyectos, con alta incidencia para el gremio.

Ratificamos nuestro compromiso con el futuro del país y apoyamos a las familias colombianas en la construcción de su patrimonio

[Nuestros principales logros 2013](#)[Cuatro décadas de compromiso con la sociedad](#)[Nuestra estrategia de sostenibilidad](#)[Ámbito económico](#)[Ámbito ambiental](#)[Ámbito social](#)[Memorando de verificación](#)[Volver al inicio](#)

Nuestra estrategia de sostenibilidad

- ▶ Política ambiental y social
- ▶ Compromisos internos y externos
- ▶ Innovación



Trabajar en forma sostenible significa innovar y asumir nuestra responsabilidad con la consolidación de negocios, la preservación de los recursos naturales y el progreso de la gente.

Nuestra estrategia de sostenibilidad

Nuestra estrategia de sostenibilidad se fundamenta en la generación de valor a la sociedad mediante acciones que nos permitan ser económicamente viables, ambientalmente correctos y socialmente justos.



[Nuestros principales logros 2013](#)
[Cuatro décadas de compromiso con la sociedad](#)
[Nuestra estrategia de sostenibilidad](#)
[Ámbito económico](#)
[Ámbito ambiental](#)
[Ámbito social](#)
[Memorando de verificación](#)
 [Volver al inicio](#)

Sostenibilidad

es trabajar por todo lo que hará parte de un mejor futuro.



Durante 2013 hicimos un cuidadoso proceso de revisión de nuestros asuntos relevantes teniendo en cuenta nuestros compromisos internos y externos, las expectativas de nuestros grupos de interés y la evaluación del índice de sostenibilidad del Dow Jones. Esto nos permitió afinar una estrategia basada en 3 ámbitos de gestión y 10 frentes de actuación que agrupan los asuntos relevantes para nuestros grupos de interés (*ver informe de materialidad 2013*).

Los resultados del proceso y los avances de la gestión fueron compartidos y validados con la Alta Gerencia del Banco y la Junta Directiva, quienes avalaron la estrategia. Igualmente se estableció un compromiso de seguimiento a la gestión de estos programas y se definieron como garantes de la ejecución de la estrategia la Dirección de Responsabilidad Social y la Asistencia de Vicepresidencia de Riesgo Operativo, Ambiental y Social, quienes presentarán trimestralmente los resultados al Comité Estratégico y semestralmente a la Junta Directiva.

2013

Año de consolidación de nuestra estrategia de sostenibilidad.



Política ambiental y social

De acuerdo con la misión del Grupo Bolívar y nuestra estrategia de sostenibilidad, reconocemos que las dimensiones ambiental y social son fundamentales para lograr el desarrollo sostenible y lograr beneficios para la comunidad, nuestros accionistas, colaboradores y clientes. Por lo tanto, hemos establecido las siguientes directrices orientadas al conocimiento, valoración y tratamiento de los impactos ambientales y sociales generados por nuestra operación:

- Cumplir las leyes y las normas ambientales y sociales aplicables.
- Evaluar y mitigar el impacto negativo al medio ambiente y a la sociedad que puedan generar nuestros procesos y proyectos.
- Establecer un sistema de administración de riesgos ambientales y sociales para los proyectos que financiamos.
- Buscar el mejoramiento de nuestros procesos de administración de riesgos ambientales y sociales.
- Promover en nuestros proveedores la gestión de los impactos ambientales generados por sus procesos.
- Brindar apoyo a los proyectos ambientales y sociales que consideramos relevantes de acuerdo con nuestra estrategia de sostenibilidad.
- Desarrollar programas de sensibilización y capacitación para nuestros colaboradores en temas ambientales y sociales.

Reconocemos que las dimensiones ambiental y social son fundamentales para lograr el desarrollo sostenible y lograr beneficios

► Compromisos internos y externos

Índice de sostenibilidad del Dow Jones (DJSI)

Dado que éste es uno de los índices mundiales más importantes en temas de sostenibilidad y recoge las principales expectativas de los grupos de interés en los diferentes sectores de la economía, definimos que será el referente para el desarrollo de nuestra estrategia de sostenibilidad.

Pacto Mundial de las Naciones Unidas

En 2007 el Grupo Bolívar y sus empresas firmaron su adhesión a este pacto, la iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo. Este hecho compromete al Grupo a alinear sus estrategias y operaciones con los 10 principios universalmente aceptados, que se reúnen en cuatro áreas:

- Derechos humanos
- Normas laborales
- Medio ambiente
- Lucha contra la corrupción

Protocolo Verde

Desde 2012 el Banco se adhirió al acuerdo voluntario, denominado "Protocolo Verde", suscrito entre el sector financiero colombiano y el Gobierno nacional, con el objeto de considerar la inclusión de lineamientos de desarrollo sostenible en el sector financiero y trabajar por la preservación ambiental y el uso sostenible de los recursos naturales.



Una solución en el presente. Un compromiso de la banca y el gobierno con el futuro.



La innovación
es parte de nuestra
cultura empresarial

► Innovación

En el Grupo Bolívar la innovación es una destreza fundamental para el desarrollo de una cultura que nos permita generar valor económico, social y ambiental, con impacto positivo sobre nuestros grupos de interés.

A través de la innovación hemos construido una disciplina que nos ha permitido entender los negocios de manera diferente. En los últimos 6 años la innovación se ha convertido en parte de nuestra cultura empresarial y en la principal herramienta para solucionar problemas y explorar nuevas oportunidades.

Bajo principios que nos obligan a pensar diferente y a emplear todos los recursos con los que cuenta la Organización, hemos aprendido a aplicar nuestro conocimiento de manera sistemática, fortaleciendo la oferta de valor que entregamos al mercado; esto nos ha permitido mejorar la experiencia del cliente con cada una de nuestras compañías y asegurar la rentabilidad de nuestros negocios.

Al mismo tiempo hemos construido redes de colaboración con organizaciones públicas, la academia y nuestros proveedores, en las que ponemos a disposición nuestro aprendizaje y experiencia en procesos de innovación.

El año 2013 cerramos con una cultura de innovación cada vez más madura, que se prepara para afrontar nuevos retos y abre las puertas a procesos de innovación abierta para cooperar, coinnovar y cocrecer con nuestros aliados.

Para dar soporte y apoyar la gestión hemos creado el G13, conformado por líderes representantes de cada una de las organizaciones. Este equipo identifica y acompaña iniciativas estratégicas que se puedan trabajar a través de procesos de innovación. Adicionalmente apoya los programas corporativos que buscan fortalecer la destreza de innovación.

Programas corporativos

Realizamos un reentrenamiento en la metodología de innovación para los 27 líderes de innovación en el país.

En la Dirección General llevamos a cabo 2 “Maratones de Innovación” durante las cuales reforzamos las herramientas de innovación e hicimos énfasis en la eficiencia y optimización de procesos; se capacitaron 91 *coaches*.

Nuestro Observatorio de la Innovación investiga y socializa tendencias mundiales en temas estratégicos para la Organización, con el objeto de promover el desarrollo de nuevos productos, servicios y procesos, como *pricing* e inclusión financiera.

Innovación abierta

Con el propósito de capitalizar el conocimiento de entidades externas al servicio de las compañías, en 2013 la Organización trabajó en conjunto con la Universidad Jorge Tadeo Lozano en el diseño y producción del trofeo de Innovación. El resultado fue exitoso y, más allá del ejercicio de diseño, nos permitió construir una dinámica de trabajo con equipos interdisciplinarios fuera de la Organización, con el objetivo de alcanzar una meta conjunta.

El reto en 2014 es aplicar este modelo de trabajo en las líneas de negocio de las demás compañías.

Premio de Innovación 2013

En 2013 se implementaron en la Organización 215 logros de innovación que fueron evaluados y seleccionados por un Comité Técnico para concursar en el Premio de Innovación Familia Bolívar. Para la selección se tienen en cuenta los siguientes criterios:

- Rompimiento de paradigmas (evaluación cualitativa)
- Impacto económico, social y ambiental del proyecto (evaluación cuantitativa)

El Banco presentó 144 logros, de los cuales 24 pasaron a la ronda final y 10 resultaron ganadores.



Aurora

“El diseño del trofeo parte de la abstracción de una mano, con el dedo índice levantado haciendo alusión al aporte de ideas dentro de un grupo social. Está construido en acrílico a partir de planos seriados, ilustrando el proceso por el cual las ideas se transforman en realidad.

Las ideas comienzan teniendo forma abstracta, pero con el tiempo y conocimiento se van convirtiendo en ideas concretas, enfocadas hacia un fin específico y generando logros.

El color va desde un transparente nublado, representando el inicio difuso y abstracto de la idea innovadora, transformándose en una gama de colores hasta llegar al más oscuro que indica la culminación de aquella idea que alguna vez estuvo difusa en la mente de las personas”.

[Nuestros principales logros 2013](#)[Cuatro décadas de compromiso con la sociedad](#)[Nuestra estrategia de sostenibilidad](#)[Ámbito económico](#)[Ámbito ambiental](#)[Ámbito social](#)[Memorando de verificación](#)[Volver al inicio](#)

Ámbito económico

- ▶ **Nuestros negocios**
- ▶ **Nuestras filiales**
- ▶ **Proveedores**



Entendemos un modelo de **negocio económicamente viable** cuando manejamos con responsabilidad, ética y eficiencia los recursos financieros para permanecer en el tiempo siendo rentables, lo que nos permite tener capacidad para generar desarrollo y bienestar a nuestros grupos de interés.

Nuestros negocios

Creemos en negocios que promuevan la construcción y protección del patrimonio de personas, familias, empresas y países. Es por eso que desarrollamos productos para la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes que a su vez ayudan a generar valor de forma sostenible a nuestros grupos de interés.

CUARTO ESTADO FINANCIERO

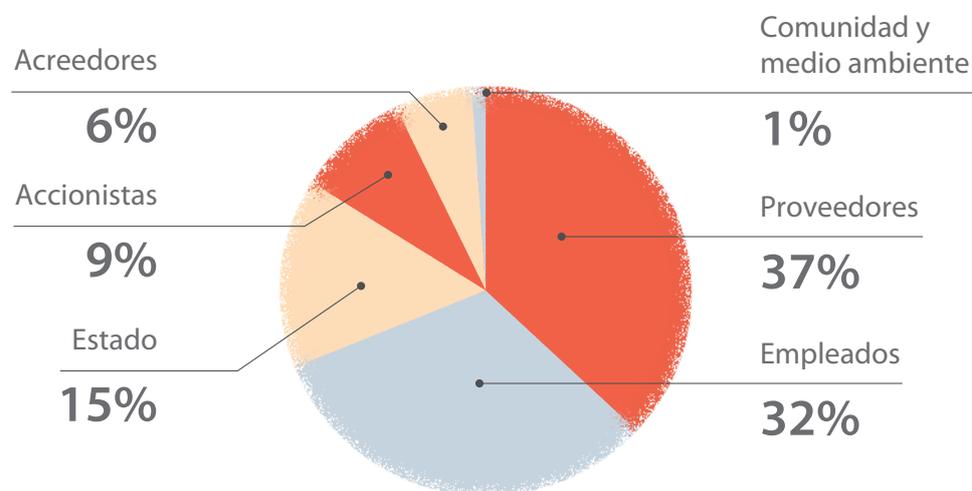
(en miles de millones de pesos)

Generación de riqueza 2013

Ingresos	8.380,4
Financieros	4.510,6
Operacionales	3.869,8
Costos	4.074,9
Financieros	1.256,7
Nacionales	1.165,1
Extranjeros	91,6
Operacionales	2.818,2
Nacionales	2.693,1
Extranjeros	125,0
Valor agregado generado	4.305,5

DISTRIBUCIÓN DE LA RIQUEZA EN NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

\$2,7 billones distribuidos

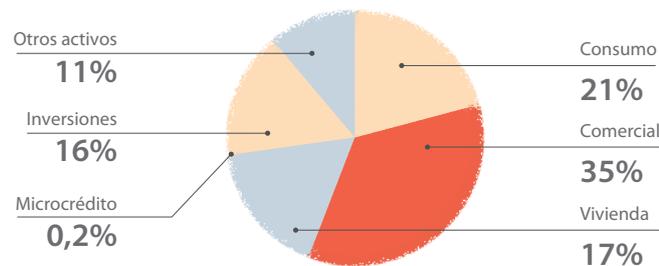


Reinversión en la empresa: **\$1,6 billones**
 Total valor agregado distribuido: **\$4,3 billones**

Banco Davivienda

Nuestra cartera creció el 20% en 2013; la cartera de vivienda tuvo un crecimiento del 46%, la de inversiones el 36% y la comercial el 16%.

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA 2013



Vivienda

A través de nuestros productos para la financiación de inmuebles, en 2013 beneficiamos a 43 mil familias colombianas interesadas en adquirir vivienda.

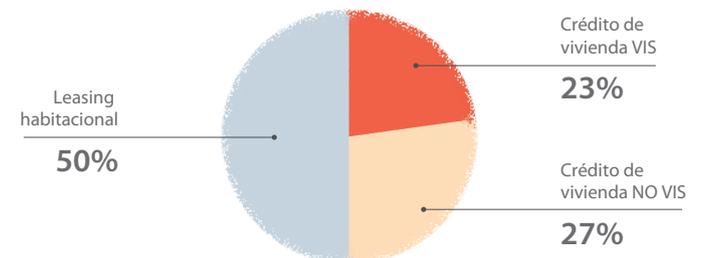
En el segmento de vivienda de interés social (VIS) continuamos nuestro liderazgo, brindándoles a más de 21 mil familias la oportunidad de hacer realidad sus sueños y adquirir casa propia.

Igualmente, gracias a sus beneficios, el leasing habitacional se ha convertido en una muy buena alternativa para nuestros clientes que quieren adquirir vivienda⁵: en el año crecimos un 74% en la colocación de este producto, beneficiando a más de 12 mil hogares.

5. Para vivienda mayor a VIS.

1 de cada 2
familias colombianas que compra vivienda nueva de interés social es financiada por Davivienda.

NEGOCIO HIPOTECARIO POR DESEMBOLSOS 2013



PRINCIPALES DESEMBOLSOS CORPORATIVOS POR SECTOR 2013

(en billones de pesos)

	2013
Industrial	2,17
Servicios	1,81
Comercio	1,48
Agroindustrial	1,26

\$600 mil millones para la implementación o mejora de sistemas de transporte masivo.

Consumo

Los créditos por libranza tienen una participación del 36%⁶ dentro de la cartera de consumo. Esto se debe a los beneficios que se ofrecen a las personas, los bajos niveles de morosidad y los menores costos asociados a cobranza.

En 2013 obtuvimos un crecimiento en el saldo de la cartera de Crediexpress fijo libranza del 24,25% con respecto a 2012. Nuestra estrategia se enfocó en extender la oferta a nuevos mercados, en especial a los pensionados. Así firmamos importantes convenios de libranza con empresas administradoras de pensiones o que tienen pensionados, como Foncep, Ecopetrol y Pensionados Gobernación de Cundinamarca. Adicionalmente, integramos diferentes beneficios a la oferta del segmento dirigidos al cubrimiento de la póliza de seguro de vida, ofreciendo bienestar a más de 270 mil pensionados.

Comercial

Además de la banca personal, en los últimos años hemos crecido notablemente en productos y servicios integrales para las personas jurídicas de los segmentos Corporativo, Empresarial, Pyme y Oficial, pensando en satisfacer las necesidades de sus negocios con una amplia gama de productos de crédito, inversión y *cash*.

En la banca de Empresas, nos hemos convertido en un aliado estratégico de este sector y del Gobierno: hemos vinculado más de 190 mil empresas y otorgado créditos a cerca de 50 mil de ellas, con una cartera comercial de \$16,5 billones y recursos administrados mediante productos de captación cercanos a los \$20 billones.

Estos resultados nos ubican como uno de los 3 bancos más importantes del país; asimismo, nos han permitido incrementar la producción de bienes y servicios, y la ejecución de obras de infraestructura e inversión en sectores que promueven el desarrollo a través de nuevas oportunidades de empleo, atracciones turísticas, seguridad social y la llegada de nuevos capitales internacionales.

En 2013 apoyamos con \$494 mil millones el desarrollo de proyectos de ingeniería y obras civiles que mejoran la calidad de vida de la población, y contribuimos con más de \$600 mil millones a la implementación o mejora de sistemas de transporte masivo. Estos proyectos tienen gran impacto social y ambiental, como el SITP, uno de los retos más importantes de Bogotá, o la "chatarización" de buses obsoletos con el fin de reponerlos por vehículos nuevos que disminuyen las emisiones de CO₂ y otras partículas a la atmósfera.

6. Cifra a noviembre de 2013.

Sector agropecuario

Creemos que el desarrollo de los países también se gesta en el campo. Por eso aportamos más de **\$1,3 billones** al desarrollo de los negocios agropecuarios de **29 mil clientes**. El 89% de estos recursos se destinó a apoyar el crecimiento de los pequeños y medianos productores.

SECTORES AGROPECUARIOS CON MAYOR FINANCIACIÓN EN 2013

(en millones de pesos)

Ganado	341.092
Palma	224.358
Café	188.280
Frutas	57.235
Hortalizas	18.506
Caucho	17.262
Arroz	16.717
Caña	12.796
Total	876.246

Hemos querido impulsar el dinamismo del sector llevando nuestros productos y servicios a empresarios dedicados a actividades que hacen parte de la cadena de valor, sin dejar de lado a todos nuestros clientes productores, eje fundamental del proceso productivo agropecuario. Así, durante 2013 financiamos actividades como construcción, reconstrucción, ampliación y mejora de la infraestructura de nuestros clientes, permitiéndoles mejorar su actividad con mayor eficiencia y calidad en sus productos.

Reconociendo la importancia de la financiación de capital de trabajo para la siembra, cultivo y comercialización de los productos de nuestros clientes, desarrollamos un sistema de financiación diferenciado a través de las tarjetas cafeteras y agropecuarias, con plazos superiores a 12 meses y la posibilidad de atender sus pagos en las fechas en las cuales, de acuerdo con su ciclo productivo, obtienen los ingresos.

La calidad en el servicio es cultura de excelencia

En 2013 obtuvimos una calificación de 82,6/100 en la encuesta de satisfacción del cliente.

En la auditoría externa de calidad realizada por SGS, fuimos reconocidos como un banco con un sistema de gestión de calidad fortalecido, gracias a la dedicada labor, el compromiso y el conocimiento de todos nuestros funcionarios. De 35 procesos analizados, solo uno tuvo no conformidades.

En cuanto a certificaciones de gestión de calidad, contamos con la ISO 9001.

Nuestras filiales

► Davivalores

El año 2013 se caracterizó por un entorno de mercado difícil para la dinámica de los negocios de intermediación de valores, los cuales son determinantes para los resultados de las sociedades comisionistas de bolsa. Adicional a la coyuntura internacional que en gran medida generó desvalorización de los activos financieros locales a lo largo del año, el mercado mostró una menor dinámica como consecuencia de la intervención y liquidación de la mayor comisionista de bolsa en Colombia a finales de 2012. Así, los volúmenes de negociación de acciones se redujeron en un 11% y la negociación de títulos de renta fija no mostró crecimiento.

No obstante, Davivalores creció un 33% su volumen de negociación en renta variable, principalmente por el lanzamiento de la plataforma profesional de negociación electrónica de acciones, Davivalores ProBroker, puesta a disposición de los clientes institucionales en el primer trimestre del año. Este nuevo canal permitió compensar la reducción del volumen de negociación de acciones a través de sus canales tradicionales y le permitió a la sociedad comisionista ubicarse, en menos de un año, en el segundo lugar entre los especialistas de e-trading del mercado de capitales en Colombia.

Por otra parte, la intermediación de títulos de renta fija presentó una reducción en los ingresos derivados de las colocaciones primarias, debido principalmente a la menor dinámica del mercado en este tipo de operaciones. Esta reducción se compensó parcialmente con una mayor actividad en el mercado secundario de dichos títulos, se tradujo en una reducción de ingresos de menos de \$100 millones, dado que una menor estructura de gastos permitió obtener un margen positivo.

La compañía generó una utilidad de \$1.456 millones provenientes de la administración de valores y de la cartera colectiva Liquidez Inmediata; si bien esta cifra representa una disminución importante con respecto al resultado del año 2012, refleja un balance positivo en un entorno altamente desfavorable.



33%

creció Davivalores su volumen de negociación en renta variable



► Fiduciaria Davivienda

Después de un año de fusión entre la Fiduciaria Davivienda y la Fiduciaria Cafetera se observan el fortalecimiento de la oferta y la ampliación de las operaciones, que se reflejan en el crecimiento del 20% de los activos administrados, que sumaron \$15,7 billones, y los fideicomisos administrados en consorcio que se incrementaron en el 34%.

Los ingresos por concepto de comisiones fiduciarias sumaron \$72,7 mil millones; los principales ingresos se dieron por el Fondo Voluntario de Pensiones Dafuturo, que generó comisiones por \$26,7 mil millones y tuvo un crecimiento del 12,1%, y la Cartera Colectiva Abierta Superior, que generó ingresos por \$16,5 mil millones, un 22% mayores a los registrados el año anterior.

Aun cuando los activos fideicomitidos mostraron crecimientos importantes durante el ejercicio, los ingresos de la Fiduciaria se vieron impactados por la situación de mercado que afectó los títulos de deuda pública expedidos por el Gobierno nacional y, en consecuencia, los portafolios de terceros más importantes.

Certificación de calidad ISO 9001

En el mes de noviembre de 2013 se llevó a cabo el proceso de recertificación por parte de SGS al Sistema de Gestión de Calidad de la Fiduciaria. Es el tercer año consecutivo con "Cero no conformidades".

Los ingresos por concepto de comisiones fiduciarias sumaron **\$72,7 mil millones**



**CORREDORES
ASOCIADOS**
Comisionista de Bolsa

\$76 mil millones

Ingresos operacionales netos
de Corredores Asociados

Corredores Asociados

Finalizó el año con ingresos operacionales netos del orden de \$76 mil millones, entre los cuales cabe destacar:

- **Contratos de comisión:** los ingresos por este concepto sumaron cerca de \$15,8 mil millones, básicamente por comisiones derivadas de la compra venta de acciones.
- **Administración de fondos:** los ingresos por comisiones de administración fueron superiores a \$17 mil millones y el valor total de los fondos administrados se ubicó en cerca de \$1,7 billones. Cabe resaltar el sobresaliente desempeño de los fondos Interés y Multiacción, cuyos valores aumentaron en 18% y 29% respectivamente frente a diciembre de 2012.
- **Ingresos relacionados con el manejo de la posición propia:** los ingresos por utilidad en venta de inversiones, que para 2013 superaron los \$22,6 mil millones, se derivan principalmente de ingresos por operaciones en instrumentos de renta fija que se realizan con los clientes de la firma.
- **Ingresos por asesoría:** estos ingresos, originados en la actividad de banca de inversión, ascendieron a más de \$2.800 millones.

En cuanto a la filial de la firma en Panamá, se destaca el considerable aumento en sus utilidades que pasaron de US\$179 mil en 2012 a US\$276 mil en 2013, registrando un crecimiento del 54,2%.

Corredores Asociados registró una utilidad neta cercana a \$1.894 millones, inferior al nivel esperado, como consecuencia del marcado descenso en la actividad de los mercados de renta variable y renta fija durante 2013, así como del discreto volumen de emisiones primarias en acciones y en instrumentos de deuda en lo corrido del año.



▶ Desempeño de filiales del exterior

Al cierre de 2013 contábamos con 805 mil clientes fuera de Colombia, atendidos por 4.113 funcionarios a través de una red de 140 sucursales y 414 ATMs en 51 ciudades.

Davivienda El Salvador

En 2013 el Banco Davivienda Salvadoreño se ubicó en el segundo puesto del sistema por activos con un 14% de participación en el país, superando la cuarta posición obtenida en 2012. El Banco tenía una cartera de US\$1.447 millones, compuesta por consumo (31%), vivienda (18%) y comercial (51%). Las carteras que más crecieron fueron: ésta última, con cerca de US\$81 millones y 12% de crecimiento; y consumo, con un crecimiento de 15%, equivalente a US\$58 millones.

Davivienda Costa Rica

El Banco Davivienda Costa Rica es el quinto del sistema financiero en el país con una participación de 4,9% y US\$1.483 millones de activos. El saldo total de la cartera al cierre de 2013 era de US\$864 millones, de la cual el 52% corresponde a comercial, el 15% a consumo y el 32% a vivienda. La cartera de mayor crecimiento durante 2013 fue la comercial, con un crecimiento de 22%. Las utilidades de la Corporación fueron de US\$15,2 millones.

Davivienda Panamá

Al cierre de diciembre de 2013 el Banco Davivienda Panamá llegó a US\$1.193 millones en el total de activos, lo que representa un crecimiento del 32% con respecto al año anterior. Su patrimonio terminó en US\$121 millones, con un incremento del 7% con respecto al mismo periodo del año anterior. El Banco generó utilidades en el año por US\$15 millones.

La cartera del Banco Davivienda Panamá es principalmente comercial (alrededor del 95%), y cerró con US\$707 millones, lo que implica una variación del 9% frente a los US\$654 millones registrados al cierre de 2012.

Este crecimiento se debió a la estrategia comercial del Banco, enfocada en atender crédito de empresas tanto en Panamá como en los países donde Davivienda tiene presencia, incluyendo Colombia y Centroamérica.

Durante el año y debido al ambiente de volatilidad de los mercados mundiales de dinero, que se vio reflejado en el aumento de las tasas de interés en dólares, el Banco presentó un decrecimiento en el resultado de sus inversiones. Esto se vio reflejado tanto en un menor valor de sus utilidades como en una desvalorización en su patrimonio.

Davivienda Honduras

Al cierre de 2013 el activo del Banco alcanzó los US\$913 millones y la cartera US\$645 millones. De esta cartera, el 48% es comercial, el 21% consumo y el 31% vivienda. El crecimiento de la cartera durante 2013 se debió principalmente al aumento de la cartera comercial en 22%. El crecimiento de la cartera de consumo fue del 17% y el de vivienda 2%. El Banco Davivienda Honduras es el sexto banco del país por activos, con una participación del 6,4%.

La Compañía de Seguros vendió US\$31 millones en primas y obtuvo utilidades por US\$3,7 millones.

Energía renovable

Financiamos proyectos de energía renovable en Centroamérica por US\$84 millones. Apoyando estos nuevos proyectos contribuimos a la mitigación de los efectos del cambio climático y los impactos del sector sobre la salud y la conservación de bosques y selvas.

US\$84 millones para financiar proyectos de energía renovable en Centroamérica



Dentro de los proyectos destacados

está el de Honduran Green Power Corporation (HGPC), a quien apoyamos con un crédito de US\$24 millones a 10 años para la construcción de una planta de generación de energía de biomasa de 42 megavatios, que abastecerá la industria textil de Choloma.

Proveedores

Para nosotros es de especial importancia establecer relaciones a largo plazo con nuestros proveedores, apoyarlos en sus procesos y trabajar en conjunto para la mitigación de riesgos y generación de valor a lo largo de la cadena, pues el fortalecimiento de habilidades, valores, la eficacia y eficiencia que se logre en equipo, hará que cada negocio continúe su crecimiento.

Gestión de riesgos en la cadena de valor

Hemos desarrollado una metodología de gestión de riesgos con nuestros proveedores, para la cual hicimos una categorización en 3 tipos, estratégicos, tácticos y de apoyo, de acuerdo con la intervención en procesos críticos del negocio, el nivel de acceso a información confidencial, atención a clientes y monto del contrato.

La gestión de riesgos está enfocada en los 50 proveedores estratégicos, teniendo en cuenta su nivel de criticidad (riesgo crítico y alto).

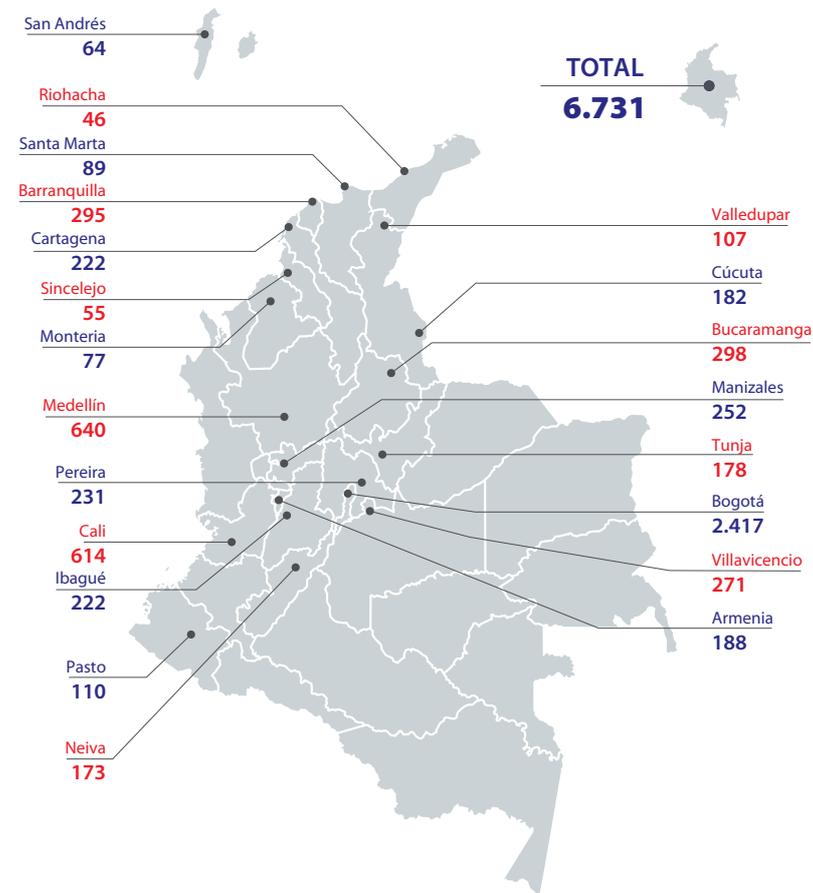
Esta gestión se formaliza a través de la inclusión de cláusulas de cumplimiento en los contratos con los proveedores, como confidencialidad, riesgo operativo, SARLAFT y cumplimiento de la normatividad y de responsabilidad social.

Riesgo operativo

Incluye riesgo operativo de procesos, riesgo tecnológico, atención al consumidor financiero, seguridad de la información, fraude, continuidad del negocio y seguros bancarios.

Para el desarrollo de nuestros proveedores en temas de riesgo llevamos a cabo actividades de sensibilización, capacitación, alineación y fortalecimiento de metodologías, visitas de cumplimiento y gestión de eventos de riesgo operativo, lo cual se traduce en la identificación de oportunidades de mejora, contribuyendo a la mitigación de riesgos operacionales, financieros y de reputación.

MAPA DE PROVEEDORES



PROVEEDORES EVALUADOS CON SARAS POR CATEGORÍA DE RIESGO 2013

(cifras individuales)

	Cantidad
Categoría A: impacto significativo	-
Categoría B: impacto adverso limitado	28
Categoría C: impacto mínimo	14
Total	42

Hemos aumentado las compras de insumos que disminuyen el impacto negativo en el medio ambiente

Riesgo ambiental y social (SARAS)

Tiene como propósito identificar el desempeño ambiental y social, y contribuir a la reducción o mitigación de los riesgos encontrados, propios de actividades empresariales.

Para 2013 se evaluó el 84% de los proveedores estratégicos a través del Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social SARAS (*ver capítulo SARAS*).

Como resultado de la evaluación se identificaron aspectos positivos como el compromiso con el cumplimiento de las normas ambientales y la gestión adecuada de aspectos e impactos ambientales y se solicitó evidencia de los planes de mitigación de riesgos identificados.

Para fortalecer los procesos de riesgo invitamos a los 50 proveedores estratégicos al evento "Avanzamos en el control del riesgo con nuestros aliados", en el cual buscamos sensibilizarlos sobre la importancia del control y monitoreo de riesgos dentro de la organización para lograr un crecimiento sostenible.

▶ Criterios sostenibles en el proceso de contratación

Para la selección de proveedores realizamos entrevistas y visitas a sus instalaciones, con el fin de conocer el nivel de profundidad de sus políticas de responsabilidad social.

Recientemente hemos aumentado las compras de insumos que disminuyen el impacto negativo en el medio ambiente. Por ejemplo, en el suministro de papelería tenemos en cuenta las certificaciones FSC⁷ y los papeles biodegradables; para el suministro de equipos buscamos que incorporen ahorro de energía y estamos reemplazando los equipos de aire acondicionado con refrigerante R410.

7. Forest Stewardship Council: *Consejo de Administración Forestal*.



1.316 colaboradores de nuestros proveedores fueron capacitados por el Banco en 2013

▶ Evaluación de proveedores

Con el objetivo de identificar la alineación de nuestros proveedores, llevamos a cabo una evaluación semestral enfocada a calificar su desempeño en cuanto a atención, calidad, disponibilidad, oportunidad y servicio posventa. Una vez conocidos los resultados, resaltamos los comportamientos sobresalientes, implementamos planes de mejora y, si es el caso, fijamos las consecuencias derivadas de incumplimientos.

La evaluación va de 0 a 5, donde 5 es la nota más alta. El promedio para el segundo semestre de 2013 fue de 4,65.

▶ Programas de desarrollo para nuestros proveedores

Parte del compromiso con nuestros proveedores es acompañarlos en su proceso de crecimiento y adopción de buenas prácticas, con el objeto de impulsar su desarrollo:

- Continuamos motivando a nuestros proveedores a trabajar con pasión, compromiso y calidad a través de 5 encuentros realizados en 2013, en los que participaron 503 empleados de nuestros proveedores de aseo y cafetería, seguridad, soporte informático, mantenimiento, administración de archivo documental y suministro de útiles y papelería.
- Capacitamos en derechos humanos a 704 empleados de las 4 empresas que nos proveen servicios de seguridad.
- Realizamos el evento "Avanzamos en el control del riesgo con nuestros aliados" para la gestión de riesgos operativos, ambientales y sociales, en el que participaron 37 proveedores.
- En total capacitamos a 1.316 colaboradores de nuestros proveedores.

► Gestión de la relación con nuestros proveedores

Conocer a nuestros proveedores es fundamental para el desarrollo de relaciones que se mantengan en el tiempo. En 2013 realizamos el primer encuentro de “Open Innovation” con proveedores del Banco y Seguros Bolívar, con el objeto de conocer, diseñar y estructurar mecanismos de comunicación que generen valor a las partes mediante un proceso colaborativo de innovación enfocado a entender y fortalecer la relación Empresa – Proveedor. En este evento contamos con la participación de 13 proveedores del Banco, 15 de Seguros Bolívar y 4 del Grupo Bolívar.

El desarrollo del proceso de Innovación tuvo las siguientes etapas:

1. Aplicación de las herramientas de innovación: a través de las cuales se identificaron elementos de comunicación destinados a transmitir y transformar.
2. Convergencia: se analizaron las ideas expuestas y se priorizaron por nivel de relevancia, con el fin de que estas acciones fortalezcan las alianzas entre el Grupo Bolívar y sus proveedores.

Como resultado de este trabajo colaborativo se han fortalecido nuestros canales oficiales de comunicación, como site de proveedores, secretaria virtual y comunicaciones a nuestros proveedores.

Asimismo se establecieron planes destinados a dinamizar, fortalecer y promover estrategias de relacionamiento con nuestros proveedores.

En noviembre lanzamos el nuevo portal para nuestros proveedores, al cual se accede desde www.davivienda.com - *Proveedores*, con información como:

- Principios y valores
- Políticas de compras y contratación
- Atributos del proveedor
- Criterios de selección del proveedor
- Vinculación y registro de proveedores
- Pagos
- Nuestros proveedores: espacio de reconocimiento



Transparencia con nuestros proveedores

Nuestro proceso de Gestión de Compras y Administración de Proveedores incorpora mecanismos de divulgación de políticas, estándares y procedimientos, principios éticos, de manejo de conflictos de interés, prohibiciones y principios en la relación con este grupo de interés.

Se mantienen controles segmentados en 4 subprocesos: Contratación, Compras, Comités y Suministros.

[Nuestros principales logros 2013](#)[Cuatro décadas de compromiso con la sociedad](#)[Nuestra estrategia de sostenibilidad](#)[Ámbito económico](#)[Ámbito ambiental](#)[Ámbito social](#)[Memorando de verificación](#)[Volver al inicio](#)

Ámbito ambiental

- ▶ Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social - SARAS
- ▶ Ecoeficiencia
- ▶ Productos y programas ambientales



Entendemos un modelo de **negocio ambientalmente correcto** cuando tenemos en cuenta y mitigamos nuestros impactos ambientales directos e indirectos en el desarrollo de todas las actividades de nuestro negocio.



Nuestra estrategia ambiental se desarrolla en el marco de la política ambiental y social del Banco, los compromisos del Protocolo Verde y el Pacto Global (*ver capítulo Compromisos internos y externos*). Esto se resume en 3 frentes de acción:

- **Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social - SARAS**
- Eco-eficiencia
- Productos y programas sociales y ambientales

► Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social - SARAS

El Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social - SARAS se implementó como un sistema de riesgo alineado con los procesos de evaluación de crédito y de evaluación de proveedores estratégicos para identificar, evaluar y monitorear posibles impactos ambientales y sociales de nuestros clientes y terceros.

El sistema tiene en cuenta la normatividad ambiental y laboral, y cubre los siguientes aspectos:

- Gestión de posibles impactos ambientales y sociales
- Trabajo y condiciones laborales
- Uso y aprovechamiento de recursos naturales
- Prevención de la contaminación
- Salud y seguridad de la comunidad
- Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario
- Conservación de la biodiversidad
- Pueblos indígenas
- Patrimonio cultural
- Adaptación y mitigación del cambio climático
- Promoción de buenas prácticas
- Reconocimientos y certificaciones

SOLICITUDES DE CRÉDITOS EVALUADOS CON SARAS POR CATEGORÍA DE RIESGO 2013

A diciembre de 2013 se había implementado el sistema en las líneas de crédito corporativo para solicitudes iguales o superiores a US\$10 millones, y en la línea de crédito constructor en montos iguales o superiores a US\$8 millones, de acuerdo con las políticas establecidas.

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad del negocio, realizamos 42 evaluaciones a proveedores estratégicos del Banco (*ver capítulo proveedores*).

(en miles de millones de pesos)

	Cantidad	Monto
Categoría A -Proyectos con impactos sociales y ambientales significativos	24	1.185,5
Crédito Corporativo	17	1.061,6
Crédito Constructor	7	123,8
Categoría B -Proyectos con impactos sociales y ambientales adversos limitados	17	418,7
Crédito Corporativo	5	198,0
Crédito Constructor	12	220,7
Categoría C -Proyectos con impactos sociales y ambientales mínimos	-	-
Total transacciones evaluadas	41	1.604,1

Formación y sensibilización

Durante 2013 llevamos a cabo actividades de formación y capacitación a 190 colaboradores que hacen parte del proceso de gestión y operación de SARAS, a través de talleres internos, congresos y cursos externos de actualización.

Adicionalmente realizamos actividades de divulgación y sensibilización a través de los medios internos de comunicación sobre aspectos ambientales, la existencia y alcance de SARAS y la adhesión al Protocolo Verde.

190
colaboradores
capacitados

Ecoeficiencia

Buscamos promover e implementar buenas prácticas que impulsen el consumo sostenible de los recursos naturales, reduciendo costos operacionales y optimizando procesos.

Teniendo en cuenta el impacto ambiental directo del negocio, durante el año 2013 se trabajaron 3 frentes de acción: huella de carbono, papel y energía.

Banco sin Papel

Actualmente desarrollamos la iniciativa Banco sin Papel, un proyecto de eco-eficiencia orientado a optimizar y reducir el consumo de papel en los diferentes procesos de la entidad.

Para lograrlo contamos con una red de apoyo que se encarga de multiplicar y proponer cambios, campañas de divulgación y el "Día Cero Papel", que se lleva a cabo en los primeros meses del año.

Principales resultados:

- En enero de 2013 realizamos la primera jornada Día Cero Papel, en la que promovimos la revisión de archivos y útiles de papelería para reciclar, devolver y donar. Se recogieron más de 25 toneladas de elementos de oficina para su reutilización, por valor de más de \$100 millones.
- Se lograron ahorros por \$1.000 millones derivados de cambios en los procesos de las áreas administrativas.

Gestión de residuos

El Banco adquirió 100 puntos ecológicos que fueron ubicados en los edificios de las áreas administrativas de la Dirección General y la Sucursal Bogotá. Los funcionarios entregaron voluntariamente las canecas personales para contribuir con la utilización adecuada de los puntos.

Para 2014 el Banco proyecta la instalación de los puntos ecológicos en las áreas administrativas a nivel nacional. Como parte del programa realizamos una jornada de sensibilización a los líderes Cero Papel, quienes realizaron una siembra de 100 árboles en Suesca con la Fundación Al Verde Vivo.



Siembra de árboles en Suesca (Cundinamarca) por un grupo de nuestros líderes Cero Papel.

PAPEL RECICLADO

2012	2013	Crecimiento
58,5 toneladas métricas	64 toneladas métricas	9,4%

Durante 2013 continuamos donando un porcentaje del valor recaudado por reciclaje a la fundación Colombianitos, que ayuda a que más de 4 mil niños y jóvenes permanezcan alejados de los peligros de las calles y continúen con sus clases.

Para **2014** contaremos con el reporte de cálculo de huella de carbono a nivel nacional.

HUELLA DE CARBONO

Sedes administrativas y oficinas de servicio Bogotá

	Toneladas de CO ₂	Proporción
Alcance 1	457	16,5%
Alcance 2	1.655	59,5%
Alcance 3	667	24%
Total	2.779	100%

Huella de carbono

Conscientes de las consecuencias del cambio climático, iniciamos el proyecto de reporte y medición de huella de carbono junto con el Consejo Colombiano para el Desarrollo Sostenible - Cecodes. Este programa nos permite cuantificar las emisiones de gases efecto invernadero generadas en cada una de nuestras actividades para identificar oportunidades de mejora y diseñar planes de mitigación.

El referente técnico para la medición y reporte de los gases de efecto invernadero es el documento elaborado por el *World Resources Institute (WRI)* y el *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) - GHG Protocol: Protocolo de gases de efecto invernadero - Estándar corporativo de contabilidad y reporte*, y el método de medición y reporte por factores de emisión.

Se definieron los siguientes alcances para el cálculo de gases efecto invernadero:

- **Alcance 1:** todas las emisiones directas de gases efecto invernadero que corresponden al consumo de combustibles, como gasolina, diésel y gas natural a través de fuentes fijas como plantas de emergencia, cafeterías, aires acondicionados y fuentes móviles.
- **Alcance 2:** el consumo de electricidad en nuestras instalaciones, comprada a la red nacional.
- **Alcance 3:** corresponde a las fuentes no controladas por Davivienda, como las emisiones provenientes del transporte aéreo que toman nuestros funcionarios.

Al inicio de 2013 realizamos actividades de sensibilización y capacitación a los funcionarios encargados de la gestión de los procesos administrativos, con el fin de dar a conocer los elementos necesarios que son insumo para la recolección de información de medición de huella de carbono.

Para 2014 contaremos con el reporte de cálculo de huella de carbono a nivel nacional, planes y programas orientados a su reducción y mitigación.



7 edificios

de Davivienda Costa Rica obtuvieron Bandera Azul Ecológica

Bandera Azul Ecológica - Costa Rica

Desde 2012 Davivienda Costa Rica adhirió a la iniciativa Bandera Azul Ecológica, un galardón que se otorga anualmente para premiar el esfuerzo y el trabajo voluntario de las escuelas y empresas en la búsqueda de la conservación y el desarrollo, en concordancia con la protección de los recursos naturales, la implementación de acciones para enfrentar el cambio climático, la búsqueda de mejores condiciones higiénico-sanitarias y la mejora de la salud pública de los habitantes del país.

En 2013 obtuvimos banderas para 7 de nuestros edificios y tenemos al menos 12 sucursales que podrían ganar bandera.

Proyecto Escuelas Carbono Neutral - Costa Rica

En 2013 finalizó de manera exitosa el proyecto Escuelas Carbono Neutral, que se lleva a cabo desde 2011 en el marco del Programa Bandera Azul Ecológica. El proyecto se realiza mediante una alianza entre Davivienda, el Ministerio de Educación Pública (MEP), la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED) y la Fundación para el Desarrollo de la Cordillera Volcánica Central (Fundecor).

Su objetivo fue desarrollar un modelo de educación ambiental para los centros educativos costarricenses, con énfasis en el cambio climático y las acciones para lograr ser carbono neutral. Se realizaron 3 pilotos liderados por los Asesores Regionales del Ministerio de Educación, con lo cual se logró:

- Identificar las acciones más relevantes para mitigar la huella.
- Reducir la huella en 2 de los centros educativos.
- En los 3 centros se redujo la huella por estudiante.

Los resultados se consolidaron en un manual que permitirá replicar el modelo.



Además, durante los 3 años del proyecto se ha logrado:

- Capacitar a 26 asesores y 31 funcionarios del MEP para replicar el modelo.
- 60 centros educativos del país han aplicado la metodología.
- El Ministerio de Educación incorporó en su plan nacional la aplicación del manual en todos los centros educativos que se inscriban en el programa Bandera Azul Ecológica.
- Se inscribieron 2 edificios administrativos del MEP en el programa Bandera Azul Ecológica para la evaluación 2012-2013.

Eficiencia energética

Hemos reducido nuestro consumo de energía en 12% con respecto a 2012. El consumo en 2013 fue de 45.191.786 KW-h.

Iniciamos la estructuración del proyecto Eficiencia Energética, que contempla prácticas y tecnologías de estándar mundial para reducir el consumo de energía en las áreas administrativas y oficinas de servicio del Banco. Como parte del proyecto hicimos una prueba piloto que consistió en implementar diferentes propuestas para evaluar la optimización de los sistemas de iluminación y la eficiencia en el consumo, con resultados satisfactorios.

Para 2014 se desarrollarán las etapas del proyecto que permitan continuar con el objetivo de reducción del consumo del recurso y la reducción de nuestra huella de carbono.

12% hemos reducido nuestro consumo de energía con respecto a 2012.

► Productos y programas ambientales

Generamos valor ambiental a nuestros clientes y la comunidad por medio de productos y servicios que apoyan la protección y conservación del medio ambiente.

Líneas verdes

Como parte de nuestro compromiso con la sociedad y el medio ambiente, trabajamos en el desarrollo de líneas de crédito verdes, buscando otorgar recursos a nuestros clientes comerciales orientados a financiarles proyectos de producción más limpia, eficiencia energética, energías renovables e infraestructura sostenible que permitan prevenir, manejar, y/o mitigar los impactos ambientales y la adaptación al cambio climático.

Actualmente ofrecemos líneas de crédito apoyadas en programas específicos de los bancos de redescuento. A través de la línea de redescuento “Infraestructura Sostenible de Findeter”, desembolsamos \$38 mil millones, equivalentes al 8% de los desembolsos realizados con recursos de dicha entidad. Esta línea busca proyectos nuevos y de reconstrucción para atender, mitigar, prevenir o fortalecer la infraestructura frente al riesgo de eventos naturales y el impacto del cambio climático.

Programas ambientales

Por medio de nuestros productos y servicios apoyamos programas ambientales, que buscan crear conciencia en el cuidado y protección del entorno.

Davivienda Honduras se unió al trabajo del Comité de Conservación de la Tortuga Golfina, especie marina en peligro de extinción. Se invirtieron US\$9,5 mil para la construcción del vivero de huevos y se recolectaron 18 mil huevos, con la participación de 100 voluntarios de Davivienda que vivieron una experiencia única al liberar estas criaturas.

Desde hace 4 años, **Davivienda El Salvador** emprendió una alianza con la Fundación Zoológica de El Salvador - Funzel, que tiene por objeto la conservación de las tortugas marinas, especie también en peligro de extinción.



Programa de
**conservación
de tortugas**
en Honduras,
El Salvador y Costa Rica

US\$9,5 mil

se invirtieron en Honduras para la conservación de las tortugas marinas.

Este programa se apoya mediante de la “Cuenta de Ahorro Verde”, en la cual por cada apertura de Cuenta de Ahorro Electrónica o Ahorrito, los clientes contribuyen a liberar una tortuga.

Se hicieron 7 jornadas de educación ambiental en colegios, con la participación de 94 voluntarios del Banco. Además se realizó una limpieza de playas y la liberación de 65 mil tortugas marinas, actividades en las cuales tomaron parte 63 funcionarios. El programa ya ha liberado alrededor de 400 mil tortugas, aportando cerca de US\$50 mil a la conservación del medio ambiente.

En **Davivienda Costa Rica** se ligó la cuenta de ahorro infantil Suma Sueños al proyecto de Conservación de Tortugas Marinas de la Asociación de Voluntarios para el Servicio en Áreas Protegidas - ASVO. Para esto en Costa Rica realizamos una campaña que ligó el ahorro infantil a la conservación de las tortugas marinas. Mediante el cual los niños podrían ganar una gira educativa con dos familiares al centro de conservación de tortugas marinas de ASVO en Montezuma.

La gira se realizó en noviembre con la participación de 5 pequeños clientes y sus familiares, quienes liberaron tortugas recién nacidas y vivieron todo el proceso de desove de las tortugas adultas, para trasladar los huevos al vivero.

En Costa Rica realizamos una campaña que ligó el ahorro infantil a la conservación de las tortugas marinas.



94 voluntarios del Banco participaron en jornadas de educación ambiental en colegios de El Salvador.

[Nuestros principales logros 2013](#)[Cuatro décadas de compromiso con la sociedad](#)[Nuestra estrategia de sostenibilidad](#)[Ámbito económico](#)[Ámbito ambiental](#)[Ámbito social](#)[Memorando de verificación](#)[Volver al inicio](#)

Ámbito social

- ▶ Talento humano
- ▶ Inclusión financiera
- ▶ Educación financiera
- ▶ Filantropía estratégica
- ▶ Fundación Bolívar Davivienda



Entendemos un modelo de **negocio socialmente justo** cuando vamos más allá de la generación de riqueza y buscamos, a través de nuestro negocio y las habilidades que hemos desarrollado, generar valor a nuestros empleados y la comunidad en donde operamos.

Talento humano

Creemos en nuestra gente y valoramos su deseo de aprender y conocer, su capacidad innovadora, su actitud para trabajar en equipo y su compromiso para alcanzar la excelencia.

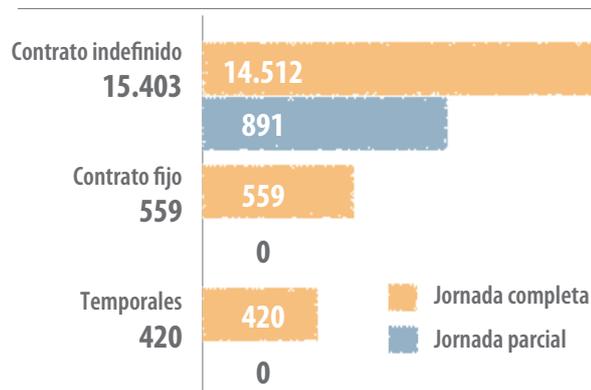
Por eso desarrollamos programas que fortalezcan sus habilidades, especialmente de liderazgo, garantizamos la seguridad en el trabajo y diseñamos beneficios que mejoren su calidad de vida y la de sus familias.

Rotación de empleados

Tasa de nuevos empleados 9,5%;

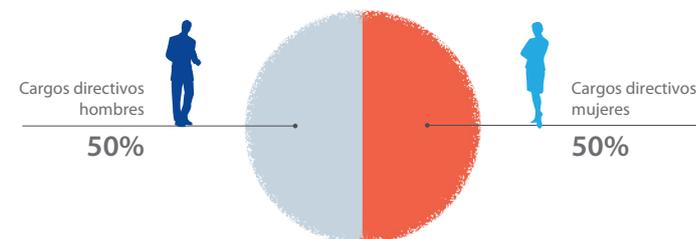
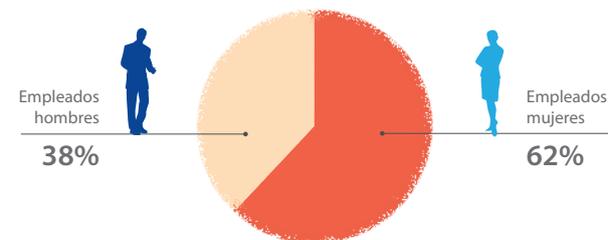
Tasa de rotación de empleados 9,2%.

NUESTROS TRABAJADORES 2013

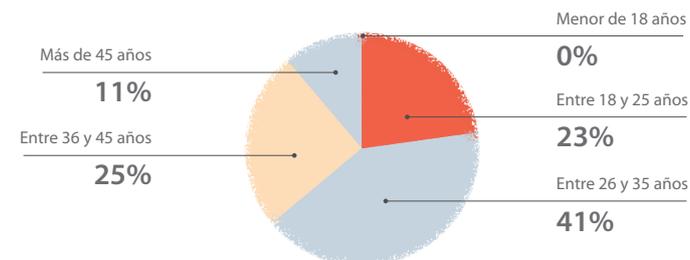


Total: 16.382

DIVERSIDAD DE GÉNERO 2013



COMPOSICIÓN POR RANGO DE EDAD



En nuestras **relaciones laborales** rechazamos cualquier acto de discriminación, violación de los derechos humanos, contratación de trabajo infantil o trabajo en condiciones forzosas.

Capacitación y desarrollo

Con una inversión de \$19 mil millones, continuamos trabajando en procesos de formación, desarrollo y transformación cultural, impactando a diferentes cargos de la organización.

En 2012 creamos el área de Gestión del Cambio, con el objeto de gestionar y acompañar los cambios culturales de gran impacto en la organización. Durante 2013 llevamos a cabo 8 proyectos estratégicos y 2 temas de cultura: Gestión del Talento y Reuniones Efectivas.

Enmarcado en el proyecto de Gestión del Talento, diseñamos el proceso de Gestión del Rendimiento y trabajamos en la construcción de la herramienta que soporta dicho proceso. Adicionalmente, realizamos la formación en cascada de los directivos del Banco, desde vicepresidentes hasta coordinadores, en alineación y construcción de objetivos y en habilidades conversacionales para implementar el proceso en 2014.

Capacitación presencial

- En 2012 capacitamos a 1.066 funcionarios de cargos con alto impacto en el negocio.
- Continuamos el programa “Academia de Negocios” para desarrollar competencias en funcionarios del segmento Banca de Empresas. En 2013, un total de 534 funcionarios finalizaron con éxito el primero de 7 módulos.
- 648 empleados del segmento Banca Personal realizaron el diplomado en ventas que desarrollan la organización hace 5 años.
- Buscamos la formación de líderes a través del programa el “Arte de Dirigir”, que busca desarrollar habilidades para jefes de departamento, coordinadores o profesionales con gente a cargo y subdirectores. En 2013 llevamos a cabo 8 diplomados en los que participaron 1.151 personas.
- Buscamos reforzar el conocimiento de nuestros funcionarios sobre el sector financiero. A lo largo de 2013 participaron 102 colaboradores en el programa de Gerencia Bancaria con la Universidad de los Andes, y 122 en el programa de Gestión Financiera con la Universidad Externado de Colombia. Cada programa tuvo una duración de 110 horas / persona.
- El 56% del total de capacitaciones realizadas durante el año fue virtual, aportando a la organización beneficios como cobertura y eficiencia en el gasto.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO 2013

	Presenciales	Virtuales	Total
Horas de formación	21.600	500.000	521.600
Empleados atendidos	2.700	12.000	14.700

Los datos aplican solo para Colombia.

\$19 mil millones
 invertimos en procesos
 de formación, desarrollo
 y transformación cultural.

BENEFICIOS SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS 2013

(en millones de pesos)

	Personas beneficiadas	Monto entregado
Auxilio de alimentos y de transporte extralegal	2.915	7.639
Auxilio o bonificación por vacaciones extralegal	9.867	9.422
Deporte y cultura	21.918	1.472
Auxilio educativo (patrocinio de cursos cortos, pregrados, posgrados, etc.)*	3.775	9.174
Préstamo de vivienda*	1.124	73.133
Póliza de salud*	4.472	9.668
Óptico*	3.061	548
Escrituración*	833	1.159
Auxilio aprendices*	457	3.329
Uniformes*	12.570	14.297
Primas extralegales*	10.782	17.909
Primas o bonificaciones por cumplimiento de metas u otros objetivos específicos*	9.741	30.107
Total		177.857

* Beneficio que hace parte del Pacto Colectivo.

Capacitación virtual

A través de la plataforma virtual se realizó el programa “Jornada Mensual de Capacitación”, que busca formar, actualizar o reentrenar a nuestros funcionarios en diferentes temas. Durante 2013 se llevaron a cabo 10 jornadas mensuales con un promedio de 5 cursos por jornada. Este programa tiene una cobertura superior al 90% del público objetivo establecido para cada tema.

Con el objeto de mantener actualizados a los funcionarios y facilitar espacios de interacción y relación comercial, invertimos \$467 millones en asistencias a foros, congresos y seminarios, a los cuales asistieron 417 funcionarios, quienes participaron en 192 eventos.

Asimismo, en 2013 trabajamos en el desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas en 6 áreas de la organización, impactando directamente a cerca de 300 funcionarios.

Con el fin de tener funcionarios de niveles directivos bilingües en la organización, en 2013 invertimos \$519 millones en la formación de 150 ejecutivos.

Beneficios

En 1991 surgió el Pacto Colectivo, que tiene por objeto el fortalecimiento de la calidad de vida de los funcionarios y sus familias, y acoge al 100% de los colaboradores de Davivienda Colombia. Cada 3 años se renueva este compromiso; así, en 2012 el Banco suscribió su octavo pacto con vigencia a 2015.

El Pacto Colectivo acoge al 100% de los colaboradores de Davivienda Colombia.



Salud y seguridad ocupacional

Para garantizar buenos índices de seguridad y salud ocupacional, hemos trabajado en programas de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial, prevención de riesgo ergonómico y ferias de salud, que evaluamos en el Comité Paritario de Salud Ocupacional (Copaso). Adicionalmente, contamos con herramientas de monitoreo como el Sistema para Manejo de Matrices de Peligros o Panorama de Riesgos y un software de actualización del Plan de Emergencia.

INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL 2013

Tasa de enfermedad profesional	0,13
Tasa de accidentes de trabajo	1,12
Tasa de días perdidos	0,01

INICIATIVAS DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

	2012	2013
Prevención de cáncer de cuello uterino		
Número de citologías	643	712
Brigadistas		
Número de capacitaciones	1.312	1.400
Inversión (millones de pesos)	113.489	130.000
Feria de la Salud		
Número de pruebas	17.596	16.680
Inversión (millones de pesos)	168.037	184.864



DaviPlata
 continúa contribuyendo
 con éxito a la inclusión
 financiera.

Clima organizacional

Para nuestra organización es fundamental mantener un buen clima organizacional. Por esto, buscamos conocer la percepción de nuestros colaboradores con respecto a su entorno laboral, evaluar nuestras acciones y desarrollar planes de mejora. Para 2013 el 78% de los encuestados estuvo “De acuerdo” con las afirmaciones planteadas en la encuesta.

En noviembre de 2013 lanzamos la red social interna a través de la cual nuestros empleados pueden compartir información, conocimiento y opiniones sobre temas laborales, novedades organizacionales, actividades de bienestar y otros asuntos de interés común.

Adicionalmente, a través del presidente del Comité de Convivencia los empleados pueden presentar reclamos sobre temas de acoso laboral, que serán evaluados posteriormente por este Comité.

► Inclusión financiera

Uno de los desafíos más grandes del sector financiero es lograr la bancarización de un mayor número de colombianos, ya que se ha demostrado que un sistema financiero sólido se convierte en una de las principales fuentes de desarrollo y crecimiento económico.

DaviPlata es una novedosa plataforma de servicios de inclusión financiera que brinda acceso al sector financiero y sus beneficios a toda la población, y en particular a los sectores tradicionalmente más excluidos, con calidad, asequibilidad y cubrimiento.

A través de DaviPlata los colombianos pueden realizar transacciones de manera fácil y sin costo a través de cualquier teléfono móvil, sin necesidad de usar tarjeta débito o tener una cuenta bancaria. La plataforma permite enviar y recibir dinero vía celular entre DaviPlata y cuentas Davivienda, recibir remesas internacionales, giros nacionales, pagar servicios públicos, recargar minutos de celular y retirar dinero en cajeros automáticos de Davivienda y puntos DaviPlata.

DaviPlata continúa contribuyendo con éxito a la inclusión financiera

La inclusión financiera en el país sigue avanzando con resultados sorprendentes. En el segundo trimestre del 2013, el 69% de la población mayor de 18 años, que corresponde a 21,7 millones de personas, contaba con al menos un producto financiero. A través de depósito electrónico se incluyeron 1,7 millones de personas, lo que representa un crecimiento del 270% frente al resultado de 2012⁴.

Principales logros

Cobertura

- Aumentamos la cobertura a través de los puntos DaviPlata en 787%, logrando presencia en 900 municipios del país. Se realizaron más de 844 mil transacciones, como: recaudos, pagos de servicios y compras.
- Hemos realizando alianzas estratégicas con los diferentes operadores de telefonía móvil, con el fin de mejorar la oferta comercial del producto. A partir de octubre de 2013 se complementó la cobertura de DaviPlata para los clientes Movistar.

Servicio

DaviPlata tiene una cuenta oficial en Twitter con más de 5 mil seguidores, @DaviPlata, que nos permite transmitir información y contenidos de interés a nuestros seguidores. Ésta se ha convertido en un efectivo canal de apoyo para solucionar inquietudes de nuestros clientes.

En el mes de diciembre creamos “Madres conectadas DaviPlata”, una comunidad exclusiva en Facebook para las madres líderes del Departamento de Prosperidad Social, con contenidos específicos para este segmento, además de temas de interés general y de educación financiera. Al cierre del año habíamos superado las 620 seguidoras, quienes realizaron más de 30 interacciones diarias.



DaviPlata, principales cifras

- Acceso al sector financiero a cerca de **2 millones** de personas de ingresos mínimos.
- **1,1 millones** de clientes vinculados por primera vez al sistema financiero
- **5 mil** puntos DaviPlata en Colombia (corresponsales bancarios).
- Presencia en **872** municipios.
- **2 mil** convenios con empresas de diferentes sectores para pagos de nómina.
- Más de **14 millones** de transacciones⁵.
- **600 mil** consignaciones desde oficinas.
- **5 millones** de dispersiones.

4. Informe Trimestral de Inclusión Financiera, cifras a junio 2013. Asobancaria.

5. Se incluyen solo transacciones monetarias 2013.



38 mil cursos virtuales fueron tomados por más de 12 mil grupos familiares a través de nuestro portal "Mis Finanzas en Casa".

► Educación financiera

Nuestro programa de Educación Financiera busca fortalecer la estrategia de inclusión financiera, transformando positivamente la concepción que muchos colombianos tienen acerca del manejo de los recursos y del sector financiero.

Durante 2013 nuestra estrategia de educación financiera se concentró en buscar las herramientas y desarrollar un plan de comunicación que permitiera llegar a la mayoría de colombianos, ofreciéndoles conocimientos y buenas prácticas relacionadas con el manejo del dinero. Asimismo, continuamos trabajando estrechamente con las empresas con quienes tenemos convenio de libranza, e involucramos a un mayor número de entidades y organizaciones, incluyendo el Ejército Nacional.

Nuestro portal de internet "Mis Finanzas en Casa" salió al aire en septiembre de 2012 y fue lanzado en octubre de 2013 con un plan de comunicación a nivel nacional y el concurso "Es mejor aprender a hacer bien las cuentas", en el cual se sorteará una vivienda entre los grupos familiares que finalicen todos cursos del portal. Esta actividad está prevista para mayo de 2014.

Al cierre de 2013 el portal había recibido **360 mil visitas** y contaba con **37 mil personas registradas** y más de 12 mil grupos familiares constituidos, quienes habían realizado un total de 38 mil cursos.

Las conferencias "Mis finanzas personales y familiares", dirigidas a los empleados de las empresas con quienes tenemos convenios de libranza, tuvieron una gran acogida durante 2013 por parte de dichas empresas y de nuestra fuerza de ventas pues, además de ser un excelente método para dar a conocer buenas formas de administrar el dinero, han servido para facilitar la entrada de Davivienda a las empresas y apoyar los negocios. Estas conferencias fueron dictada a 37 mil empleados en el año.

En el marco de las estrategias de inclusión financiera a través de DaviPlata, iniciamos un programa de conferencias especialmente diseñadas para el Ejército Nacional: "Mis finanzas personales y familiares para los héroes". El lanzamiento se hizo con la presencia de los altos mandos militares y de mil integrantes del Ejército.

Por otra parte, incursionamos en los municipios de Tocancipá, Gachancipa y Guasca (Cundinamarca) con el programa de educación financiera “Grupos de ahorro y crédito local - GACL”, con participación de más de 1.200 familias pertenecientes al Sisben 1 y 2, y a la Red Unidos de dichos municipios, promoviendo la cultura del ahorro y facilitando la acumulación de activos y la construcción de tejido social.

En 2014 desarrollaremos estrategias diferenciales para las líneas de negocio de Hipotecario, Vehículo y Tarjeta de Crédito, con el fin de ayudar a nuestros clientes a manejar mejor sus finanzas.

Davivalores

Continuamos trabajando de la mano con el Autorregulador del Mercado de Valores en el programa “Educación financiera para todos”, con el fin de brindar a los consumidores financieros información y educación con respecto al mercado de valores, a través de distintas iniciativas. En 2013 participamos activamente como conferencistas en algunas charlas.

Davivienda Honduras

EducaRSE es el programa de educación financiera dirigido a niños de primero a sexto grado de escuelas públicas e hijos de funcionarios. Para este programa invertimos USD\$3.900 en la producción de materiales y contamos con la participación de 50 voluntarios que impartieron charlas a 988 niños.

Con el ánimo de fortalecer la comprensión del usuario financiero, actual y potencial, implementamos la campaña de educación financiera “Banca Tips”, que comunica de forma completa, clara y sencilla a los usuarios financieros sobre los beneficios, costos y riesgos de los servicios y productos, para que puedan tomar decisiones acertadas sobre el buen manejo de sus finanzas.

50 voluntarios
de Davivienda impartieron charlas
sobre educación financiera
a 988 niños hondureños.



Filantropía estratégica

Dentro de nuestra estrategia queremos hacer inversión en la comunidad, generando valor a través del diseño y gestión de proyectos de largo plazo que permitan lograr transformaciones sociales. Para lograrlo, establecemos alianzas con entidades públicas que permitan crear programas robustos que contribuyan al desarrollo.



Cultivarte

Cultivarte es un programa social de alto impacto que se desarrolla a través de una alianza público - privada entre Davivienda y las alcaldías de municipios rurales de Colombia. Su objetivo es enseñar a niños, niñas y jóvenes a manejar de manera adecuada su tiempo libre a través de actividades lúdicas culturales y artísticas que fortalezcan sus valores. Estas actividades se desarrollan en 4 espacios, un aula virtual, una sala audiovisual, un salón de expresión y una ludoteca.

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD 2013

(en millones de pesos)

Donaciones	8.213
Inversión en la comunidad	2.055
Patrocinios	7.851
Total	18.118

Continuamos
generando valor
a la comunidad
a través del
fortalecimiento
de Cultivarte



En 2013 inauguramos 6 nuevas sedes en municipios de Antioquia y Caldas. El programa cuenta ya con 8 centros en Colombia: Pacho (Cundinamarca); Anserma, Neira y Riosucio (Caldas); Amagá, Andes, Ciudad Bolívar y Jardín (Antioquia).

Este trabajo ha impactado positivamente a diferentes actores de la comunidad en los municipios: los padres de familia reconocen que el programa brinda espacios seguros para que sus hijos empleen su tiempo libre en actividades que los enriquecen, mientras los docentes identifican a Cultivarte como un complemento al proceso de formación que desarrollan desde las aulas y reconocen mejoras en los procesos académicos de sus estudiantes a partir de las actividades que desarrollan en Cultivarte.

Asimismo, hemos generado alianzas con entidades públicas y privadas en cada municipio con el propósito de robustecer la oferta de actividades y contenidos. De esta manera contribuimos al cumplimiento de los planes de desarrollo y consolidamos las alianzas con las alcaldías.



Cultivarte:

- 8 sedes en 3 departamentos
- 1.280 usuarios por día
- 862 niños en seguimiento permanente

DONACIONES POR PAÍS

(en millones de pesos)

	2013
Colombia	7.526
Panamá	9
El Salvador	318
Honduras	265
Costa Rica	93
Total	8.213

PRINCIPALES DONACIONES EN COLOMBIA 2013

(en millones de pesos)

Fundación Bolívar Davivienda	5.400
Fundación Hogar Infantil Bolívar	1.116
Fundación Universitaria de la Sabana	402
Dividendo por Colombia	260
Única - Institución Universitaria Colombo Americana	250
Otras	78
Total	7.506

Principales donaciones

Como parte de nuestro compromiso con la comunidad, hemos apoyado diferentes iniciativas con aportes de \$8,213 millones, de los cuales \$5.400 millones, equivalentes al 72%, se destinaron a la **Fundación Bolívar Davivienda (FBD)** para desarrollar sus programas y canalizar recursos con el propósito de potenciar proyectos transformadores y de alto impacto que generen capacidades en personas, comunidades y organizaciones.

Parte de estos recursos son estudiados y asignados a través de la oficina principal y los "Comités de Filantropía Regional", en los cuales de manera voluntaria los gerentes, directivos y funcionarios de las oficinas de Seguros Bolívar y Davivienda en las principales ciudades del país estudian las solicitudes de donación de las organizaciones sociales. Adicionalmente, \$686 millones fueron donados a través de nuestras filiales del exterior para programas de inversión en la comunidad, principalmente en educación, cuidado y preservación del medio ambiente.

A lo largo del año, **2.800 colaboradores** aportaron más de **\$270 millones** a la **Fundación Dividendo por Colombia**.

Cajas de compensación

Trabajamos en la integración de esfuerzos con las cajas de compensación y el sector empresarial. Para ello apoyamos los programas de responsabilidad social de Comfenalco Santander, Tolima y Quindío, Comfamiliar en Atlántico, Cajasai San Andrés, Comfiar Arauca, Comfacasanare y Comfaboy, mediante un esquema que les hace la devolución del 0,5% de la facturación para ser destinado a estos programas.

El monto total de las devoluciones en 2013 fue de \$112 millones, que se destinaron en su mayoría a programas para la atención de discapacitados.

Fundación Bolívar Davivienda

Fundación Bolívar Davivienda

A través de la Fundación Bolívar Davivienda (FBD), el Grupo Bolívar reitera su compromiso social con programas de alto impacto que apoyan y potencian proyectos transformadores y generan capacidades en personas, comunidades y organizaciones, para construir una sociedad más justa, equitativa e innovadora.

Voluntariado Corporativo

Este programa, liderado por la Fundación, contaba a diciembre de 2013 con 2.834 voluntarios del Banco y sus filiales. A través del Voluntariado Corporativo fomentamos la solidaridad, el compromiso social, la innovación y la participación de nuestros colaboradores en iniciativas y proyectos sociales que aportan al desarrollo sostenible de las regiones, y al fortalecimiento del sector social y las comunidades, mediante alianzas con organizaciones de los sectores público y privado.

80% de las iniciativas del Voluntariado Corporativo se enfocó en el beneficio de los niños

Voluntariado 2013

	Costa Rica	El Salvador	Honduras	Colombia	Total Davivienda	Grupo Bolívar
Jornadas de voluntariado	22	26	41	153	242	261
Horas voluntariado	5.694	1.903	3.288	14.950	25.835	37.032
Cantidad de voluntarios	329	347	548	1.610	2.834	3.943

El 80% de las iniciativas se enfocó en el beneficio de niños y niñas, como la promoción de lectura, la aceleración del aprendizaje, mejoras locativas y educación financiera sobre la importancia del ahorro y los bancos. El 12% de las iniciativas se centró en el medio ambiente, la promoción de salud y la educación financiera. Y el 8% restante se dirigió al trabajo con madres cabeza de familia, para desarrollar capacidades que les permitan generar ingresos.

Circuito Integral Granadillas - Jucuaras - Honduras

Teniendo en cuenta la necesidad de generar espacios de bienestar para la población discapacitada, Davivienda Honduras unió esfuerzos con la Fundación Amigos de la Tigra, para habilitar el "Circuito Integral Granadillas - Jucuaras", una alternativa para el desarrollo de la educación ambiental y la atención especial a los discapacitados, a través del acondicionamiento de 600 metros de sendero con instalaciones apropiadas como rampas, pasamanos y barreras para personas no videntes.

Programa Guardianes Ambientales - El Salvador

Por medio de la alianza público-privada con el Fondo Ambiental de El Salvador, se ejecuta el programa de Educación "Guardianes Ambientales" en 11 centros escolares del país. Es un movimiento conformado por grupos de 20 a 30 a niños comprometidos con el rescate de las condiciones ambientales de su centro escolar y su área de influencia. Durante 2013 realizamos 7 jornadas de voluntariado en las que participaron 83 voluntarios.

Emprendimiento

Junto con la Fundación, nuestros directivos son mentores permanentes de Emprende País, una apuesta a largo plazo para generar soluciones definitivas y sostenibles a la pobreza, a través de la generación de empleo y el desarrollo económico.

El Grupo Bolívar cuenta con 107 mentores, así: 35 son jóvenes profesionales, 54 son directores, 14 son vicepresidentes y 4 son presidentes.

Hemos apoyado a 72 emprendedores con el acompañamiento de 107 voluntarios, de los cuales 75 son del Banco.

Desde la Fundación Bolívar Davivienda se gestó una estrategia para trabajar en el emprendimiento desde 3 frentes:

- Se destinan recursos para fortalecer los ecosistemas de emprendimiento de las principales regiones del país, fomentando la cultura de la innovación y del emprendimiento dinámico.
- Se trabaja en una plataforma de asistencia técnica con programas para generar competencias en los emprendedores, como lo es Emprende País.
- Se destinan recursos para crear espacios de inversión y fomentar el desarrollo de mecanismos financieros que les permitan a los emprendedores obtener recursos para apalancar su crecimiento.



La Filarmónica
 ha realizado 90 conciertos
 y 7 giras para 66 mil
 espectadores

► Filarmónica Joven de Colombia

Después de 3 años se ha consolidado como un proyecto innovador, que reúne lo mejor del talento joven en una agrupación musical para potenciar saberes y talentos en su producción artística y constituirse en referente nacional y un poderoso estímulo al desarrollo de la música y de los jóvenes músicos en formación.

Parte de su atractivo es su Director Musical y Artístico, el maestro Andrés Orozco-Estrada, con una prolífica trayectoria como Director Titular y Director Invitado de importantes orquestas sinfónicas en Europa y los Estados Unidos.

Hasta la fecha se han realizado 4 temporadas, 90 conciertos y 7 giras, que han cautivado a 66 mil espectadores.

► Aflora - Desarrollo institucional

Este programa es una ruta de desarrollo de competencias que permite llevar a las organizaciones sociales a un nivel de maduración en donde su capacidad de gestión es suficiente para ser sostenibles y de alto impacto en la región donde operan.

La clasificación de las organizaciones se realiza en 4 niveles: formalización, despegue, crecimiento y maduración; dependiendo del diagnóstico realizado con "The McKinsey Capacity Assessment Grid", herramienta diseñada para ayudar a las organizaciones sociales en medir su capacidad organizacional.

El programa cuenta con 4 componentes: formación, seguimiento, promoción del trabajo en red e impulso en la consecución de alianzas.

En 2013 se realizó el programa piloto con la participación de 51 organizaciones y 60 voluntarios *coach* de Cartagena, Cali, Buenaventura, Bogotá, Barranquilla y Manizales. Se clasificaron 31 organizaciones de acuerdo con su capacidad organizacional: 1 en nivel de formación, 21 en nivel de despegue, 7 en nivel de crecimiento y 2 en nivel de maduración. Las 20 restantes se clasificarán en 2014.

A diciembre de 2013 la plataforma de capacitación virtual contaba con 94 usuarios registrados, quienes tendrán acceso a 31 módulos de formación, 16 virtuales y 15 presenciales.

► Premio Nacional de Periodismo Simón Bolívar 2013

- El Jurado reconoció la labor de Ricardo Calderón, jefe de investigaciones de la revista *Semana*, con el Gran Premio a la Vida y Obra de un Periodista.
- Daniel Coronell, actual columnista de la misma publicación y vicepresidente de Noticias Univisión, fue premiado como Periodista del Año.
- Otros ganadores incluyeron a Diana Calderón, de Caracol Radio; Diana Salinas, de Noticias Uno; Ginna Piedad Morelo, galardonada con un Premio Especial del Jurado por su trabajo en el Meridiano de Córdoba; y Diego Garzón, por su crónica sobre Emma Reyes en la Revista SoHo.

Ricardo Calderón: Gran Premio a la Vida y Obra de un Periodista



Memorando de verificación

Informe de revisión independiente

Revisión independiente del Informe de Sostenibilidad 2013 de Davivienda.

Alcance de nuestro trabajo

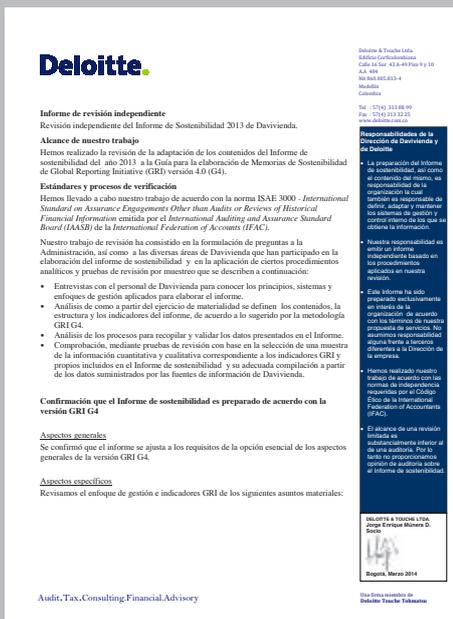
Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Sostenibilidad del año 2013 a la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de *Global Reporting Initiative (GRI)* versión 4.0 (G4).

Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la norma ISAE 3000 - *International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emitida por el *International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB)* de la *International Federation of Accounts (IFAC)*.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Administración, así como a las diversas áreas de Davivienda que han participado en la elaboración del informe de sostenibilidad y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistas con el personal de Davivienda para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados para elaborar el informe.
- Análisis de como a partir del ejercicio de materialidad se definen los contenidos, la estructura y los indicadores del informe, de acuerdo con lo sugerido por la metodología GRI G4.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión con base en la selección de una muestra de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI y propios incluidos en el Informe de Sostenibilidad y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Davivienda.



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

Aspectos generales

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

Aspectos específicos

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

Asuntos materiales	Indicador GRI
Desarrollar destrezas de innovación en nuestros colaboradores	No cuenta con indicador GRI asociado
Desarrollo y mejora de productos, proceso y servicios a través de procesos de innovación	No cuenta con indicador GRI asociado
Promover que nuestras acciones sean eficientes, transparentes y honradas	No cuenta con indicador GRI asociado
Involucramiento de la Junta Directiva con la estrategia de sostenibilidad	No cuenta con indicador GRI asociado
Generar valor económico, social y ambiental para beneficio de la comunidad y de nuestros accionistas, colaboradores y clientes.	EC1, PR5, FS6
Manejo del riesgo	No cuenta con indicador GRI asociado
Gestionar de manera adecuada los riesgos en la cadena de valor	EN32, EN33, LA14, LA15, HR10, HR11, S09, S010.
Incorporar criterios sostenibles en el proceso de contratación	No cuenta con indicador GRI asociado
Identificar la alineación de los proveedores con las políticas establecidas por la organización	No cuenta con indicador GRI asociado
Apoyar el desarrollo de nuestros proveedores	EC9
Transparencia con nuestros proveedores	No cuenta con indicador GRI asociado
Evaluar y monitorear posibles impactos ambientales y sociales de nuestros clientes y terceros, teniendo en cuenta impactos del cambio climático	FS2, FS3, FS4, FS5, FS9.
Monitorear y reducir el consumo de papel e insumos de papelería	No cuenta con indicador GRI asociado
Gestión de residuos y reciclaje	EN23
Monitorear y reducir el consumo de energía	EN3, EN6
Medir la huella de carbono de la organización	EN15, EN16, EN17, EN19.
Mejorar continuamente la cartera de productos y servicios bancarios buscando generar mayor beneficio social y ambiental	FS7, FS8.
Apoyar programas ambientales a través de nuestros productos	No cuenta con indicador GRI asociado

Asuntos materiales	Indicador GRI
Apoyar el desarrollo y formación a empleados	LA9, LA10
Formación de líderes	No cuenta con indicador GRI asociado
Fortalecer la calidad de vida de los empleados y sus familias	LA2
Garantizar buenos índices de seguridad y salud ocupacional	LA5, LA6, LA7.
Conocer la percepción que tienen los empleados de las características de su entorno laboral	No cuenta con indicador GRI asociado
Evaluar el desempeño de nuestros empleados	LA11
Compensación competitiva con respecto al mercado	LA1
Ofrecer productos y servicios para la base de la pirámide	FS14
Aumentar la cobertura de nuestros productos y servicios para la base de la pirámide	FS14, FS13
Mejorar el servicio de los productos para la base de la pirámide	No cuenta con indicador GRI asociado
Diseñar herramientas de educación financiera teniendo en cuenta las características de la población objetivo	FS16
Aumentar la cobertura de las herramientas diseñadas de educación financiera	No cuenta con indicador GRI asociado
Hacer inversión en la comunidad para lograr transformaciones sociales	EC1, S01,
Realizar actividades de Voluntariado Corporativo	No cuenta con indicador GRI asociado

Conclusiones

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

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a Davivienda nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora para consolidar los procesos, programas y sistemas relacionados con la gestión de la sostenibilidad. La recomendación más relevante se refiere:

- Socializar a los grupos de interés internos y externos, los asuntos materiales identificados que garantizaran la gestión sostenible del negocio en el mediano y largo plazo.

Responsabilidades de la Dirección de Davivienda y de Deloitte

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

DELOITTE & TOUCHE LTDA.

Jorge Enrique Múnera D.

Socio

Bogotá, marzo 2014

Una firma miembro de Deloitte Touche Tohmatsu

Nuestros principales logros 2013

Cuatro décadas de compromiso con la sociedad

Nuestra estrategia de sostenibilidad

Ámbito económico

Ámbito ambiental

Ámbito social

Memorando de verificación

 Volver al inicio**DIRECCIÓN DEL REPORTE**

Juan Manuel Díaz
Olga Lucía Rodríguez
Alejandra Cuellar
Carmen Anilsa Cifuentes
Isabel Cristina Díaz

EQUIPO DE APOYO

Elizabeth Uribe
Julián Cortés
Andrés Gaitán
Juan Felipe Moreno
Anilsa Cifuentes
Nayibe Rey
José Santos Solano
Francy Valenzuela
Camila Forero
Laura Orjuela
Margarita Ospina
Rafael Martínez
Vanessa Orejarena
Luis Spataro
Diana Gómez
Alfonso Vergel
Santiago Bayona
Arturo Goyeneche
Liliana Orjuela
Rodolfo García
Juan Galindo
Patricia Bahillo
Constanza Tolosa
Nelson Villa Castañeda
Oscar Rodríguez
Ana María Perdomo
Elizabeth Bonilla Díaz
Nancy Motta
Sandra Rodríguez
Ángela Londoño
Diana Luna
Juan Pablo Rugeles
Martha Cecilia Sánchez
María Fajardo
Germán Nieto
Juan Chiribí
Erika Trespalcacios
Yuri Alexandra Peñuela

Filiales

Pedro Felipe Bohórquez
Fernando Hineostroa
Pedro Uribe
Juan Pablo Betancourt
Nidia Rodríguez
Soraya Suazo
Reinaldo Romero

CONCEPTO DE COMUNICACIÓN Y DISEÑO

Machado y Molina
Comunicación visual corporativa

Manejo de lenguaje

José F. Machado

Traducción al inglés

Precision Translators Ltda.

Bogotá, marzo 2014

CONTACTO

Para más información comuníquese con:

Dirección de Responsabilidad Social y Relaciones Públicas

icdiaz@davivienda.com
Teléfono (+571) 330-0000 Ext. 63109
Avenida El Dorado No. 68C-61 Piso 9
Bogotá, Colombia