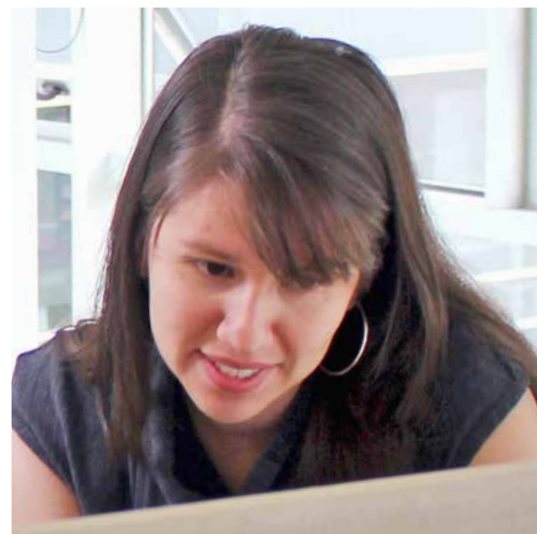


Informe de Sostenibilidad 2012



ASISTENCIA
BOLÍVAR





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



CONTENIDO

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

6 CARTA DE LA PRESIDENTE

8 ASPECTOS GENERALES

9 PERFIL EMPRESARIAL

10 Organigrama

10 Junta Directiva

12 DESARROLLO SOSTENIBLE

13 Nuestros grupos de interés

14 ÁMBITO ÉTICO

15 Nuestra cultura

16 ÁMBITO ECONÓMICO

17 Cuarto Estado Financiero

18 ÁMBITO MEDIO-AMBIENTAL

22 ÁMBITO LABORAL

25 Beneficios para empleados

26 Comité paritario de salud ocupacional

27 Incidentes y accidentes laborales

29 Prácticas de formación



CONTENIDO

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

31 | ÁMBITO SERVICIO

- 35 Nuestros proveedores
- 43 Operación Maps
- 44 Proyecto Asistencia para Carga

45 | ÁMBITO SOCIAL

- 47 Pacto Mundial de las Naciones Unidas

49 | MEMORANDO DE VERIFICACIÓN

ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.

Teléfono 313-0345 Ext. 117
Calle 108 No. 45-30 Torre 1 Piso 9
Bogotá, Colombia

Escríbanos a:
andrea.rosales@segurosbolivar.com

Encuentre más información en:
www.asistenciabolivar.com

CONCEPTO GRÁFICO Y DIAGRAMACIÓN

Machado y Molina
Comunicación visual corporativa

CORRECCIÓN DE ESTILO

José F. Machado

Bogotá, agosto 2013

CARTA DE LA PRESIDENTE



Martha Patricia Riveros T.

Presentamos este nuevo reporte de sostenibilidad que incorpora los proyectos desarrollados por Asistencia Bolívar S.A. en el año 2012, considerando los indicadores de la Iniciativa Global de Reportes (GRI) y demostrando que avanzamos por el camino de la mejora continua.

Para Asistencia Bolívar el año 2012 fue un periodo de muchos aprendizajes y experiencias que nos permitieron seguir creciendo con las empresas aliadas que también hacen parte del Grupo Bolívar, con nuestros clientes y nuestros proveedores. Asimismo, profundizamos en conocimiento y herramientas acerca de la logística necesaria para prestar un servicio eficiente y asertivo.

En 2013 tenemos varios desafíos, principalmente en temas de oportunidad e innovación. Nuestros clientes esperan que les lleguemos rápido para atender sus emergencias y hacernos cargo de la situación en la que se encuentran; sin embargo, en el país sigue aumentando el número de vehículos mientras la ejecución de obras, el trazado de nuevas vías y el mejoramiento de las existentes crecen más lentamente, dando como resultado una menor velocidad de desplazamiento, en especial en las horas de alta congestión. Por otra parte, la atención a nuestros clientes en sus hogares requiere cada vez mayor especialización técnica y una logística especial en las reparaciones, por lo cual nuestro compromiso es seguir trabajando con empeño para cumplir nuestra oferta de valor.

Asimismo, el fortalecimiento de nuestra red de proveedores es un tema que nos ocupa especialmente, teniendo en cuenta los vínculos que siempre hemos tenido, su crecimiento y su conformación como empresarios.

Esperamos que el compromiso voluntario de publicar nuestro actuar en materia de sostenibilidad nos permita mostrar el valor y el impacto que tiene nuestra gestión para toda la comunidad.



Martha Patricia Riveros T.
Presidente

El año 2012 fue un periodo de muchos aprendizajes y experiencias que nos permitieron seguir creciendo.

El presente informe abarca nuestra gestión en el marco del desarrollo sostenible durante 2012.

Comprende los ámbitos ético, económico, medioambiental, laboral, servicio y social, de acuerdo con los lineamientos de la Iniciativa Global de Reportes (GRI).

ASPECTOS GENERALES



Con el presente
reporte seguimos
avanzando hacia
la sostenibilidad,
dando respuesta
a las expectativas
de información
de nuestros grupos
de interés.

El presente informe reporta la gestión de Asistencia Bolívar S.A. en el marco del desarrollo sostenible entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012. Es decir, informa nuestro desempeño en los ámbitos ético, económico, medio-ambiental, laboral, de servicio y social, de acuerdo con los lineamientos de la guía G3 para la elaboración de informes de sostenibilidad de la Iniciativa Global de Reportes (GRI, por su sigla en inglés).

En 2011 publicamos nuestro informe sobre la gestión 2009 - 2010, y en 2012 nuestro informe sobre la gestión 2010 - 2011, los cuales están disponibles en www.asistenciabolivar.com, en www.sociedadesbolivar.com y en www.sostenibilidadfamiliabolivar.com. Con el presente reporte seguimos avanzando hacia la sostenibilidad, dando respuesta a las expectativas de información de nuestros grupos de interés, ahora de forma anual.

Para la elaboración del informe identificamos los temas relevantes en conjunto con las actividades realizadas durante el año y los temas de interés para gestionar durante 2013; asimismo, reportamos que no se presentaron cambios significativos durante el periodo en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.

Nuestros informes están disponibles en
www.asistenciabolivar.com,
www.sociedadesbolivar.com
y www.sostenibilidadfamiliabolivar.com

PERFIL EMPRESARIAL



Nuestras oficinas en Bogotá

Asistencia Bolívar S.A. es una compañía del Grupo Empresarial Bolívar. La información del Grupo se puede consultar en www.sociedadesbolivar.com.co.

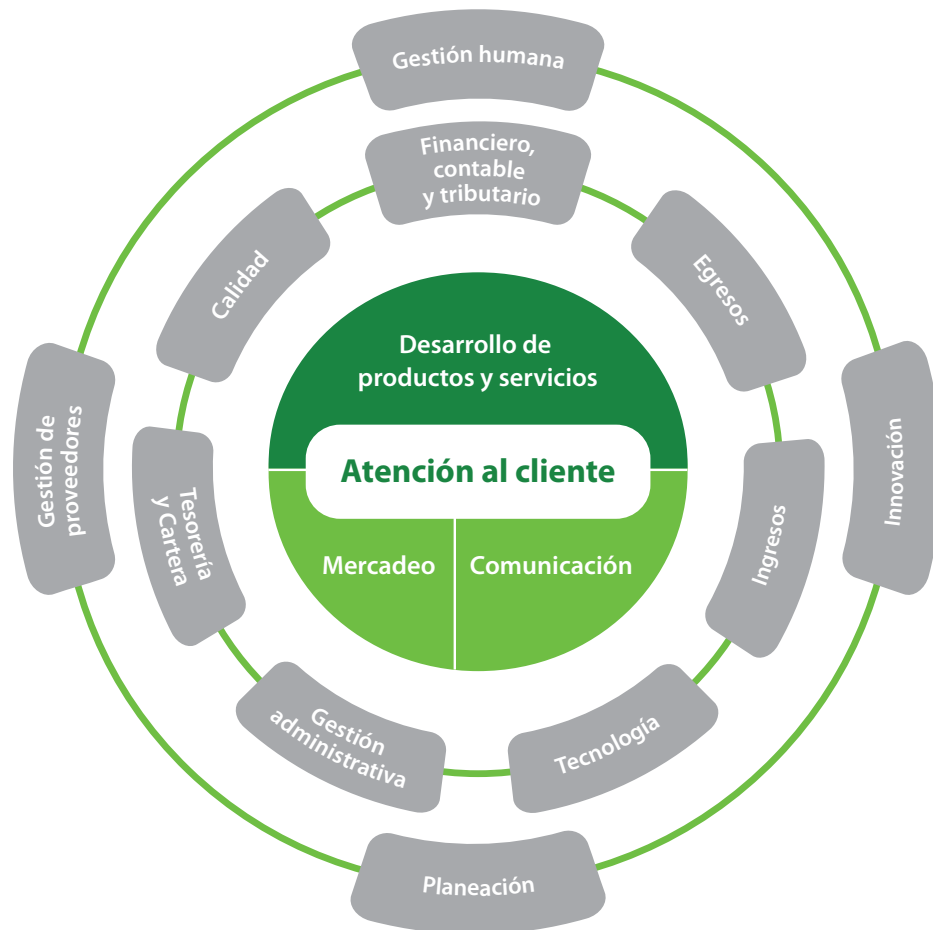
Como parte del Grupo Empresarial compartimos las políticas de buen gobierno corporativo de Sociedades Bolívar, acogemos los principios, valores, misión y visión establecidos para todas las compañías y velamos para mantener altos niveles de transparencia y confianza hacia nuestros grupos de interés.

Nuestros servicios tienen cobertura en todo el territorio colombiano. Tenemos una única sede en Bogotá y contamos con funcionarios de Oficina Móvil en las principales ciudades del país.

Compartimos
las políticas de
buen gobierno
corporativo de
Sociedades Bolívar.



Organigrama



Junta Directiva

La Junta Directiva está compuesta por 5 miembros principales con sus respectivos suplentes personales.

La Junta Directiva es responsable de velar por el interés social, aprobar y hacer seguimiento a las políticas generales de la Empresa para el cumplimiento de sus objetivos y responder ante la Asamblea General de Accionistas por sus decisiones. Corresponde a la Junta Directiva establecer los mecanismos que le permitan supervisar y controlar la gestión de la Presidencia y la alta dirección de Asistencia Bolívar, y en general las facultades delegadas a estos organismos.

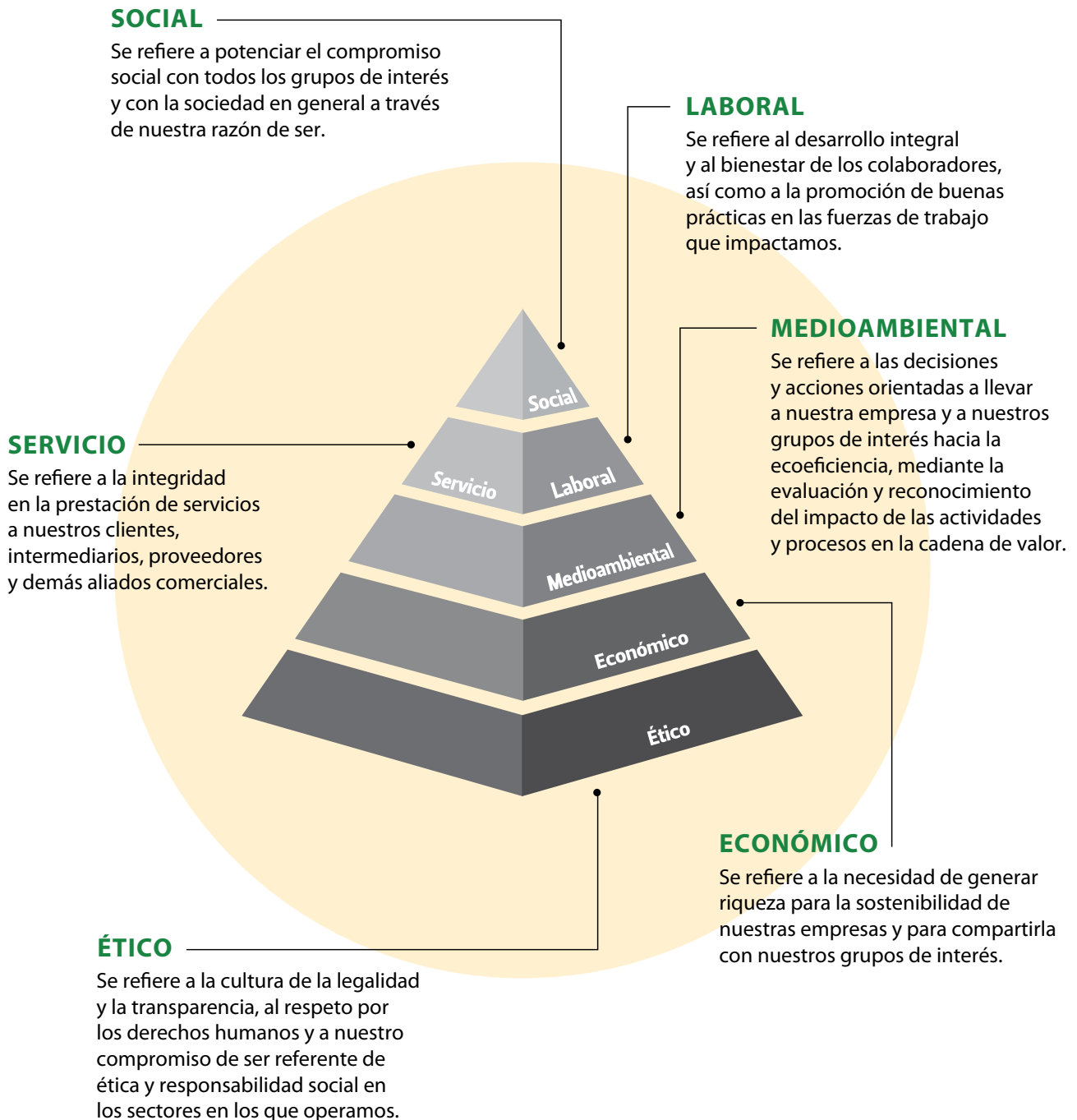
La Junta Directiva está compuesta por 5 miembros principales con sus respectivos suplentes personales, elegidos por la Asamblea General de Accionistas para períodos de 2 años. Los directores cuentan con calidades personales, profesionales y competencias especializadas que les permiten tomar decisiones analíticas y gerenciales, con una visión estratégica del negocio.

Nuestro
Propósito
Superior en el
Grupo Bolívar:

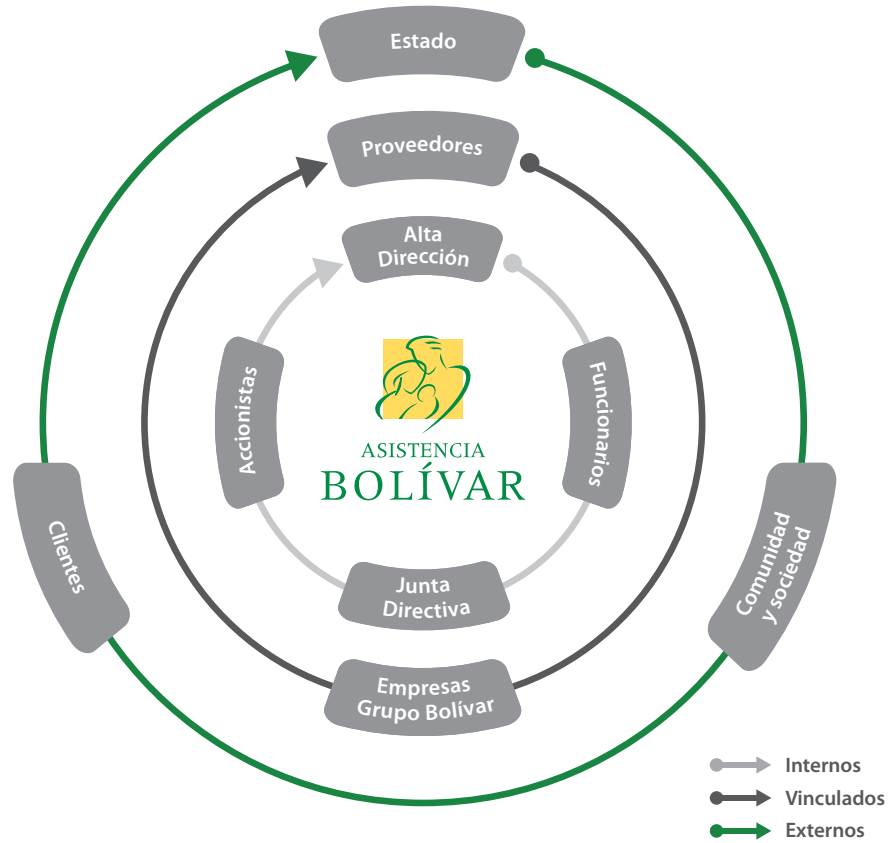
Enriquecer
la vida
con integridad.

DESARROLLO SOSTENIBLE

Durante 2012 continuamos la interiorización de los 6 ámbitos de aplicación de la responsabilidad social empresarial (RSE).



Nuestros grupos de interés



En octubre de 2011 realizamos 5 diálogos con diferentes grupos de interés en Bogotá, Bucaramanga, Medellín, Cali y Barranquilla, con participación de 48 personas. Se destaca que la información sobre la relación de la compañía y su cadena de valor (proveedores y clientes) es uno de los ámbitos de mayor relevancia para los grupos de interés que participaron en el proceso de diálogo.



ASISTENCIA
BOLÍVAR



Ámbito ético



NUESTRA CULTURA

Esperamos que nuestra cultura siga permeando a cada nuevo integrante, cada nuevo proceso y cada servicio.

En el Grupo Empresarial Bolívar compartimos una cultura forjada a través de los años, entendida como un conjunto de comportamientos, costumbres, creencias, principios, valores y manifestaciones artísticas e intelectuales propias de una colectividad.

Nuestra cultura siempre se ha basado en la gente y hemos cuidado que al enfrentarnos al crecimiento, nuestra cultura siga permeando a cada nuevo integrante, cada nuevo proceso y cada servicio que agreguemos.

A finales de 2010 se llevó a cabo una revisión de los asuntos más importantes de la cultura organizacional para el Grupo Bolívar, definiendo como directriz:

Propósito Superior:
Enriquecer la vida con integridad

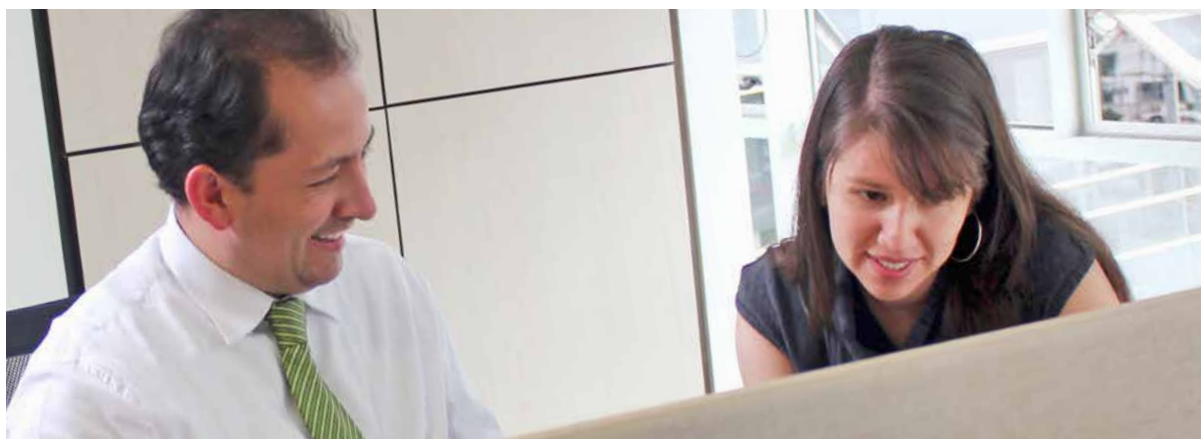


Para el año 2013 realizaremos el diagnóstico de cultura organizacional al interior de la empresa.

ASISTENCIA
BOLÍVAR



Ámbito económico



El propósito de sostenibilidad económica de Asistencia Bolívar es generar valor a las diferentes compañías del Grupo mediante una estrategia basada en el servicio de alta calidad.

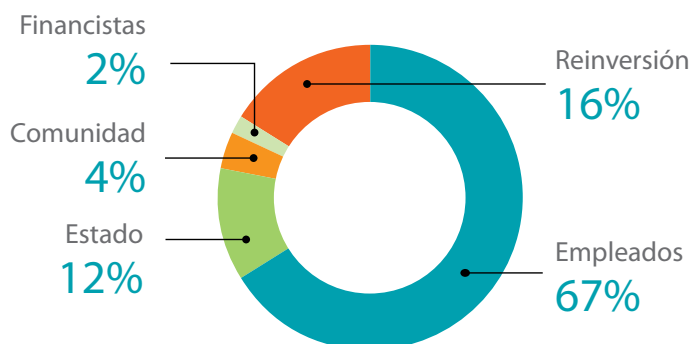
Asistencia Bolívar no es una empresa cuyo fin sea generar altas tasas de rentabilidad, sino la sostenibilidad y la generación de valor a todos sus grupos de interés.

Nuestro fin no es generar altas tasas de rentabilidad, sino la sostenibilidad y la generación de valor a todos nuestros grupos de interés.

CUARTO ESTADO FINANCIERO

(En millones de pesos)	2012		2011	
Ingresos	20.938,6		16.248,1	
Otros ingresos	70,0		35,9	
Total ingresos	21.008,6		16.284,0	
Costos directos	-		-	
Proveedores nacionales	15.572,0		12.062,9	
Valor agregado generado	5.436,6		4.221,1	
Distribución por grupos de interés		Participación		Participación
Empleados	3.635,8	67%	3.092,7	73%
Estado	637,5	12%	499,5	12%
Comunidad	202,3	4%	230,1	5%
Financistas	99,7	2%	5,5	0%
Reinversión	861,3	16%	393,2	9%
Valor agregado distribuido	5.436,6	100%	4.221,1	100%

Distribución por grupos de interés



ASISTENCIA
BOLÍVAR

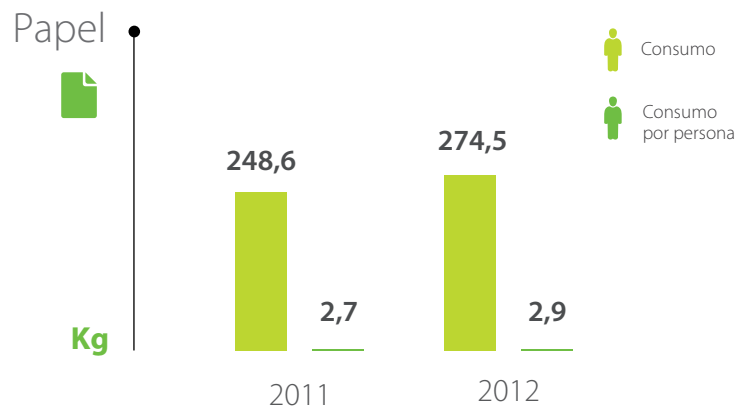


Ámbito medio- ambiental



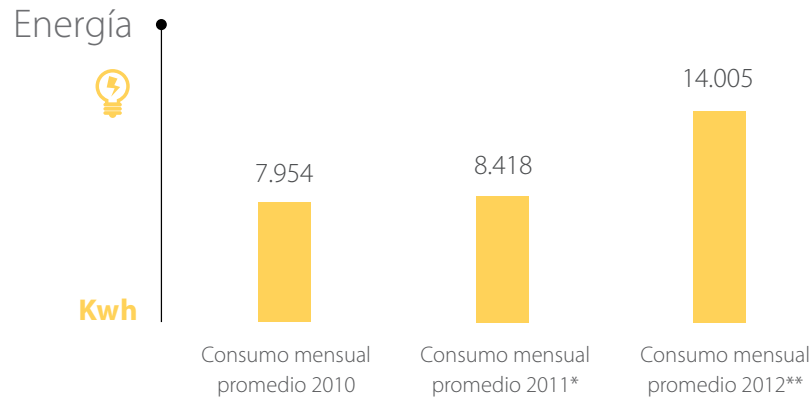
Para nuestra empresa, preservar la calidad de vida de las familias no sólo se logra a través de la prestación de servicios sino también teniendo conciencia sobre los impactos que podemos generar en el medio ambiente.

Para lograrlo comenzamos en 2010 la medición de los consumos de energía, así como el uso de insumos ecológicos para el aseo y la cafetería.



Somos una compañía que minimiza el consumo de papel en la operación; al comparar con otra empresa del Grupo que ha trabajado la reducción en el consumo como Seguros Bolívar, tenemos una diferencia de 1,3 Kg de menor consumo por persona en el año.

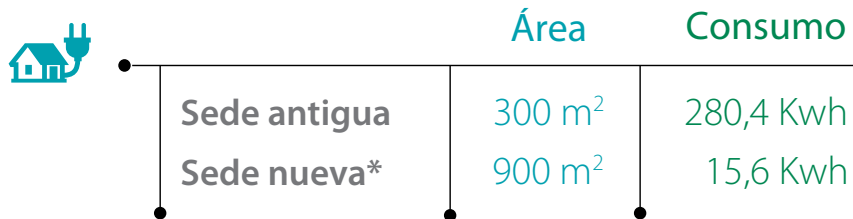
Para nuestra empresa, preservar la calidad de vida de las familias no sólo se logra a través de la prestación de servicios.



* Para 2011 se tomaron datos hasta el mes de agosto en la sede de la calle 79, en Bogotá (300 m²).

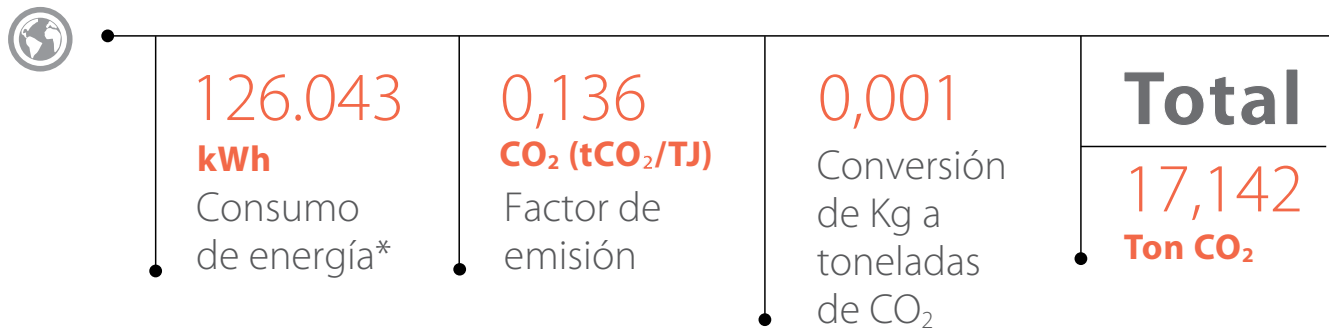
** Año 2012, tenemos medición de la nueva sede de la calle 108 (900 m²); consumo medido de abril a diciembre, debido que hasta el mes de abril se tenía un contador independiente por piso.

Consumo energía promedio mensual por m²



* La sede nueva no está ocupada al 100% de su capacidad, pero sí reúne casi la misma cantidad de funcionarios de la sede anterior.

Emisiones de CO₂ indirectas



* Consumo de abril a diciembre 2012.

En nuestras instalaciones contamos con:



Ahorro de agua: en los puntos de baños y griferías instalamos sistemas de ahorro.



Ahorro energía: diseñamos el sistema de iluminación con sensores de movimiento y ocupación, aprovechando al máximo la luz natural.

Uso de materiales biodegradables



Aire acondicionado: nuestros equipos utilizan insumos biodegradables y con bajo consumo de energía.

Reciclaje y clasificación de desechos: en la nueva sede disminuimos en más del 50% las canecas de basura y creamos un punto ecológico comunal; adicionalmente, durante 2012 definimos con la administración del edificio el Manual de Procedimiento para el manejo de basuras, y para 2013 el Manual de Reciclaje.

Uno de nuestros principales retos en 2013 es identificar los aspectos e impactos ambientales asociados a nuestra actividad. Esperamos en un futuro cercano trabajar con nuestros proveedores para minimizar el impacto ambiental de los residuos que surgen de nuestra labor y tener indicadores que nos permitan evidenciar los avances en esta materia.

Uno de nuestros principales retos en 2013
es identificar los aspectos e impactos ambientales
asociados a nuestra actividad.



ASISTENCIA
BOLÍVAR

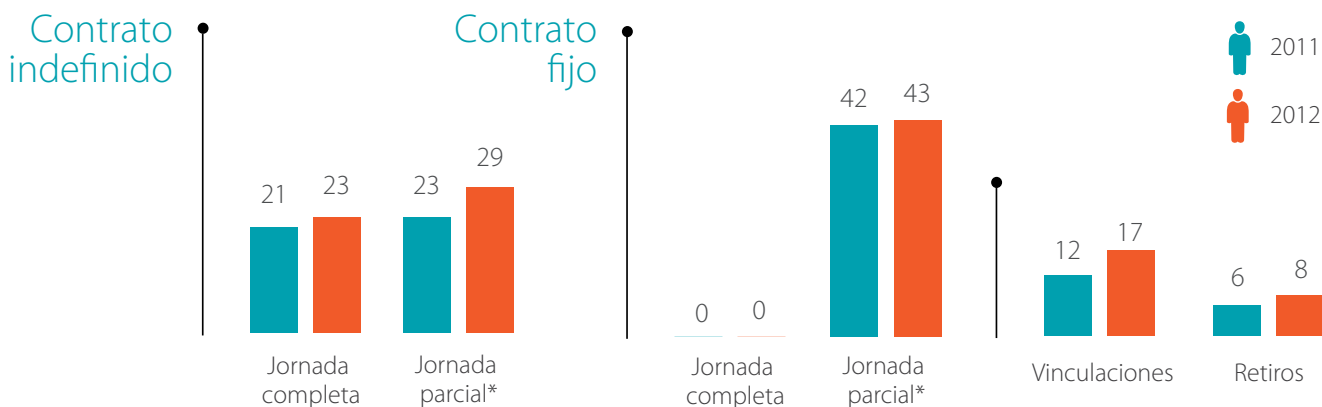
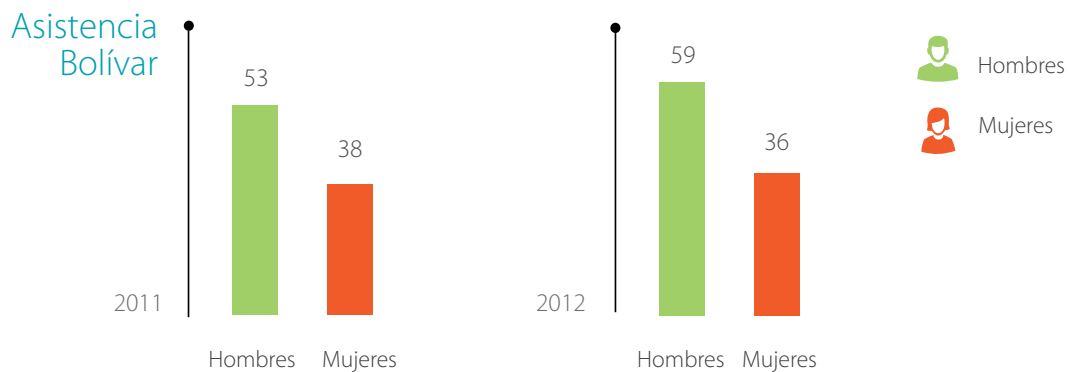


Ámbito laboral



En nuestras relaciones laborales las personas son uno de nuestros principales activos. Somos respetuosos con nuestra gente y buscamos crear mejores condiciones de vida para nuestros colaboradores y sus familias. Por ello dirigimos nuestras acciones a la construcción de un entorno propicio para su desarrollo laboral y personal, y su bienestar familiar.

Al 31 de diciembre de 2012 contábamos con 95 funcionarios en el territorio nacional:



* Hace referencia a jornada por turnos.

En 2012, el 87% fueron retiros voluntarios; de éstos, el 13% correspondió a traslados entre compañías del Grupo. El 75% de los retiros fueron del área de servicio y el 87% ocurrieron en Bogotá.

Relación entre el salario mínimo de ley

CONTRATO INDEFINIDO / JORNADA COMPLETA

2011					2012				
Salario fijo	Salario variable	Total	Smmlv	Relación	Salario fijo	Salario variable	Total	Smmlv	Relación
\$735.000	-	\$735.000	\$536.600	1,37	\$820.000	-	\$820.000	\$566.700	1,45

CONTRATO FIJO / JORNADA COMPLETA*

2011					2012				
Salario fijo	Salario variable	Total	Smmlv	Relación	Salario fijo	Salario variable	Total	Smmlv	Relación
\$720.000	-	\$720.000	\$536.600	1,35	\$720.000	-	\$720.000	\$566.700	1,27

* No incluye temporales y Sena.

DISTRIBUCIÓN POR INGRESOS SEGÚN GÉNERO

Ingreso	2011				2012			
	Servicio*		Administración		Servicio*		Administración	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
\$600.000 a \$1.000.000	18	22	1	3	22	22	-	3
\$1.000.001 a \$2.000.000	28	-	2	1	27	-	1	2
\$2.000.001 a \$3.000.000	-	-	3	4	-	-	3	4
\$3.000.001 a \$4.000.000	-	-	3	3	-	-	4	3
\$4.000.001 o más	-	-	0	3	-	-	0	4

* En el área de servicio se ubican los funcionarios de la Oficina Móvil que tienen nivel profesional y en su totalidad son hombres.

Como empresa del Grupo Bolívar, contamos con beneficios como auxilios extralegales, jornadas de vacunación, descuentos en los productos del Grupo, primas extralegales, uniformes y auxilio extralegal de alimentación.

BENEFICIOS PARA EMPLEADOS

PRIMAS EXTRALEGALES

Monto entregado 2011	Personas beneficiadas 2011	Monto entregado 2012	Personas beneficiadas 2012
\$179,2 millones	80	\$209,6 millones	94

AUXILIO DE ALIMENTACIÓN Y TRANSPORTE EXTRALEGAL

Monto entregado 2011	Personas beneficiadas 2011	Monto entregado 2012	Personas beneficiadas 2012
\$232,7 millones	89	\$266,9 millones	95

AUXILIO Y/O SUBSIDIO DE VIVIENDA (NO INCLUYE PRÉSTAMOS)

Monto entregado 2011	Personas beneficiadas 2011	Monto entregado 2012	Personas beneficiadas 2012
-	-	\$2,2 millones	4

PRIMAS O BONIFICACIONES POR CUMPLIMIENTO DE METAS U OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Monto entregado 2011	Personas beneficiadas 2011	Monto entregado 2012	Personas beneficiadas 2012
\$161,6 millones	82	\$94,4 millones	93

INCENTIVOS O BENEFICIOS

Monto entregado 2011	Personas beneficiadas 2011	Monto entregado 2012	Personas beneficiadas 2012
\$16,0 millones	22	\$43,3 millones	27

Nota: no incluye temporales y Sena. Jornada parcial hace referencia a jornada por turnos.

Sindicato

Por la unidad patronal, somos una de las empresas incluidas en la Convención Colectiva de Trabajo suscrita con el Sindicato Nacional de Trabajadores del Grupo de Seguros Bolívar, según la cual el 100% de los funcionarios del área de servicio y los funcionarios escalafonados del área administrativa son beneficiarios de los mismos acuerdos de la Convención Colectiva.

Seguridad y salud ocupacional

En el año 2012 realizamos diferentes prácticas ocupacionales tendientes a disminuir los riesgos e impactos del trabajo cotidiano en la salud y seguridad de nuestros funcionarios.

COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL

Grupo conformado por 4 representantes del empleador y 4 de los funcionarios, cada uno con su suplente, encargado de la promoción de las normas y reglamentos de salud ocupacional dentro de la empresa.

100% de los funcionarios del área de servicio y administrativa son beneficiarios de los acuerdos de convención colectiva.

Funciones

- Divulgar y promover las actividades en materia de salud ocupacional que adelante la organización, para obtener la participación activa de los funcionarios en el desarrollo del Programa de Salud Ocupacional.
- Proponer actividades de capacitación en salud ocupacional dirigidas a los diferentes niveles de la organización.
- Visitar periódicamente los lugares de trabajo e inspeccionar los ambientes, máquinas, equipos, aparatos y operaciones, e informar al empleador sobre la existencia de condiciones inseguras y sugerir las medidas de prevención y control.

Brigada de emergencia



En el año 2012 esta brigada participó en los talleres teórico-prácticos de nivel I en primeros auxilios, búsqueda y rescate, contra incendio y descenso por cuerdas, que se realizaron en conjunto con las brigadas de Seguros Bolívar.

Durante el año implementamos un sistema de vigilancia epidemiológica para la prevención de alteraciones osteo-musculares por condiciones no ergonómicas en los puestos de trabajo; para ello brindamos capacitación en transporte y manipulación de carga, postura adecuada para trabajo en video-terminales, manejo adecuado de dispositivos telefónicos (video-terminales), ubicación adecuada de equipos y ele-

mentos de trabajo, sensibilización en autocuidado y postura adecuada en el automóvil y en la moto. Se realizaron 32 asesorías ergonómicas personalizadas en el puesto de trabajo, así como seguimiento y asesoría en manejo ergonómico y aplicación de recomendaciones médicas para todos los trabajadores que reportaron molestias físicas osteo-musculares.

INCIDENTES Y ACCIDENTES LABORALES

Durante el periodo ninguno de los accidentes fue de gravedad.

Índices de accidentalidad	2010	2011	2012
Accidentes de trabajo	7	3	3
Días de incapacidad	10	0	44
Índice de frecuencia	7,24	3,10	3,21
Índice de severidad	10,34	0,00	47,10
ILI	0,07	0,00	0,15
Proporción de incidencia	7,53	3,23	3,06

Índice de frecuencia: determinar el número de casos de accidentes de trabajo en el periodo de estudio con respecto a las horas trabajadas.

Índice de severidad: determinar los días perdidos por incapacidad temporal y los días cargados por accidentes de trabajo, en el periodo de estudio con respecto a las horas-hombre trabajadas.

ILI: determinar la relación entre severidad y frecuencia de los accidentes de trabajo.

Proporción de incidencia: determinar el número de accidentes de trabajo en el periodo, teniendo en cuenta el número de trabajadores.

Cada evento fue reportado a la ARP Bolívar, a la cual están afiliados todos los empleados de la compañía. Ninguno de los accidentes fue de gravedad.

Premios a la Experiencia Asistencia Bolívar



Dando continuidad a estos premios anuales para nuestros funcionarios, que reconocen los aspectos más valorados por nuestra compañía en la creación de experiencias para nuestros clientes, el 24 de noviembre pasado se llevó a cabo la segunda entrega.



Los reconocimientos se dividieron en 3 categorías y sumaron 26 premios, 3 más que en la edición anterior:

- **Experiencias de equipo**

Premios: “El más bacán”, “El más compañerista”, “El mejor equipero”, “El más puntual”, “El más pilo en seguimiento de autos”, “El más pilo en seguimiento de hogar” y “El más pilo en productos o servicios nuevos” (nuevo premio).

- **Experiencias de desempeño**

Premios: “Casos estrella”, “Cazachos”, “Desempeño en estrategias móviles”, “Desempeño en control logístico”, “Mejor nivel de servicio” y “Cierre oportuno de casos” (nuevo premio).

Adicionalmente se agregaron los premios “Con las botas puestas” y “Actitud Asistencia Bolívar”, para reconocer a los colaboradores que desarrollaron un papel vital en el avance de los proyectos de la compañía.

- **Mejores creadores de experiencias positivas para los clientes**

Premios: “Mejor creador de experiencias positivas en autos”, “Mejor creador de experiencias positivas en hogar” y “Mejor creador de experiencias positivas en oficinas móviles”.

Los 3 ganadores “Mejor creador de experiencias positivas” tienen además la oportunidad de asistir a la Convención Nacional de Ventas de Seguros Bolívar a realizarse en Santa Marta a mediados de 2013.

Los premios se dividieron en 3 categorías y sumaron 26 reconocimientos.

PRÁCTICAS DE FORMACIÓN

DISTRIBUCIÓN POR ESCOLARIDAD

	2011		2012	
	Servicio	Administración	Servicio	Administración
Bachiller	2	2	2	-
Sena	-	2	-	2
Tecnólogo	10	2	10	2
Estudiante universitario	34	2	37	2
Profesional / posgrado	19	18	20	20

Asistencia Bolívar, como parte de la Familia Bolívar, cuenta con el Centro de Formación Gerencial del Grupo.

Como parte de la Familia Bolívar, contamos con el Centro de Formación Gerencial del Grupo, que promueve el crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores. Es una dependencia estratégica para la formación de la población directiva, ejecutiva y profesional del Grupo, y un complemento de la capacitación ofrecida por cada compañía.

Entre sus programas y beneficios se encuentran:

- **Programa de formación de jefes “El arte de dirigir”**

Contribuye al crecimiento profesional de los jefes de las empresas del Grupo en términos de liderazgo, ética y fortalecimiento de competencias administrativas y personales.

- **Biblioteca**

Es una valiosa fuente de información para los colaboradores del Grupo.



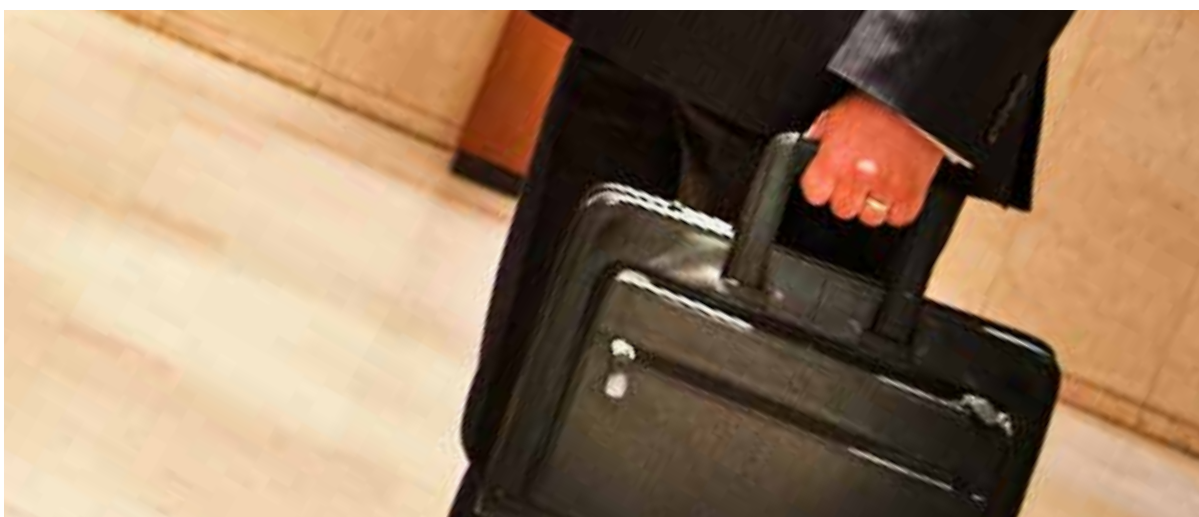
El Centro de Formación Gerencial apoya a los profesionales, ejecutivos y directivos con un nivel intermedio de inglés.

- **Inglés**

El Centro de Formación Gerencial ofrece apoyo a los profesionales, ejecutivos y directivos con un nivel intermedio del inglés, para que puedan perfeccionarlo. Asimismo, ofrece programas presenciales de complementación y mantenimiento, y efectúa los exámenes de clasificación de inglés requeridos para acceder a una parte del salario variable que ofrecen las empresas del Grupo. Esto se complementa con el préstamo de material de lectura en inglés y libros de estudio para práctica y mantenimiento ofrecidos por la biblioteca, además de envíos de resúmenes de libros de negocios en inglés y artículos de prestigiosas publicaciones periódicas.

CENTRO DE FORMACIÓN GERENCIAL 2012

Programa o módulo	Participantes	Horas
Programa jefes	6	532
Inglés presencial	1	75
TOTAL	7	607



ASISTENCIA
BOLÍVAR



Ámbito servicio

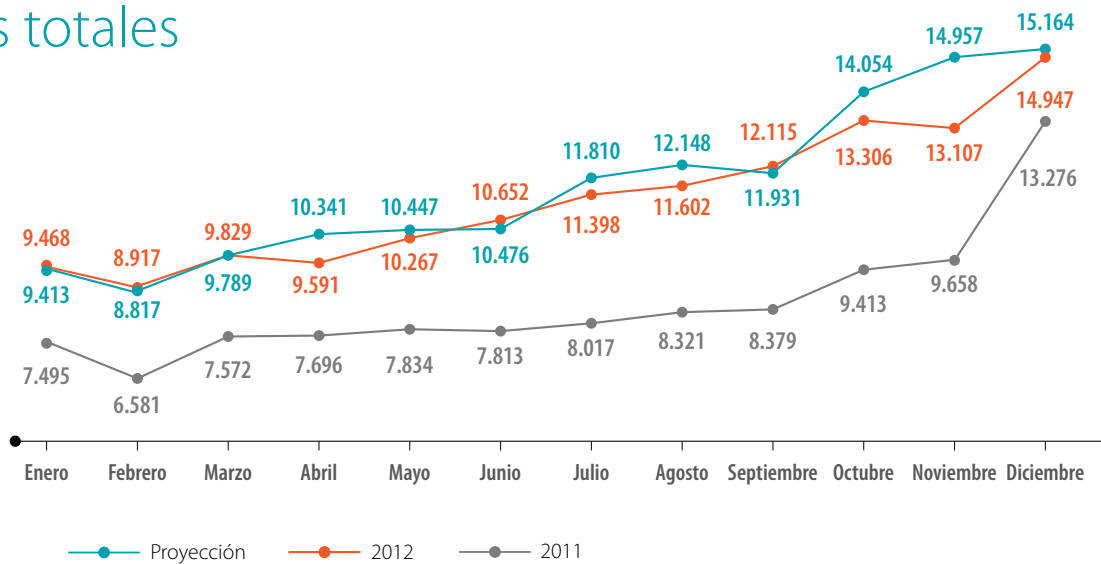


Las empresas del Grupo Bolívar son la primera de nuestras perspectivas de Cliente - Aliado, en especial aquellas con las que generamos sinergia en el diseño y prestación del servicio para los clientes:



Nuestra segunda perspectiva de cliente es el usuario, beneficiario directo de nuestro servicio. Nuestra filosofía es hacer que viva un momento de verdad con Asistencia Bolívar, de manera que genere una experiencia positiva y de alta satisfacción que le motive a continuar con los productos que le ofrecen las empresas del Grupo.

Casos totales



En el año 2012 registramos un crecimiento de casos del 35%: 135 mil casos frente a 99,8 mil en 2011.

Línea de producto	Casos 2011	Casos 2012	Casos proyección 2012	Participación CIA 2011	Participación CIA 2012	Crecimiento	Cumplimiento
Total casos automóviles	80.881	107.719	96.447	81,0%	79,8%	33,2%	111,7%
Total casos hábitat*	17.744	18.765	29.132	17,8%	13,9%	5,8%	64,4%
Total casos personales y banca	668	2.682	8.358	0,7%	2,0%	301,5%	32,1%
Total casos carga	543	5.879	5.410	0,5%	4,4%	982,7%	108,7%
Casos Asistencia Bolívar	99.836	135.045	139.347	100%	100%	35,3%	96,9%

* Casos 2012 para hogar: 18.765, con una variación respecto a 2011 del -5,71%, ya que en ese año se habían incorporado 2.158 clientes del evento de Bosa y Kennedy.

En mayo de 2012 seguimos trabajando para recuperar nuestra “Filosofía de gerencia del caso” y diseñamos una nueva experiencia en servicio que denominamos “Mundos paralelos”. Con esta estrategia logramos escuchar más la historia del cliente para tomar decisiones acertadas en función de sus necesidades e inquietudes, y obtuvimos mayor integridad y empoderamiento por parte de los coordinadores, ya que una misma persona maneja el caso de principio a fin, con mayor fluidez y velocidad.

Identificación de inquietudes Hábitat en **70%** de los casos monitoreados



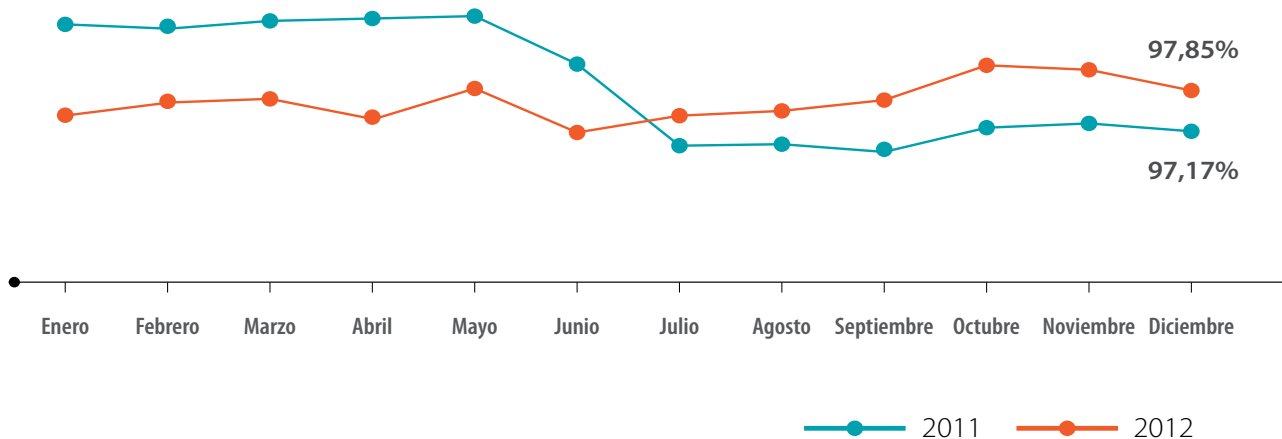
Monitoreos Hábitat

Mayo (15 al 31)	No. de monitoreos	35
	No. de horas	48,50
	Inquietud	77%
Junio	No. de monitoreos	53
	No. horas	73,00
	Inquietud	77%
Julio	No. de monitoreos	54
	No. de horas	65,00
	Inquietud	80%
Agosto	No. de monitoreos	48
	No. de horas	57,50
	Inquietud	79%
Septiembre	No. de monitoreos	57
	No. de horas	85,50
	Inquietud	92%
Octubre	No. de monitoreos	50
	No. de horas	72,50
	Inquietud	91%

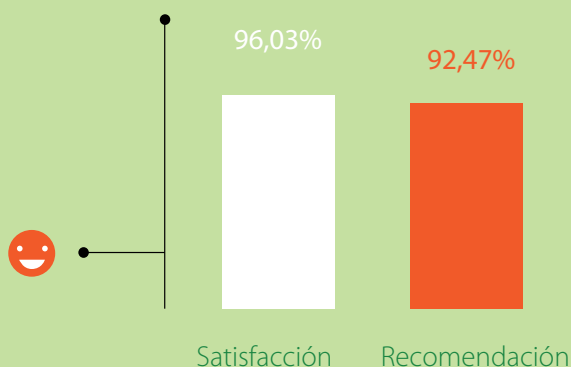
Nuestros clientes-usuarios se comunican por teléfono para solicitar el servicio; así, entre 2011 y 2012 tuvimos un crecimiento del 31,9%. En los resultados de este último año tuvo incidencia la prestación de nuevos servicios como “Lo hacemos por ti, lo llevamos por ti”, “Regreso seguro a casa” y valet parking.



Nivel de servicio



Indicadores de satisfacción 2012



Durante 2012 hicimos una medición interna de la experiencia de servicio con nuestros clientes.

NUESTROS PROVEEDORES

En 2012 relanzamos nuestros atributos para la prestación de servicios con la connotación principal de la atención del cliente, y definimos el protocolo de presentación de los técnicos en sitio.

A diciembre 2012
nuestra
Red de Amigos
estaba compuesta
por 570 empresas
en el país.



A diciembre 2012 nuestra Red de Amigos estaba compuesta por 570 empresas en el país que nos colaboraban brindando soluciones a los usuarios de las áreas de Automóviles, Hábitat, Sinergia y Personales; lo más representativo fue el ingreso de varios proveedores para la prestación del servicio de conductor elegido para el área de Automóviles.

En Automóviles atendemos casos por varada, accidente simple, accidente con herido/fallecido, robo parcial y robo total, con el apoyo de personas seleccionadas por su calidad, conocimientos y experiencia. Ellas conforman nuestra amplia red de proveedores para prestar servicios de grúa, transporte, carro taller, asistencia jurídica presencial y telefónica, cerrajería, hospedaje, conductor elegido y ambulancia, de la siguiente forma:

Proveedores por tipo de servicio	2011	2012	Crecimiento
Grúa	195	210	7%
Transporte	100	107	7%
Carro Taller	50	50	0%
Cerrajería	25	28	11%
Asistencia jurídica	57	64	11%
Ambulancia	51	52	2%
Hoteles	68	68	0%
Conductor elegido	1	15	93%



Proveedores de automóviles

Departamento	Número	%
Bogotá	89	19%
Cundinamarca	39	8%
Santander	37	8%
Valle del Cauca	36	8%
Antioquia	33	7%
Tolima	22	5%
Atlántico	22	5%
Bolívar	20	4%
Boyacá	20	4%
Risaralda	20	4%
Córdoba	15	3%
Cauca	15	3%
Caldas	14	3%
Magdalena	14	3%
Cesar	14	3%
Huila	13	3%
Nariño	11	2%
Meta	10	2%
Norte de Santander	9	2%
Quindío	9	2%
Sucre	8	2%
Guajira	4	1%
Casanare	2	0%
Total	476	100%

La región Bogotá-Cundinamarca concentra el 27% de nuestros proveedores de automóviles.

Nuestra red de proveedores cubre la mayoría de los más importantes centros urbanos del país.



Nuestra Red de Amigos en Hábitat está distribuida así:

Proveedores	2011	2012	Crecimiento
Plomería	37	40	8%
Electricidad	36	40	11%
Vidrios	31	32	3%
Cerrajería	23	20	-13%
Gas	27	26	-4%
Servicio asistencia jurídica	56	57	2%
Servicio de ambulancia	51	51	0%
Servicio de seguridad	1	3	200%
Servicio de mudanzas	1	2	100%
Supervisores	20	20	0%

Tenemos cobertura en las siguientes regiones de Colombia:

PROVEEDORES HÁBITAT 2012

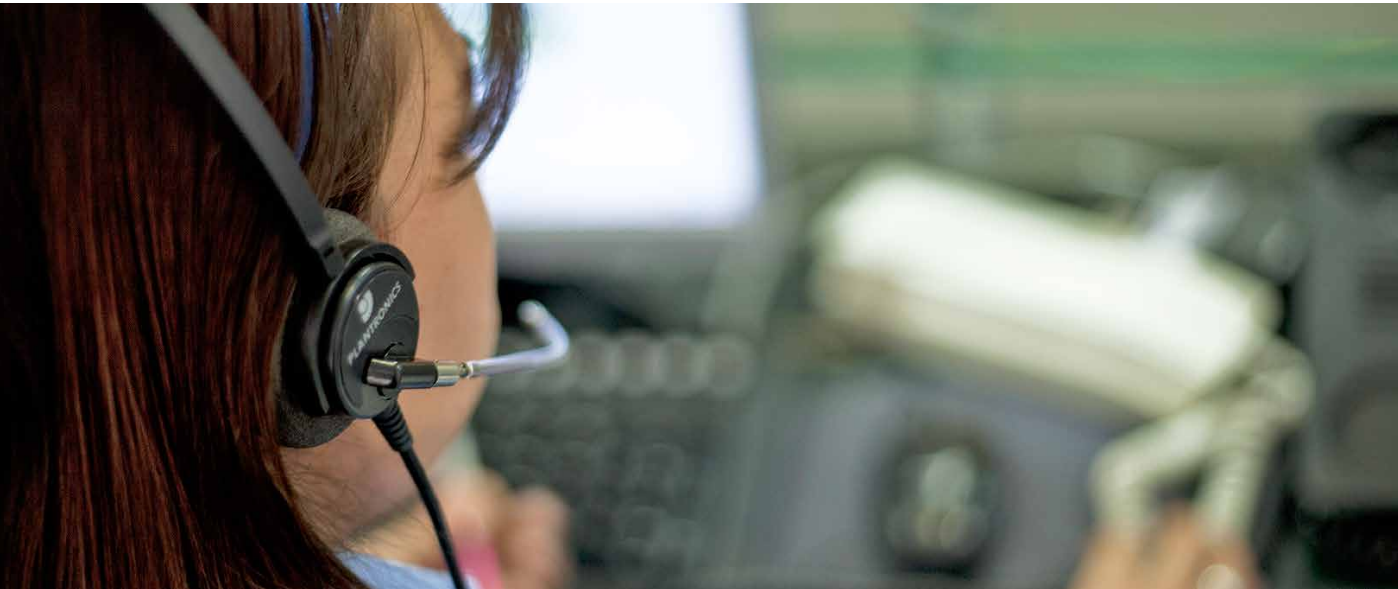
Departamento	Cantidad	Participación
Bogotá / Cundinamarca	22	23%
Atlántico	9	10%
Santander	6	6%
Valle del Cauca	8	9%
Risaralda	6	6%
Antioquia	5	5%
Nariño	5	5%
Boyacá	2	2%
Caldas	4	4%
Magdalena	3	3%
Meta	2	2%
Bolívar	3	3%
Tolima	3	3%
Córdoba	3	3%
Cesar	4	4%
Huila	2	2%
Norte de Santander	2	2%
Quindío	3	3%
Cúcuta	2	2%
Total	94	100%

El 77% de nuestros proveedores de la Red de Amigos en Hábitat está fuera de Bogotá.

Nuestros servicios están distribuidos de la siguiente manera:

Tipo de servicio	Participación
Plomería	60,0%
Electricidad	15,0%
Cerrajería	11,0%
Vidrios	5,0%
Gas	4,0%
Asistencia jurídica	1,5%
Ambulancia	0,5%
Seguridad	0,5%
Mudanzas	0,5%
Supervisión	2,0%

El 86% de nuestros servicios se concentra en plomería, electricidad y vidrios.



Para la prestación de servicios del Área de Sinergia y Personales, que son todos aquellos encaminados a la atención de los clientes tarjetahabientes y los relacionados con productos de Vida, los proveedores son los mismos vinculados a la compañía que prestan servicios en las áreas de Automóviles y Hábitat.

Gerencia de Experiencias con Proveedores

Continuando con este proyecto, en 2012 trabajamos en varios aspectos que consideramos relevantes para el fortalecimiento del vínculo con nuestros proveedores: el reconocimiento, la formación de proveedores y la medición de la satisfacción del proveedor, esta última apoyada en un consultor externo para mayor transparencia y confiabilidad.

Reconocimiento

En abril de 2012 se llevó a cabo la premiación de los proveedores ganadores del concurso "Hall de la Fama 2011"; se premiaron los 10 mejores proveedores de Autos, los 10 mejores de Hábitat y el mejor novato, y se creó la categoría "Toda una vida Asistencia Bolívar", que hace homenaje a un proveedor que ha crecido con nosotros y se ha destacado por sus valores, sus principios y por la excelencia en su servicio.

Por otro lado, durante 2012 continuamos la construcción del ranking del "Hall de la Fama 2012" que se premiará a mediados de 2013. Las categorías permanecen iguales.

Formación de nuestros proveedores

Nuestros proveedores cuentan con acompañamiento en diversas capacitaciones que programamos durante el año, tanto en afianzamiento de la cultura de Asistencia Bolívar, como en el manejo de conversaciones y temas técnicos afines a la especialidad de cada uno, en conjunto con empresas reconocidas.

En abril de 2012 se llevó a cabo la premiación de los proveedores ganadores del concurso "Hall de la Fama 2011".

Formación base para la excelencia



Gricol

Reparación de griferías.
Bogotá

16 de marzo 2013



Gricol, Sena

Instalación de aparatos
sanitarios, griferías y accesorios
domiciliarios e institucionales.
Bogotá

16 de abril y 2 de junio 2013



Universidad Santo Tomás

Patología de la construcción
enfocada en daños por agua
domiciliarios e institucionales.
Bogotá

14 y 15 de septiembre 2013



Total técnicos capacitados: **42**

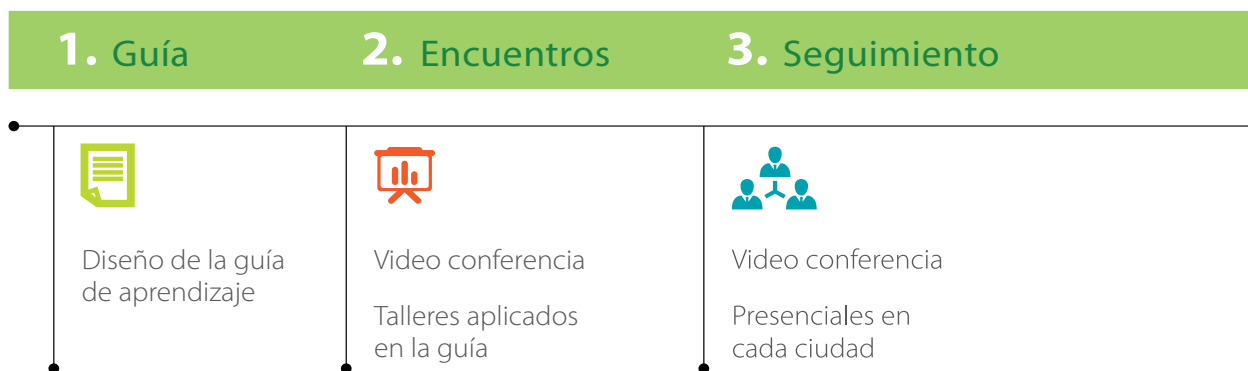
Fortalecimiento empresarial para proveedores

Con 33 empresas de proveedores seleccionadas en 8 ciudades, que atienden el 80% de nuestra operación nacional, iniciamos el proyecto con un diagnóstico empresarial; éste determinó que el 70% de ellas se encontraba en nivel de Negociante Emprendedor y estableció las principales falencias de sus procesos internos.

En 2012 trabajamos con las 33 empresas e incluimos 3 más, para brindarles formación centrada en los procesos de selección y contratación de sus segundas líneas.

	Proveedores
Bogotá	18
Barranquilla	6
Medellín	5
Cali	4
Bucaramanga	3

Proceso



Medición experiencia del proveedor

En 2011 habíamos trabajado en la medición de la experiencia del proveedor; dando continuidad, en 2012 realizamos un instrumento de medición confiable que nos permitiera conocer qué tan satisfecho se siente el proveedor con respecto a su vínculo con Asistencia Bolívar y si recomendaría trabajar con nosotros.

Los resultados arrojaron un 98% de satisfacción y nos dejaron ver oportunidades para trabajar en una comunicación y retroalimentación más frecuente.



Calificación de nuestros clientes - usuarios 2012

Nivel de confianza, aceptación y calidad manifestado por nuestros clientes - usuarios:

Indicador	2010	2011	2012
Satisfacción	94%	94%	94%
Confiability	96%	96%	95%
Oportunidad	93%	93%	92%

En 2012 recibimos 978 quejas que representan el 0,74% de los casos atendidos, frente a 751 quejas del año anterior. La principal causa de éstas se refiere la oportunidad en el servicio, que corresponde al indicador más bajo en 2011 y 2012, convirtiéndose en uno de los principales retos a superar.

Encuestas satisfacción

“Me parece que Asistencia Bolívar es una excelente empresa y se preocupa por asistir efectivamente a cada uno de sus afiliados. Me enorgullece ser uno de ellos, la he recomendado a amigos y familiares, y al igual que yo, están muy contentos, felicitaciones.”

➤ **Jairo Daniel Coronado Madrid**
Caja de Compensación Familiar Cafam
Caso: 30 de mayo 2012
Servicio: carro - taller
Proveedor: **GRU - Murqui Guas, Bogotá**

“Continuar trabajando en la calidad del servicio para que nosotros, como usuarios, siempre estemos satisfechos y conformes con la calidad del servicio y el recurso humano de su compañía. Felicitaciones por ese buen servicio y muchas gracias.”

➤ **Ana Silvia Martínez Ruiz**
Yanbal de Colombia S.A.
Caso: 28 de septiembre 2012
Servicio: grúa
Proveedor: **GRU - Murqui Integrales SAS**

“Excelente servicio, muchas felicitaciones por ser tan oportunos y profesionales en su trabajo.”

➤ **Ana Yicela Chávez**
Caso: 2 de junio 2012
Servicio: arreglo daño griferías accesorios
Proveedor: **Hog - María Cristina Velázquez Correa**
Suma Arquitectura



OPERACIÓN MAPS

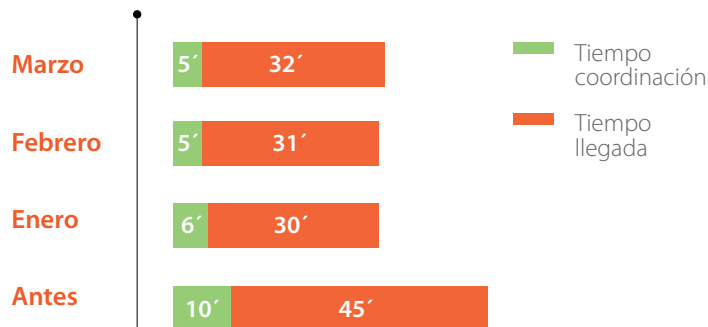
Su propósito es mejorar los tiempos de respuesta de nuestros proveedores del área de Automóviles.

Durante 2012 desarrollamos el proyecto Operación Maps, cuyo propósito es mejorar los tiempos de respuesta de nuestros proveedores del área de Automóviles mediante herramientas tecnológicas y logísticas que permitan una mejor coordinación de servicios, teniendo como eje fundamental el cliente.

El proyecto busca mitigar los factores del entorno asociados al negocio, la creciente congestión en las vías, las dificultades climáticas y el estado de la infraestructura vial, entre otros inconvenientes, para prestar un servicio oportuno y superar las expectativas de nuestros asegurados.

La implementación de la iniciativa contó con el apoyo de 18 proveedores en Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla, para los servicios de grúa y carro-taller. Con ellos desarrollamos a partir de noviembre de 2012 una estrategia para atender a nuestros clientes con tiempos de respuesta muy cortos y la calidad del servicio que nos caracteriza, buscando impactar lo menos posible la vida cotidiana de quienes sufren incidentes con sus vehículos.

En el proyecto operan 29 grúas, 15 carro-talleres y 28 Oficinas Móviles, que se han adaptado a las nuevas tecnologías y a la cultura de asignación de servicio. En los primeros 3 meses se disminuyó el tiempo promedio de llegada de 45 a 30 minutos para los servicios urbanos, y las llamadas entre proveedores y el call center para la coordinación de



En el proyecto operan 29 grúas, 15 carro-talleres y 28 Oficinas Móviles.



un servicio pasaron de 4 a 1; con esto, los tiempos de asignación de servicios desde el call center se redujeron de 10 minutos a 5.

En 2013 continuamos trabajando en el fortalecimiento del proyecto, en una etapa de seguimiento y control con todos los frentes de trabajo, ajustando los horarios operativos de nuestros proveedores de acuerdo con la demanda, la elaboración de métricas y reportes de tiempos y movimientos de nuestros colaboradores, y la fijación de alarmas de seguimiento. Estas medidas nos permiten tomar decisiones oportunas, buscando mejores y más confiables herramientas para construir relaciones de largo plazo con proveedores, empleados y clientes.

PROYECTO ASISTENCIA PARA CARGA

Durante 2012 nuestro equipo adquirió un gran aprendizaje en una de las áreas más importantes para la logística nacional y mundial, el **Transporte de mercancía**. Desde el comienzo tuvimos la oportunidad de relacionarnos y atender con nuestros servicios a las empresas de transporte terrestre más grandes del mercado nacional, mientras interactuamos con diferentes generadores de carga que nos aportaron su conocimiento.

Con el avance de los días, cada vez aprendimos más del negocio; a partir de esa excelente acogida en el campo logístico, comenzamos a crear con el equipo de Transportes de Seguros Bolívar un producto para cubrir las nuevas necesidades de los clientes y satisfacer los requerimientos del mercado.

Así nació el proyecto **Asistencia para carga**, como la primera aseguradora en Colombia que ofrece servicios de seguimiento electrónico, información preventiva (consulta en bases de datos), servicios de reacción, asesorías jurídicas en temas de comercio y derecho internacional, seguimiento anti-estrés y asistencia internacional.

Programamos el lanzamiento oficial en octubre, un año después de iniciar pruebas piloto. El proyecto ha sido muy bien recibido por parte de clientes e intermediarios, teniendo como resultado al final de 2012 un total de 5.879 casos atendidos y 11.342 servicios. Para 2013 continuamos el reto, cada vez más exigente en la calidad y el servicio, teniendo siempre como prioridad la satisfacción del cliente.

Atendemos con nuestros servicios a las empresas de transporte terrestre más grandes del mercado nacional.



ASISTENCIA
BOLÍVAR



Ámbito social



Somos una empresa colombiana que cree y se compromete con el desarrollo sostenible del país, sus proveedores y el bienestar de las personas; una organización en la que el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores es nuestro principal motor generador de valor para que cada cliente viva, sienta y reconozca que cuidar a la gente es nuestra razón de ser.

Pensamos en comunidad desde nuestra estructura de servicio y la forma en que nos hacemos cargo de los eventos que afectan al país:

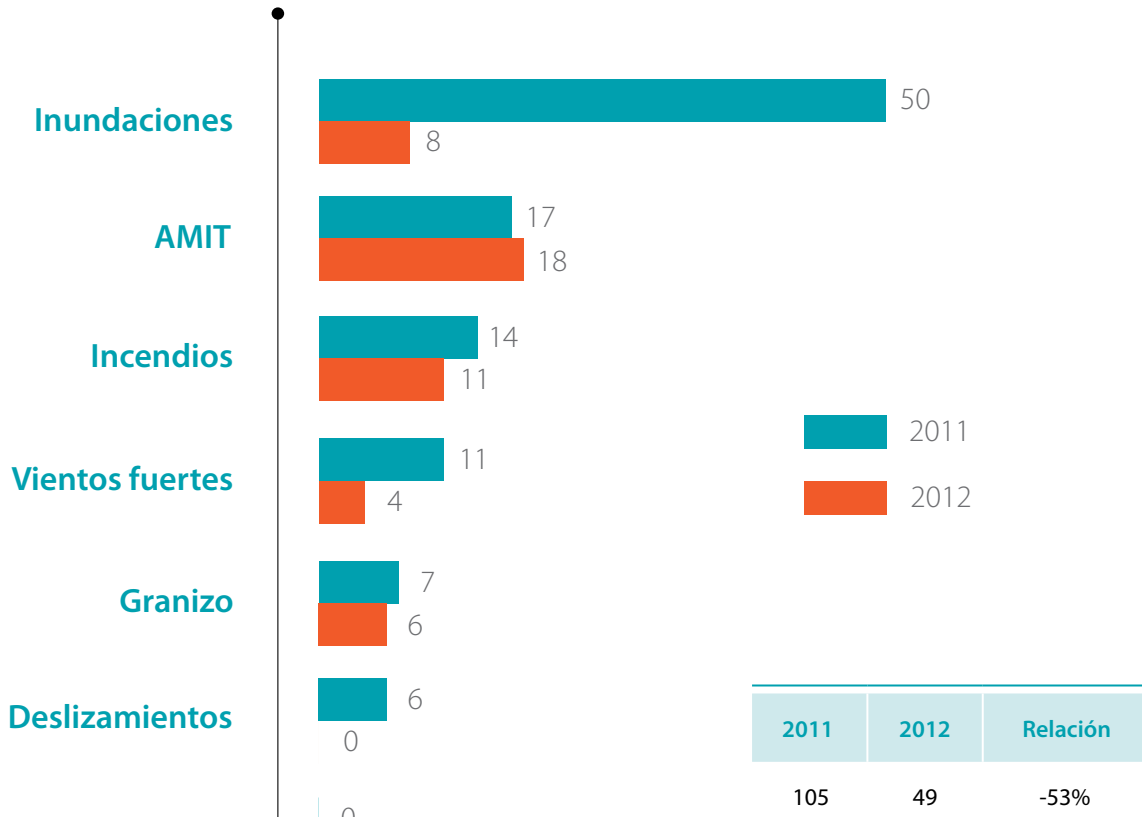
Atención de eventos catastróficos: “Llegamos sin que nos llamen”

El desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores es nuestro principal motor generador de valor.

Las condiciones climáticas registradas en el país durante 2012, caracterizadas por la poca presencia de lluvias y el tiempo seco en gran parte del territorio, hizo que se presentaran menos afectaciones de daños por agua que las registradas en 2011, lo cual se refleja en la disminución del 53% en el número de eventos masivos.

Para los 49 eventos registrados en el país llevamos atención a 17 ciudades, tras correr los mapas digitales en 87 oportunidades y contactar a 2.800 clientes, de los cuales 262 resultaron afectados por dichas situaciones y fueron atendidos trabajando conjuntamente con Seguros Comerciales Bolívar y Davivienda.

Eventos masivos atendidos 2011 y 2012



Los eventos de AMIT o explosiones fueron los más representativos en 2012, con un 37%.



PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

El 17 de julio de 2007 Sociedades Bolívar y sus compañías firmamos como Grupo Empresarial Bolívar la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, como resultado del compromiso con todos nuestros grupos de interés y la orientación del negocio hacia el desarrollo humano, más allá de las obligaciones económicas y jurídicas propias del desempeño de la organización.

Asimismo, nos unimos a los esfuerzos del Grupo Bolívar para el apoyo social a través de fundaciones, premios, voluntariado y patrocinios, que se presentan con más detalle en el informe de sostenibilidad de Sociedades Bolívar.

Somos una
empresa
colombiana
que cree y se
compromete
con el desarrollo
sostenible del país,
sus proveedores
y el bienestar
de las personas.

MEMORANDO DE VERIFICACIÓN

Informe de revisión independiente

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

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Sostenibilidad del 2012 a la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del **Global Reporting Initiative (GRI)** versión 3.0 (G3). Por lo anterior, en nuestra revisión no se verificaron datos de ejercicios anteriores que se hayan incluido para efectos comparativos.

Estándares y procesos de verificación

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

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a las diversas áreas que hacen parte de Asistencia Bolívar y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe de sostenibilidad 2012.
- Análisis de la adaptación de los contenidos e indicadores del informe de sostenibilidad a los recomendados en la guía G3 de GRI.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.



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

Conclusiones

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

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

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la dirección de Asistencia Bolívar nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora para consolidar los procesos, programas y sistemas relacionados con la gestión de la sostenibilidad. Las recomendaciones más relevantes se refieren:

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

Responsabilidades de la Dirección de Asistencia Bolívar y de Deloitte

- La preparación del Informe de Sostenibilidad 2012, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de Asistencia Bolívar, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

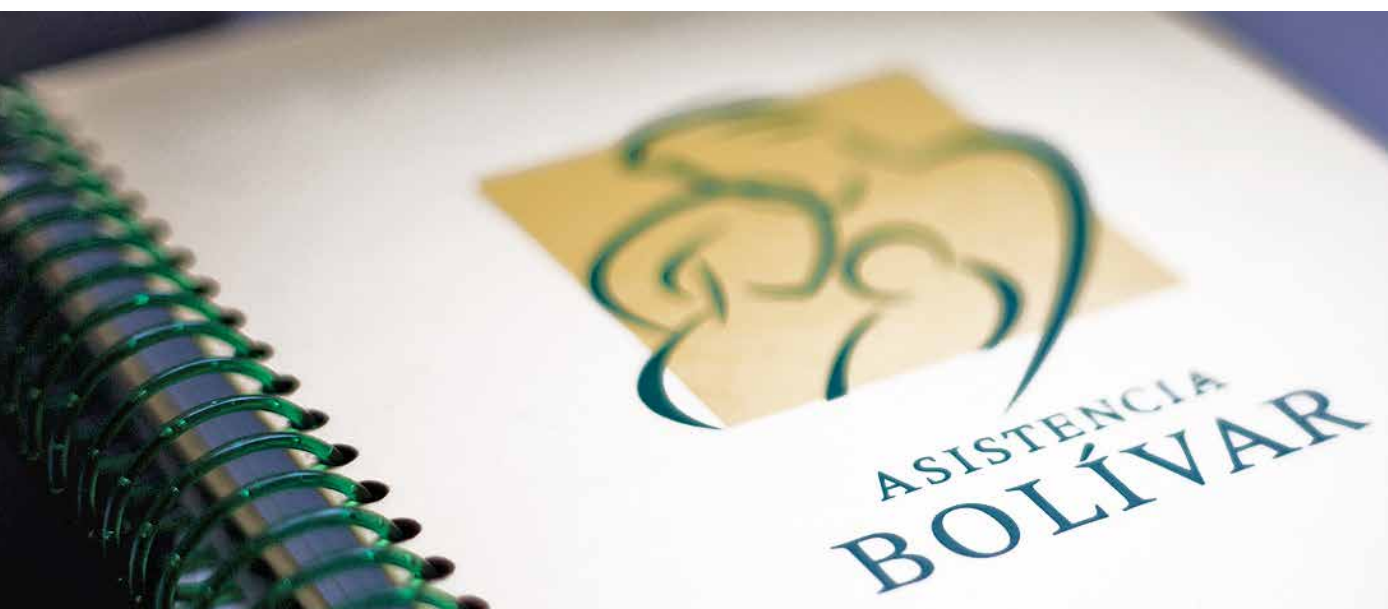
- Este Informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Asistencia Bolívar de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la Dirección de Asistencia Bolívar.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la *International Federation of Accountants (IFAC)*.
- El alcance de una revisión limitada es sustancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe de Sostenibilidad 2012.

Deloitte & Touche Ltda.

Jorge Enrique Múnera D.

Socio

Bogotá, Junio 2013



ASISTENCIA
BOLÍVAR

