

Informe de Sostenibilidad 2011-2012



CONSTRUCTORA
BOLÍVAR





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



CONTENIDO

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

6 | MENSAJE DEL PRESIDENTE

8 | GENERALIDADES DEL INFORME

10 | ANTECEDENTES

- 11 Perfil de la organización
- 12 Estructura organizacional
- 12 Plano organizacional
- 14 Presencia nacional
- 15 Dimensiones
- 16 Juntas Directivas
- 17 Premios y reconocimientos

18 | DESARROLLO SOSTENIBLE

- 19 Relación con nuestros grupos de interés
- 20 Nuestro concepto de sostenibilidad
- 20 El rol de la innovación

22 | ÁMBITO ÉTICO

- 23 Enfoque
- 23 Política anticorrupción
- 24 Control de conductas ilícitas e inapropiadas

26 | ÁMBITO ECONÓMICO

- 27 Enfoque
- 28 Programa 100 mil viviendas gratis
- 28 Gestión económica
- 30 Nueva torre Hotel Zuana Beach Resort
- 31 Tiempo compartido

32 | ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL

- 33 Enfoque
- 33 Compromiso con la sostenibilidad y el medio ambiente
- 38 Avances en materia ambiental en nuestras edificaciones
- 40 Programa ambiental de sensibilización Hotel Zuana
- 41 ¿Cómo enfrentamos el cambio climático?



CONTENIDO

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

43	ÁMBITO LABORAL
45	Enfoque
46	Salud ocupacional y seguridad industrial
48	Capacitación y formación continua
49	Programas de bienestar
50	Programa de afiliaciones con los contratistas
51	Indicadores laborales 2012
52	Indicadores de salud ocupacional
52	Rotación de empleados
53	Relación de salarios
54	ÁMBITO COMERCIAL
55	Enfoque
56	Gestión comercial
62	ÁMBITO SOCIAL
63	Enfoque
63	Buenas prácticas
64	Premio Bolívar a la Excelencia en Copropiedades
66	Obra de teatro "La familia lo primero"
66	Gestión integral de atención de garantías
67	Apoyo a la comunidad en respuesta a las inundaciones por cambio climático
68	Programas de gestión social en Cali
68	Programa de inclusión en Santa Marta
69	Programas sociales y ambientales desarrollados externamente
71	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

Escríbanos a:

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

Encuentre más información en:

www.constructorabolivar.com
www.premiobolivar.com

CONCEPTO GRÁFICO Y DIAGRAMACIÓN

Machado y Molina
Comunicación visual corporativa

CORRECCIÓN DE ESTILO

José F. Machado

Bogotá, diciembre 2013

MENSAJE DEL PRESIDENTE



Carlos Arango Uribe

En Constructora Bolívar estamos comprometidos con la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, empleados, accionistas y la comunidad en general.

Nuestro tercer informe de sostenibilidad es un ejercicio bianual que comprende desde enero 2011 hasta diciembre 2012, y refleja la gestión del negocio en términos económicos, sociales y medio ambientales. Nuestro equipo humano está comprometido con el Propósito Superior del Grupo Bolívar, Enriquecer la Vida con Integridad, por lo cual generamos soluciones de vivienda y turismo para las familias colombianas, y aportamos al crecimiento integral de nuestros grupos de interés y a la prosperidad de nuestras zonas de influencia.

Les invito a conocer nuestra gestión, concebida desde la perspectiva de la sostenibilidad mediante la integración de conceptos de generación de valor económico, creación de capital social y respeto ambiental, que nos permiten crecer como una Compañía socialmente responsable.

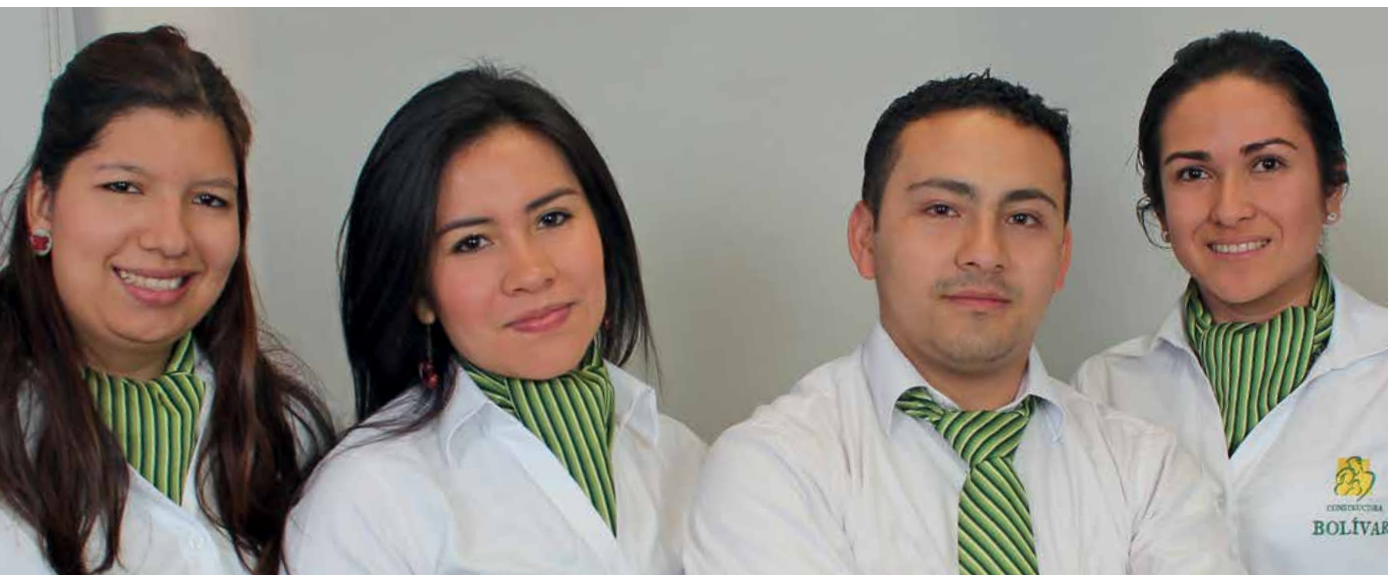
Carlos Arango Uribe

Presidente

**Estamos comprometidos con
el Propósito Superior del Grupo Bolívar:
Enriquecer la Vida con Integridad.**

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

GENERALIDADES DEL INFORME



Este tercer Informe de Sostenibilidad consolida nuestra labor durante los años 2011 y 2012, en los 6 ámbitos que modelan nuestro compromiso con la estrategia de sostenibilidad.

Durante los dos años reportados no hubo cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.

La metodología del informe comenzó con la consolidación de los indicadores que reportaríamos en cada negocio, para lo cual los directivos de la operación en Bogotá de Construcción, Diseño, Gestión, Planeación y Control, Administrativo, Financiero y Comercial, y Creación de Capital Social fueron los principales proveedores de información. Asimismo, los directivos de C.B. Hoteles y Resorts S.A. y de Constructora Bolívar Cali se unieron a la tarea con las cifras relevantes de sus negocios y nos contaron sobre su gestión tanto en el Hotel Zuana en Santa Marta, como en la Constructora en Cali.

El paso siguiente fue la elaboración del informe de la Compañía, con la coordinación general de la Dirección de Creación de Capital Social. Dado que el ejercicio ya se había realizado para el informe anterior, en esta ocasión se fortaleció con nuevos aportes que llegaron del ente verificador del informe, Deloitte & Touche Ltda., y con la integración de varios indicadores propuestos por la Guía G3 de *Global Reporting Initiative*.

En Constructora Bolívar entendemos la sostenibilidad como un modelo de trabajo diario, y la percibimos como el único camino para continuar a largo plazo, que nos permitirá mantener el equilibrio entre la potenciación de los impactos positivos y la gestión y minimización de los negativos que generamos en el desarrollo de nuestras líneas de negocio.

Este informe consolida nuestra labor durante 2011 y 2012, en los 6 ámbitos que modelan nuestro compromiso con la estrategia de sostenibilidad.

El presente informe refleja la gestión del negocio en términos económicos, sociales y ambientales, enmarcada en los 6 ámbitos principales definidos en la política de sostenibilidad para todas las compañías del Grupo Bolívar: ético, económico, ambiental, laboral, comercial y social.

Debido a la complejidad derivada de la diversidad de líneas de negocio de la Constructora, el negocio inmobiliario y el turismo, establecimos, igual que los años anteriores, que cada línea realizara su propio ejercicio de definición de temas relevantes y materialidad de acuerdo con sus grupos de interés y en función de su nivel de importancia, con el fin de establecer la información que debería ser publicada.

El presente informe refleja la gestión
del negocio en términos económicos,
sociales y ambientales.



ANTECEDENTES

La actividad inmobiliaria del Grupo Bolívar inició en 1945 con la empresa Agencias, Construcciones e Inversiones - Acisa, cuyo objetivo principal era el control de la construcción de las sedes de Seguros Bolívar en diferentes ciudades de Colombia y algunas urbanizaciones en Bogotá, Cali y Barranquilla.

En 1983 se creó una filial del grupo denominada Construcciones, Estudios y Proyectos S.A. - Cepsa, especializada en el campo inmobiliario, que sustituyó a Acisa.

Al año siguiente Cepsa cambió su razón social a **Constructora Bolívar S.A.** y desde entonces ha permanecido como empresa líder en el sector inmobiliario. Bajo esta razón social operan dos compañías, una en Bogotá y otra en Cali, dedicadas a la construcción, promoción y venta de proyectos urbanísticos para todos los estratos sociales.

En ese mismo año, 1984, la empresa diversificó su actividad e incursionó en la oferta de servicios turísticos con el Zuana Beach Resort, ubicado en Santa Marta, y Tiempo Compartido.

Constructora Bolívar tiene presencia en 5 departamentos con 36 puntos de atención a clientes, entre los que se encuentran sus oficinas principales en Bogotá y en Cali, el Hotel Zuana en Santa Marta y más de 30 salas de ventas.

Tenemos presencia
en 5 departamentos
con 36 puntos de
atención a clientes.



Perfil de la Organización



En Constructora Bolívar somos consecuentes con los principios y valores del Grupo Bolívar y respondemos a nuestro compromiso con los resultados económicos de nuestra gestión.

Estamos comprometidos con el mejoramiento de la calidad de vida de muchas familias colombianas y nuestra gestión comercial así lo confirma: más de 60 mil unidades de vivienda de interés social en la capital y los municipios de Soacha, Chía, Cajicá, Funza y Madrid (Cundinamarca) han sido entregadas por Constructora Bolívar Bogotá. En Cali hemos adelantado importantes desarrollos urbanísticos, que incluyen 69 proyectos con 9 mil soluciones de vivienda para todos los estratos sociales.

En 2012, cerca de 215 mil huéspedes visitaron el complejo hotelero Zuana en Santa Marta, entre los cuales más de 180 mil corresponden a socios de tiempo compartido, sus familiares y allegados; nuestra gestión comercial se destacó por la venta de 1.162 nuevos derechos de participación por \$32,4 mil millones durante el año.

Asumimos con sentido de responsabilidad social empresarial la adecuada gestión de la seguridad social de todas las personas que trabajan en nuestras construcciones y de sus familias, y les ofrecemos diferentes capacitaciones para fortalecer su formación y desarrollo de competencias.

Hacemos realidad nuestro compromiso con la sociedad, entre otras acciones, a través del Programa **“Premio Bolívar a la Excelencia en Copropiedades”**, mediante el cual acompañamos y apoyamos a nuestros conjuntos en el proceso de construcción de comunidad como finalidad estratégica de nuestro negocio.

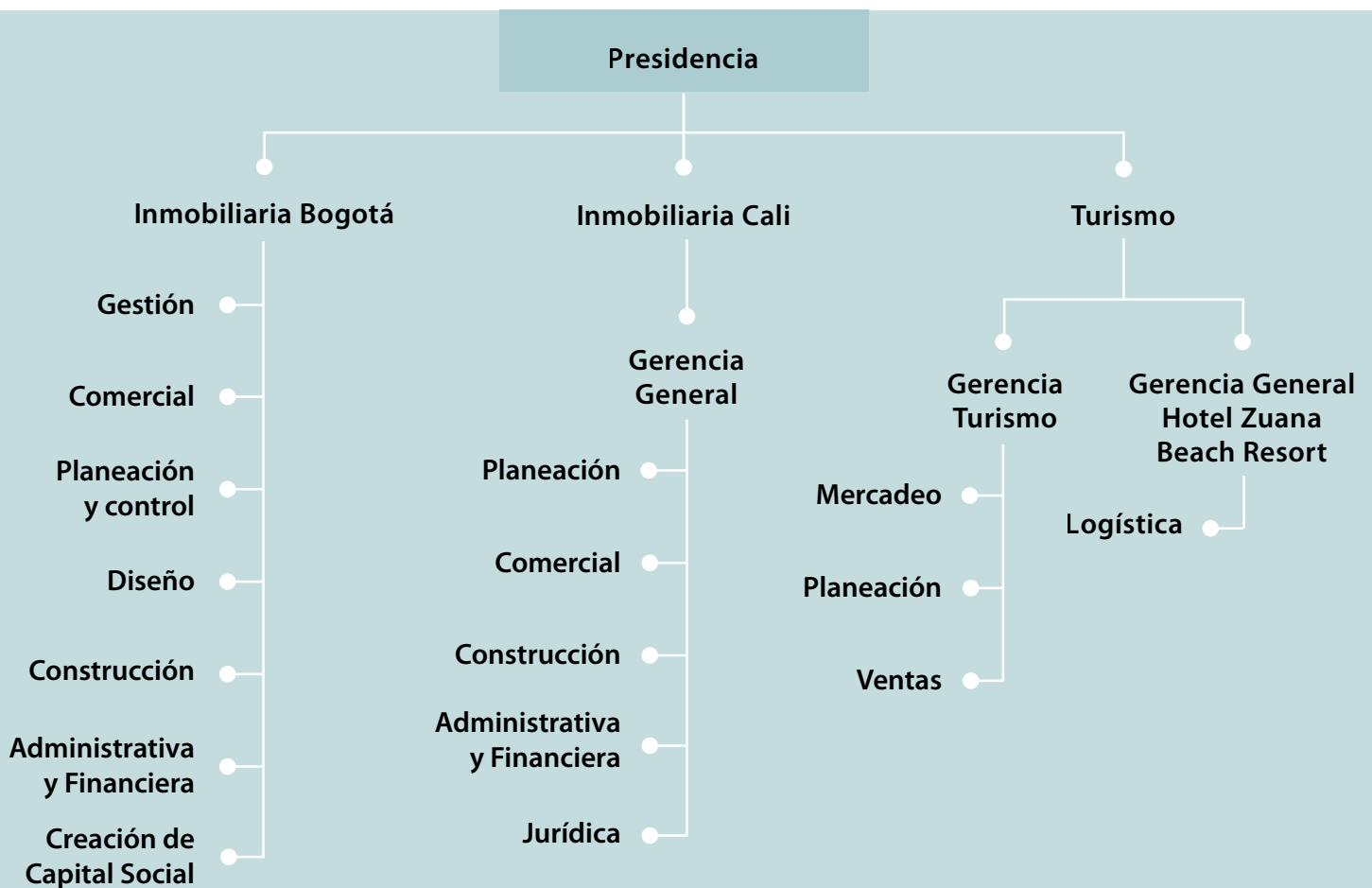
Estamos comprometidos con el mejoramiento de la calidad de vida de muchas familias colombianas: más de 69 mil viviendas construidas en Bogotá, Soacha, Chía, Cajicá, Funza, Madrid y Cali.

Estructura organizacional

La Presidencia de Constructora Bolívar desarrolla un rol ejecutivo, tanto para los negocios inmobiliarios como para el negocio de turismo.

En términos de estructura organizacional se presentó un cambio en el organigrama de la Constructora: en 2011 se consolidó el área jurídica en Cali y nació el departamento de Creación de Capital Social en Bogotá; y en 2012 se fortaleció con la Gerencia de Construcción en el Negocio Inmobiliario en Cali.

Plano organizacional



Fortalecimos la estructura organizacional de la compañía con la creación del departamento de Creación de Capital Social en 2011.

Como mecanismos de toma de decisiones al interior de las 3 diferentes operaciones existen Comités formalmente constituidos, con reuniones periódicas preestablecidas con asistentes permanentes.

Resaltamos los Comités de Gerencia donde se establecen los lineamientos estratégicos de cada una de las operaciones y se da cuenta de la gestión a la Presidencia. Igualmente, para el negocio inmobiliario específicamente existen comités de seguimiento por proyectos.

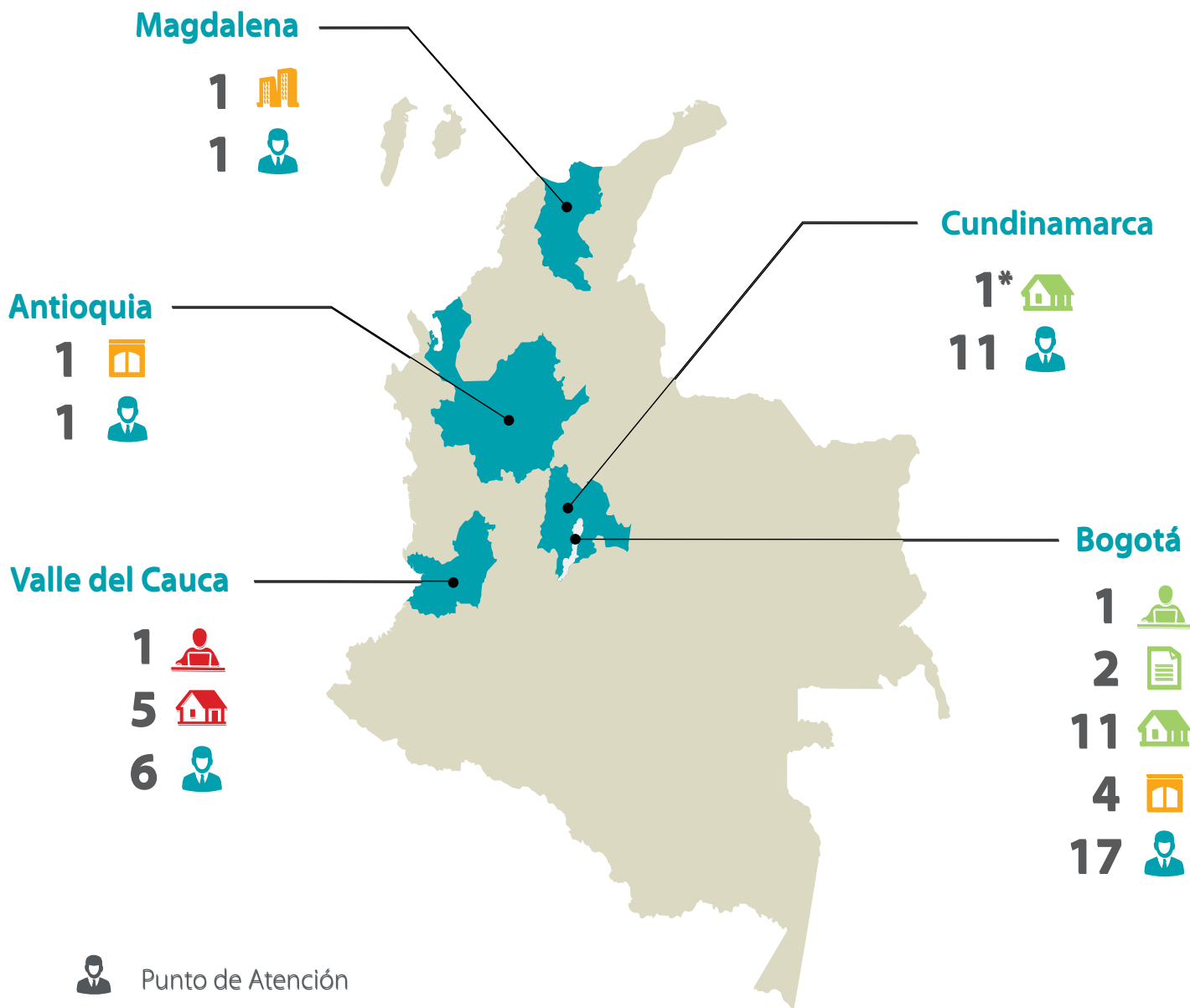
Tanto en 2011 como en 2012 el negocio inmobiliario realizó reuniones anuales de revisión de resultados del año inmediatamente anterior y de presentación de estrategia. Estas reuniones permitieron integrar durante 3 días a un grupo de alrededor de 100 ejecutivos y directivos de la organización.

Por su parte, la División Turismo llevó a cabo su convención anual de ventas, en la que fueron reconocidos los funcionarios con mayores logros comerciales.

Nuestras operaciones están regidas por principios de transparencia, profesionalismo, compromiso y responsabilidad con nuestros clientes, colaboradores, el mercado y la sociedad.



Presencia nacional




 Punto de Atención

 Oficina

 Sala de Ventas

 Hotel Zuana

 Sala de Ventas Hotel Zuana

 Centro de Trámites

 Operación Inmobiliaria Bogotá

 Operación Inmobiliaria Cali

 Zuana Hotel y Tiempo Compartido

 Constructora Bolívar

*Soacha, Funza, Mosquera, Madrid, Chía, Cajicá y Anapoima.

Dimensiones

RESULTADOS FINANCIEROS

(En millones de pesos)	2012	2011
Ingresos operacionales, operación inmobiliaria Bogotá*	358.604	303.930
Ingresos operacionales, operación inmobiliaria Cali*	92.148	114.605
Ingresos operacionales, Hotel Zuana	15.618	12.266
Ingresos operacionales por venta de activos tiempo compartido	24.598	31.145
Aportes a los empleados	27.048	16.797
Aportes a la comunidad	767	526
Aportes al Gobierno	29.212	22.922

* Representa las ventas por ingresos operacionales e ingresos por fideicomisos.

GENERACIÓN DE EMPLEO

	2012	2011
Colaboradores con contrato a término indefinido	327	328
Colaboradores con contrato a término fijo, aprendizaje y temporales	1.422	1.532
TOTAL COLABORADORES	1.749	1.860

Entre los años 2011 y 2012 atendimos a más de 17 mil clientes.

GESTIÓN COMERCIAL

	2012	2011
Total de oficinas y puntos de atención a clientes	36	ND
Total clientes en el periodo	9.034	8.014

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

En 2012 contamos con
 1.749 colaboradores, a quienes
 hicimos aportes por \$27 mil millones.

Juntas Directivas

Constructora Bolívar Bogotá

Principales

Miguel Cortés Kotal
 Juan Luis Londoño Osorio
 Constanza Echeverry Gómez

Suplentes

Mauricio Afanador Garcés
 Ximena Rovira Iguarán
 Luz Mila Torres de Mendoza

Constructora Bolívar Cali

Principales

Mauricio Afanador Garcés
 Faustino Silva Bastidas
 Ana Cristina Pardo Ochoa

Suplentes

Juan Manuel Rubio Junguito
 Carlos Sierra Galindo
 Ximena Rovira Iguarán

C.B. Hoteles y Resorts

Principales

Carlos Sierra Galindo
 Ana Cristina Pardo Ochoa
 Juan Luis Londoño Osorio

Suplentes

Fernando Iregui
 Juan Manuel Rubio Junguito
 Hernando Muñoz

Premios y reconocimientos



Constructora Bolívar

2011

FIABCI - Federación Internacional de Profesionales Inmobiliarias:
Reconocimiento a la Empresa del Año

2012

ONU - Hábitat:
Reconocimiento por Vivienda de Interés Social en la Construcción del Futuro Urbano en Colombia.

Zuana Beach Resort

2011

Interval International:
Reconocimiento por permanecer en el Top 25 "Membership Producing Companies Worldwide".

2012

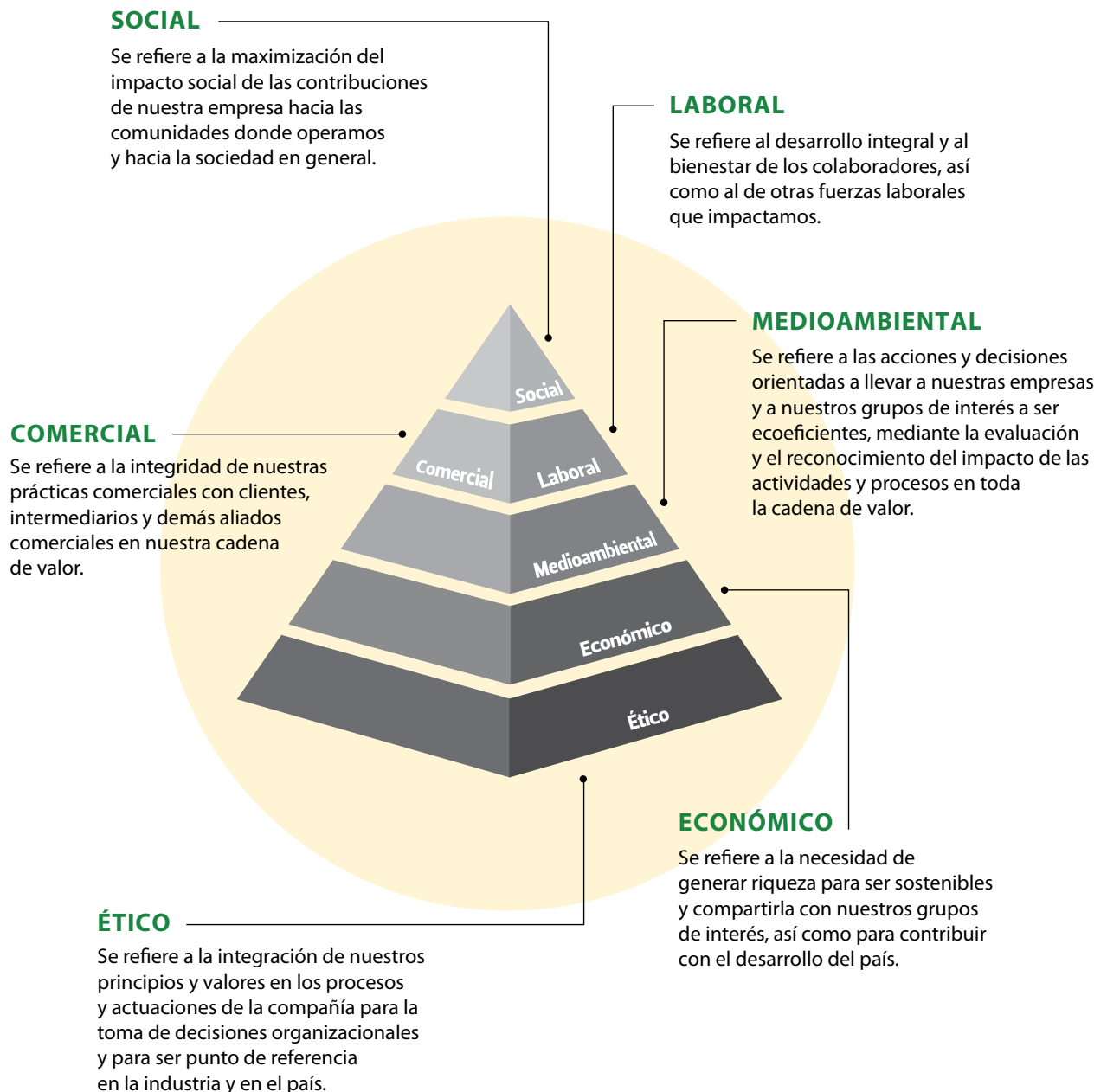
Interval International:
Reconocimiento "Premier Resort" por ser un complejo excelente que proporciona un servicio superior.



DESARROLLO SOSTENIBLE

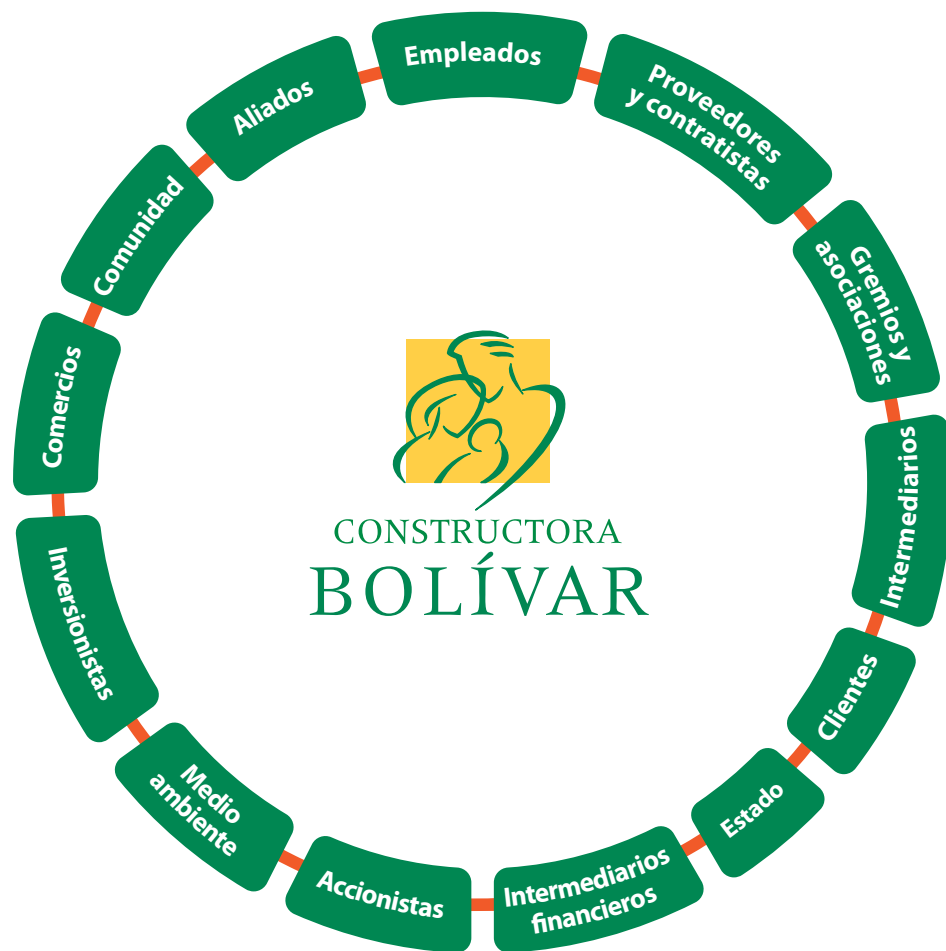
Reconocemos que la sostenibilidad obedece a la construcción diaria de un negocio socialmente responsable, en el que la participación de cada colaborador es fundamental, lo que implica retos y acciones por parte de todos los integrantes de la Familia Bolívar para aportar al desarrollo los 6 ámbitos de aplicación.

Adicionalmente, el compromiso con nuestros demás grupos de interés se materializa en un diálogo abierto y transparente que nos permite construir relaciones de largo plazo basadas en la confianza.



Relación con nuestros grupos de interés

La construcción de relaciones con nuestros grupos de interés tiene gran importancia en Constructora Bolívar. Hemos identificado nuestros grupos de interés teniendo en cuenta sus características, su relación 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 nuestros grupos de interés sigue la tendencia marcada por Sociedades Bolívar, respetando los grupos específicos del negocio.

Abordar la sostenibilidad como modelo de gestión de una organización supone incorporar las expectativas y opiniones de sus grupos de interés relevantes en la definición y evaluación de sus objetivos estratégicos. Por esto, en octubre de 2011 se realizaron 36 diálogos con diferentes grupos de interés de todas las compañías del Grupo en Bogotá, Bucaramanga, Medellín, Cali y Barranquilla, con una participación de 972 personas.

En los diálogos contamos con 92 participantes entre proveedores y empleados de Bogotá y Cali; los temas giraron en torno a la gestión sostenible de la compañía, los impactos generados por la operación y la retroalimentación del Informe de Sostenibilidad 2009 - 2010.



Nuestro concepto de sostenibilidad

El área de Responsabilidad Social se creó en 2008 para coordinar la construcción de un concepto propio de sostenibilidad y liderar el plan de penetración de éste en toda la Organización, mediante la definición del rol de cada colaborador en el desarrollo del concepto, la cuantificación de los impactos positivos y negativos, y la gestión de riesgos del negocio.

En 2011 perdió su dimensión transversal, pues la Presidencia consideró que la Organización estaba lista para asumir el reto de planear y ejecutar su actividad de manera socialmente responsable desde cada una de sus áreas de negocio.

Se conformó entonces el área de Creación de Capital Social, dependiente de la Presidencia de la compañía, para integrar todos los procesos relacionados con gestión, manejo y relación directa con el cliente y las comunidades.

Esta decisión obedeció al conocimiento acumulado durante más de 12 años de desarrollo de proyectos inmobiliarios, que nos permitieron identificar el impacto en términos de calidad de vida que genera para la familia la compra de vivienda, y el apoyo necesario para que las familias del rango VIS logren potenciar ese mejoramiento en su calidad de vida. Para completar el círculo virtuoso de la creación de capital social, se incluyó en esta nueva área la Jefatura de Servicio al Cliente.

Por su parte, la dirección del área mantiene un rol transversal en lo relacionado con la gestión de la información que dé cuenta de los logros sostenibles del negocio y la promoción de iniciativas que potencien su sostenibilidad.

El rol de la innovación

La innovación en Constructora Bolívar está apoyada por un equipo conformado por un Gerente de Innovación y un grupo de entrenadores (*coaches*, de acuerdo con el

En 2011 se conformó el área de Creación de Capital Social, dependiente de la Presidencia.

El proceso de innovación en la Constructora está enfocado en el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros clientes de viviendas de interés social.

término utilizado en el Grupo Bolívar), adscritos a la Dirección Ejecutiva de Innovación y Sinergia del Grupo. Esta actividad se desarrolla como parte del proceso de innovación de todo el grupo empresarial, con la misma metodología y mecanismos de evaluación.

En la Constructora este proceso está enfocado en el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros clientes de viviendas de interés social.

Como resultado de las sesiones realizadas durante 2011 y 2012, vale la pena resaltar 2 proyectos galardonados en la tercera versión del **Premio de Innovación Familia Bolívar**:

Categoría Eficiencia

Proyecto: Comprometidos hasta el Fondo

Con el fin de facilitar el proceso de venta y reducir el tiempo de desembolso a los clientes financiados por el Fondo Nacional del Ahorro, trabajamos con esta entidad e involucramos a otros actores, como las notarías, la Superintendencia de Notariado y Registro y los abogados externos, para redefinir el procedimiento y lograr mayor eficiencia en el relacionamiento con el Fondo.

Como logro innovador, desarrollamos un convenio con el FNA que agiliza los desembolsos de los créditos y realizamos ferias de vivienda para ofertar nuestros proyectos a sus afiliados.

Categoría Sinergia

Proyecto: Atención de emergencia ambiental en Bosa en 2011, en sinergia con Constructora Bolívar, Asistencia Bolívar, Seguros Bolívar y Davivienda.

La ola invernal que se presentó a finales de 2011 generó una emergencia sanitaria por inundación en viviendas de interés social de las localidades de Bosa y Kennedy, al sur occidente de Bogotá, que representó para Seguros Bolívar cerca de 2.500 siniestros en un mismo día.

Como logros innovadores después de trabajar en equipo entre las compañías premiadas obtuvimos:

- Atención en 2 meses, en sus mismas viviendas, al 90% de los clientes afectados.
- Pagos oportunos de los gastos de arrendamiento para que las personas que desearan se trasladaran temporalmente a un sitio salubre y seguro.
- Pagos oportunos de las indemnizaciones por daños para que nuestros clientes pudieran reacondicionar sus viviendas y volver a su vida cotidiana.

En 2013 fortaleceremos nuestras habilidades para innovar en nuestros procesos y obtener logros que nos permitan impactar positivamente a nuestros clientes dentro del marco de la sostenibilidad.



CONSTRUCTORA
BOLÍVAR



Ámbito ético

ENFOQUE



Este Informe es el resultado de nuestro actuar sostenible durante 2011 y 2012, y a la vez una evidencia de cómo la ética está inmersa en nuestra gestión diaria.

Nuestra Organización se guía por las directrices éticas de la Familia Bolívar en sus relaciones comerciales y profesionales. Este Informe es el resultado de nuestro actuar sostenible durante 2011 y 2012, y a la vez una evidencia de cómo la ética está inmersa en nuestra gestión diaria.

El Código de Conducta y Ética de Sociedades Bolívar establece las pautas de comportamiento que deben seguir las personas vinculadas con las compañías del Grupo Bolívar.

En 2011 el Código se actualizó y nos propusimos difundirlo el año siguiente a todos nuestros colaboradores por medio electrónico, de manera que cada colaborador que ingresara debía leerlo completamente y, al finalizar, certificar que comprendió y en consecuencia aceptar sus lineamientos. La actividad de difusión, lectura y comprensión del Código se llevó a cabo simultáneamente en el negocio inmobiliario en Bogotá y Cali, y en el negocio de turismo.

POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

En Constructora Bolívar estamos alineados con las políticas adoptadas por el Grupo Bolívar, las cuales mediante los Códigos de Conducta adicionales buscan prevenir el lavado de activos y la financiación de terrorismo. Para este fin, el Departamento de Cumplimiento de Davivienda nos apoya en la adopción de medidas que nos permitan generar barreras de entrada a todas aquellas personas naturales o jurídicas que se encuentren reportadas en listas restrictivas como Ofac, ONU y aquellas generadas por el mismo Grupo; la verificación se hace cada mes mediante el cruce de información de nuestros clientes.

En Constructora Bolívar está prohibido recibir u ofrecer cualquier tipo de dádivas encaminadas a obtener beneficios particulares en detrimento de intereses legítimos, y velamos porque al interior de la compañía no se presenten actividades delictivas relacionadas con lavado de activos.

Al igual que en la Familia Bolívar, en la Constructora manejamos un alto sentido de responsabilidad ética. Los principios y valores del Grupo son constantemente inculcados a nuestros funcionarios desde la inducción y en sus actividades diarias, mediante charlas, folletos y afiches, entre otros medios.

Dentro de los procesos de selección se enfatiza la importancia de las prácticas éticas realizando Assessment Centers que implican dilemas éticos, aplicando pruebas que miden valores como Valanti y reforzando en la inducción al firmar el Código de Ética. Adicionalmente, seguimos un proceso de verificación de referencias laborales con el fin de conocer el desempeño de nuestros colaboradores en empleos anteriores.

De igual forma, nos aseguramos que las personas que contratamos estén a paz y salvo ante el Estado y les solicitamos Certificado de Antecedentes de la Procuraduría.

CONTROL DE CONDUCTAS ILÍCITAS E INAPROPIADAS

Como refuerzo anticorrupción realizamos monitoreos por cámaras, revisiones y arquezos aleatorios, pruebas de seguridad rutinarias y auditorías en las áreas vulnerables. Asimismo, intentamos sentar precedentes en la cancelación de contratos por faltas relacionadas con actos delictivos.

Durante el periodo que comprende este informe no se presentó ninguna falta contra el Código de Ética y no se presentaron conductas ilícitas e inapropiadas en ninguna de nuestras empresas.

Por último, queremos mencionar que en desarrollo de nuestras relaciones laborales rechazamos cualquier acto de discriminación, violación de los derechos humanos, contratación de trabajo infantil y de trabajo en condiciones forzosas o acoso por origen, color, edad, género, creencias, discapacidad u otra causa.

Durante este periodo no se presentaron faltas contra el Código de Ética ni conductas ilícitas e inapropiadas en ninguna de nuestras empresas.

**Los principios y valores del Grupo
son constantemente inculcados a
nuestros funcionarios desde la inducción
y en sus actividades diarias.**

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

CONSTRUCTORA
BOLÍVAR



Ámbito económico

ENFOQUE



Durante 2011 el buen desempeño de la economía colombiana no fue ajeno al sector de la construcción y, aunque la política de subsidio a la tasa de interés fue suspendida en octubre de ese año, los resultados en términos de licencias y generación de viviendas fueron muy positivos.

El número de viviendas vendidas durante 2012 disminuyó sobre el volumen de 2011 de manera importante en Bogotá, aunque en los municipios cercanos como Cajicá, Funza, Mosquera y Madrid, y en la ciudad de Cali, el volumen se mantuvo o se incrementó levemente.

En Constructora Bolívar buscamos generar valor para nuestros accionistas, clientes y quienes nos colaboran en toda la cadena productiva; para esto enfocamos todos los procesos internos hacia la disminución de costos y gastos, de manera que se sostenga o mejore el margen de cada proyecto.

**Buscamos generar valor para nuestros accionistas,
clientes y quienes nos colaboran en toda
la cadena productiva.**

Debemos buscar una rentabilidad sostenible en nuestros proyectos, que nos permita permanecer en el mercado y mantenernos como oferta sólida para la demanda activa de vivienda en Bogotá y Cundinamarca, en Cali y otras ciudades donde queremos llegar.

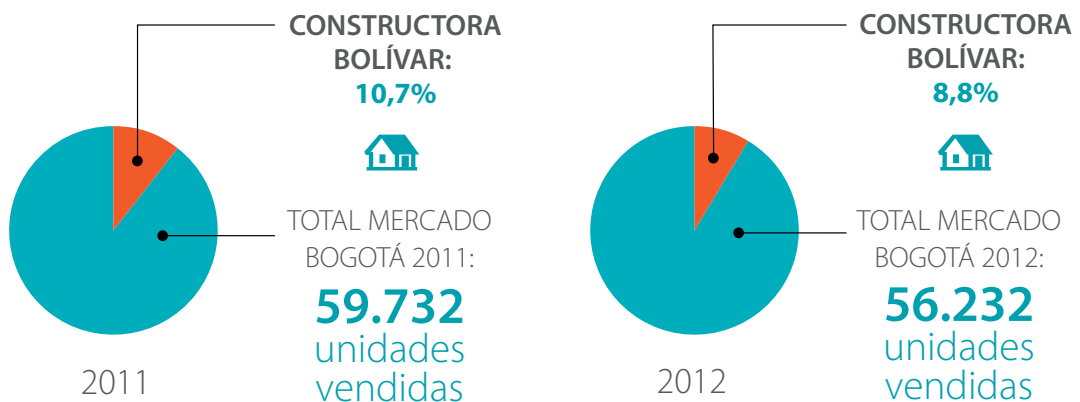
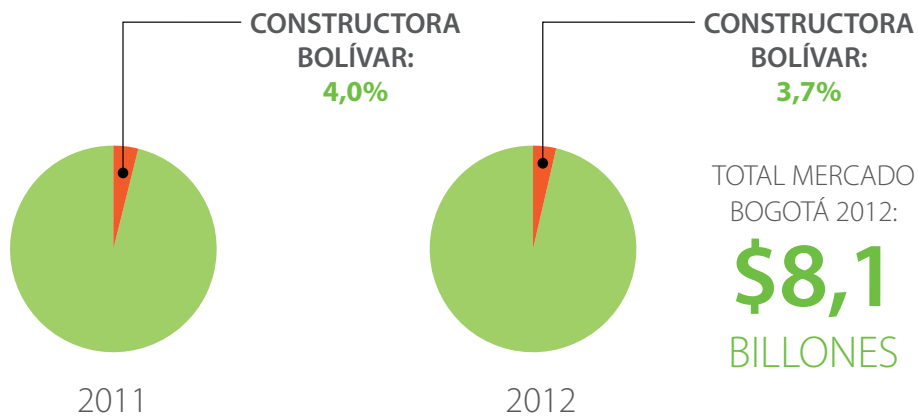
PROGRAMA 100 MIL VIVIENDAS GRATIS

Una medida de alto impacto que adoptó el Gobierno nacional a finales de 2012 fue ofrecer 100 mil viviendas gratis para las familias que viven en extrema pobreza. De éstas, obtuvimos la adjudicación de 4 mil viviendas unifamiliares en el macro proyecto Ciudad Equidad, en Santa Marta, y 1.600 viviendas multifamiliares en el proyecto La Gloria, en Montería; a nuestra filial de Cali el Gobierno le adjudicó 3.471 viviendas unifamiliares en el proyecto Llano Verde en esa ciudad. En total, nos comprometimos con la construcción de más de 9 mil viviendas, las cuales serán entregadas durante 2013.

Nos comprometimos con la construcción de más de 9 mil viviendas.

GESTIÓN ECONÓMICA

Participación del mercado en Bogotá



Para el cierre de 2012 Constructora Bolívar Bogotá consolidó una participación equivalente al 3,7% de un mercado de \$8,1 billones, y del 8,8% de un total de 56.232 unidades vendidas en la ciudad; en 2011 tuvimos una participación del 4% del mercado y del 10,7% de un total de 59.732 unidades vendidas. En 2012 escrituramos 7.280 viviendas por \$358 mil millones, con utilidad de \$55,9 mil millones.

Como resultado del ejercicio de 2011 en Cali, firmamos 854 escrituras por \$114,6 mil millones, incluyendo la escrituración de los patrimonios autónomos, lo que representa un crecimiento en pesos del 65% frente a 2010 y un incremento del 33% en el número de unidades. En 2012 escrituramos en Cali \$92 mil millones y obtuvimos utilidades por \$3.890 millones. Nuestras ventas fueron de cerca de \$120,5 mil millones, ocupando el segundo lugar en ventas de esa ciudad.

Para el año 2013, nuestro reto es cumplir el compromiso de las viviendas gratuitas del programa del Gobierno; con estas viviendas escrituraremos en Cali cerca de \$220 mil millones, y en las otras ciudades un valor aproximado a \$550 mil millones.

**En el año 2012, en las oficinas
de Bogotá y Cali escrituramos viviendas
por \$450 mil millones,
con utilidad de \$59,8 mil millones.**

A continuación presentamos nuestro cuarto Estado Financiero con las cifras del valor económico generado y el valor económico distribuido:

En millones de pesos

VALOR GENERADO	Ventas ingresos operacionales	466.362
	Ingresos por inversiones financieras	124
	Ingresos por venta de activos	24.599
VALOR DISTRIBUIDO	Aportes a los empleados	27.049
	Aportes a la comunidad	737
	Aportes al Gobierno	29.213

NUEVA TORRE HOTEL ZUANA BEACH RESORT

Durante el año 2011, C.B. Hoteles y Resorts S.A., como operador del Hotel Zuana Beach Resort, tuvo bajo su responsabilidad la puesta en marcha de una nueva torre de 18 pisos y un área construida de 20 mil m².

La nueva torre está conformada por 81 unidades con capacidad para 436 huéspedes, lo que incrementó la capacidad hotelera medida en número de huéspedes en un 54%.

Nueva torre de 18
pisos, 81 unidades,
auditorio para
210 personas y
20 mil m².

Esta nueva torre puso al servicio de todo el complejo vacacional un nuevo auditorio para 210 personas y modernas instalaciones de gimnasio, spa, jacuzzis y sky bar.

Los resultados de nuestras operaciones en la línea de negocio Turismo nos han brindado una posición de liderazgo en el sector hotelero de Santa Marta y un importante lugar en la región Caribe.

La excelente gestión en el área de eventos ratifica el posicionamiento de nuestro hotel como uno de los mejores destinos para convenciones y reuniones por parte de importantes empresas multinacionales y colombianas; además, este posicionamiento se ve fortalecido con la entrada en vigencia de las nuevas instalaciones de la Torre II, lo que redundará en mayores utilidades para los próximos ejercicios.



Nuestro hotel es uno de los mejores destinos
para convenciones y reuniones por parte
de importantes multinacionales
y empresas colombianas.

TIEMPO COMPARTIDO

En la operación de tiempo compartido reportamos buenos resultados en los años 2011 y 2012, que ratifican a nuestra compañía como líder en Suramérica y la número 25 a nivel mundial en ventas de tiempo compartido. Este resultado se logró gracias a la gestión realizada en Bogotá y Barranquilla.

La operación de este programa reportó ventas por \$35,5 mil millones. La segunda etapa del desarrollo funcionó durante el año con una excelente aceptación de las suites y las zonas comunes, tanto por parte de los socios como de los huéspedes hoteleros. Hoy tenemos más de 11 mil socios vinculados al proyecto.

Nuestra compañía es líder en Suramérica
y número 25 a nivel mundial
en ventas de tiempo compartido.



CONSTRUCTORA
BOLÍVAR



Ámbito medio- ambiental



Aspiramos a contribuir con el desarrollo sostenible a partir de la búsqueda de alternativas para la concepción, desarrollo y ejecución de proyectos sostenibles y ambientalmente amigables.

ENFOQUE

En Constructora Bolívar aspiramos a contribuir con el desarrollo sostenible a partir de la búsqueda de alternativas para la concepción, desarrollo y ejecución de proyectos sostenibles y ambientalmente amigables.

En diciembre de 2010 comenzó una emergencia invernal en el país que se prolongó durante 2011, cuando los niveles de lluvia superaron los máximos registrados en los últimos 50 años; por ello nos concentramos en la generación de mecanismos de prevención y mitigación de los riesgos generados por esta nueva condición climática.

COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE

Durante estos 2 años desarrollamos diseños y proyectos que muestran nuestro compromiso con la sostenibilidad y el medio ambiente:

- **Decantador de residuos**

Urbanización Hacienda Terreros. Soacha, Cundinamarca

En esta urbanización terminamos la construcción de un decantador para evitar que las basuras provenientes de las construcciones informales adyacentes obstruyan la tubería de aguas lluvias del sector. Con esta obra, que fue identificada como prioritaria en 2010, contribuimos a la prevención de inundaciones.

• Lago artificial (pondaje)

Urbanización La Virgen. Madrid, Cundinamarca

En 2011 diseñamos un lago artificial o pondaje para amortiguar el flujo de aguas lluvias provenientes del cerro Casablanca, contribuyendo a la prevención de inundaciones mediante el vertimiento controlado de aproximadamente 400 m³ de agua a las redes generales del sector.

• Tanque de almacenamiento de aguas lluvias

Victoria I de la Urbanización Ciudad Verde. Soacha, Cundinamarca

En este proyecto construimos un tanque de almacenamiento de aguas lluvias provenientes de la cubierta del edificio comunal, con el fin de reutilizarlas para el mantenimiento de las zonas comunes del conjunto, como el riego de plantas y limpieza, lo que genera un ahorro de aproximadamente 10 m³ mensuales de agua potabilizada y tratada. Aunque el ahorro económico no es muy significativo para la copropiedad, dado que este servicio está subsidiado en el estrato 3, el impacto ambiental a largo plazo es importante.

El mayor reto para el conjunto residencial está dado por la sostenibilidad económica que implica el mantenimiento de las bombas para almacenar y utilizar las aguas lluvias, por lo que hacemos mediciones y evaluaciones continuas para evaluar que la relación costo/beneficio sea positiva para propietarios y residentes. Esta iniciativa se pretende replicar en otros 4 conjuntos de la urbanización.

Las aguas lluvias provenientes de la cubierta del edificio comunal se reutilizan para el mantenimiento de las zonas comunes.





Ahorro de energía

Respecto a programas para el ahorro de energía, nos enfocamos en un proyecto piloto de alrededor de 170 viviendas con subsidio construidas en Soacha, Cundinamarca, donde toda la iluminación de zonas comunes se realizó con dispositivos led en lugar de las tradicionales unidades de sodio de 70v. Los registros de consumo muestran un ahorro del 40% al 50% de la potencia.

Ahora el reto es replicar la iniciativa en otros proyectos de características similares y verificar la sostenibilidad que los copropietarios puedan darle a estos dispositivos dado que, aunque son unidades de bajo consumo y larga vida, sus costos aún son sustancialmente superiores al sistema tradicional.

De acuerdo con el propósito planteado en 2010 por la Alta Dirección de la Constructora, continuamos la sustitución de los dispositivos de iluminación tradicionales por dispositivos led, lo que nos ha permitido mantener estables los consumos de energía, aún con el crecimiento de la planta de personal y del área de oficina ocupada por nuestros colaboradores.

En el negocio de la construcción existe una oportunidad muy grande para reducir la generación de residuos y desperdicios.



Manejo de residuos y desperdicios

En el negocio de la construcción existe una oportunidad muy grande de modificar prácticas con el fin de reducir la generación de residuos y desperdicios de una industria tradicionalmente poco eficiente en este aspecto. En este sentido iniciamos un programa piloto tendiente a la reutilización de cerramientos de obra, reciclando y reutilizando durante 2011 alrededor de 1.450 metros lineales de material para cerramiento, que representa más de \$36 millones de ahorro.



Reciclaje

Nos preocupamos por el reciclaje y la reutilización de materiales como cartón, madera, papel, hierro, poliestireno expandido ("icopor") y plástico, haciéndolos útiles nuevamente. Para el manejo de material contaminado y separación de grasas, contamos con proveedores autorizados para su disposición.

Igualmente iniciamos un programa de sustitución de campamentos de obra tradicionales, construidos con materiales no reciclables, por contenedores reciclados en los cuales se instalan no solo las oficinas, sino también almacenes y talleres, con buenos resultados en términos de funcionalidad y ahorro de mediano plazo. En 2013 planeamos extender el mismo sistema a nuestras salas de ventas.



Contaminación auditiva

Contribuimos a la insonorización en las construcciones dentro de los límites permitidos para mitigar, en lo posible, el ruido propio de las obras.



Evaluación de impacto ambiental

Como desafío para 2013 queremos hacer un programa de evaluación de impacto ambiental en nuestros proyectos que analice los metros cúbicos de residuos sólidos generados en obra, el número de viajes que se realizan a botaderos autorizados, el número de bombas de circulación de agua, de cabinas insonorizadas y el número de cajas de trampa de grasas.



Apoyo a la biodiversidad

Vale la pena mencionar el especial aporte realizado mediante el proyecto Victoria I de la Urbanización Ciudad Verde, municipio de Soacha, donde sembramos 2 árboles por cada vivienda construida, es decir, 348 árboles. Aquellos que por falta de espacio no pudimos sembrar al interior del conjunto, serán entregados a la empresa urbanizadora para ser sembrados en los parques de la ciudadela.

En el proyecto Parque Campestre, también localizado en Soacha, los humedales de Tierra Blanca y Neuta rodean aproximadamente 217 mil m² de área destinada a la construcción de aproximadamente 7 mil viviendas de interés social. Nuestra propuesta para la recuperación de los humedales se basa en criterios de sostenibilidad ambiental y lineamientos de eco-urbanismo que permitan mejorar las condiciones actuales de las áreas protegidas, de manera que el crecimiento urbano no compita con la protección de los recursos naturales. El humedal de Tierra Blanca cuenta con una zona de protección de cerca de 18 mil m² y el humedal de Neuta con 71,5 mil m², que serán adecuados como zonas de cesión y protegidos bajo estrictas determinantes ambientales.

Como reto nos hemos propuesto replicar esta iniciativa en otros 4 proyectos de la urbanización, lo que nos permitirá hacer un aporte de más de 2 mil árboles entre 2012 y 2013.

Por otro lado, realizamos 34 jornadas de siembra en un número igual de conjuntos residenciales construidos por nosotros, durante las cuales se sembraron 10 mil plantas y 628 arbustos, todas especies definidas por el Jardín Botánico José Celestino Mutis de la capital.

En Victoria I (Soacha), sembramos 2 árboles por cada vivienda construida.



Descontaminación visual

Por último, mencionamos nuestra contribución a la descontaminación visual de Bogotá evitando utilizar el mecanismo establecido por las autoridades, como son los pendones controlados que incluyen información institucional de algunas entidades del Estado. En los municipios aledaños a la capital donde adelantamos proyectos de vivienda, utilizamos pasacalles con las debidas aprobaciones; utilizamos de este recurso dada la deficiente señalización urbana que dificulta la ubicación de los proyectos.

Como reto para 2013 planteamos una alianza público privada que permita mejorar la señalización pública de los municipios aledaños a Bogotá donde tenemos presencia.

En 2013 planteamos una alianza para mejorar la señalización pública de los municipios aledaños a Bogotá donde tenemos presencia.

Somos
conscientes
del impacto
que produce la
construcción,
y por eso
trabajamos
pensando en
su mitigación.



AVANCES EN MATERIA AMBIENTAL EN NUESTRAS EDIFICACIONES

Durante el periodo que comprende este reporte identificamos los siguientes avances en materia ambiental:

Ahorro de agua

- Todos los aparatos sanitarios instalados en nuestros proyectos de vivienda de interés social son de bajo consumo de agua, que permiten un ahorro del 67% en consumo con respecto a los antiguos. En proyectos como Panorama 140, en Bogotá, y La Gran Reserva, en Anapoima, se instalarán aparatos sanitarios con un sistema de descarga que genera un ahorro promedio del 73%. Por otra parte, hemos estudiado diferentes opciones de ahorro de agua, como los dispositivos ahorradores en duchas y lavaplatos, y los sanitarios ahorradores. También especificamos en el proyecto Gran Reserva, próximo a iniciar construcción, la reutilización y potabilización de aguas lluvias de las cubiertas, y el tratamiento y reutilización de aguas servidas para riego.
- En la construcción de las viviendas hemos diseñado y empleado mezclas con inclusión de cal, que nos permiten obtener mejor estabilidad volumétrica en el mortero al aumentar la retención de agua en la mezcla en cerca del 75%, lo que representa un aumento del 27% frente al porcentaje de retención cuando no se emplea cal. Este aumento en el poder de retención de humedad, indispensable para la reacción química del cemento, disminuye la cantidad de agua utilizada para el curado del material. Por otra parte, utilizamos concretos con aditivos que permiten bajar la relación agua-cemento de la mezcla, sin disminuir su manejabilidad.

Esta reducción de agua en la mezcla genera beneficios técnicos y ambientales;

Todos los aparatos sanitarios de nuestros proyectos de vivienda de interés social son de bajo consumo de agua. Por otra parte, estamos utilizando concretos con aditivos que permiten bajar la relación agua-cemento de la mezcla.

dentro de los primeros están la disminución de porosidad del concreto, que reduce su permeabilidad y disminuye el ataque químico del ambiente sobre los aceros de refuerzo. En cuanto a las ventajas ambientales, al ser menos permeable (relación agua / cemento inferior a 0,5), estas mezclas aumentan la vida útil de la estructura; además, el ahorro obtenido al bajar la relación agua / cemento en las mezclas representa aproximadamente 20 litros de agua por metro cúbico de concreto.



Disminución de emisiones de CO₂

- En 2012 los proyectos Manantial de la Bocha y Balcón de las Flores, en Cali, fabricaron el concreto en obra mediante plantas in situ con capacidad aproximada de 12 m³ / hora. Así eliminamos el transporte desde las plantas de concreto de la ciudad hasta el proyecto, con disminución en las emisiones de CO₂ por parte de los camiones que transportan este material.

Aunque actualmente no medimos estas emisiones, el próximo año buscaremos poner en marcha un programa que nos permita hacerlas y tomar medidas para seguir disminuyendo las emisiones de CO₂.



Manejo de escombros

- Nos preocupamos por disponer de la mejor forma los escombros de las obras. Así, los hemos utilizado en los sobrepisos de los baños, en la base de los tableros eléctricos, en apoyos de cocinas y en jardineras. El material restante se envía a escombreras certificadas por las autoridades competentes.
- Hemos establecido en los contratos que los escombros y material de excavación se deben retirar y disponer en sitios certificados, actividad que se controla con la presentación del respectivo documento. En algunas zonas las basuras de las obras son recogidas por la empresa de aseo de la ciudad; en otras, se contrata su envío a botaderos autorizados.



Eficiencia de recursos

- En el proyecto Llanoverde, en Cali, implementamos un programa de reducción de desperdicios de material por cortes de ladrillo, el mayor insumo utilizado en la construcción de las casas. Esta iniciativa nos permitió disminuir almacenamiento, cargue y transporte del material sobrante. El ahorro ascendió a \$144 millones.

**En Llanoverde, Cali, el programa de reducción
de desperdicios por cortes de ladrillo
permitió ahorrar \$144 millones.**



PROGRAMA AMBIENTAL DE SENSIBILIZACIÓN HOTEL ZUANA

El Hotel Zuana Beach Resort cuenta con una estrategia en materia ambiental, contemplada en el programa de manejo de residuos sólidos y líquidos, que establece el tipo de residuo que se genera por cada zona y actividad del Hotel. Con esta información se plantearon diferentes iniciativas que buscan el ahorro de agua y energía, y el fortalecimiento del reciclaje:

- Actualmente los servicios que proveen agua al Hotel están dotados de sistemas que disminuyen el consumo, tanto en las habitaciones y baños de las zonas sociales como en cocinas y la zonas administrativas.
- En las habitaciones cambiamos los bombillos incandescentes a ahorradores y los televisores convencionales a led, para disminuir el consumo de energía.
- Instalamos sistemas de control del aire acondicionado: estando encendido, si se abre una puerta hacia el exterior, automáticamente se apaga.
- Todas las áreas del Hotel deben estar equipadas con canecas o bolsas de acuerdo con los residuos generados, con el fin de seleccionarlos en la fuente. Además, los contenedores deben estar identificados por colores teniendo en cuenta la Guía GTC 24 para evitar que los residuos reciclables entren en contacto con los inorgánicos y se contaminen.

Implementamos una campaña de comunicación con un mensaje ambiental para los huéspedes en el Hotel.

De acuerdo con el procedimiento contemplado en el Programa de Manejo de Residuos Sólidos y Líquidos en cuanto a los residuos reciclables, los huéspedes cumplen una función primordial dado que gran parte de los residuos sólidos generados provienen de las visitas por tiempo compartido; por esto implementamos una campaña de comunicación que lleva un mensaje ambiental a los huéspedes durante su estadía en el Hotel.

El objetivo es concientizar a cada familia sobre estos importantes temas, más allá de su paso por Zuana; se trata de información valiosa que debería ponerse en práctica al interior de cada hogar. La estrategia de sensibilización comienza con una breve información en el momento de su ingreso, que enfatiza lo fundamental que resulta para el medio ambiente su contribución en el programa. En las habitaciones ubicamos acrílicos informativos y folletos con información sobre cómo reciclar durante su estadía, lo que permite incentivar a los huéspedes a unirse a la campaña y crea una conciencia de responsabilidad con el medio ambiente y el desarrollo sostenible.

Como parte de esta estrategia, el Hotel dispuso una bodega de almacenamiento de residuos sólidos, a cargo de operarios capacitados en su manejo.

¿CÓMO ENFRENTAMOS EL CAMBIO CLIMÁTICO?

En Constructora Bolívar no somos indiferentes al cambio climático de los últimos años; por eso dedicamos gran parte de la planeación y el diseño de nuestros proyectos a pensar cómo mitigar los riesgos, con el objetivo de que los usuarios finales se vean afectados lo mínimo posible. A finales de 2011 llevamos a cabo importantes estudios de topografía, suelos y aguas residuales en los sectores de Bogotá y la Sabana más afectados por la ola invernal, así como su evolución luego de las inundaciones.

Por otro lado, antes de iniciar cada proyecto realizamos estudios topográficos para revisar niveles y solicitamos conceptos a las empresas de servicios públicos con el fin de verificar si los predios cuentan con la correcta evacuación de aguas residuales. Para evaluar riesgos por deslizamientos de tierra, contratamos estudios de suelos con empresas de amplia experiencia, en los que se revisan la estabilidad del terreno y los taludes.

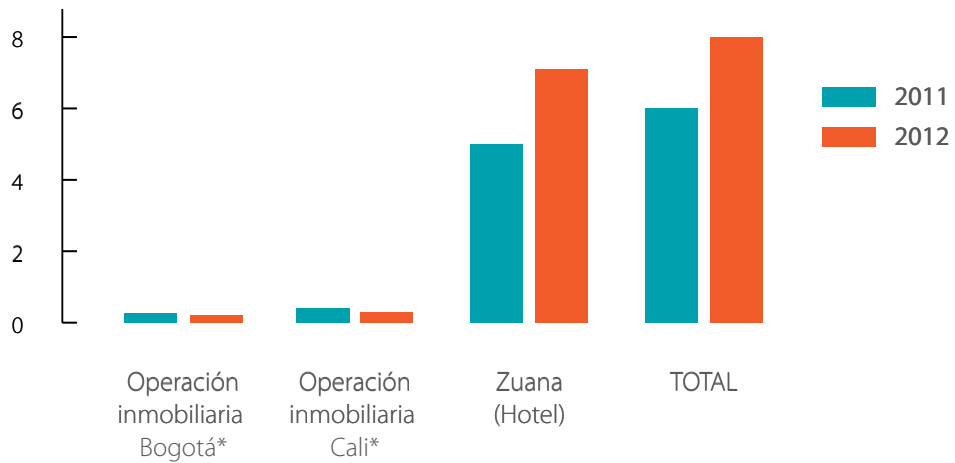
Como ejemplo, en el complejo hotelero Zuana elevamos el nivel del edificio para minimizar el riesgo de mareas altas en años posteriores.

Dedicamos gran parte de la planeación y el diseño de nuestros proyectos a pensar cómo mitigar los riesgos del cambio climático.



Consumo indirecto de energía

En millones de Kw/H



*Solo incluye oficinas

En 2012 evidenciamos un consumo mayor al del año anterior en la operación del Hotel por la entrada en funcionamiento de la Torre II. No obstante, ésta cuenta con dotación ahorradora en las habitaciones, televisores led, bombillos ahorradores y sistemas que permiten controlar el consumo de energía del aire acondicionado, lo cual se hace evidente en las cifras pues la proporción de crecimiento de los consumos no es consecuente con el porcentaje de la infraestructura del Hotel (54%).



CONSTRUCTORA
BOLÍVAR



Ámbito laboral

Nuestros colaboradores se caracterizan por sus altos principios y valores, su deseo de aprender, conocer y superarse; su compromiso y actitud para trabajar en equipo, su creatividad y su capacidad innovadora.

ENFOQUE



Nuestros colaboradores son los gestores de la esencia de nuestra cultura. En nuestras relaciones laborales nos apartamos de cualquier acto de discriminación, violación de los derechos humanos, contratación de trabajo infantil o trabajo en condiciones forzosas, y acoso por origen, color, edad, género, creencias, discapacidad u otra causa.

Orientamos la gestión de nuestro recurso humano hacia la igualdad de oportunidades en los procesos de selección y retención del talento. Ofrecemos a nuestros colaboradores un ambiente de trabajo sano y seguro, y consideramos que tenemos un gran compromiso con sus familias: cuidar la salud de sus seres queridos. Esta filosofía ha hecho que nuestros colaboradores se sientan identificados con la compañía y genere en ellos un alto sentido de pertenencia y compromiso.

Dentro de los logros de la Constructora está el subsidio familiar para el 90% de los trabajadores de los contratistas de nuestros proyectos, que comienza con la visita a las obras por parte de las cajas de compensación para sensibilizarlos sobre los beneficios de su vinculación. Además, en 2012 iniciamos en Cali el programa de entrenamiento a través del Sena para 28 contratistas sobre "Creación de Empresas para el Sector de la Construcción".

**Dentro de los logros de la Constructora
está el subsidio familiar para el 90%
de los trabajadores de los contratistas
de nuestros proyectos.**

SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL

El Comité Paritario de Salud Ocupacional, Copaso, está integrado por 8 representantes, elegidos por los trabajadores y por la Alta Dirección de manera democrática y equitativa; tanto en el negocio inmobiliario de Cali como en el Hotel Zuana funcionan de acuerdo con las disposiciones legales.

Debido a la cantidad de centros de trabajo con múltiples condiciones de riesgo, se creó en cada proyecto constructivo un grupo llamado Sub Copaso, como estrategia de representación y participación del Área de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, Sisoma. Está conformado por un representante de cada contratista, los inspectores de seguridad y el director de obra; en promedio son 10 personas, que corresponde al 7% del número de trabajadores de cada proyecto. Esto ha generado para la Compañía la generación de mecanismos de comunicación que permiten el mejoramiento continuo, la posibilidad de compartir buenas prácticas y el conocimiento, por parte de todos, de los avances en materia de Siso desarrollados en las diferentes obras.

Como logro innovador en las obras, se ubicó un punto de anclaje para líneas de vida y andamios colgantes; esta estrategia brinda seguridad a nuestros trabajadores y mejora la eficiencia del sistema constructivo, en línea con los estándares de seguridad.

En las obras generamos un cronograma semestral con actividades tendientes a disminuir la accidentalidad y controlar los riesgos de manera eficiente, ampliando las capacitaciones al área administrativa de la obra con los siguientes temas:

Debido a la cantidad de centros de trabajo con múltiples condiciones de riesgo, se creó en cada proyecto un grupo llamado Sub Copaso.



Iniciativas para promocionar ambientes de trabajo seguros a los empleados

- Evaluación y modificación de puestos de trabajo.
- Inspecciones y evaluación de condiciones ambientales, como iluminación.
- Acompañamiento de condiciones ergonómicas a cargo de profesionales expertos.
- Capacitaciones en riesgo público y cómo evitar ser blanco fácil de las alteraciones de éste.
- Generación y actualización de matrices de identificación de peligros y riesgos.
- Manejo y control 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 trabajos en altura, trabajos en caliente, prevención de riesgos mecánicos y atrapamiento, higiene postural y manejo de cargas.
- Inspección a los equipos de protección personal: arnés, eslingas, etc.
- Inspecciones a condiciones de seguridad en los sitios de trabajo, estado de las herramientas y adecuado funcionamiento de los equipos de trabajo.
- Implementación de brigada y plan de emergencia en cada sitio de trabajo.

Iniciativas para minimizar los riesgos de contraer enfermedades

- Incentivar la actividad física por medio del gimnasio y la gimnasia laboral para disminuir el riesgo cardiovascular y las alteraciones osteomusculares.
- Jornadas de vacunación en virus del papiloma humano (VPH) e influenza.
- Capacitaciones y charlas en manejo y diagnóstico de enfermedades laborales, hábitos saludables, manejo adecuado de cargas y ergonomía en oficina.
- Jornadas de salud y bienestar "Semana de la Salud Ocupacional".

- Elaboración de exámenes de ingreso, periódicos y de egreso.
- Programación de jornadas de salud.
- Evaluación de riesgos en puestos de trabajo.
- Evaluación osteomuscular al personal administrativo.
- Capacitación, suministro, seguimiento y control al uso de elementos de protección personal.
- Seguimiento a reubicación de trabajadores después de incapacidades temporales.
- Fumigaciones periódicas.
- Realización de estudios epidemiológicos.

CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN CONTINUA

Resaltamos la capacitación realizada a través de la alianza con la Fundación Clinton, el Sena y Camacol para los trabajadores de nuestros contratistas, con el fin de mejorar las condiciones de seguridad en obra mediante capacitación para trabajos en altura y mejorar también sus condiciones de empleabilidad mediante la aplicación de evaluaciones por competencias; dentro de las competencias certificadas se encuentran mampostería, estructuras, pintura, replanteo y trabajo en altura.

En cuanto a productos de construcción, se realizaron capacitaciones sobre materiales como plantas y fibras de concreto, manejo técnico de porcelana sanitaria y griferías, revestimientos y enchapes cerámicos. Adicionalmente, capacitaciones puntuales sobre productos Corona, Pavco y Sika.

Resaltamos la capacitación realizada a través de la alianza con la Fundación Clinton, el Sena y Camacol para los trabajadores de contratistas.



También se dieron capacitaciones en el tema de seguridad y ambiente, y en el negocio de turismo.

En el tema de seguridad industrial y medio ambiente, se ofrecieron capacitaciones sobre actualización de normas aplicables a gas natural, seguridad industrial, manejo ambiental en obra (residuos, aguas y recirculación, limpieza de obra y protección de flora y fauna), primeros auxilios y manejo de incendios, estándares de seguridad en trabajos de altura y accidentes de trabajo.

En el negocio de turismo, se realizaron capacitaciones dirigidas a las diferentes áreas de trabajo, operativas y administrativas, entre las que se destacan:

- Actualización Operación Zeus (software operativo hotelero Zeus).
- Curso de Control y Costos de Alimentos y Bebidas.
- Actualización de nuevas tendencias en arreglo de habitaciones para el personal de ama de llaves.
- Taller de expresión y técnicas de baile, con participación de personas del área de recreación.
- Desarrollo de habilidades para botones y conserjes, dirigido al personal de botones.
- Entrenamiento sobre tendencias en seguridad en tarjetas con chip, dirigido a cajeros y recepción.
- Perú Maravilla Gastronómica, dirigido al personal de Cocina y Restaurante.
- Energía empresarial. Mantenimiento.
- Diseño y decoración de eventos.
- Diplomado en Gestión y Operación de Riesgos en Seguridad Privada, para el personal de seguridad.
- Normas aplicables a piscinas, para el personal de mantenimiento y seguridad.

PROGRAMAS DE BIENESTAR

En 2012 se implementó el programa de gimnasia laboral en toda la compañía.

Se aprobó el diseño y construcción de un gimnasio en la Dirección General de la Constructora Bolívar en Bogotá. La obra inició en 2011 y fue abierta a los empleados durante el primer semestre de 2012.

Asimismo, se implementó el programa de gimnasia laboral en toda la compañía con el fin de disminuir el índice de personal con sintomatología osteomuscular, mejorar la actividad física en la población y disminuir el estrés laboral. El programa se realiza a nivel administrativo y operativo, y pretende generar actividades tendientes a disminuir los riesgos y mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores a través del mantenimiento de la salud integral.

Dentro de los exámenes médicos periódicos se incluyeron audiometría, optometría y examen general. Igualmente, implementamos el Programa de Vigilancia Epidemiológico en Ergonomía.

Dentro de los exámenes médicos periódicos se incluyeron en 2011 audiometría, optometría y examen general. Adicionalmente, generamos el protocolo de aplicación semestral que nos permite evaluar y vigilar la evolución de las sintomatologías y la efectividad de las estrategias adoptadas para contrarrestar dichos síntomas.

Igualmente, implementamos el Programa de Vigilancia Epidemiológico en Ergonomía, que incluye encuestas sobre condiciones de los puestos de trabajo, sintomatología y examen osteomuscular. Para complementar, realizamos evaluaciones de puesto de trabajo para clasificar la población en sintomática y asintomática, y hacemos monitoreos trimestrales, semestrales o anuales, dependiendo de los resultados de la evaluación.

Realizamos también la vigilancia epidemiológico visual mediante actividades tendientes a controlar y superar los problemas visuales presentes y agravados por las características de la labor, mediante mediciones de iluminación por puesto de trabajo y evaluaciones de puestos de trabajo administrativos y operativos.

Finalmente, entregamos beneficios a los colaboradores en Bogotá, representados en pólizas de salud y de vida, y eliminamos la cuota de manejo de la tarjeta débito de la cuenta de ahorros nómina.

PROGRAMA DE AFILIACIONES CON LOS CONTRATISTAS

Dado que el negocio inmobiliario presenta un alto riesgo debido a la informalidad de los contratistas del sector de la construcción, en 2012 implementamos un sistema de afiliación inmediata para evitar inconvenientes, en especial con las EPS, que consiste en que a más tardar en 2 días hábiles quede radicada la afiliación.

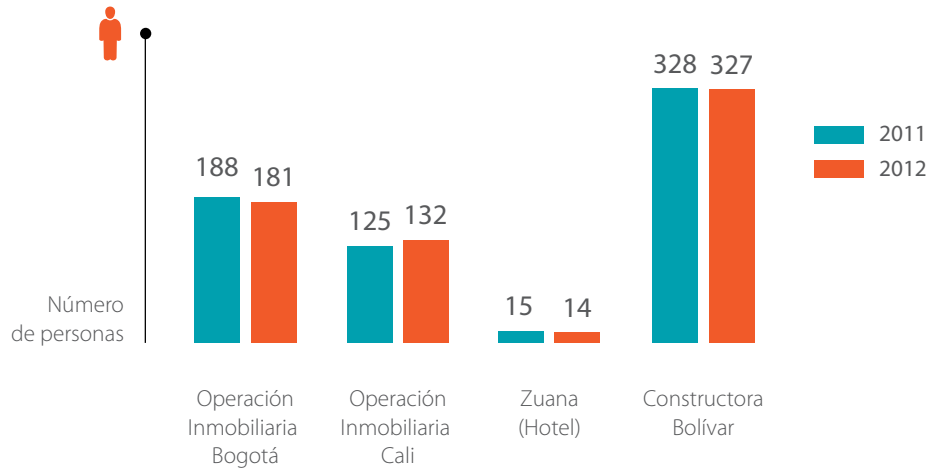
Dentro de las mejoras a este proceso se encuentran:

En 2012 implementamos un sistema de afiliación inmediata para los trabajadores de nuestros contratistas del sector de la construcción.

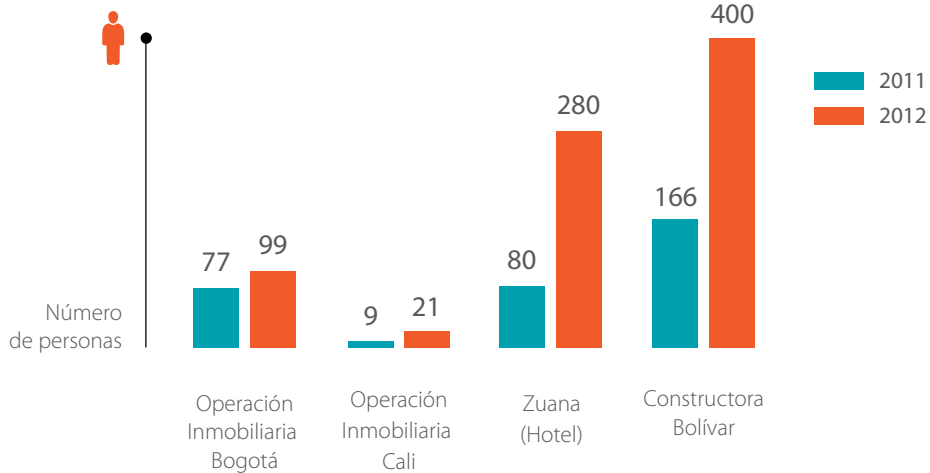
- Implementamos un control de ingresos y retiros para evitar problemas de atención al trabajador por parte de las entidades de salud, de manera que solamente puede haber un ingreso y un retiro en el mismo mes.
- Modificamos el horario para las novedades con el fin de agilizar los procesos de afiliación, lo que permite a los asesores tener disponibilidad para atender trámites de afiliaciones, consultas de estado y atención a los trabajadores en mayor proporción.
- Implementamos un sistema de información que consolida mes a mes la planilla mensual, optimizando el tiempo de elaboración de éstas y sus respectivos pagos.
- Creamos una cartilla de bienvenida para los contratistas y para nuestro equipo de trabajo en la Constructora, que explica la importancia de la seguridad social, en qué consiste y cuáles son las novedades que se deben reportar, entre otros temas de interés.

INDICADORES LABORALES 2012

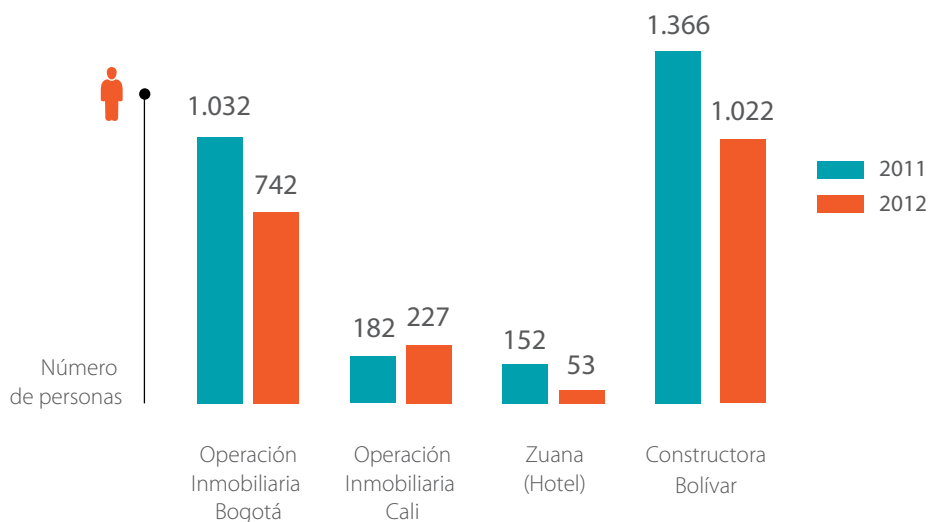
Trabajadores contrato indefinido, jornada completa



Trabajadores contrato fijo, jornada completa



Trabajadores con contrato temporal, jornada completa



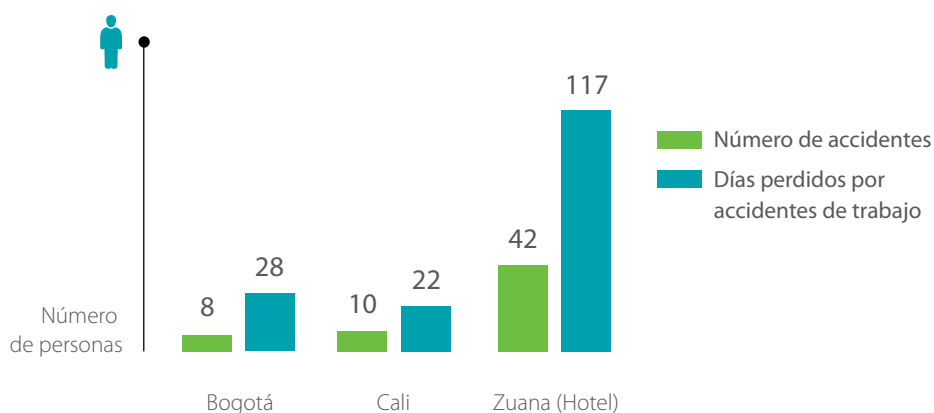
En 2011 y 2012 no hubo contratos indefinidos, fijos ni temporales de jornada parcial.

Trabajadores por género

	2011		2012	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Operación inmobiliaria Bogotá	606	691	555	467
Operación inmobiliaria Cali	183	133	252	128
Zuana (Hotel)	154	93	212	135
Constructora Bolívar	943	917	1.019	730
	50,7%	49,3%	58,3%	41,7%

INDICADORES DE SALUD OCUPACIONAL

Accidentes de trabajo



ROTACIÓN DE EMPLEADOS

Operación inmobiliaria

	Bogotá	Cali	Total
Ingresos	117	58	175
Retiros	102	29	131
Diferencia	+15	+29	+44

Índice de rotación: 35,33% (calculado únicamente para la operación inmobiliaria de la Constructora)

RELACIÓN DE SALARIOS

En la siguiente tabla reportamos la relación de nuestros salarios con respecto al salario mínimo legal vigente en Colombia. El Hotel Zuana tiene 14 colaboradores con contrato indefinido, cuyos salarios presentan una relación del 5,65% con respecto al salario mínimo legal. La relación mayor a 1 significa que la Constructora paga un salario mínimo mayor al salario mínimo legal vigente.

	Contrato indefinido		Contrato fijo	
	2011	2012	2011	2012
Operación inmobiliaria Bogotá	1,04	1,03	1,04	1,03
Operación inmobiliaria Cali	1,12	1,24	1,33	1,34
Zuana (Hotel)	5,16	5,65	1,05	1,05



CONSTRUCTORA
BOLÍVAR



Ámbito comercial

ENFOQUE



Nos interesa
 facilitar la
 adquisición de
 vivienda a
 nuestros clientes.

En Constructora Bolívar nos interesa facilitar la adquisición de vivienda a nuestros clientes, para lo cual contamos con personal capacitado que les asesora en todo el proceso de compra y les brinda información detallada de los proyectos.

Asimismo, la fuerza comercial de la división Turismo tiene una promesa de servicio establecida para todos los funcionarios del área, quienes la firman en su proceso de ingreso durante la Inducción Corporativa y de Servicio, y representa el compromiso de todos para entregar un servicio de excelencia y calidad a nuestros clientes y usuarios.

Durante 2011 y 2012 nos enfocamos en el mejoramiento de los servicios comunitarios de los conjuntos conformados por viviendas con subsidio. Todos los proyectos comercializados en este periodo cuentan con espacios y edificios comunales para el bienestar y esparcimiento de las familias, conformados por salón social, salón de juegos (dotados en su mayoría con mesa de ping-pong y billar), salón de entretenimiento, gimnasios con mínimo 4 máquinas, terraza BBQ dotada y, en algunos proyectos, cancha múltiple.

Hacemos medición de satisfacción del cliente en diferentes momentos de verdad, y los resultados nos invitan a la mejora continua de nuestros procesos.

Durante 2011 y 2012 nos enfocamos en el mejoramiento de los servicios comunitarios de los conjuntos conformados por viviendas con subsidio.

GESTIÓN COMERCIAL

Renovamos nuestra página web, fortalecimos el chat comercial, rediseñamos las salas de ventas e incorporamos el concepto de “creación de capital social” como valor agregado al producto.

Pensando en nuestros clientes y en la consolidación de una oferta comercial cada vez más transparente, hemos mejorado la forma de comunicar los proyectos de manera que toda la información ofrecida a través de los diferentes canales y medios de comunicación, como salas de ventas, página de internet, portales de vivienda, impresos, revistas, prensa, televisión, radio y otros, sea lo más clara, veraz, oportuna y precisa.

Es así como renovamos nuestra página web buscando mayor facilidad de navegación y haciéndola más amigable. El contenido se actualiza permanentemente en cuanto a precios, planos, información de las salas de ventas y proyectos.

Adicionalmente, fortalecimos el chat comercial a través del cual los clientes pueden solicitar información en línea de nuestros proyectos dentro de un horario especial, e incluimos los avances de obra de los proyectos en curso con fotos actualizadas cada 45 días, para que nuestros compradores conozcan el estado de su proyecto.

Con respecto a las salas de ventas, durante 2011 el área comercial inició su rediseño con el fin de mejorar el proceso de compra a través del conocimiento profundo del cliente en cuanto a sus necesidades. Igualmente incorporamos el concepto de “creación de capital social” como valor agregado al producto, el cual será informado a los clientes desde el momento de su visita a la sala de ventas.

Nuestro reto es tener este nuevo esquema en todas las salas de ventas y sistematizar la información de todos los clientes a través de un sistema de gestión de relaciones con los clientes (CRM).



A nivel interno, dispusimos un canal de recepción de quejas, reclamos y sugerencias, que cuenta con un **“Protocolo de Respuesta a Comunicaciones del Cliente”** que permite articular todas las áreas de la empresa para atender solicitudes, con el objetivo de hacer más amable y fácil la atención a nuestros clientes.

Ventas empresariales

Nuestros asesores de ventas atienden ferias de diversos tipos, visitan las empresas y crean eventos para buscar a los compradores en sus sitios de trabajo.

Las ventas empresariales son una modalidad de mercadeo que comenzamos a implementar en 2010 como alternativa a las ventas tradicionales de inmuebles, en las que se espera que los clientes visiten las salas de ventas de las constructoras; ahora los asesores de ventas atienden ferias de diversos tipos, visitan las empresas y crean eventos para buscar a los compradores en sus sitios de trabajo; además les facilitan su desplazamiento hacia los proyectos y las viviendas modelo.

El crecimiento en ventas empresariales aumentó considerablemente, pasando de 84 unidades vendidas en 2010 a 671 en 2011; este buen resultado se logró gracias a las 4 ferias atendidas por los asesores y los 30 eventos mensuales que se hicieron en las empresas con un promedio de 34 visitantes por evento, entre otras actividades. El reto es mantener el incremento de las ventas por esta modalidad en un 50%.

Satisfacción del cliente

Centro de Trámites de Bogotá

El Centro de Trámites de Bogotá, CTB, mide su servicio a través de las encuestas mensuales llevadas a cabo por una firma externa, y con encuestas internas realizadas a una muestra de los clientes que nos visitan. Con ellas evaluamos los tiempos de atención, la percepción del lugar, la calidad del servicio y el conocimiento de los asesores, entre otras variables.

En los últimos años el CTB ha mejorado los indicadores de atención a clientes, así:

En porcentaje

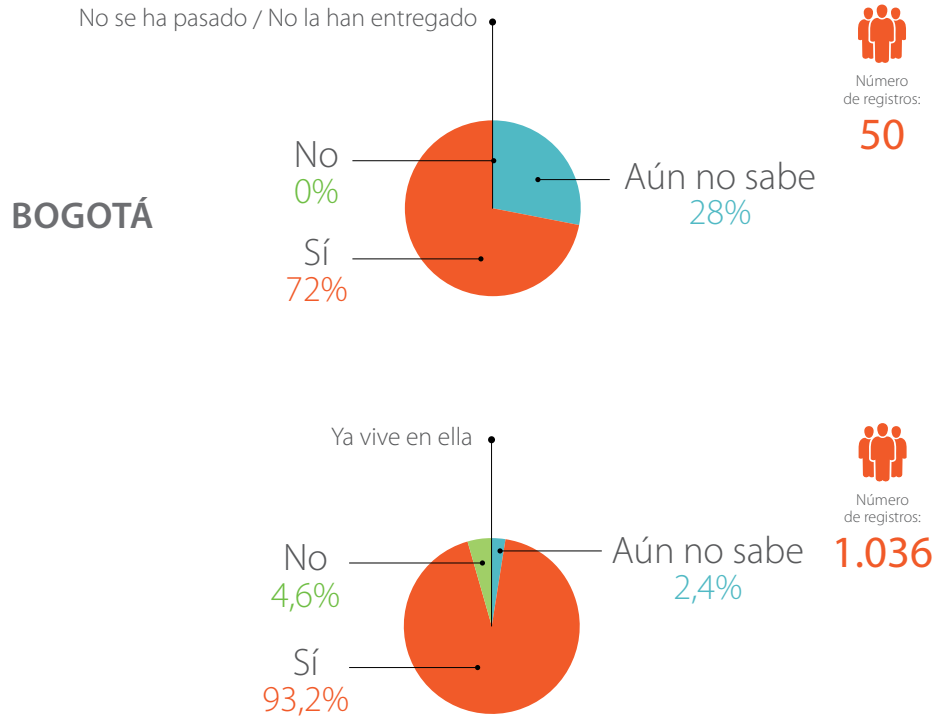
Calificación	2012		2011		2010	
	4-5	1-3	4-5	1-3	4-5	1-3
Horarios de atención	96	4	99	1	96	4
Tiempos de atención	99	1	81	19	37	63
Calidad de atención	92	8	96	4	83	17
Conocimiento del tema del asesor	91	9	95	5	84	16

Hemos mejorado los indicadores de atención a clientes.

Esas mejoras son el resultado de reestructurar procesos internos de alto impacto para nuestros clientes, como la firma de promesas, el proceso de confirmación de negociaciones que permite validar con el cliente las variables de sus negocios, la redistribución física del CTB, mejores prácticas de servicio y atención de clientes involucrando a todo el equipo del CTB, incluido el personal de seguridad y servicios generales, y ampliación de nuestra planta de asesores.

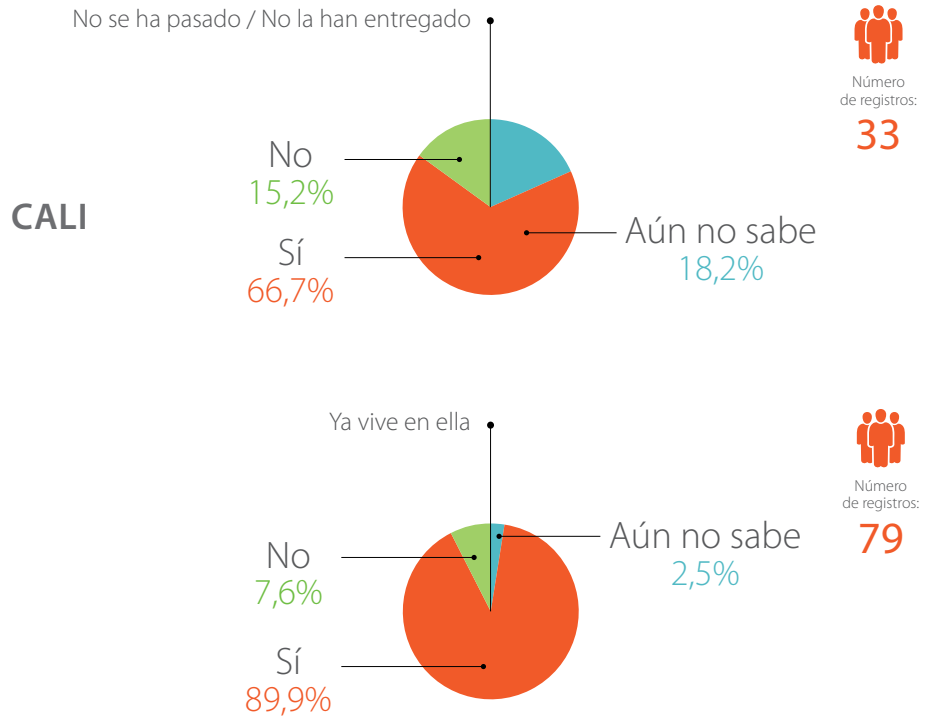
Como complemento a esta medición, realizamos una encuesta aleatoria a los propietarios de vivienda de Constructora Bolívar, cuyo resultado en 2012 fue:

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



Fuente: Galería inmobiliaria. Bogotá, 2012

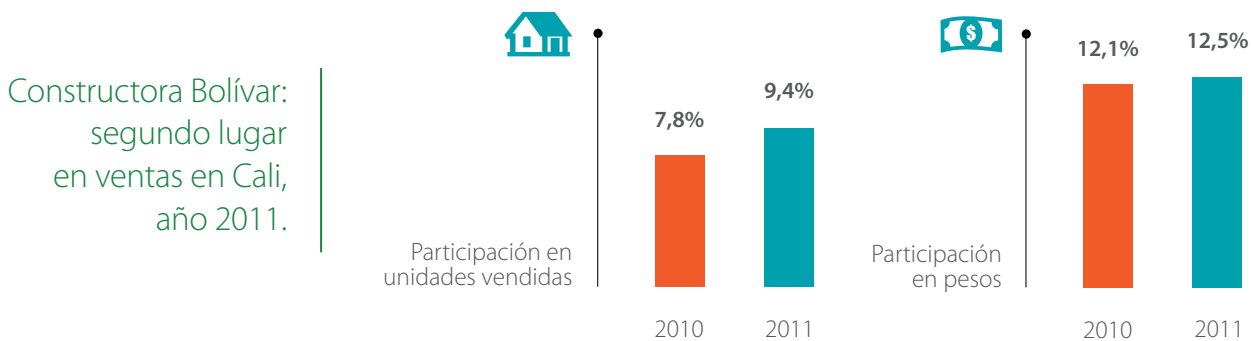




Fuente: Galería inmobiliaria. Cali, 2012

Gestión comercial en Cali

Participación en el mercado, Cali 2010 / 2011



En el año 2012, el sector de la construcción en Cali, con respecto a 2011, presentó un decrecimiento promedio del 6% en unidades; el segmento VIS decreció el 1% y la vivienda mayor a VIS el 14%. En pesos la ciudad estuvo estable.

Para obtener estos resultados en Cali, la compañía ha trabajado en los siguientes aspectos:

- Diseño e implementación de un programa de entrenamiento específico para las necesidades de nuestra fuerza de ventas.
- Definición de indicadores que permitan monitorear el desempeño de la fuerza comercial a través de una encuesta trimestral realizada a los visitantes en cada sala de ventas.
- Geo-referenciación de los clientes, que nos ha permitido consolidar una base de datos con más de 2.800 registros y además nos facilita enfocar mejor nuestra gestión comercial. Con esta herramienta realizamos la Toma de Parques de Constructora Bolívar para acercar nuestra oferta a la comunidad.
- Implementación de estrategias de comunicación innovadoras para dar a conocer nuestro producto.
- Hemos ampliado y fortalecido nuestro programa de referidos “Pasa la voz”, que consiste en premiar a los clientes que nos refieran posibles compradores para alguno de los proyectos en venta.

Gestión comercial tiempo compartido

La medición de satisfacción de nuestros clientes se realiza en cada momento de verdad con nuestros prospectos y socios de Zuana, y en cada eslabón de la cadena de servicio. Hacemos las mediciones constantemente y las presentamos a cada una de las áreas involucradas cada 4 meses, para generar los correspondientes planes de acción.

Las encuestas se basan en la promesa de servicio establecida para todos los funcionarios de la compañía quienes, como ya se dijo, la firman en su proceso de ingreso y representa su compromiso para entregar un servicio de excelencia y calidad.

La promesa de servicio para todos los funcionarios de la compañía, firmada a su ingreso, representa su compromiso para entregar un servicio de excelencia y calidad.

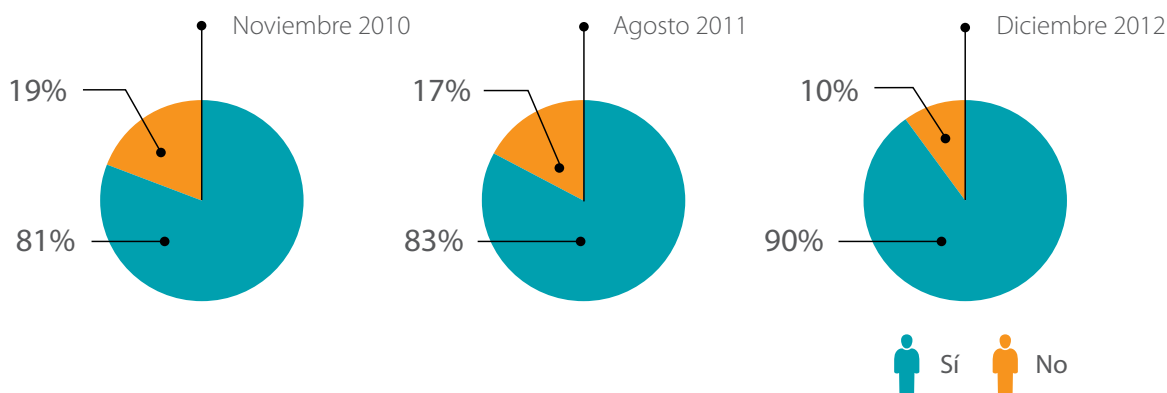




Promesa de servicio

Asimismo, en las evaluaciones de satisfacción se hace una pregunta de referenciación que mide el nivel de recomendación de nuestro producto y nuestro "riesgo reputacional"; los encuestados respondieron:

¿Según su experiencia de servicio, usted nos referenciaría?*



Huéspedes satisfechos

El Hotel Zuana se destacó también por las satisfactorias calificaciones que recibió en 2012 por parte de los huéspedes, de acuerdo con los resultados del Informe de Evaluación de Servicios de este periodo:

El Hotel Zuana se destacó por las satisfactorias calificaciones que recibió en 2012 por parte de los huéspedes.

	2012	2012	Variación
Enero	90%	84%	-6,7%
Febrero	93%	91%	-2,1%
Marzo	94%	93%	-1,1%
Abril	95%	91%	-4,2%
Mayo	96%	95%	-1,0%
Junio	94%	92%	-2,1%
Julio	92%	91%	-1,1%
Agosto	93%	94%	1,1%
Septiembre	94%	95%	1,1%
Octubre	92%	94%	2,2%
Noviembre	93%	94%	1,1%
Diciembre	90%	94%	4,4%

CONSTRUCTORA
BOLÍVAR



Ámbito social



ENFOQUE

Para Constructora Bolívar, el impacto de todas sus actividades comerciales en términos de bienestar social es un objetivo tan importante como la generación de ingresos.

El mayor impulso de este objetivo proviene de la Presidencia de la compañía y se define como el mecanismo para generar valor agregado sostenible a nuestros clientes, accionistas, proveedores y la sociedad en general.

Su valor está materializado en el mapa estratégico de la compañía, e incluye el aporte a la sociedad en términos del impacto del área de Creación de Capital Social sobre los grupos de interés del negocio, cuyo resultado depende de la suma de acciones que generan valor en cada una de las áreas del negocio, más los impactos de los programas sociales desarrollados directamente por la Jefatura de Relaciones con la Comunidad.

BUENAS PRÁCTICAS

Sandra Cristancho

Administradora Conjunto Pradera de Fontibón II

“El Premio Bolívar es una experiencia que les ha permitido a los residentes y propietarios del Conjunto crecer como comunidad en lo más importante de la sociedad, que es trabajar en equipo, con metas concretas, por el bienestar de todos.”

En lo personal, el participar en todas las actividades propuestas por la Constructora, como la obra de teatro “La familia es lo primero”, la creación de la ludoteca, la participación en el diplomado, la acreditación con el Sena y ahora pertenecer al Club del Administrador, me ha ayudado a organizar, fortalecer y mejorar mi desempeño como administradora de propiedad horizontal, permitiendo que mi labor sea reconocida como una verdadera profesión. Gracias.”



Gladys Angarita

Graduada del diplomado de Propiedad Horizontal, diciembre 2012

“Mis expectativas están enfocadas a llegar a Súper Diamante, máximo nivel en la escalera del éxito que tiene el Premio, aprovechando el apoyo incondicional que nos brinda la Constructora y con el cual podemos lograr múltiples beneficios para el bienestar de todos.

Mis agradecimientos sinceros a Constructora Bolívar, la única en Colombia que se interesa por hacer seguimiento a las urbanizaciones que entrega, incentivando a quienes aceptan estos retos de capacitación y las bonificaciones que ayudan a las mejoras locativas de cada urbanización”.



PREMIO BOLÍVAR A LA EXCELENCIA EN COPROPIEDADES

El Premio Bolívar a la Excelencia en Copropiedades es el instrumento de gestión de impactos sociales que, mediante el acompañamiento a los conjuntos de vivienda de interés social que construimos, nos permite minimizar los riesgos no financieros del negocio.

Los principales logros de la versión 2011-2012 fueron:

- Dentro de la **capacitación para líderes comunitarios** que ofrece como beneficio el Premio Bolívar, se encuentran 582 personas ya graduadas del diplomado de Gestión y Administración de Propiedad Horizontal, 23 líderes del diplomado en Agentes de Salud Comunitaria y 162 personas capacitadas en 4 talleres sobre Mecanismos Alternativos para Solución de Conflictos, con una inversión superior a \$180 millones.

Capacitación para líderes comunitarios con una inversión superior a \$180 millones.



- Seis mil familias beneficiadas con la generación de **planes de salud comunitaria y capacitación de gestores de salud comunitaria** en alianza con la Fundación Bolívar Davivienda como aportante del proyecto, y la Universidad de la Sabana como operador académico del programa de capacitación, coordinador y ejecutor del trabajo de campo realizado en los conjuntos residenciales.
- Cinco mil familias beneficiadas con la capacitación de 44 personas en **prevención y atención de emergencias** y en el **diseño de planes para prevención y atención de emergencias** desarrollados en alianza con el programa de voluntariado corporativo de la Familia Bolívar y la Fundación Bolívar Davivienda. Adicionalmente, implementación de un **programa piloto** en el que participó el Conjunto Residencial Bosques de Zapan Etapa II, en el cual se capacitaron 33 personas como brigadistas.
- 10 mil familias beneficiadas con el **programa de ludotecas** creado a partir de la reutilización de los computadores que se dan de baja en el Grupo Bolívar, y el **programa de ayuda para la realización de tareas** en alianza con colegios públicos de las localidades donde están ubicados los conjuntos, junto con el Programa Nacional de Servicio Social a desarrollar por los alumnos de los grados décimo y once.
- Más de 15 mil familias beneficiadas con la realización de **7 Ferias de Materiales**, que buscan el mejoramiento físico de las viviendas mediante el fácil acceso a acabados internos. El programa se desarrolla en alianza con proveedores de materiales como Alfa y Corona.
- Hemos realizado 168 **jornadas de siembras** en las que se han entregado cerca de 30 mil plantas ornamentales, con el fin de crear conciencia de apropiación positiva del espacio público, en alianza con Jardín Botánico José Celestino Mutis y la Defensoría del Espacio Público.
- Aproximadamente 660 menores de edad y 880 adultos se han beneficiados mediante las **Jornadas de Salud Preventiva** realizadas en 34 conjuntos residenciales.



- Más de 30 mil familias beneficiadas con **asesoría en diseño de acabados y amoblamiento** a través de la revista Axxis para Espacios Pequeños, entregada gratis a clientes de la Constructora y clientes de crédito hipotecario de Davivienda.
- Asesoramiento a más de 150 personas de los conjuntos en nuestro **Consultorio Jurídico**.
- **Acompañamiento administrativo y financiero** a 132 administradores en los conjuntos, quienes recibieron asesoría por parte de los asistentes técnicos del Premio Bolívar, logrando que un 60% de los conjuntos ascendieran de nivel durante la última medición en la versión 2011-2012.

OBRA DE TEATRO “LA FAMILIA LO PRIMERO”

Estrategia innovadora para dar a conocer a nuestros propietarios el Premio Bolívar a la Excelencia en Copropiedades.

Esta estrategia innovadora para dar a conocer a nuestros propietarios el Premio Bolívar a la Excelencia en Copropiedades, ha permitido tratar temas como la convivencia en los conjuntos y algunos apartes de la ley de propiedad horizontal, el reciclaje, la solidaridad, la transparencia y el respeto por el vecino de manera didáctica y entretenida.

Entre 2011 y 2012 la obra llegó a más de 5 mil personas en 25 funciones, incluyendo la de lanzamiento, dedicada a los funcionarios de la Constructora.

GESTIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN DE GARANTÍAS

En cumplimiento de nuestras obligaciones enfocadas a garantizar las condiciones idóneas de habitabilidad de las viviendas que entregamos, en febrero de 2011 atendimos 164 viviendas afectadas por fisuras causadas por los altos niveles de pluviosidad que se presentaron desde finales del año anterior, que generaron reasentamientos importantes en la construcción.

Durante la intervención de las unidades de vivienda, que correspondió a su reforzamiento estructural, brindamos atención integral a las familias que incluyó su traslado con enseres al destino elegido por ellas, lo que nos permitió minimizar los riesgos de accidentes por movimientos de materiales, intervención de las viviendas y generación de escombros.

De igual manera garantizamos un plazo de ejecución de la obra no mayor a 20 días calendario, que fue cumplido en el 100% de las intervenciones; además, como compensación por las incomodidades, ofrecimos a las familias un mejoramiento en los acabados de sus viviendas, adicional a la restitución completa de aquellos que fueran impactados por la intervención.

Con el modelo obtuvimos un alto grado de satisfacción por parte de nuestros clientes, con mínimos traumatismos para ellos y para la empresa.



Como resultado de este modelo obtuvimos un alto grado de satisfacción por parte de nuestros clientes, con mínimos traumatismos para ellos y para la empresa; así se dio paso a la creación de nuestro **“Modelo de atención integral de intervenciones estructurales”**.

APOYO A LA COMUNIDAD EN RESPUESTA A LAS INUNDACIONES POR CAMBIO CLIMÁTICO

El 7 de diciembre de 2011, en las localidades de Bosa y Patio Bonito, en Bogotá, se presentaron inundaciones que afectaron alrededor de 7 mil familias habitantes de la zona, de las cuales alrededor de mil habitaban viviendas entregadas por Constructora Bolívar.

Con el fin de contrarrestar estos efectos, organizamos una brigada multidisciplinaria para recopilar información cartográfica de los proyectos, visitar los inmuebles afectados y evaluar las condiciones según el daño, con el fin de organizar un plan de acción y, con la participación de Asistencia Bolívar, proceder a dejar los inmuebles nuevamente habitables. El apoyo incluyó:

- 14,7 mil tapabocas.
- 3 motobombas instaladas para extraer agua.
- El servicio de 4 vigilantes para seguridad nocturna.
- Inversión de \$15,5 millones en equipos que ayudan a atender y solucionar eventos catastróficos debido al cambio climático.
- 2 volquetas para recoger barro y escombros.

Después de la emergencia se conformó un Grupo Élite conformado por 60 funcionarios de Asistencia Bolívar y la Constructora, con el objetivo de visitar las casas de los clientes con crédito vigente de Davivienda para hacer un diagnóstico de daños y un estudio de asentamiento que permitiera determinar el estado de las construcciones.

Esta experiencia dio lugar a la creación de un grupo especial de atención de emergencias y catástrofes en el Grupo Bolívar.

Los estudios fueron fundamentales para gestionar el cubrimiento de la póliza de Seguros Bolívar. El seguro cubrió gastos de alojamiento para la familia y costos por la recuperación de acabados y mobiliario afectados; de acuerdo con las condiciones individuales de cada póliza, recibieron sus indemnizaciones antes del 31 de diciembre de 2011.

Esta experiencia dio lugar a la creación de un grupo especial de atención de emergencias y catástrofes en el Grupo Bolívar, el cual estará conformado por funcionarios de Davivienda, Seguros Bolívar, Constructora Bolívar, Asistencia Bolívar y la Fundación Bolívar Davivienda.

PROGRAMAS DE GESTIÓN SOCIAL EN CALI

- Dentro de la gestión social de Constructora Bolívar Cali, aportamos la interventoría para la construcción de la sede de la **Fundación Notas de Paz**, inaugurada en octubre de 2011, a la que llegan niños de las laderas del sector de Bellavista, quienes después de clases se reúnen allí para aprender a tocar instrumentos musicales.
- Realizamos donaciones de materiales de construcción para mejorar las instalaciones de la **Fundación Dar Esperanza**, por \$27,6 millones; esta entidad brinda protección a niños, niñas y jóvenes en alto riesgo físico, moral y psicológico.
- Aportamos \$6,1 millones para la **Arquidiócesis de Cali, Parroquia de Nuestra Señora del Sagrado Corazón y Frailes Siervos de María**.
- Apoyando la educación de estratos 1 y 2 del sector marginal de Aguablanca en Cali, donamos 8 equipos de cómputo que no cumplían los requerimientos de nuestro sistema de información, al **Colegio Técnico Comercial Las Palmas**, que atiende una población de 400 alumnos. En 2012 hubo también un aporte importante para el programa-beca "Alas para mi futuro" por \$25 millones.
- La **Secretaría de Planeación de Cali** dio a conocer en 2011 una necesidad apremiante de equipos de topografía; por tal motivo, la compañía donó uno de estos equipos, cuyo valor es de \$24 millones.
- Apoyamos la campaña "Dona un día de salario" con \$3,9 millones, para actividades decembrinas de la **Cruz Roja Colombiana** seccional Valle del Cauca.
- Constructora Bolívar Cali también apoya la promoción del arte y la música; por tal motivo, en 2011 realizamos una donación por \$6,7 millones y otra en 2012 por \$7,1 millones, como apoyo a la **Orquesta Filarmónica de Cali**, además de \$3 millones para el **Festival Música de Cámara**.

PROGRAMA DE INCLUSIÓN EN SANTA MARTA

Como parte de las actividades que realizamos en 2011 se destaca la puesta en marcha de un programa que permitió la inclusión productiva de población vulnerable, mediante el cual reunimos un grupo de personas que se vincularán a la cadena de valor del Hotel Zuana en calidad de empleados en distintos oficios.

En alianza con entidades como Acción Social, el Sena, la Fundación Metroagua y el PNUD, pusimos en marcha un programa que permitió la inclusión productiva de población vulnerable.

El programa fue concebido en alianza entre el Hotel y entidades como Acción Social, el Sena, la Fundación Metroagua y el PNUD, quienes diseñaron un ejemplo de negocio en el que sobresale la capacitación y participación de los habitantes de la zona dentro de la cadena de valor que genera la operación del Hotel, y en general el sector del turismo en Santa Marta.

Para lograr el objetivo realizamos capacitaciones en las áreas de Mesa y Bar, atención a huéspedes, aseo de las instalaciones y oficios varios. Posteriormente, el Hotel realizó un proceso de selección que permitió que el 70% de ellos fueran vinculados laboralmente, una vez comenzó a funcionar la nueva torre de habitaciones en diciembre.

El programa es un ejemplo a seguir, ya que no sólo apoya la capacitación de los habitantes de la zona en condiciones de pobreza, madres cabeza de familia, desplazados y jóvenes desempleados, sino que promueve el empleo en la ciudad y el mejoramiento de las condiciones de vida de muchas familias.

Por último, para complementar los programas del ámbito social en Santa Marta, apoyamos a la Fundación Nutrir, que desarrolla un programa de educación nutricional y complementación alimentaria para disminuir los niveles de desnutrición en la población infantil. Nos comprometimos a entregar \$1.000 por cada presentación hecha en las salas de ventas, de manera que en 2011 nuestro aporte alcanzó \$21,3 millones, con los que la Fundación atendió las necesidades del 7% de los niños vinculados a su programa en la zona Caribe.

PROGRAMAS SOCIALES Y AMBIENTALES DESARROLLADOS EXTERNAMENTE

- **Proyecto Pioneros en Conservación.** Hicimos una alianza con Parques Nacionales para la protección y conservación de las tortugas marinas de las aguas marítimas de Santa Marta.
- **Fundación Tiempo de Juego.** El programa se desarrolla en Altos de Cazucá, municipio de Soacha, vecino a Bogotá. Consiste en utilizar el fútbol y el arte como herramientas de intervención a problemas sociales, acogiendo las normas de Fútbol por la Paz como principal estrategia, y ésta a su vez se adapta para ser aplicada a las actividades diarias de la Fundación. Se busca inculcar a los niños y jóvenes el uso adecuado del tiempo libre, educándolos por medio del deporte, las artes y las actividades culturales.
- **Corporación para la Responsabilidad Social Empresarial, Responder.** El programa consiste en diseñar, implementar, coordinar y evaluar el proyecto Deporte & Desarrollo en las viviendas de la primera etapa de Ciudad Verde, en Soacha. Durante 2012 el programa llegó a 659 niños y jóvenes con el objetivo de promover el deporte, en este caso el fútbol, como medio de intervención social que, junto con talleres psicosociales, logra establecer vínculos y redes sociales, construcción de acuerdos y respeto por las reglas del juego, lo que a su vez genera integración, sentido de pertenencia y mejores condiciones para la convivencia.

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

MEMORANDO DE VERIFICACIÓN

Informe de revisión independiente

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

Alcance de nuestro trabajo

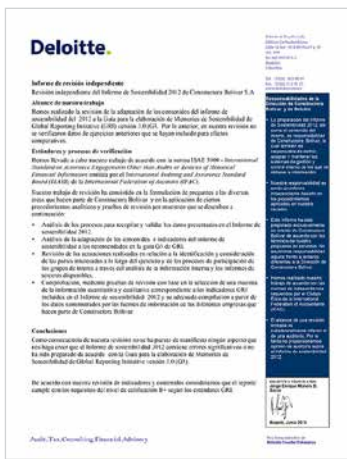
Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de sostenibilidad de 2012 a la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3). Por lo anterior, en nuestra revisión no se verificaron datos de ejercicios anteriores 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 Constructora 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 empresas que hacen parte de Constructora 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 Constructora 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:

- Constructora 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 de 2014.

Responsabilidades de la Dirección de Sociedades Bolívar y de Deloitte

- La preparación del Informe de Sostenibilidad 2012, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de Constructora 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 Constructora Bolívar de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la Dirección de Constructora Bolívar.

- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

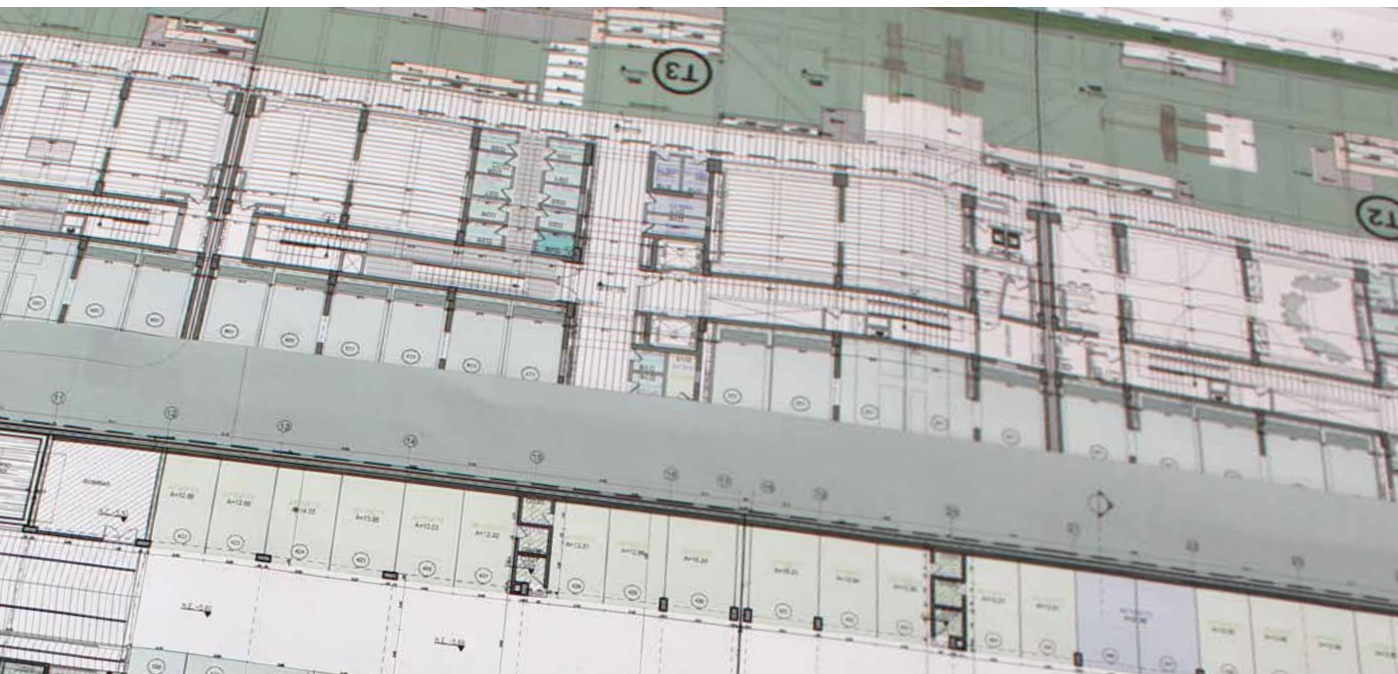
El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe de sostenibilidad 2012.

Deloitte & Touche Ltda.

Jorge Enrique Múnera D.

Socio

Bogotá, junio 2013



CONSTRUCTORA
BOLÍVAR

