

CONSTRUCTORA
BOLÍVAR



Informe de Sostenibilidad **2013**





Informe de Sostenibilidad 2013

CONTENIDO

3	Mensaje del Presidente
4	Hechos destacados 2013
9	Acerca de este informe
10	Perfil de la Organización
18	Sostenibilidad
36	Crecimiento económico
38	Diversificación
42	Clima organizacional
47	Memorando de verificación

Constructora Bolívar S.A.

Departamento de Creación de Capital Social
Teléfono (+1) 625-8330 Ext. 1633 / Calle 134 No. 72-31
Bogotá, Colombia

Concepto gráfico y diagramación:
Machado y Molina / Comunicación visual corporativa
Bogotá, noviembre 2014

Escribanos a:

alejandra.robledo@constructorabolivar.com
monica.rodriguez@constructorabolivar.com

Encuentre más información en:

www.constructorabolivar.com
www.premiobolivar.com



**2013 fue un año especial
para Constructora Bolívar.
Avanzamos hacia la consolidación y
diversificación de nuestro negocio.**



MENSAJE DEL PRESIDENTE

2013 fue un año especial para Constructora Bolívar: celebramos 30 años de operación en el negocio inmobiliario, incursionamos en el desarrollo de proyectos No VIS¹ en Barranquilla, fuimos pioneros en Colombia en la comercialización de propiedad fraccional en Anapoima y nos convertimos en el principal aliado del Gobierno Nacional en la construcción de más de 9 mil viviendas en Cali, Santa Marta y Montería, dentro del programa de 100 mil viviendas gratis dirigido a población vulnerable, víctimas de desplazamiento y damnificados de la ola invernal de 2010 / 2011. Esta incursión nos permitió avanzar hacia la consolidación del **crecimiento y diversificación** de nuestro negocio, dos de los objetivos estratégicos que nos planteamos a finales de 2012.

Adicionalmente trabajamos con éxito en otros dos frentes estratégicos: **mejoramiento del clima laboral y sostenibilidad**, entendida esta última como utilidad, satisfacción de nuestros clientes y calidad de nuestro producto.

Este Informe de Sostenibilidad refleja nuestra gestión social, ambiental y económica, que nace del compromiso de un equipo humano que comparte el Propósito Superior del Grupo Bolívar, *Enriquecer la Vida con Integridad*. Al generar soluciones de

vivienda y turismo aportamos al crecimiento integral de nuestros clientes y a la prosperidad de las comunidades asentadas en las zonas de influencia de nuestros negocios.

Asimismo, el reporte da cuenta de la gestión de riesgos que llevamos a cabo como un mecanismo para aportar a la sostenibilidad de nuestros negocios. Para Constructora Bolívar es un reto continuar el fortalecimiento y el desarrollo de iniciativas que nos permitan prevenir los riesgos de la operación y mitigar sus posibles impactos.

Les invito a conocer nuestra gestión concebida desde la perspectiva de la sostenibilidad, a través de la integración de los conceptos de generación de valor económico, creación de capital social y respeto ambiental, para crecer de manera responsable y aportar a la generación de un mejor país.

Carlos Arango Uribe
Presidente
Constructora Bolívar S.A.

¹ No VIS: rango mayor a vivienda de interés social.



**Dato revelador:
el compromiso de nuestros funcionarios
llegó al 87% de favorabilidad.**



HECHOS DESTACADOS 2013

Principales logros

A finales del año 2012 el equipo directivo de Constructora Bolívar definió los objetivos estratégicos de la Compañía, los cuales fue-

ron validados por la Junta Directiva. Al respecto, presentamos los logros alcanzados en cumplimiento de dichos objetivos:

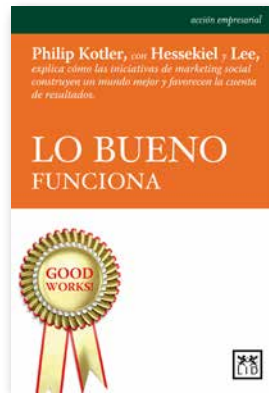
Negocio Inmobiliario	<ul style="list-style-type: none"> • Programa 100 mil viviendas gratis del Gobierno Nacional - Ministerio de Vivienda y Territorio: Adjudicación de la construcción de 4.000 viviendas en Santa Marta, 3.471 en Cali y 1.600 en Montería. <p>Lanzamiento de proyectos No VIS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OCEANA, Barranquilla: 52 apartamentos • PANORAMA 140, Bogotá: 360 apartamentos • ALEJANDRÍA, Bogotá: 1.579 apartamentos <p>Proyecto VIS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HACIENDA PEÑALISA, Ricaurte: 1.300 apartamentos. ¡Éxito en ventas!
Negocio Turismo	<ul style="list-style-type: none"> • LA GRAN RESERVA, Anapoima: Lanzamiento del proyecto de Propiedad Fraccional

En junio de 2013 se realizó la encuesta de clima organizacional para todas las empresas del Grupo Bolívar y se analizaron 6 factores: la gente, procesos de trabajo, liderazgo, aspectos institucionales y comunicaciones, poder de decisión y recompensas.

Participamos con 646 funcionarios de Constructora Bolívar y obtuvimos un **72% de favorabilidad** frente a un 50% reportado en la medición de 2011.



Premios y reconocimientos



Lo bueno funciona.



Premios de Innovación Familia Bolívar.

Negocio Inmobiliario

Lo bueno funciona. *Philip Kotler, David Hessekiel y Nancy R.:* mención especial a Constructora Bolívar como uno de los casos de éxito en Colombia con el Programa **Premio Bolívar en Copropiedades**, iniciativa de inversión social que busca la inclusión y el desarrollo integral de la sociedad.

Fiabci: Constructora Bolívar, la empresa del año.

Premio de Innovación Familia Bolívar 2013, categoría Orientación al Futuro, por el logro innovador: Casa nueva... vida nueva!

Premio de Innovación Familia Bolívar 2013, categoría Experiencia del Cliente, por el logro innovador: Bienvenidos a la Familia Bolívar, su apartamento modelo lo espera!

Negocio Turismo

Interval International reconoció a Zuana Beach Resort por 3er. año consecutivo como una de las principales compañías generadoras de afiliaciones a nivel mundial





Presencia nacional

OPERACIÓN INMOBILIARIA 2013

Córdoba

Ciudad	Ventas netas en unidades	Ventas netas en millones de pesos
Montería Proyecto VIP	886	\$36.560

Atlántico

Ciudad	Ventas netas en unidades	Ventas netas en millones de pesos
Barranquilla	17	\$5.099

Bogotá y Cundinamarca

Ciudad	Ventas netas en unidades	Ventas netas en millones de pesos
Bogotá	1.165	\$202.018
Soacha	3.465	\$176.079
Mosquera	715	\$48.395
Chía	492	\$38.101
Ricaurte	264	\$23.100
Funza	205	\$17.077
Madrid	70	\$5.301
Cajicá	22	\$1.698

Valle del Cauca

Ciudad	Ventas netas en unidades	Ventas netas en millones de pesos
Cali	2.630	\$209.500
Cali Proyecto VIP	1.848	\$79.685



OPERACIÓN TURISMO 2013

Atlántico

Venta tiempo compartido

Acciones vendidas:

133

Ventas por:

\$3.613 millones

Magdalena

Ventas hoteleras

Huéspedes hoteleros:

33.905

Ventas por:

\$17.523 millones

Venta tiempo compartido

Acciones vendidas:

33

Ventas por:

\$1.162 millones

Antioquia

Venta tiempo compartido

Acciones vendidas:

145

Ventas por:

\$4.356 millones

Cundinamarca

Ventas modalidad fraccional

Fracciones:

50

Ventas por:

14.026 millones

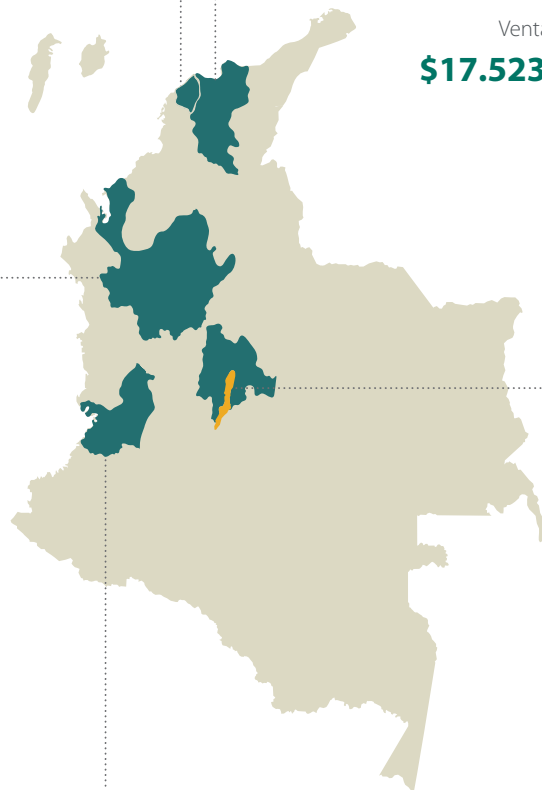
Venta tiempo compartido

Acciones vendidas:

947

Ventas por:

\$28.889 millones



Valle del Cauca

Venta tiempo compartido

Acciones vendidas:

71

Ventas por:

\$2.014 millones



PRESENCIA COMERCIAL

Atlántico

3 Puntos de atención al cliente

 **Operación Inmobiliaria**

1 Sala de Ventas (Barranquilla)

 **Operación Turismo**

2 Puntos de venta

Magdalena

1 Punto de atención al cliente

 **Operación Turismo**

Hotel Zuana (Santa Marta)

Cundinamarca

9 Puntos de atención al cliente

 **Operación Inmobiliaria**

8 Salas de Ventas
(Soacha, Funza, Madrid,
Mosquera, Chía, Cajicá, Girardot)


Total: 8

 **Operación Turismo**

1 Punto de venta (Anapoima)

Antioquia

2 Puntos de atención al cliente

 **Operación Turismo**

2 Puntos de venta (Medellín)

Valle del Cauca

6 Puntos de atención al cliente

 **Operación Inmobiliaria**

3 Salas de Ventas (Cali)
1 Oficina Principal (Cali)

Total: 4

 **Operación Turismo**

2 Puntos de venta

Bogotá

19 Puntos de atención al cliente

 **Operación Inmobiliaria**

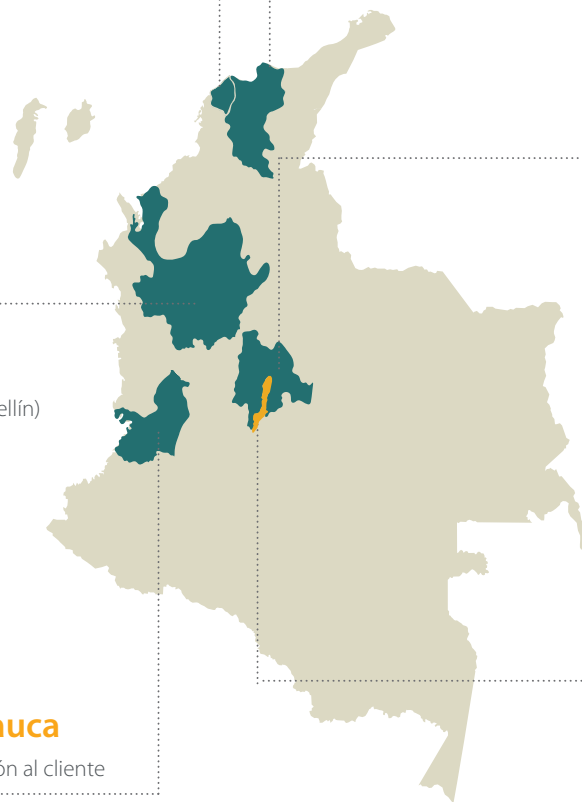
11 Salas de Ventas
1 Oficina Principal (Gratamira)
1 Centro de Trámites (Kennedy)

Total: 13

 **Operación Turismo**

1 Punto de venta (Gratamira)
5 Puntos de venta

Total: 6





El impacto en bienestar social de todas nuestras actividades comerciales es un objetivo tan importante como la generación de ingresos.



Acerca de este informe

Este Informe de Sostenibilidad comprende la gestión de Constructora Bolívar S.A. en 2013, en términos sociales, ambientales y económicos, y contiene la información y los asuntos más relevantes para nuestros grupos de interés.

Para su realización trabajamos de acuerdo con la metodología para la elaboración de memorias de sostenibilidad de la **Guía GRI G4**, que cumple con la opción esencial “de conformidad”. La verificación de la información correspondió la firma auditora Deloitte and Touche Ltda. Bajo esta guía desarrollamos nuestro primer ejercicio de análisis de la materialidad, que consistió en reportar los asuntos relevantes de la gestión de la empresa relacionados con la importancia que tienen para nuestros grupos de interés.

Así, este reporte se elaboró con los temas identificados como materiales, y la información contenida en él corresponde al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013. Para la División Turismo se reportan algunos asuntos como satisfacción del cliente, generar riqueza y compartirla, atracción y retención de talento, formación de funcionarios, bienestar laboral, cumplimiento de ley, y salud y seguridad de los empleados.

El impacto en bienestar social de todas nuestras actividades comerciales es un objetivo tan importante como la generación de ingresos; por ello presentamos los resultados de nuestros programas e iniciativas para generar valor en términos sociales. Nuestra gestión ambiental está enfocada a contribuir al desarrollo sostenible a partir de la búsqueda de alternativas para la concepción, desarrollo y ejecución de proyectos sostenibles y ambientalmente amigables.

Buscamos generar valor para nuestros accionistas, clientes y quienes nos colaboran en toda la cadena productiva; para esto enfocamos los procesos internos hacia el mantenimiento del margen de cada proyecto. Buscamos una rentabilidad sostenible que nos permita permanecer en el mercado y mantenernos como sólida oferta de vivienda en Bogotá, Cali y otras ciudades, así como cumplir con la satisfacción de los socios y huéspedes que visitan el Hotel en Santa Marta.

Durante el periodo comprendido en este reporte no se presentaron cambios significativos en la estructura y propiedad de la organización. Sin embargo, nuestra planta de personal y la cadena de proveedores aumentaron debido a la incursión en nuevos proyectos ubicados en diferentes ciudades.



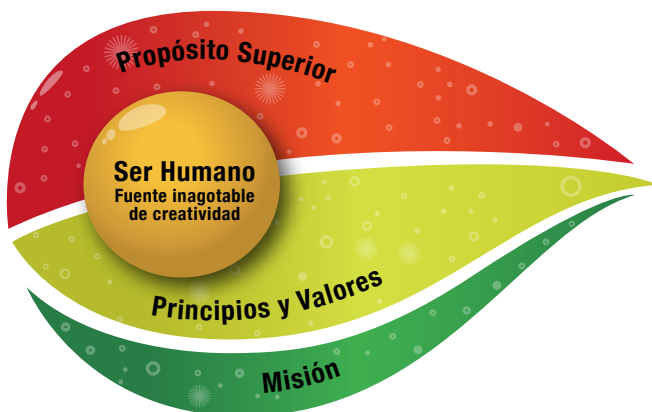
Constructora Bolívar S.A. hace parte del grupo de empresas que conforman la Familia Bolívar y por lo tanto es consecuente con sus principios y valores.



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Nuestro Propósito Superior:

Enriquecer la Vida con Integridad



La trayectoria y evolución del Grupo Empresarial Bolívar nos han permitido construir una cultura organizacional que nos hace únicos. Compartimos principios y valores que caracterizan nuestras acciones, y es así como cada logro y cada avance de la Organización se enmarca en el cumplimiento de este valioso legado.

El respeto, la honestidad, la transparencia, la justicia y la disciplina son los principios éticos que rigen nuestro actuar y están presentes en las relaciones con nuestros grupos de interés, porque asumimos como propia la ética empresarial.

La lealtad, la perseverancia, el entusiasmo, la alegría, el buen humor, el sentido de pertenencia, el orgullo y la profesionalidad inspiran un trabajo que genera valor para toda la sociedad.

Modelo corporativo

NUESTRA MISIÓN

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

Objetivos estratégicos

La estrategia corporativa cuenta con cuatro objetivos que enmarcan la gestión social, ambiental y económica de la Compañía:

Sostenibilidad

Entendida como la **calidad** que ofrecemos a nuestros clientes en el producto que ofrecemos, la **utilidad** que generamos en la operación y la satisfacción de las necesidades de nuestros **clientes**. Consideramos que el cumplimiento de nuestros objetivos en estos tres frentes nos hace sostenibles en el largo plazo.

Crecimiento

La generación de ingresos nos permite crecer, no solo para fortalecernos financieramente, también nos permite incursionar en nuevos negocios y de esta manera potencializar nuestro impacto social y ambiental.



Clima organizacional

Creemos que el **ser humano** es fuente inagotable de crecimiento, bienestar y generación de valor, por lo cual trabajamos cada día para desarrollar acciones que contribuyan al bienestar integral y la competitividad de nuestros funcionarios y la Compañía.

Diversificación

Queremos ampliar nuestro portafolio y crear nuevos proyectos para brindar soluciones de vivienda a más ciudades de Colombia, y así diversificar el riesgo.



Gobierno corporativo

Dado que hacemos parte del grupo de empresas de la Familia Bolívar, somos consecuentes con el Código de Gobierno Corporativo de Sociedades Bolívar S.A., el cual recopila los principales lineamientos que permiten cimentar la confianza en la Empresa por parte de accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, inversionistas, acreedores, entidades de control y, en general, nuestros grupos de interés, así como el mercado en el que adelantamos nuestras actividades.

Nuestro interés es asegurar la integridad y la transparencia de nuestras actuaciones, así como generar elementos de sana competencia dentro del mercado en el cual ejercemos nuestra actividad.

Ética y transparencia

La ética es determinante en la cultura de las empresas del Grupo Bolívar y es considerada parte fundamental de nuestra gestión, dado que hace parte de nuestra conciencia individual y colectiva.

Este enfoque se evidencia en la buena reputación y la imagen que hemos construido a lo largo del tiempo, gracias a las pautas de conducta básicas que cumplimos los miembros de las Juntas Directivas, la Alta Dirección y los funcionarios. **El Código de Conducta y Ética** de Sociedades Bolívar establece las pautas de comportamiento que deben seguir las personas vinculadas, y es parte integral del **Sistema de Buen Gobierno Corporativo** que las empresas del Grupo hemos adoptado.

El camino recorrido por la Familia Bolívar desde sus inicios está dirigido a satisfacer las necesidades de protección, inversión, ahorro, vivienda y recreación de las familias colombianas; esto hace que diariamente cada una de sus compañías esté comprometida con la adopción de buenas prácticas de transparencia, ética y conducta, con el propósito de crear valor y generar confianza y seguridad a todos sus grupos de interés.

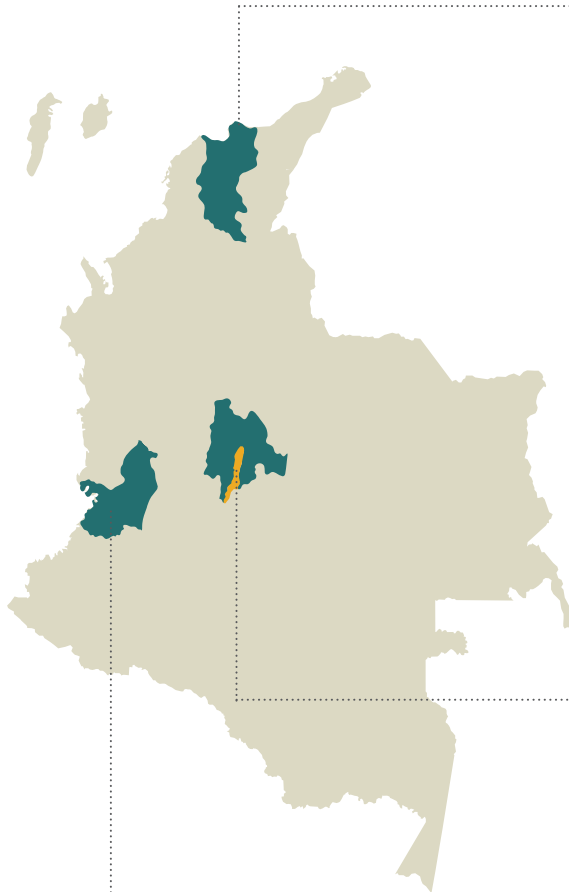


La ética es determinante en la cultura de las empresas del Grupo Bolívar y es considerada parte fundamental de nuestra gestión.



JUNTAS DIRECTIVAS

HOTELES Y RESORTS S.A.



Principales

Carlos Sierra
Ana Cristina Pardo
Juan Luis Londoño

Suplentes

Fernando Iregui Zuleta
Juan Manuel Rubio
Hernando Alberto Muñoz

CONSTRUCTORA BOLÍVAR BOGOTÁ S.A.

Principales

Miguel Cortés Kotal
Miguel Antonio Posada Samper
Javier José Suárez Esparragoza

Suplentes

Mauricio Afanador Garcés
Ximena Rovira Iguarán
Luz Mila Torres de Mendoza

CONSTRUCTORA BOLÍVAR CALI S.A.

Principales

Mauricio Afanador Garcés
Faustino Silva Bastidas
Ana Cristina Pardo Ochoa

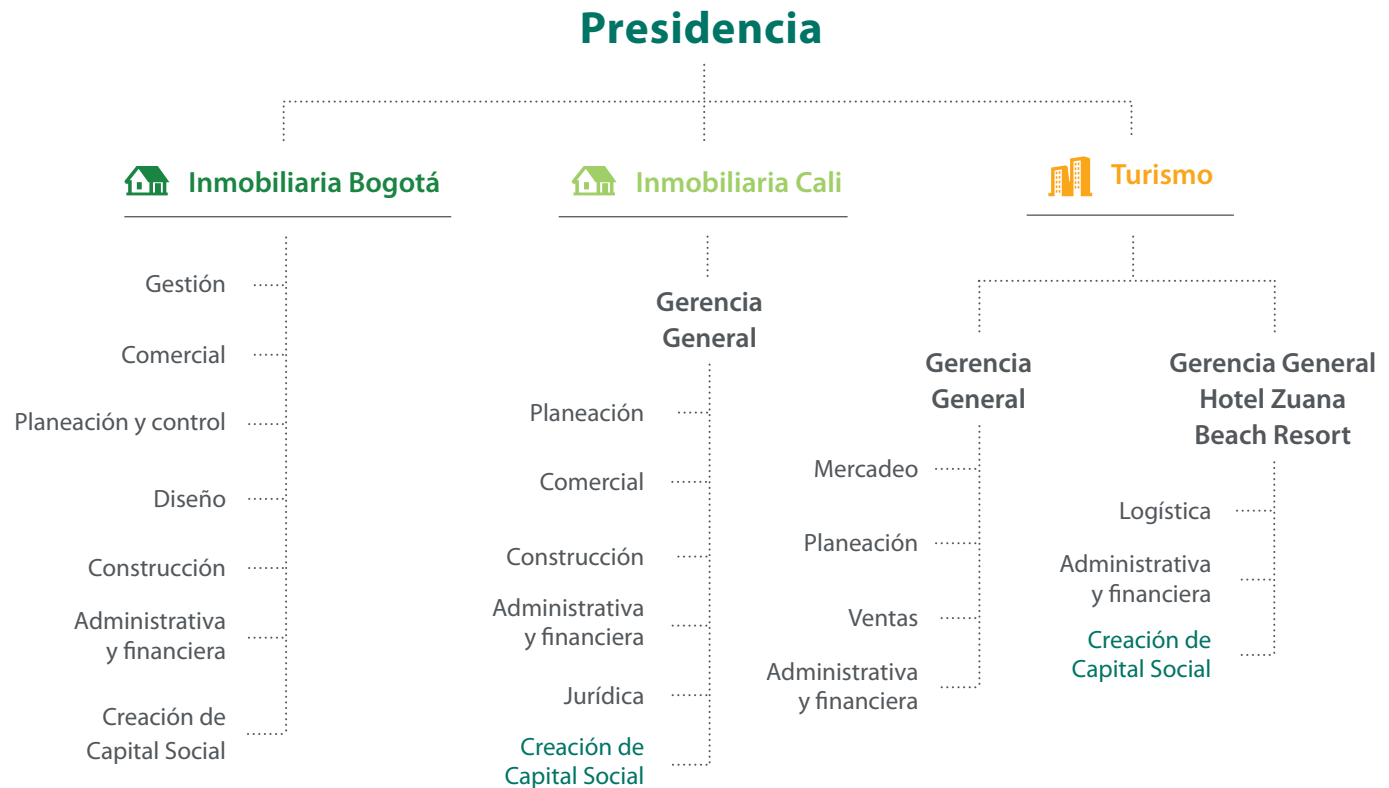
Suplentes

Juan Manuel Rubio Junguito
Carlos Sierra Galindo
Ximena Rovira Iguarán

Plano organizacional - Primer nivel

En términos de estructura organizacional, tenemos una Presidencia que desarrolla un rol ejecutivo, tanto para los negocios

inmobiliarios como para el negocio de turismo. La Presidencia se apoya en áreas establecidas por temas estratégicos.



Tanto la operación inmobiliaria como la de turismo tienen sus propios mecanismos para la toma de decisiones, regidas por principios de transparencia, profesionalismo, compromiso y responsabilidad con nuestros clientes y colaboradores, la sociedad y el mercado.

En la operación inmobiliaria de Bogotá existe un Comité de Planeación que se reúne al menos dos veces por semana, al que asisten las áreas Administrativa y Financiera, Comercial, Planeación y Control, Diseño, Gestión, Construcción y Creación de Capital Social, para revisar de manera integral los proyectos y sus mecanismos de gestión de impactos. Las decisiones se toman por consenso, con la participación de todos los asistentes. Asimismo, el Comité permite una comunicación efectiva entre los colaboradores y el máximo órgano de gobierno.

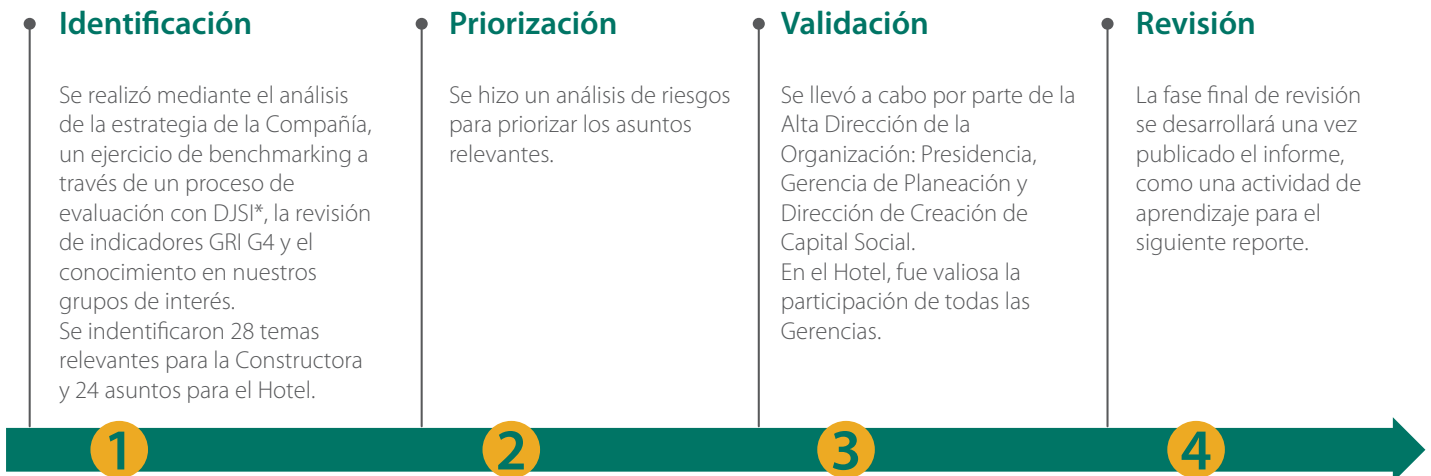
Este mismo mecanismo ha sido adoptado por nuestras empresas filiales para la toma de decisiones en la operación inmobiliaria de Cali y en la operación de turismo, donde el Comité Directivo, conformado por las gerencias de cada compañía, se reúne mensualmente para validar las necesidades y gestionar los impactos del negocio.

Adicionalmente, el Comité de Gerencia analiza el estado de los proyectos, el cumplimiento de las proyecciones, la salida de nuevos proyectos y, en general, todos los temas relevantes que afectan la operación del negocio.

Analisis de materialidad

Con el apoyo de la firma verificadora Deloitte and Touche Ltda., en 2013 hicimos un ejercicio de revisión del análisis de mate-

rialidad de acuerdo con los nuevos lineamientos de GRI G4. El análisis se llevó a cabo en cuatro etapas:



* DJSI: Dow Jones Sustainability Index

Matriz de materialidad Asuntos relevantes para el negocio inmobiliario





Gestión del riesgo

Como parte de las empresas del Grupo Bolívar, compartimos una misión corporativa que busca generar valor económico, social y ambiental en forma sostenible para beneficio de la comunidad, de los accionistas, colaboradores y clientes. En consecuencia, hemos trabajado en los últimos años en establecer las bases del adecuado manejo del riesgo.

Somos conscientes de que el riesgo es un componente importante en el desarrollo de nuestras operaciones inmobiliarias y de turismo, por lo cual en los últimos años hemos unido esfuerzos para construir una imagen sólida, que goza del reconocimiento del sector de la construcción en Colombia. Esto se explica en nuestros resultados de desempeño, nuestra fortaleza patrimonial y la puesta en marcha de iniciativas para mitigar los riesgos que se generan en los diferentes frentes del negocio.

En 2013 fortalecimos la gestión de riesgos con la administración del riesgo social, que comprende los riesgos que se generan

desde el comienzo de un proyecto constructivo. En este sentido, se lleva a cabo una gestión de mitigación y prevención de impactos a la comunidad ubicada en el entorno de una obra.

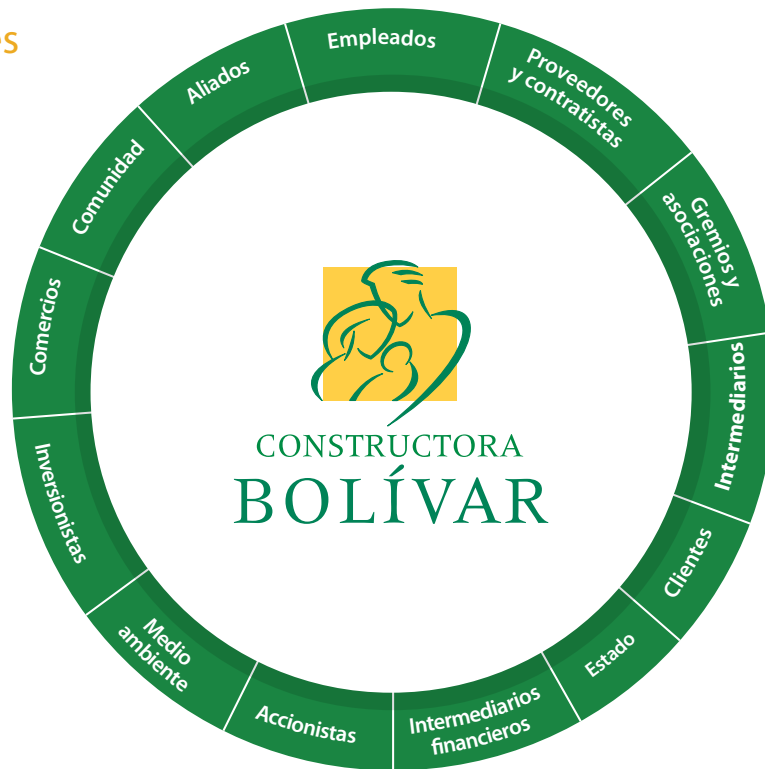
Diversificar el portafolio en producto y en mercado nos permitió gestionar el riesgo al que nos vimos expuestos en Bogotá por la restricción en la adquisición de tierras para construcción, tanto en la ciudad como en los municipios cercanos. Asimismo, ingresar al negocio de construcción de vivienda VIP² y No VIS nos ha dado la oportunidad de llegar con nuevos productos a nuevos mercados, siendo esta la estrategia que tenemos el reto de fortalecer en los próximos años.

² VIP: vivienda de interés prioritario.

En 2013 fortalecimos la gestión de riesgos con la administración del riesgo social, que comprende los riesgos que se generan desde el comienzo de un proyecto constructivo.



Nuestros grupos de interés



La construcción de relaciones con nuestros grupos de interés ha tenido gran importancia en la Constructora; en este sentido hemos identificado los grupos de interés teniendo en cuenta sus características, la relación que han establecido con la Organización y la influencia que ejercen en las actividades del negocio o los impactos a los que están expuestos por la operación de las líneas de negocio.

La definición de grupos de interés de Constructora Bolívar sigue la tendencia marcada por Sociedades Bolívar, respetando los grupos específicos del negocio.

Disponemos de canales de atención como medio para recibir y gestionar inquietudes y solicitudes de clientes y de la comunidad en general:

- **40 Puntos de Atención a Clientes** en Colombia.
- **Contact Center** que atiende llamadas nacionales y del exterior de lunes a viernes en jornada continua de 7 a 8 pm, los sábados de 7 am a 6 pm, y los domingos de 8 am a 12 m.
- **Buzón de peticiones, quejas y/o reclamos** en la página web.

Para la gestión de dichas inquietudes contamos con un **Protocolo de Atención al Cliente** que se incluye en los contratos de todos los funcionarios para su conocimiento y cumplimiento. Asimismo, el área de Atención al Cliente cuenta con un sistema

de atención de requerimientos que permite responder oportunamente y mantener una estrecha relación con este grupo.

La adecuada gestión de peticiones, quejas y reclamos nos brinda oportunidades de mejora en nuestros procesos para elevar el nivel de satisfacción de los clientes.

Como parte de esta estrategia, en nuestro **Programa Premio Bolívar de Copropiedades** dirigido a las comunidades, que desarrollamos a través de nuestros proyectos urbanísticos, mantenemos una estrecha relación con propietarios y residentes, miembros de los Consejos de Administración y Administradores, con el fin de escuchar sus inquietudes, asesorarlos, buscar con ellos el mejoramiento de su conjunto y a la vez construir **comunidades sostenibles**.

En el frente de gremios y asociaciones tenemos un papel activo en las mesas de trabajo que se generan desde entes del sector constructor como Camacol, con quien trabajamos en su programa Comunidad Somos Todos, junto con 16 empresas del sector, alcaldías locales y la Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema (Anspe); con este programa se pretende complementar la estrategia del Gobierno para el impulso de la política social de vivienda y contribuir al fortalecimiento de la buena convivencia. Al mismo tiempo, trabajamos con Camacol en el apoyo a proveedores en capacitación y formación en temas como Formalización de Empresa y Salud y Seguridad Industrial.

Entendemos la sostenibilidad como un modelo de trabajo diario y la percibimos como el único camino para continuar al largo plazo.



SOSTENIBILIDAD



De acuerdo con nuestra misión, dedicamos gran cantidad de esfuerzos a construir **comunidades sostenibles**; es así como tenemos iniciativas y programas que nos han permitido posicionarnos como la única constructora que brinda acompañamiento social en el largo plazo a 176 conjuntos de vivienda de interés social.

La sostenibilidad, además de ser un objetivo estratégico de la Compañía, la hemos definido en términos de la **calidad** que ofrecemos a nuestros clientes en las construcciones y el servicio que les brindamos, la satisfacción de las necesidades de nuestros **clientes y colaboradores**, y la **utilidad** que generamos en la operación. Consideramos que el cumplimiento de nuestros objetivos en estos tres frentes nos hace sostenibles en el largo plazo.

Por otro lado, somos conscientes de la importancia de ser amigables con el medio ambiente y, dadas las condiciones propias de este negocio, es necesario que trabajemos en los próximos años en el desarrollo de un programa que disminuya los riesgos de tipo ambiental y nos permita mitigar los impactos que generamos en la operación.



Calidad del producto

Para ser sostenibles en el tiempo, uno de los temas estratégicos en el negocio inmobiliario es la calidad de los productos; en el periodo que comprende este reporte no solo gestionamos me-

joras en el producto, también en el proceso constructivo, lo que nos ha permitido impactar positivamente el nivel de satisfacción de nuestros clientes.

Mejoras en diseño

En la urbanización La Gloria, en Montería, logramos un **mejor aprovechamiento del suelo** que cumple con la densidad óptima para el proyecto y, desde el departamento de Diseño, conseguimos aumentar en aproximadamente un 60% las zonas verdes de los conjuntos que construimos.

Este planteamiento permitió mejorar, entre otros aspectos, las condiciones de ventilación de las viviendas. Gracias al espacio

planteado entre los edificios, el conjunto ofrece áreas más amplias de esparcimiento y recreación, y beneficia el proceso constructivo en términos de tiempo y eficiencia. Por otro lado, al tener una mayor área de zonas verdes, logramos que un gran porcentaje de las aguas lluvias sean absorbidas y drenadas naturalmente por el suelo, reduciendo los costos de tuberías y el impacto del proyecto sobre los canales de recolección que bordean el predio.

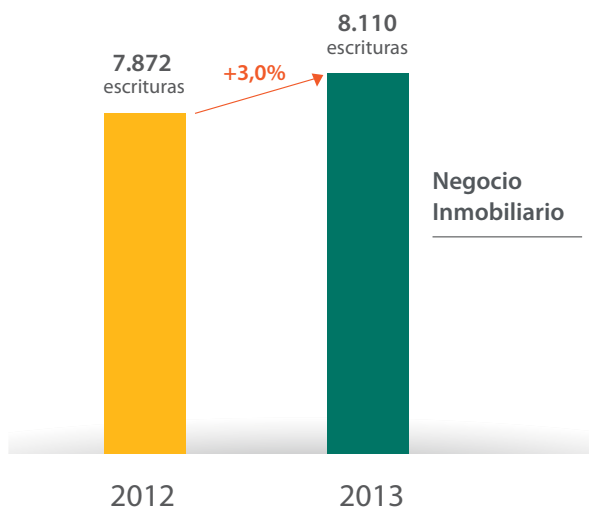
Urbanización La Gloria, Montería.



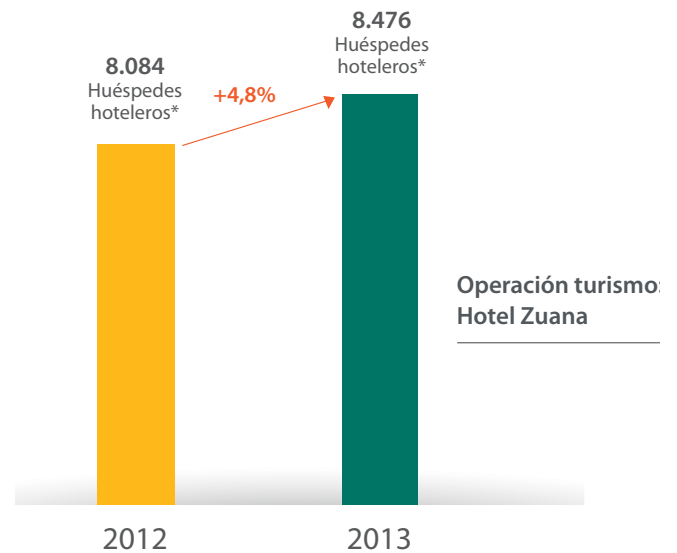


En el proyecto Ciudad Equidad, en Santa Marta, diseñamos las fachadas de manera que permitieran el paso constante de aire fresco para **minimizar el consumo de energía**, ventiladores y aire acondicionado. Este tratamiento consiste en dejar unos orificios en la fachada principal y en la posterior para que el aire caliente recircule y evite la condensación calorífica.

Satisfacción del cliente



En el negocio inmobiliario medimos la satisfacción del cliente en distintos momentos del proceso de compra de vivienda, desde que el cliente visita una sala de ventas hasta que la unidad es entregada; con base en los resultados de las mediciones, ponemos en marcha iniciativas cuyo objetivo es mejorar e innovar para lograr su satisfacción integral.



* El total de huéspedes hoteleros fue: 32.336 en 2012 y 33.905 en 2013. El factor de división es 4 por ser el número promedio de personas que se hospedan por suite.



Innovamos para nuestros clientes

Este logro innovador nació cuando identificamos la oportunidad de resolver inquietudes de nuestros clientes después de la venta. En este sentido, las **Charlas de Bienvenida** a la Familia Bolívar nos han permitido acercarnos y brindarles una completa asesoría oportunamente. En 2013 se realizaron 13 charlas para más de 2 mil asistentes, con excelentes resultados.

Además unificamos los estándares de calidad en los acabados de nuestros inmuebles, por medio de un **Modelo de Obra** en el que se plasman los acuerdos técnicos de acabados; la iniciativa contempla la construcción de una vivienda modelo dentro de la obra con el fin de que todo el personal que participa en el proyecto tenga clara la referencia de cómo deben quedar las unidades en aspectos como pañetes, pintura, enchapes, ventanería, muebles, puertas y acabados en general.

Como resultado, disminuyó la aplicación de la primera garantía, que antes de implementar la iniciativa era del 12,5% de las viviendas entregadas y cayó al 1,5%, medido en el proyecto piloto con el que se dio a conocer este logro innovador, Ciudad Tintal 11, en Bogotá. Este resultado llevó a los equipos de Construcción y Entregas de Inmuebles a ganar uno de los **Premios de Innovación Familia Bolívar en 2013**.

Ya hemos replicado la iniciativa en proyectos de VIS³ en Soacha, Cajicá, Chía, Madrid, Mosquera y Funza, y en las viviendas que construimos dentro del programa de 100 mil viviendas gratis del Gobierno Nacional en Montería.

3 VIS: vivienda de interés social.

En 2013 obtuvimos uno de los Premios de Innovación Familia Bolívar 2013 en la categoría Experiencia del Cliente con el logro innovador:

¡Bienvenidos a la Familia Bolívar, su apartamento modelo los espera!



Implementación del CRM en el área de Servicio al Cliente

En 2013 terminó la implementación del CRM (*Customer Relationship Management* o Sistema de Gestión de Relacionamiento con los Clientes) en el área de Ventas en la Compañía, comenzado en 2012 y cuyo funcionamiento nos ha permitido gestionar una verdadera **relación sostenible** con ellos desde que visitan por primera vez una sala de ventas.

Además comenzó la implementación del CRM en el área de Servicio al Cliente con la Atención de Garantías y Atención a PQR (peticiones, quejas y reclamos).

Esta implementación ha traído beneficios para la Compañía y para nuestros clientes:

- Toma de decisiones sobre datos confiables pensando en la satisfacción integral de nuestros clientes.
- Garantía de excelente servicio y calidad en la atención de los requerimientos.
- Aseguramiento de la trazabilidad de los casos que involucran requerimientos de los clientes.
- Mayor eficiencia en el Call Center por la inmediatez en la consulta de los datos del cliente.
- Mayor control de la oportunidad de las respuestas para nuestros clientes.
- Incremento en la percepción de los atributos del servicio por parte de nuestros clientes.



¿Quién dijo que Ricaurte no podía estar en Bogotá?

En la sala de ventas del barrio Carvajal, en Bogotá, con una decoración especial, ambientada con excelentes fotografías y perspectivas, llegamos a más de 260 familias que en 2013 compraron un inmueble en Hacienda Peñalisa, en Ricaurte, Cundinamarca.

El lanzamiento se llevó a cabo en noviembre y en tan solo dos meses ya se había vendido un poco más de la mitad de la primera etapa, lo que significó un éxito en ventas.



Hacienda Peñalisa, en Ricaurte, Cundinamarca.

Innovación en diseño

La búsqueda de nuevos diseños nos ha llevado a **optimizar los espacios** y reducir al máximo circulaciones innecesarias al interior de los inmuebles, para entregar a nuestros clientes productos que superan sus expectativas.

En los proyectos de vivienda VIS Hortensia y Heliconia, en Ciudad Verde, Bogotá, mediante la sustracción del espacio del comedor y la integración de zona social y cocina, entregamos un producto que, en un área muy reducida y con un costo bajo, es un completo inmueble de 3 alcobas y zona de ropas independiente, que se ajusta a los requerimientos del cliente.

En los proyectos No VIS desarrollados en Alejandría —Portus, Mediterráneo y Tenerife—, ofrecemos un **diseño eficiente** que rompe los esquemas tradicionales: optimizamos el área de la vivienda y generamos un programa arquitectónico más completo, que incluye una alcoba adicional y/o estudio en la misma área en la que los proyectos de la competencia ofrecen un programa más reducido.

Implementación del Modelo de Calidad y Servicio

En la búsqueda constante de la satisfacción del cliente, durante el año 2013 y después de un diagnóstico en las áreas de relación directa con el cliente y las áreas de apoyo, construimos un **mapa de procesos** y generamos 130 documentos correspondientes a Ventas, Trámites, Servicio al Cliente, Gestión Humana, Administrativo y Tecnología, que nos permiten manejar de manera más eficiente nuestras relaciones con los clientes.

Esta documentación constituye hoy la base para implementar el modelo a través de auditorías internas de Calidad del Servicio, con las cuales buscamos generar valor y aportar al mejoramiento de nuestra operación, en coherencia con nuestras metas y objetivos; esto es posible porque evaluamos y mejoramos la efectividad de los procesos con el compromiso de las áreas en la generación de Planes de Acción, y hacemos realidad una verdadera **cultura de mejora continua** en la Organización.

Nuestra gestión

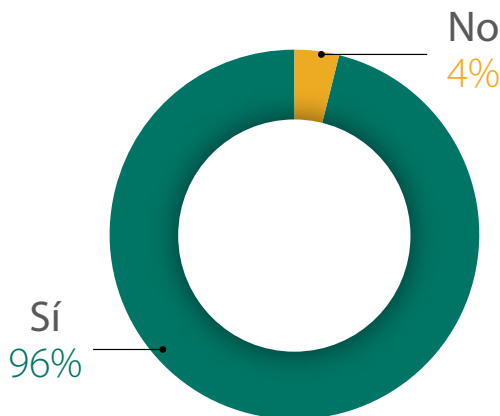
Estas iniciativas evidencian la gestión que hacemos para lograr la satisfacción de nuestros clientes, no solo con calidad en el producto, sino con innovación en diseño y mejoras en el servicio. Los resultados comerciales del segundo semestre de 2013 indican que nuestra compañía se posicionó en **primer lugar en ventas en Bogotá.**

Para el negocio inmobiliario de Constructora Bolívar, la medición de la satisfacción se realiza en términos de referenciación por parte de nuestros clientes, la cual permite que la respuesta sea integral y se sustente en todo el proceso que un cliente vive

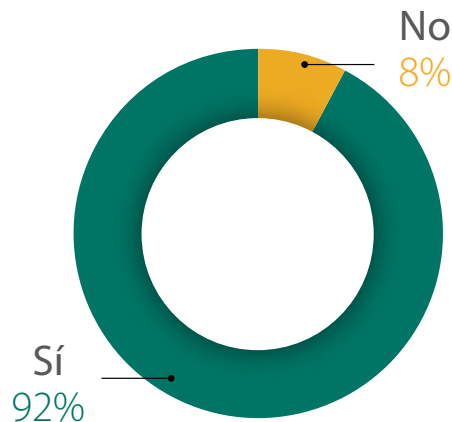
desde que visita por primera vez una sala de ventas hasta que se encuentra en disfrute de su nuevo inmueble.

Es así como en 2013 la medición arrojó resultados muy importantes para nosotros, ya que presenta una mejora de dos puntos porcentuales sobre la medición de 2012, tanto en negocio inmobiliario de Bogotá como en el de Cali. Esta calificación nos permite seguir en la búsqueda de oportunidades de mejora en el producto y en los procesos internos de la Compañía, hasta el acompañamiento que hacemos a los propietarios en el largo plazo.

¿Recomendaría a un amigo o familiar comprar en un proyecto de Constructora Bolívar?



Fuente: Informe II semestre 2013 Galería Inmobiliaria. Bogotá, 2013



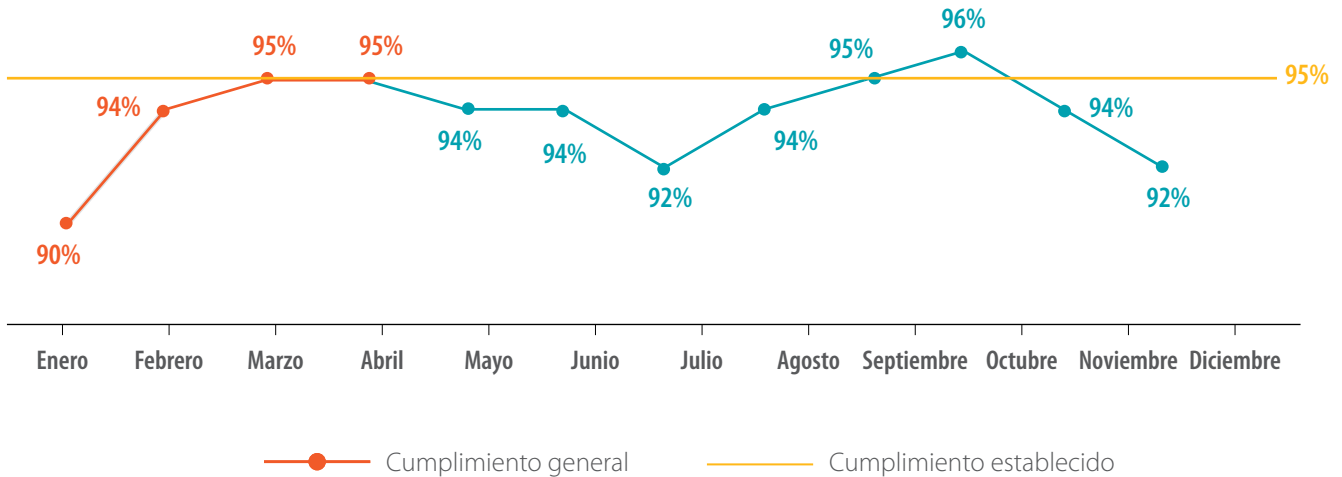
Fuente: Informe II semestre 2013 Galería Inmobiliaria. Cali, 2013



En la División de Turismo entregamos a las familias colombianas la posibilidad de acceder a experiencias memorables para sus vacaciones. **El nivel de referenciación de los socios del Hotel es del 85%.**

Asimismo, el Hotel Zuana Beach Resort se destaca por las satisfactorias calificaciones que recibió en 2013 por parte de los huéspedes en términos del servicio, instalaciones, recreación y seguridad, con una **tendencia de cumplimiento superior al 90%.**

Satisfacción del cliente Zuana 2013



Para la División de Turismo de Constructora Bolívar, la cultura de servicio está enmarcada en los principios y valores de todo el grupo empresarial. Estos resultados nos motivan a seguir con

la generación de estrategias que nos permitan mejorar en los procesos internos para impactar positivamente la experiencia de nuestros clientes.

Comunicación de marketing responsable

Nuestros esfuerzos están encaminados a hacer un trabajo cuidadoso y permanente de actualización de la información de todos los proyectos en venta, esforzándonos por comunicar lo que realmente ofrecen, sin emplear calificativos como *el mejor proyecto, la mejor ubicación o el precio más barato*, porque no podemos garantizar estas afirmaciones en el tiempo en que circula nuestra publicidad. Así, durante 2013 no registramos quejas o reclamos por publicidad engañosa.

La Dirección de Publicidad se enfoca en mantener informados a todos los clientes de manera veraz y confiable sobre todos los temas comerciales relacionados con los proyectos en venta.

En el material publicitario que entregamos siempre va impreso el siguiente texto legal:

"El precio puede variar por condiciones de mercado o disponibilidad de unidades. En caso de que el precio se haya pactado en SMLV, el precio definitivo será el que resulte de aplicar el incremento en el salario mínimo que determine el Gobierno Nacional para el año que se otorgue la escritura pública de compraventa".

Asimismo, todo el material impreso que se lleva el cliente incluye la fecha de impresión, garantizándole que el precio impreso corresponda a la fecha de impresión del material y que el mismo puede variar en el tiempo.

En el tema de publicidad exterior, cumplimos al 100% con la normatividad de la Secretaría del Medio Ambiente. En 2013 no recibimos sanciones por incumplimiento.

Manejo de bases de datos de los clientes

Con el fin de cuidar la información de nuestros clientes y proveedores, y ajustar nuestros procesos internos a la ley de Habeas Data que entró en vigencia en abril de 2013, hemos implementado diferentes procesos en la captación de información y en la administración de sistemas de información como CRM o ERP.

Dicha información se protege mediante distintos métodos de seguridad informática, de manera que ninguno de nuestros clientes y proveedores ha entablado una petición, queja o reclamo acerca del manejo de su información personal.

NUESTRA GESTIÓN CON PROVEEDORES

La cadena de abastecimiento de nuestra operación inmobiliaria está conformada por proveedores que nos suministran en su mayoría insumos, materia prima y servicios productivos (contratistas). En 2013 realizamos pagos a 3.148 proveedores de la operación inmobiliaria y de turismo en Bogotá por más de \$17 mil millones.

Dentro de la gestión de riesgos con proveedores, el departamento de Construcción ha identificado a los siguientes proveedores críticos:



Proveedores de
mano de obra



Concreto



Acero



Ladrillo
y bloque

Como el mayor porcentaje corresponde a contratistas, para nosotros es muy importante acompañar su proceso de formación y capacitación en temas como cambios en la legalización laboral y tributaria.

Como reto en 2014 queremos implementar una evaluación a nuestros proveedores y continuar con el apoyo en la formación de nuestros proveedores críticos.

Apoyo al desarrollo de proveedores locales

Con el objetivo de apoyar la formalización de empresas de contratistas y su capacitación en el cambio de régimen tributario, iniciamos un **Programa de Entrenamiento** a través del Sena para 120 contratistas en Cali. Esta iniciativa es una forma de contribuir al **crecimiento del trabajo formal** de uno de nuestros grupos de proveedores que consideramos críticos, fortaleciendo en ellos los conocimientos tributarios que les permitan cumplir la ley.





En Bogotá pusimos en marcha un programa similar con 72 contratistas, liderado por el departamento de Afiliaciones y el área de Salud Ocupacional en alianza con Camacol; se realizaron capacitaciones en:

- Formalización de empresa y seguridad social
- Responsabilidad civil y penal
- Reporte de accidentes
- Inducción en los temas de salud ocupacional, seguridad industrial y medio ambiente

Dichos programas finalizan en el primer semestre de 2014 con la certificación para nuestros contratistas.



Garantizar el cumplimiento de normas laborales por parte de proveedores críticos

Programa de afiliaciones con los contratistas

En 2013 identificamos oportunidades de mejora en este proceso; dentro de los planes de acción formulados, pusimos en marcha las siguientes iniciativas que nos han permitido gestionar los riesgos que se generan al contar con un alto número de proveedores críticos en el desarrollo de nuestras operaciones:

- Implementación de un sistema alterno como una herramienta de control que consolida toda la información de la planilla, optimiza tiempos y evita que se presenten inconvenientes y errores con los pagos.
- Apoyo por parte del equipo de seguridad industrial y salud ocupacional en el ingreso y verificación de las novedades, lo que nos ha permitido agilizar los tiempos de respuesta por parte del área de Afiliaciones.
- Auxilio de pago: 30% de descuento en los pagos mensuales de la seguridad social de los contratistas.

- Programación detallada por horarios y nuevas formas de atención a los asesores, optimizando tiempos de respuesta.
- Campañas de sensibilización a los contratistas que figuran como persona natural, sobre los beneficios que genera ser persona jurídica.
- Beneficio ecológico, ya que al enviarse la información para afiliación por correo electrónico, obtuvimos un ahorro estimado del 30% en la cantidad de papel.

Con estas iniciativas hemos disminuido los riesgos de la operación con los contratistas, quienes además se benefician con las capacitaciones y el programa de afiliaciones, ya que mantienen un control actualizado a diario del equipo de trabajo y fortalecen sus conocimientos en términos de cumplimiento de la ley.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

Aspiramos a contribuir al desarrollo sostenible del planeta, buscando alternativas para la concepción y ejecución de proyectos sostenibles y ambientalmente amigables.



Gestión del consumo de energía

La sostenibilidad es el presente de la construcción, por eso es cada vez más frecuente escuchar términos como ecoeficiencia, auto sustentabilidad y construcción sostenible. Este último concepto abarca varias áreas que tienen que ver con la buena utilización de los recursos naturales y su reutilización para obtener el máximo beneficio y generar el menor impacto posible.

En el año 2013 implementamos el uso de bombillos ahorradores que utilizan un 80% menos de electricidad, en los proyectos Llano Verde, en Cali, y La Gloria, en Montería, que hacen parte del programa de vivienda gratuita del Gobierno. Como aporte del

proyecto, instalamos en promedio 5 bombillos ahorradores por vivienda, pues no fue una condición de los términos de la licitación. Esta iniciativa pretende que, además del acompañamiento social que brindamos, la comunidad se familiarice con el ahorro de energía al interior de sus viviendas y promueva nuevas formas de disminuir su consumo.

Continuaremos con la promoción de iniciativas que nos permitan gestionar este menor consumo al interior de la Compañía y en las comunidades que construimos.

Gestión del consumo de agua

Comprometidos con la gestión responsable del agua, en 2013 pusimos en marcha dos iniciativas cuyos objetivos son disminuir el consumo de este recurso en los conjuntos habitados y generar alternativas enfocadas a mitigar los impactos generados por el cambio climático.

Planta de tratamiento de aguas residuales en la Gran Reserva

Durante 2013 llevamos a cabo la construcción del proyecto La Gran Reserva, un condominio campestre de 69 casas en Anapoima, Cundinamarca; por tratarse de un proyecto de vivienda para el disfrute vacacional de la familia, desde los departamentos de Planeación y Diseño contemplamos la recuperación de las aguas lluvias con el fin de mitigar el impacto del consumo de agua. La iniciativa consiste en direccionar el agua de las cubiertas de casas y zonas comunes, y de escorrentías y vías, en un gran tanque de almacenamiento. Además se incluye el direccionamiento del agua servida en las duchas de las casas, que se estima en aproximadamente el 45% del consumo total de la vivienda.

Conscientes de la problemática generada por el cambio climático, y con el objetivo de almacenar la mayor cantidad de agua posible como reserva, construimos un lago con capacidad para almacenar más de 2.500 m³ de agua lluvia, que se pretende que tenga también un tratamiento previo en dicha planta y contribuya al objetivo de ser amigables con el medio ambiente.

Luego de captar las aguas residuales en el tanque de almacenamiento, se realiza un procedimiento aerobio para mejorar su calidad con el fin de abastecer la red de riego a presión para el



Proyecto La Gran Reserva, Anapoima.
Planta de tratamiento de aguas residuales.



Proyecto La Gran Reserva, Anapoima.
Lago de almacenamiento de aguas lluvias.



mantenimiento de jardines y zonas comunes, generando un ahorro considerable en el consumo. Como reto en 2014, comenzaremos la medición del impacto de la planta una vez sean entregadas las viviendas a sus propietarios.

Esta iniciativa contribuye también a mitigar los riesgos que se generaron por los problemas presentados en el municipio debido al desabastecimiento de agua, luego del incumplimiento de los planes de Acueducto del Departamento y el Gobierno Nacional.

Pondajes - Ciudad Equidad, Santa Marta

En Ciudad Equidad, proyecto de 4 mil viviendas en Santa Marta construidas dentro del programa de 100 mil viviendas gratis del Gobierno, se hicieron 3 pondajes que reciben la red de alcantarillado pluvial de una parte de las vías, los cuales sirven como amortiguación de caudal en épocas de invierno. El agua almacenada es utilizada luego como riego para el mantenimiento de zonas verdes y jardines.

Dado que en Santa Marta no existen redes de alcantarillado pluvial, el proyecto Ciudad Equidad fue **pionero en la construcción de redes de alcantarillado pluvial**, que recogen el agua de todas las cubiertas de las casas y zonas comunes, los estacionamientos y vías, y la entregan a la quebrada Japón aguas abajo, lo que permite que el proyecto y las viviendas aledañas estén libres de inundaciones en épocas de invierno.

Gestión de la biodiversidad

Programa Pioneros en Conservación del Fondo Patrimonio Natural

El complejo turístico Zuana Beach Resort, comprometido con la problemática ambiental de las playas del Caribe colombiano, se vinculó al programa Pioneros en Conservación del Fondo Patrimonio Natural, junto con la Asociación Colombiana de Propiedad Vacacional (Astiempo) y Parques Naturales; su objetivo es concientizar a turistas y voluntarios sobre la conservación de las tortugas que llegan a las playas del Caribe colombiano, dada su condición de especie en peligro de extinción.

La vinculación del Hotel al programa consiste en hacer una sensibilización con los huéspedes que nos visitan y voluntariamente deseen donar \$3.000 al programa en el momento del check out. Con el dinero recaudado se tiene previsto proteger 4,5 Km de zonas de playa en el Parque Sierra Nevada, hacer recorridos de control y vigilancia en la temporada de tortugas —entre mayo y septiembre—, para identificar las tortugas que llegan a la playa y los nidos, crear un corral de anidamiento para los huevos y monitorear que se desarrollen en perfectas condiciones para aumentar la probabilidad de que se conviertan en tortuguitas.

Resultados 2013

Nidadas protegidas en el primer año:

7

Huevos protegidos en el primer año:

600

Huevos que eclosionaron gracias a la protección

532

En septiembre de 2013 se liberaron los tortuguillos en la playa de la Lengüeta



Gestión de residuos y reciclaje

Cumplimos la normatividad adoptando los lineamientos técnico-ambientales para las actividades de aprovechamiento y tratamiento de residuos de construcción y demolición en Bogotá:

- Contamos en las obras con un sitio para disponer los residuos de construcción y demolición (RCD).
- Separamos los RCD de acuerdo con sus características, conforme al Plan de Gestión de Residuos en obra.
- No mezclamos RCD con otros tipos de residuos, como ordinarios, líquidos o peligrosos.
- Utilizamos vehículos y maquinaria con adecuadas condiciones técnico-mecánicas.
- Entregamos los RCD en los sitios autorizados para su tratamiento, aprovechamiento o disposición final, separados de otros residuos.
- Tenemos supervisión por cuenta del personal SISO del cumplimiento de la normatividad de los vehículos que participan en las actividades de construcción.

Como parte de la gestión de reciclaje en la operación inmobiliaria, hemos implementado la utilización de contenedores reciclados en las oficinas, almacenes y talleres de los campamentos de las obras. Estos contenedores también son reutilizados como salas de ventas, transformándolos con un excelente diseño de espacios y mobiliario.

Es nuestra política cumplir la legislación en todo lo relacionado con el manejo integral de residuos sólidos; por ello, los proyectos se conciben con cuartos de basuras que cumplen los requisitos exigidos. En La Gran Reserva, en Anapoima, se previeron espacios para instalar compactadores de basuras orgánicas e inorgánicas con el fin de evitar grandes almacenamientos en clima cálido que pueden generar malos olores y aparición de plagas; de esta forma suministramos a la copropiedad una herramienta para optimizar el manejo de basuras.



Almacenamiento de materiales en obra.

Sala de ventas Hacienda Peñalisa.





Nuestra gestión social

El impacto en términos de bienestar social de todas nuestras actividades comerciales es un objetivo tan importante como la generación de ingresos. El mayor impulso de este objetivo proviene de la Presidencia de la Compañía y de Sociedades Bolívar, y se define como el mecanismo para generar valor agregado sostenible a nuestros clientes, accionistas, proveedores y a la sociedad en general.

Constructora Bolívar, principal aliada en el programa de las 100 mil viviendas gratis del Gobierno Nacional

En 2012, el Programa del Gobierno Nacional que propone la generación de 100 mil viviendas gratis para familias en condiciones de extrema pobreza, víctimas del desplazamiento y damnificados de la ola invernal de 2010 / 2011, nos dio la oportunidad de participar y convertirnos, con nuestra larga experiencia, en el más importante aliado del Gobierno a través de la construcción de más de 9 mil Viviendas de Interés Prioritario (VIP):

- 4 mil viviendas unifamiliares en el macro-proyecto Ciudad Equidad, en Santa Marta.
- 3.471 viviendas unifamiliares en el proyecto Llano Verde, en Cali.
- 1.600 apartamentos en el proyecto La Gloria, en Montería.

Los proyectos están acompañados del progreso que implica para las familias beneficiadas tener una vivienda propia formal con vías y servicios públicos, además de los empleos que se generan durante la construcción.



Construimos ciudades sostenibles: proyectos Ciudad Equidad, en Santa Marta, y La Gloria, en Montería.



Inversión y programas en la comunidad

Premio Bolívar de copropiedades

El Premio Bolívar de Copropiedades (PBC) es el instrumento de gestión de impactos sociales que, mediante el reconocimiento a largo plazo a los conjuntos de vivienda de interés social que construimos, nos permite minimizar los riesgos no financieros del negocio y aportar a la construcción de capital social en las comunidades que se generan en nuestros proyectos urbanísticos; de esta manera contribuimos también a la construcción de un mejor país.

Entre los logros para resaltar en 2013 se encuentran:

- 171 conjuntos vinculados al Premio al cierre de 2013; entre ellos, 11 conjuntos nuevos fueron vinculados en el transcurso del año. Durante las mediciones realizadas en este periodo se evidenció que el 44% de los conjuntos vinculados al PBC había mejorado su gestión.
- Dentro de la gestión realizada en el eje Administrativo y Financiero del Premio, capacitamos a la comunidad sobre la importancia del manejo adecuado de los recursos:
 - » 9 capacitaciones pre-asamblea que beneficiaron a 837 personas.
 - » 10 promotorias del Premio en la primera asamblea de los conjuntos: 1.756 personas recibieron la información.
 - » Se entregó el portafolio a 10 conjuntos en la primera asamblea con el Manual del Administrador Excelente, el Consejo de Administración Excelente y el Comité de Convivencia Excelente.
- » 34 administradores participaron en los 3 encuentros del Club de Administradores Bolívar, donde se trataron temas de control presupuestal, gestión de proyectos y producción de documentos.
- » 897 graduados en el diplomado en Gestión y Administración en Propiedad Horizontal en todas las versiones, y 97 graduados en el diplomado en Gestión y Administración en Propiedad Horizontal, versión 2012-2013.
- » 185 inscritos en el diplomado en Gestión y Administración en Propiedad Horizontal, versión 2013-2014.
- » En el Eje Comunitario se plantearon actividades que nos permitieron la puesta en marcha de ludotecas en 66 conjuntos y el proyecto de 18 conjuntos fue acompañado por un asesor en pedagogía, lo que nos permitió impactar a casi 30 mil habitantes.
- » El Consultorio Jurídico del Buen Vecino asesoró 91 casos.
- » Se realizaron 34 jornadas de siembra y arborización en alianza con el Jardín Botánico de Bogotá: 6 mil familias beneficiadas con el mejoramiento de sus conjuntos.
- » Se ejecutaron 230 asesorías dentro del Programa de Ingeniero Bolívar, en las que se hace un acompañamiento profesional en los procesos de ampliación de vivienda.



Diplomado en Gestión y Administración en Propiedad Horizontal, 2013-2014.



¡CASA NUEVA...VIDA NUEVA!

Nuestra incursión en el modelo de negocio de Vivienda de Interés Prioritario (VIP) del programa de 100 mil viviendas gratis del Gobierno, nos permitió identificar nuevos retos en la construcción de comunidades, teniendo en cuenta las características de la población beneficiada.

El desconocimiento de la población sobre la vida en comunidad y el concepto de propiedad horizontal representan para la Compañía una oportunidad de innovar el proceso de conformación y acompañamiento de las nuevas comunidades.

El área de Capital Social, a través del equipo de Relaciones con la Comunidad, diseñó un modelo de acompañamiento que, a diferencia del Premio Bolívar de Copropiedades, inicia desde el sorteo de las viviendas e incluye todos los eventos de contacto con la comunidad como la entrega, capacitación pre-asamblea, asamblea de copropietarios y un taller de sensibilización y capacitación en propiedad horizontal.

Como valor agregado, entregamos a los conjuntos una “caja de herramientas” conformada por manuales descriptivos para la conformación de entes de gobierno y comités, con el fin de facilitar la gestión responsable y el desarrollo del conjunto.

El reconocimiento por este logro innovador no se hizo esperar:

Premio de Innovación Familia Bolívar 2013

Categoría Orientación al Futuro





Más beneficios para nuestros conjuntos

Los conjuntos desarrollados en Soacha y vinculados al Premio Bolívar de Copropiedades, donde viven más de 10 mil familias, empezaron a disfrutar los beneficios del convenio suscrito entre la Alcaldía del municipio y la Constructora en abril de 2013, cuyo objetivo principal está orientado al mejoramiento de la convivencia en los conjuntos residenciales.

El resultado de este convenio es la realización de jornadas de trabajo comunitarias en temas como:

- Tenencia responsable de animales de compañía en propiedad horizontal
- Tráfico ilegal de fauna silvestre
- Comparendo ambiental
- Correcto manejo de residuos sólidos ordinarios, escombros y residuos especiales

Como resultado de las convocatorias para estas jornadas comunitarias nació la idea de conformar Patrullas Infantiles Ambienta-



les, con el fin de reunir en cada conjunto la mayor cantidad de niños participantes en actividades lúdicas que apoyan el aprendizaje de conceptos ambientales, resaltando la importancia de cuidar el medio ambiente.

Las patrullas se conformaron en 11 conjuntos, con la participación de 210 niños. Además de aprender, las patrullas convocan a los residentes del conjunto a participar en las Jornadas Comunitarias con gran éxito y beneficio para la comunidad.

Inauguración gran Parque Metropolitano de Soacha



Con el acompañamiento de la Alcaldía Municipal y el Instituto Municipal de Recreación y Deporte de Soacha, nos dimos a la tarea de construir el Parque Metropolitano de Soacha en el kilómetro 1 vía Indumil, con más de 19 mil m². El parque incluye cancha



de microfútbol, zona especial para niños y bancos de arena, un skate park, recorrido para running, zona para mascotas, espacios de libre esparcimiento y parqueadero.



En octubre de 2013 la comunidad recibió con alegría esta obra que realizamos con especial entusiasmo. Como parte de nuestro compromiso social también asumimos la administración del parque público durante su primer año de operación, tiempo en el cual estará a disposición de todos los habitantes de la zona, sin importar si son residentes de los conjuntos desarrollados por la Constructora, con los más altos estándares de disfrute del espacio público nunca antes presentes en Soacha, que incluyen la destinación con dedicación exclusiva de un administrador, vigilancia 24 horas / 7 días, profesores de deportes y creación de una escuela deportiva para jóvenes, además del mantenimiento y cuidado de zonas verdes, senderos peatonales y toda la infraestructura del parque.

Adopta un niño en navidad

Para el Hotel Zuana es muy importante el bienestar de las familias que habitan cerca del complejo hotelero, lo que se ve reflejado en la inversión en el jardín infantil, en el Megacolegio y en el centro de salud del barrio La Paz, realizado hace algunos años.

En diciembre de 2013 el Hotel, con el apoyo de todos sus colaboradores, llevó a cabo el programa **“Adopta un Niño en Navidad”**, en el que cada colaborador eligió a un niño de

El Parque Metropolitano de Soacha tiene como objetivo la atención de una población cercana a 28 mil habitantes de la urbanización Parque Campeste desarrollada por la Constructora, más de 20 mil familias habitantes de los conjuntos de la zona y, por supuesto, todos aquellos que quieran acceder al parque.

Para Constructora Bolívar este proyecto materializa de manera visible nuestro propósito superior: **“Enriquecer la vida con Integridad”**, pues para nosotros entregar viviendas de alta calidad es solo el comienzo de nuestra relación con las familias que nos eligen.

bajos recursos y le regaló un juguete para que fuera abierto la noche de Navidad, de la misma manera como lo hacen sus hijos y los de nuestros empleados, nuestros socios y nuestros huéspedes.

Adicionalmente el Hotel organizó una celebración donde los niños elegidos pasaron un día especial. Esta iniciativa reunió a más de 350 niños de los barrios cercanos.



Mecanismos para conocer inquietudes de los grupos de interés

Comité de convivencia laboral

Conocer las denuncias que tienen nuestros funcionarios por temas laborales es de suma importancia para la empresa. Por esto, y en cumplimiento de la legislación colombiana, contamos con un Comité de Convivencia Laboral que recibe todas las denuncias que los funcionarios quieran formular por acoso laboral y asimismo formula programas de capacitación y actividades de prevención de conductas que representen riesgo de acoso laboral.

Como mecanismo de prevención, el Comité genera una conciencia colectiva de convivencia que promueve el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten

la vida laboral y el buen ambiente en la empresa, protegiendo la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.

Durante 2013 se atendió una queja formulada por una funcionaria de la Empresa de Servicios Temporales Acrecer. La queja se manejó bajo el reglamento del empleador; no obstante, a fin de preservar y promover un buen ambiente de trabajo en la división Turismo, se realizó una reunión con los involucrados que permitiera llegar a acuerdos de convivencia.

Gestión con comunidad entorno

Como parte del trabajo que hacemos en la primera fase de un proyecto inmobiliario, en 2013 comenzamos una gestión muy cercana con las comunidades que habitan en el entorno. Esta labor nos ha permitido conocer de primera mano las inquietudes de los vecinos y gestionar eficazmente los impactos que generamos en la comunidad y los que esta genera en la Construc-

tora. Las medidas de prevención o mitigación de los impactos de los proyectos constructivos incluyen una estrategia de comunicación que genere confianza en la comunidad, mecanismos alternativos de solución de conflictos, planes de relacionamiento para lograr acuerdos de cooperación y generación de planes de acción y seguimiento.

Cumplimiento de la ley

Es uno de los asuntos más importantes en cualquier gestión. En 2013, el enfoque que manejamos desde el Departamento Jurídico fue trabajar de la mano con la Subdirección de Investigaciones y Control de Vivienda, dependencia de la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda de la Secretaría Distrital del Hábitat, en Bogotá; este trabajo se desarrolló en dos frentes específicos:

- Prevención
- Generación de acuerdos para disminuir impactos sancionatorios

Nuestro equipo técnico ha generado una cultura consciente de prevención de situaciones que nos puedan generar riesgos en escenarios judiciales más costosos. La Subdirección de Investi-

gaciones y Control de Vivienda ha visto con muy buenos ojos la total disposición para la atención oportuna de sus procesos y ha empezado a acoger satisfactoriamente nuestros argumentos, de tal forma que el impacto sancionatorio se ha visto reflejado en disminución y revocatoria de sanciones.

Vale la pena mencionar el acercamiento que hemos generado con el equipo técnico de esa Subdirección, con quien hemos unificado criterios que nos permiten actuar en un marco de responsabilidad y cumplimiento.

En el periodo que comprende este reporte no es significativo el monto pagado por multas y sanciones, dado el volumen de ventas que manejamos.



Las ventas en 2013 se incrementaron en un 171% y ascendieron a cerca de \$500 mil millones.



CRECIMIENTO ECONÓMICO

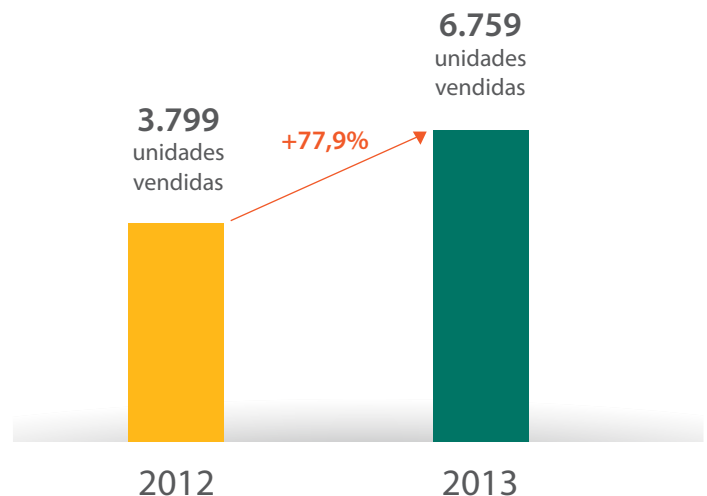
Buscamos generar valor para nuestros accionistas, clientes y quienes nos colaboran en toda la cadena productiva; para esto enfocamos los procesos internos hacia el mantenimiento del margen de cada proyecto. Buscamos una rentabilidad sostenible que nos permita permanecer en el mercado y mantenernos como sólida oferta de vivienda en Bogotá, Cali, otras ciudades donde operamos y aquellas a las que queremos llegar.

Con nuestra participación en el programa de 100 mil viviendas gratis del Gobierno, la expansión hacia otras ciudades y la generación de nuevos proyectos para estratos altos, las ventas en 2013 se incrementaron en un 171% y ascendieron a cerca de \$500 mil millones.

En vivienda las ventas pasaron de 3.799 unidades a 6.759, posicionando a la compañía como una de las **principales generadoras de vivienda** en todos los estratos y un motor fundamental en la generación de puestos de trabajo en Bogotá y otras ciudades.

En promedio, las utilidades de los proyectos desarrollados en 2013 superaron en un 8,8% las proyecciones iniciales para la salida a ventas.

Crecimiento en ventas

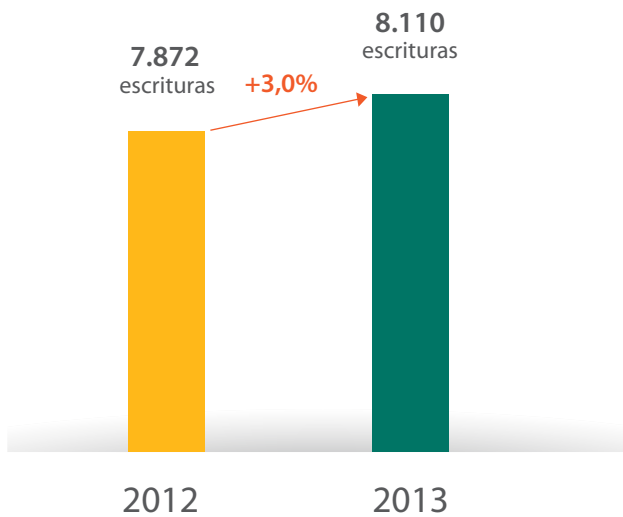




En 2012 vendimos 17 proyectos en Bogotá y otras ciudades. En 2013 se aumentaron los proyectos en un 70%, para un total de 29 proyectos ofertados.



Operación inmobiliaria Bogotá y Cali



Para el cierre de 2013, Constructora Bolívar en su operación inmobiliaria de Bogotá y municipios cercanos consolidó una participación en pesos equivalente al 5,2% del mercado; en Bogotá, la participación en unidades vendidas fue del 10,7%.

Por su parte, Constructora Bolívar Cali obtuvo una participación en pesos equivalente al 8,5% de un mercado de \$1,2 billones en esa ciudad, mientras la participación en unidades vendidas fue del 4,3%, de un total de 11.359 viviendas.

Generar riqueza para la organización y compartirla

Presentamos nuestro Cuarto Estado Financiero con las cifras del valor económico generado y el valor económico distribuido:

(En millones de pesos)

Valor generado	2012	2013
Ingresos operacionales* Operación inmobiliaria Bogotá	358.604	320.240
Ingresos operacionales* Operación inmobiliaria Cali	92.148	209.500
Ingresos operacionales Hotel Zuana	15.618	17.523
Ingresos operacionales por venta de activos tiempo compartido	24.598	30.921

(En millones de pesos)

Valor distribuido	2012	2013
Aportes a los empleados	27.048	29.319
Aportes a la comunidad	767	750
Aportes al Gobierno	29.212	21.882
Aportes a proveedores	-	17.836

* Ventas por ingresos operacionales e ingresos por fideicomisos.

Cifras incluyen operación inmobiliaria en Bogotá y Cali, y la operación de turismo: Hotel y tiempo compartido

En 2014 esperamos tener una actividad superior, con un significativo incremento en las ventas y las utilidades. Los proyectos que hemos tramitado durante años han comenzado a ser aprobados, por lo que nuestra actividad se incrementará y llegaremos a nuevas ciudades.

No solo queremos ser más grandes
en el aspecto económico,
también queremos llegar a más
personas con más productos.



DIVERSIFICACIÓN

Este objetivo estratégico busca apoyar el **crecimiento**; no solo queremos ser más grandes en el aspecto económico, también queremos llegar a más personas con más productos. En esta dirección, en 2013 nos ubicamos con proyectos inmobiliarios en capitales como Barranquilla, Santa Marta y Montería, y en el municipio de Ricaurte, Cundinamarca. En Anapoima, también en Cundinamarca, incursionamos con un modelo de propiedad

fraccional, con éxito en ventas por ser un modelo diferente, con excelentes beneficios.

En 2014 tenemos como reto llegar a más ciudades del país con soluciones de vivienda y continuar siendo la principal constructora aliada del Gobierno Nacional en los programas de viviendas gratis y en el de Viviendas para Ahorradores.

Ser más grandes

Dada la diversificación que llevamos a cabo en 2013, tanto en productos como en mercado, crecimos en términos financieros y nos expandimos a otras ciudades de Colombia con proyectos tradicionales de VIS y la apertura de nuevos proyectos:



Nuevos proyectos abiertos en 2013

Bogotá	Ricaurte	Cali	Santa Marta
<p>PANORAMA 140 4 torres de 16 pisos con bellas zonas comunes y excelentes acabados</p>	<p>HACIENDA PEÑALISA 4 torres de 8 pisos con excelentes zonas comunes</p>	<p>LLANOVERDE 3.471 viviendas de interés prioritario Programa 100 mil viviendas gratis</p>	<p>CIUDAD EQUIDAD 4 mil viviendas de interés prioritario Programa 100 mil viviendas gratis</p>
Alejandría	Anapoima	Barranquilla	Montería
<p>ALEJANDRIA 3 conjuntos cerrados: Tenerife, Portus y Mediterráneo. 15 diseños de apartamentos</p>	<p>LA GRAN RESERVA Modalidad de propiedad fraccional</p>	<p>OCEANA 52 3 torres de 20 pisos con excelentes acabados</p>	<p>LA GLORIA 1.600 viviendas de interés prioritario Programa 100 mil viviendas gratis</p>

Diversificación de productos y mercado

Somos una empresa pionera en la construcción de vivienda de interés social y prioritaria en Colombia. Durante años dirigimos nuestros esfuerzos a diseñar, construir y comercializar urbanizaciones para el segmento VIS, en su mayoría en Bogotá y el vecino municipio de Soacha. No obstante, dada la escasez de tierra disponible para edificar en la capital, hace algunos años incursionamos con nuevos proyectos en los municipios aledaños y, gracias a esta estrategia, hemos mantenido el ritmo de crecimiento por encima del 50%.

Uno de nuestros productos característicos es el apartamento de 48 m² sin acabados, en el segmento VIS; es una unidad apreciada en el mercado por su funcionalidad y completo desarrollo del programa arquitectónico que satisface las necesidades básicas de un hogar con ingresos entre 3 y 4 smmlv⁴.



4 smmlv: salario mínimo mensual legal vigente.



Proyecto Panorama 140, en Bogotá.

Comprometidos con el desarrollo del país y fieles al propósito superior del Grupo Bolívar “Enriquecer la vida con integridad”, en 2012 aplicamos a la convocatoria del Gobierno Nacional para la construcción de 100 mil viviendas gratis, en la que obtuvimos la adjudicación de más de **9 mil unidades**.

Con una amplia trayectoria en los segmentos VIS y VIP, tomamos la decisión de abrirnos paso en otros nichos del mercado con productos diferentes. Así, a partir de 2012 empezaron a materializarse proyectos con más altos acabados y especificaciones, en busca de atender la demanda de vivienda para clientes con mayor capacidad adquisitiva.

El proyecto **Panorama 140**, actualmente en construcción, está ubicado en el barrio Cedritos de Bogotá; consta de 4 torres de 16 pisos para un total de 360 apartamentos, con áreas construidas desde 55 m² hasta 118 m² y un valor promedio por metro cuadrado de \$4,7 millones.



Proyecto Alejandría, en Bogotá.

Otro ejemplo de nuestra diversificación es el proyecto **Alejandría**, en alianza con dos grandes desarrolladores de vivienda: Amarillo y Acierto Inmobiliario. Dividido en 3 manzanas, Tenerife, Portus y Mediterráneo, se ofrecen apartamentos con diseño y especificaciones de vanguardia en una zona residencial próxima al Carmel Club, en Bogotá. Son 17 torres de 12 pisos, para un total de 1.579 apartamentos de estrato 4, con áreas construidas desde 44 m² hasta 286 m² y un valor promedio por metro cuadrado de \$3,9 millones.



Proyecto Oceana 52, en Barranquilla.

Con la estrategia de diversificarnos y el objetivo de abrir mercados en otras ciudades del país, planteamos un proyecto de vivienda estrato 6 en Barranquilla, **Oceana 52**, con vista a la ciénaga y al delta del río Magdalena. Este complejo está constituido por 3 torres de 20 pisos y un total de 278 apartamentos, entre 78 m² y 203 m², con un valor promedio por metro cuadrado de \$3,2 millones.

Teniendo en cuenta que las vacaciones son vitales para las familias, concebimos un proyecto de vivienda de recreo en Anapoima, Cundinamarca: **La Gran Reserva**. Con honda experiencia en el negocio del turismo, planteamos un proyecto de 69 casas campestres vendidas por fracciones cada una. Cada unidad se divide en 4 fracciones, de manera que los 4 propietarios tienen la oportunidad de disfrutarla una semana al mes. Sólo se ofrece un tipo de casa de 205 m² construidos con piscina, acabados y especificaciones de lujo, completamente dotada. El promedio por fracción es de \$280 millones.

Con el objetivo de impulsar la “segunda vivienda”, pensamos también en aquellas personas con poder adquisitivo inferior al del proyecto La Gran Reserva y diseñamos un proyecto para el

segmento VIS en Ricaurte, Cundinamarca. En noviembre de 2013 sale a ventas la primera etapa con el nombre de **Bambú**: son 8 torres de 8 pisos cada una, con ascensor, para un total de 416 apartamentos de 55 m² construidos, sin acabados, con un valor promedio por metro cuadrado de \$1,68 millones.

Uno de los mayores atractivos del proyecto está en sus zonas comunes, pues las especificaciones y los diseños de estas áreas están concebidos para satisfacer el entretenimiento de toda la familia.

Nos hemos afianzado en el segmento VIS, ganando el reconocimiento y la confianza de nuestros clientes por la calidad del producto y el acompañamiento que les brindamos. Ahora el reto es posicionarnos en otros mercados, y estos nuevos proyectos así lo demuestran.



En nuestras relaciones laborales nos apartamos de cualquier acto de discriminación, violación de los derechos humanos, contratación de trabajo infantil o de trabajo en condiciones forzosas, o acoso por color, condición, origen, edad, género, creencias, discapacidad u otra causa.



CLIMA ORGANIZACIONAL

Nuestros colaboradores son los gestores de la esencia de nuestra cultura y se caracterizan por sus altos principios y valores, por su deseo de aprender, conocer y superarse, su compromiso y acti-

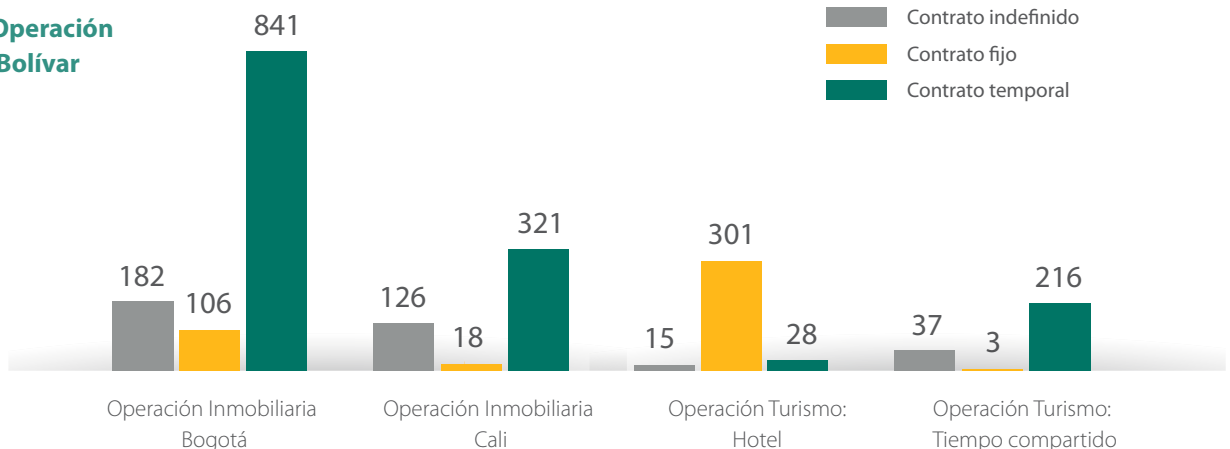
tud para trabajar en equipo y su capacidad creativa e innovadora. Asimismo, orientamos nuestra gestión hacia la igualdad de oportunidades en los procesos de selección y retención del talento.

Atracción y retención del talento



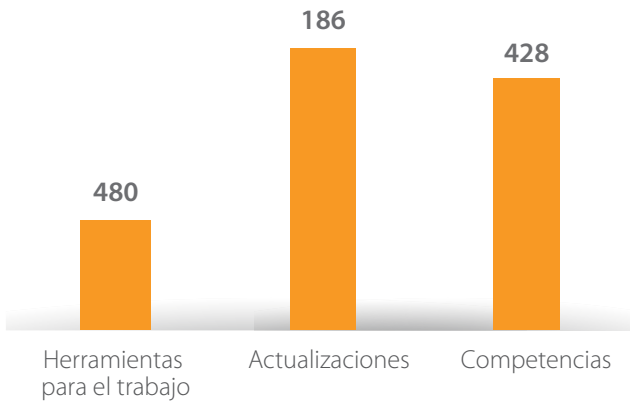
Contrato indefinido	360
Contrato fijo	428
Temporal	1.406
TOTAL	2.194

Consolidado Operación Constructora Bolívar



Formación para nuestros funcionarios

Horas invertidas en formación



Con el interés de aportar al desarrollo de nuestros funcionarios del negocio inmobiliario y fortalecer el cumplimiento de la estrategia, invertimos en la formación de **más de mil funcionarios** a través de programas orientados al desarrollo de competencias, herramientas para el trabajo y actualizaciones en temas de regulación. Esto se traduce en **1.094 horas de capacitación y formación** en 2013, con una inversión de **\$136 millones**.

En el negocio de turismo, en 2013 desarrollamos diferentes tipos de capacitaciones en las que participaron todos los departamentos del Hotel Zuana, dirigidas a **250 colaboradores** que completaron 582 horas de formación con una inversión de \$24,6 millones.

Para 2014, la Dirección del Hotel tiene el propósito de graduar a 45 personas en Tecnología en Gestión Hotelera, programa dirigido por el Sena que se inició en el año 2012, formar a 27 colaboradores en inglés con el apoyo de Fontur y brindar capacitación a los colaboradores del Hotel Zuana en el manejo de las herramientas de Office.



Arquitectos e ingenieros cursan la primera etapa de Formación Técnica con el curso Mecánica de Suelos, con el apoyo de docentes del Sena.



Graduación del curso de Formación en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional para supervisores, con el apoyo de ARL Bolívar.



Capacitación en Asesoría Tributaria, en Cali.

Medición de clima laboral

En junio de 2013, como cada dos años, se realizó la Encuesta de Clima Organizacional, con el objeto de conocer la percepción de los funcionarios de la operación inmobiliaria frente a 6 factores: la gente, procesos de trabajo, liderazgo, aspectos institucionales y comunicaciones, poder de decisión y recompensas. Participaron 646 funcionarios de Constructora Bolívar, 43% más que en el año 2011, y obtuvimos un 72% de favorabilidad.

Igualmente se identificaron como áreas con potencial de mejora: capacitación, bienestar y retroalimentación del desempeño, que se convierten en retos para los próximos años.

El compromiso de nuestros funcionarios con la Compañía alcanza un 87% de favorabilidad.



Bienestar laboral

Con respecto a nuestro programa de bienestar, se incrementó en 43% la participación de los funcionarios, siendo el más destacado el ingreso a la Póliza de Vida y la afiliación al fondo de

empleados Adebol. Entre los beneficios más importantes que tienen nuestros colaboradores se encuentran:

(En millones de pesos)

	Colaboradores	Inversión
Auxilio de alimentación y transporte extralegal	547	1.247,25
Auxilio educativo: patrocinio de cursos cortos, pregrados, posgrados, etc.	14	23,80
Auxilio funerario	21	5,75
Póliza de salud o medicina prepagada	94	542,71
Primas o bonificaciones por cumplimiento de metas u objetivos específicos	168	195,28
Incentivos o beneficios en especie	223	57,06



IntraB

En 2013 entró en funcionamiento IntraB, la intranet que nos permite manejar varios servicios del área de Gestión Humana y, al mismo tiempo, comunicar cada día todas las novedades y noticias de interés para nuestros funcionarios, tanto del entorno como internas: avances de los proyectos, nuevos proyectos a comercializar, cumpleaños, ingresos de funcionarios, etc.

Además se definieron nuevas plantillas para los correos electrónicos de *noticias@constructorabolivar.com* y se adquirieron habladores para la cafetería de la oficina principal y otros que se ubicaron en los baños de las instalaciones de Gratamira, medios que tienen por objeto mantener a nuestros funcionarios informados.

Salud y seguridad de los empleados

Nuestro Comité Paritario de Salud Ocupacional en Bogotá está integrado por 8 representantes, 4 elegidos por los trabajadores y 4 por la compañía en representación de cada línea de negocio, lo que significa una participación del 5%. Tanto en el negocio inmobiliario de Cali como en el Hotel Zuana funciona de acuerdo con las disposiciones legales.

Debido a la cantidad de proyectos constructivos con múltiples condiciones de riesgo, se creó en cada proyecto un grupo llamado Sub Copaso, como estrategia de representación y partici-

pación de las áreas de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Medio Ambiente (Sisoma). Este grupo está conformado por un representante de cada contratista, los inspectores de seguridad y el director de obra; en promedio son 10 personas por proyecto, y representa para la Compañía un mecanismo de comunicación que permite el **mejoramiento continuo**, la posibilidad de compartir **buenas prácticas** y el conocimiento compartido de los **avances en materia de seguridad industrial y salud ocupacional** desarrollados en las diferentes obras.

Accidentes de trabajo	Operación Inmobiliaria Bogotá	Operación Inmobiliaria Cali	Hotel Zuana
Número de accidentes	6	3	47
Días perdidos por accidentes de trabajo	86	105	313





Participación en la Carrera de la Mujer. Bogotá, septiembre 2013.



Vacaciones recreativas para los hijos de funcionarios. Cali, julio 2013.



Fútbol sala en las Olimpiadas Camacol. Cali, julio y agosto 2013.

Como iniciativas para promocionar **ambientes de trabajo seguros** para nuestros colaboradores, contamos con:

- Evaluación y modificación de puestos de trabajo.
- Inspecciones y evaluación de condiciones ambientales, como iluminación.
- Acompañamiento de condiciones ergonómicas por parte de profesionales expertos.
- Capacitaciones en riesgo público y cómo evitar ser blanco fácil de las alteraciones por este riesgo.
- Generación y actualización de matrices de identificación de peligros y riesgos.
- Control y manejo de contratistas: ingreso, verificación de condiciones en campo y cumplimiento de estándares de seguridad.
- Caracterización y seguimiento de la accidentalidad para toma de acciones de control.
- Investigación de accidentes de trabajo.
- Capacitaciones en riesgos prioritarios tales como trabajo en altura, trabajo en caliente, prevención de riesgos mecánicos y atrapamiento, higiene postural y manejo de cargas.
- Inspección periódica a los equipos de protección personal.
- Inspecciones a las condiciones de seguridad en los sitios de trabajo, estado de las herramientas y adecuado funcionamiento de los equipos de trabajo.
- Implementación de brigadas y planes de emergencia en cada sitio de trabajo.

Asimismo, se desarrollan charlas informativas e iniciativas en busca del bienestar durante la **Semana de la Salud y Bienestar** sobre:

- Cuidados para evitar el síndrome del túnel del carpio.
- Manejo de cargas manuales.
- Jornada de masajes corporales y limpieza facial.
- Optometría.
- Rumba terapia.
- Manejo seguro de herramientas y utensilios de cocina (negocio turismo).
- Entrenamiento de la brigada de emergencia.



Memorando de verificación



Informe de revisión independiente

Revisión independiente del Informe de Sostenibilidad 2013 de Constructora Bolívar S.A.

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 Accountants (IFAC)*.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Administración, así como a las diversas áreas de Constructora Bolívar S.A. 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 Constructora Bolívar S.A. 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 a 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 Constructora Bolívar S.A.

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:

Deloitte & Touche Ltda.
Edificio Corficolombiana
Calle 16 Sur 43 A-49 Piso 9 y 10
A.A 404
Nit 860.005.813-4
Medellín
Colombia

Tel : 57(4) 313 88 99
Fax : 57(4) 313 32 25
www.deloitte.com.co

Responsabilidades de la Dirección de Constructora Bolívar S.A.

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

DELOITTE & TOUCHE LTDA.
Jorge Enrique Múnera D.
Socio

Bogotá, Octubre 2014



Memorando de verificación (continuación)

Página 2 de 2
Constructora Bolívar S.A.

Asuntos materiales	Indicador GRI
Crecimiento económico en la organización	No cuenta con indicador GRI asociado
Cumplimiento de la ley	EN29, SO8, PR9.
Diversificación de productos y mercado	No cuenta con indicador GRI asociado
Ser más grande	No cuenta con indicador GRI asociado
Salud y seguridad de los empleados	LA5, LA6.
Calidad del producto	No cuenta con indicador GRI asociado
Satisfacción del cliente	PR5.
Manejo de base de los clientes	PR8.
Garantizar el cumplimiento de las normas laborales por parte de los proveedores críticos	LA5.
Identificación y gestión de los riesgo ambientales para los proyectos de construcción	No cuenta con indicador GRI asociado
Inversión y programas para la comunidad	EC1, SO1.
Generar riqueza para la organización y compartirla	EC1.
Atracción y retención del talento humano	LA1.
Formación para nuestros funcionarios	LA9.
Evaluación de desempeño	LA11.
Bienestar laboral	LA2.
Medición del clima laboral	No cuenta con indicador GRI asociado
Comunicación de marketing responsable	PR7.
Apoyo al desarrollo de proveedores locales	EC9.
Mecanismos para conocer inquietudes de los grupos de interés	LA16, SO11.
Gestión del consumo de energía	EN3-EN6.
Gestión del consumo de agua	EN8-EN10.
Gestión de residuos y reciclaje	No cuenta con indicador GRI asociado
Gestión de la biodiversidad	EN13.

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 Constructora Bolívar S.A. 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.

Memorando de verificación (continuación)

Página 3 de 3

Constructora Bolívar S.A.

- Realizar revisiones semestrales de algunos indicadores GRI y propios clave, lo cual garantizará mayor confiabilidad en la información y exigencia en la gestión de sostenibilidad.
- Establecer metas con respecto a los asuntos materiales identificados por la compañía. Establecer metas ayudará a guiar el camino de la sostenibilidad.