

CONSTRUCTORA  
BOLÍVAR



# Informe de gestión **2014**





# CONTENIDO

4	Mensaje del Presidente
5	Perfil de la Organización
6	Principales Logros
6	<b>Negocio Inmobiliario</b>
7	Premios y Reconocimientos
7	<b>Negocio Inmobiliario</b>
7	<b>Negocio Turismo</b>
8	Presencia Nacional
8	Operación Inmobiliaria
9	Operación Turismo - Venta de tiempo compartido
9	Ventas modalidad fraccional
9	Ventas hoteleras
10	Municipios en los que tiene presencia
11	Acerca de este informe
13	Modelo Corporativo
15	<b>Análisis de Materialidad</b>
16	Matriz de Materialidad
18	Gestión del Riesgo
19	Gobierno Corporativo
19	Ética y transparencia
20	Juntas directivas
20	Plano organizacional - Primer nivel
21	Nuestro grupo de interés
22	<b>Sostenibilidad</b>
23	Calidad del Producto
24	Satisfacción al Cliente
25	Comunicación de Marketing Responsable
25	Manejo de Base de Datos de los Clientes
25	Apoyo al Desarrollo de Proveedores Locales
26	Garantizar Cumplimiento de Prestaciones de Ley para los Proveedores
26	Gestión del Consumo de Energía
27	Gestión del Consumo de Agua
27	Identificación de Gestión de Riesgos Ambientales para los Proyectos de Construcción
28	Gestión de Residuos y Reciclaje
28	Inversión y Programas para la Comunidad
28	Premio Bolívar de Copropiedades
30	Comunidad Entorno
31	Donaciones
31	Promoción del Arte y la Cultura y Alas para mi Futuro



32	Mecanismos para conocer inquietudes de los grupos de interés
32	Peticiónes, Quejas y Reclamos
32	Empleados
32	Comunidad
33	Cumplimiento de la Ley
34	<b>Crecimiento económico</b>
35	Crecimiento económico en la organización
35	Generar riquezas para la organización y compartirla
36	<b>Diversificación</b>
37	Ser más grande
38	<b>Clima organizacional</b>
39	Retención del talento humano
39	Atracción del talento humano
40	Formación para nuestros funcionarios
41	Clima organizacional y bienestar de los funcionarios
41	Salud y seguridad de los empleados
42	Evaluación de desempeño



# MENSAJE del Presidente

Nuestro equipo directivo declaró como foco estratégico, la gestión de la sostenibilidad, el buen clima laboral y la excelente calidad de nuestros productos.



# P

**Carlos  
Arango Uribe**

Presidente  
Constructora  
Bolívar S.A.

Para nuestro equipo humano, el año 2014 generó la oportunidad de ser parte de los proyectos de mayor impacto en la superación de la pobreza extrema en Colombia, como fue la generación de vivienda gratis a las familias que conforman la Red Unidos. Fue así como logramos finalizar las entregas que completan 9.071 unidades de vivienda 3.471 viviendas en Cali, 1.600 en Montería y 4.000 en Santa Marta. En estas últimas dos ciudades tomamos la decisión de ir mas allá de nuestras obligaciones contractuales y realizamos acompañamiento social a estas comunidades.

Adicionalmente realizamos el proceso de comercialización de 10.482 VIPAS, Viviendas de Interés Prioritario para Ahorradores, la segunda generación de viviendas subsidiadas del Gobierno Nacional dirigido a familias con ingreso familiar máximo de 2 SMLV que pudieran acreditar un ahorro del 5% del valor de la vivienda al momento de la compra. Con el programa VIPAS llevamos nuestra operación a Valledupar, Cúcuta, Soledad, Armenia e Ibagué y nos consolidamos en Santa Marta y Bogotá.

Por último, nuestro equipo directivo declaró como foco estratégico, la gestión de la sostenibilidad, buen clima laboral y la excelente calidad de nuestros productos.



PERFIL DE LA  
**organización**

## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Constructora Bolívar S.A. hace parte del grupo de empresas que conforman la Familia Bolívar y, por tanto, somos consecuentes con los principios y valores de este Grupo Empresarial, cuyo propósito superior es Enriquecer la Vida con Integridad.

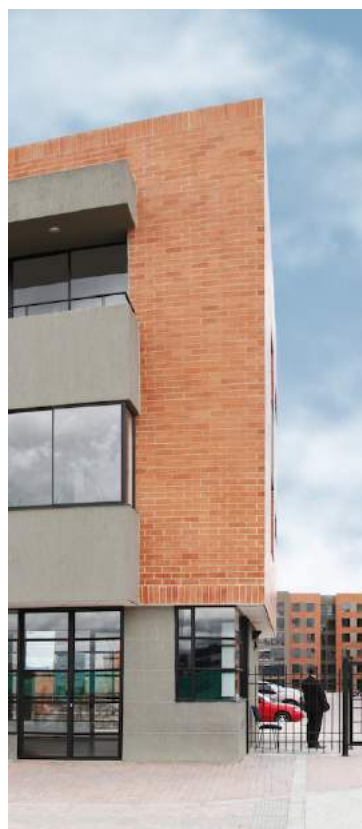
La trayectoria y evolución del Grupo Empresarial Bolívar nos han permitido construir una cultura organizacional que nos hace únicos. Compartimos unos principios y valores que caracterizan nuestras acciones, y es así como cada logro y cada avance de la Organización se enmarca en el cumplimiento de este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

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

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



## Principales logros



### Negocio Inmobiliario:

- Adjudicación de la construcción de 1.580 viviendas en Ibagué, 2.304 viviendas en Bogotá, 1.208 viviendas en Soledad, 1.179 viviendas en Armenia, 1.520 viviendas en Cúcuta, 1.381 viviendas en Valledupar y 1.310 viviendas en Santa Marta del programa Programa de Viviendas para Ahorradores (VIPAS) del Gobierno Nacional.



# Premios y Reconocimientos

## Negocio Inmobiliario:

- Medalla Patricio Samper Gnecco, mención otorgada por el Ministerio de Vivienda a Constructora Bolívar, destacando a la Constructora por su acompañamiento social a los beneficiarios de viviendas gratuitas.
- Premio Innovación Familia Bolívar 2014 por el Logro Innovador: ATAREARTE en la categoría Eficiencia.
- Premio Innovación Familia Bolívar 2014 por el Logro Innovador: Sembrando Agentes del Cambio en la categoría Orientación al Futuro.
- Premio Innovación Familia Bolívar 2014 por el Logro Innovador: Súper Agente Sentinel en la categoría Sucursales.
- Premio Innovación Familia Bolívar 2014 por el Logro Innovador: menos es más en la categoría Creación de Nuevos Productos.



## Negocio Turismo:

- El Hotel Zuana Beach Resort fue catalogado por TripAdvisor como el Hotel número 1 en Colombia para vacaciones familiares.
- Interval International reconoció a Zuana Beach Resort por 4to. año consecutivo como una de las principales compañías generadoras de afiliaciones a nivel mundial.
- Interval International reconoció a Zuana Beach Resort como un complejo turístico excelente que proporciona un servicio superior.



# PRESENCIA NACIONAL

## OPERACIÓN INMOBILIARÍA

### Atlántico

VENTAS NETAS (Unidades) **1.262**

VENTAS NETAS (Millones de pesos)  
**\$83.898.453.647**

### Magdalena

VENTAS NETAS (Unidades) **4.711**

VENTAS NETAS (Millones de pesos)  
**\$206.452.649.000**

### Cesar

VENTAS NETAS (Unidades) **1.096**

VENTAS NETAS (Millones de pesos)  
**\$50.109.011.000**

### Norte de Santander

VENTAS NETAS (Unidades) **1.593**

VENTAS NETAS (Millones de pesos)  
**\$72.283.008.000**

### Córdoba

VENTAS NETAS (Unidades) **422**

VENTAS NETAS (Millones de pesos)  
**\$17.784.830.000**

### Cundinamarca

VENTAS NETAS (Unidades) **8.341**

VENTAS NETAS (Millones de pesos)  
**\$761.219.431.049**

### Tolima

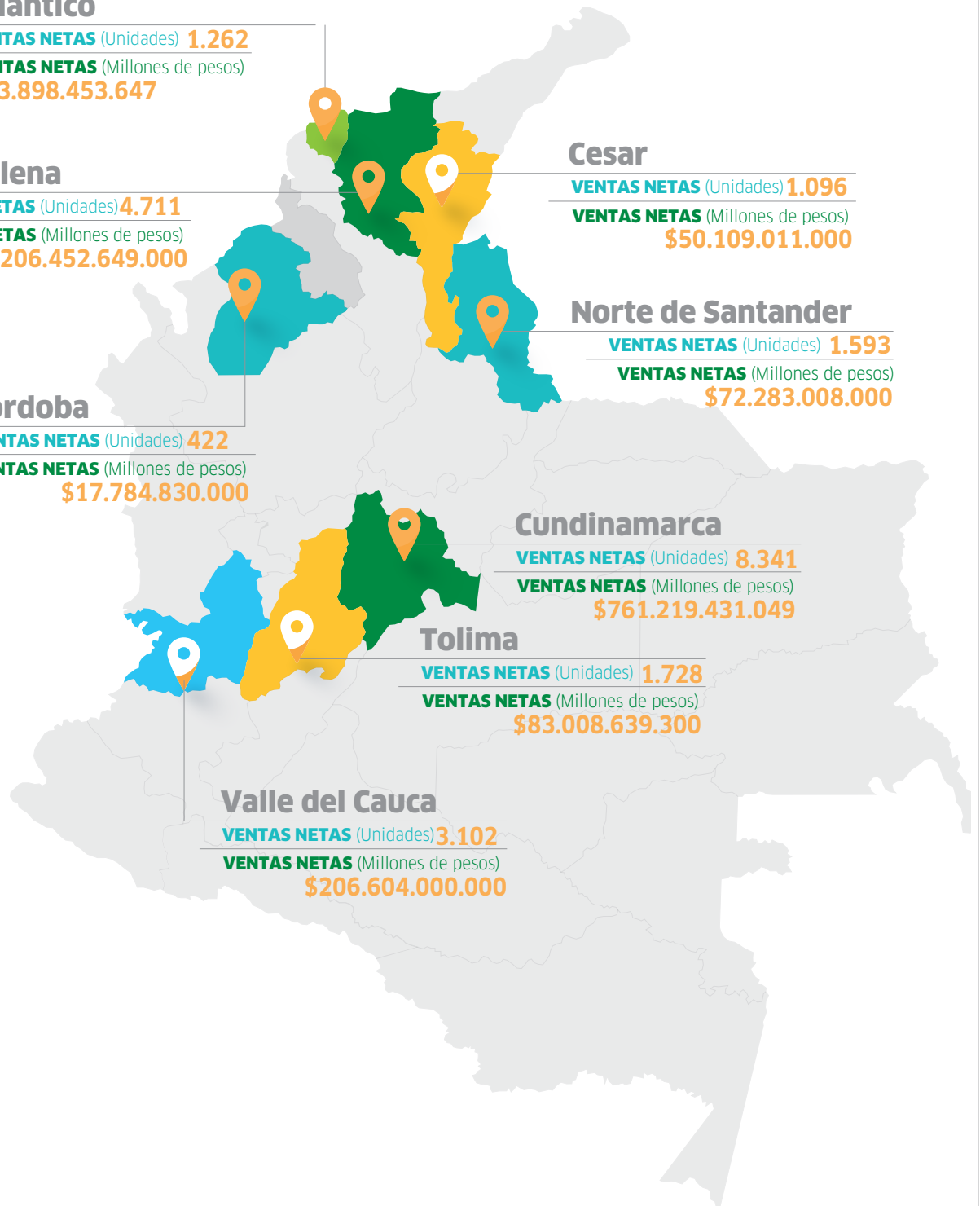
VENTAS NETAS (Unidades) **1.728**

VENTAS NETAS (Millones de pesos)  
**\$83.008.639.300**

### Valle del Cauca

VENTAS NETAS (Unidades) **3.102**

VENTAS NETAS (Millones de pesos)  
**\$206.604.000.000**







## OPERACIÓN TURISMO

### Venta de tiempo compartido

### Atlántico

**NÚMERO DE ACCIONES VENDIDAS 2014** 81

**VENTAS EN PESOS** (Millones de pesos)  
**\$2.382.124.000**

### Magdalena

**NÚMERO DE ACCIONES VENDIDAS 2014** 38

**VENTAS EN PESOS** (Millones de pesos)  
**\$1.350.489.000**

### Antioquia

**NÚMERO DE ACCIONES VENDIDAS 2014**  
**138**

**VENTAS EN PESOS** (Millones de pesos)  
**\$4.501.527.000**

### Santander

**NÚMERO DE ACCIONES VENDIDAS 2014** 35

**VENTAS EN PESOS** (Millones de pesos)  
**\$1.109.300.000**

### Bogotá

**NÚMERO DE ACCIONES VENDIDAS 2014** 904

**VENTAS EN PESOS** (Millones de pesos)  
**\$28.314.062.000**

### Valle del Cauca

**NÚMERO DE ACCIONES VENDIDAS 2014** 83

**VENTAS EN PESOS** (Millones de pesos)  
**\$2.366.374.000**

### Ventas hoteleras

### Magdalena

**NÚMERO DE HUESPEDES HOTELEROS 2014** 27.131

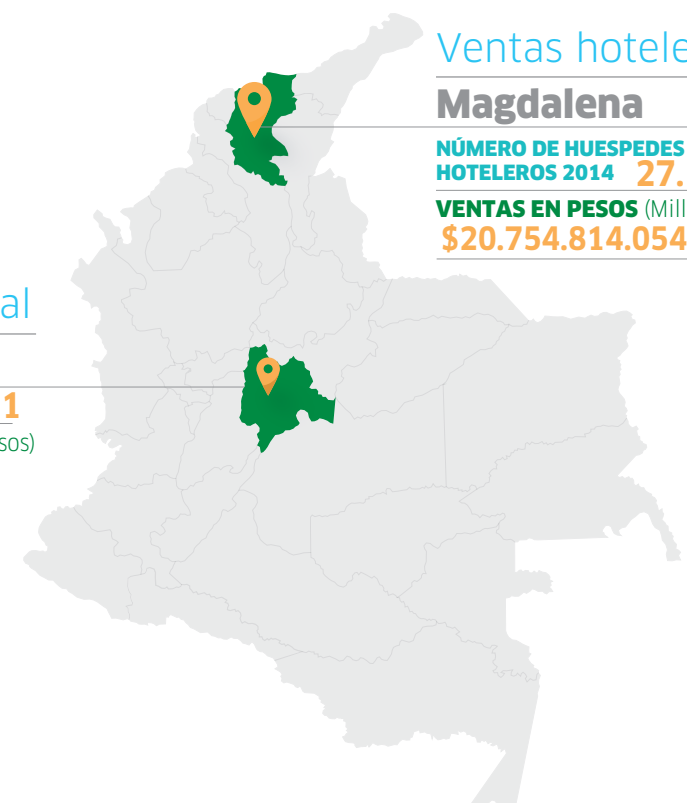
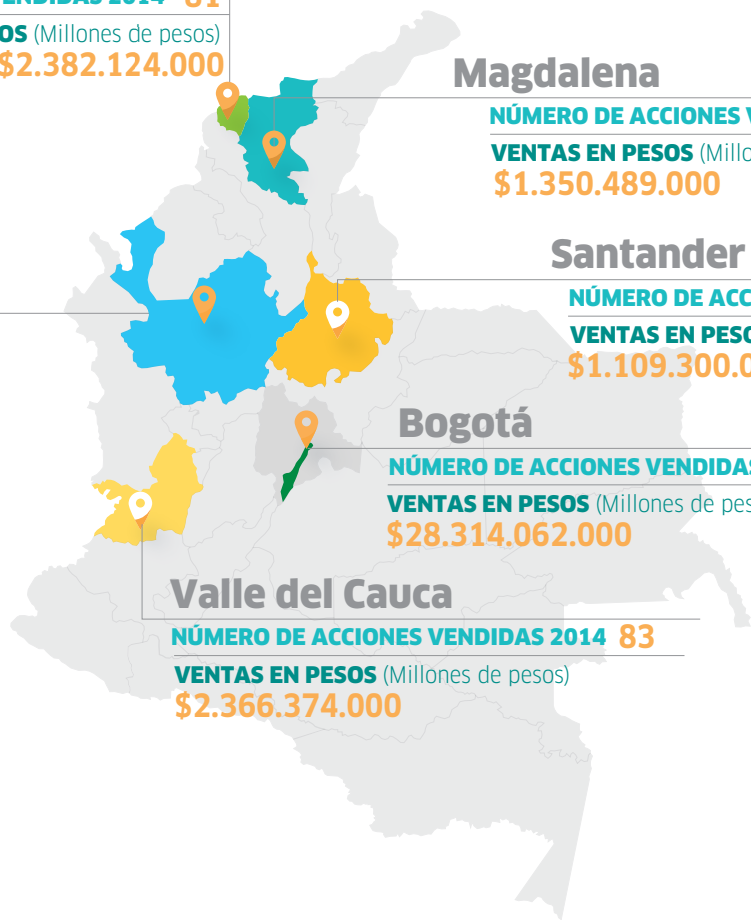
**VENTAS EN PESOS** (Millones de pesos)  
**\$20.754.814.054**

### Ventas Modalidad Fraccional

### Cundinamarca

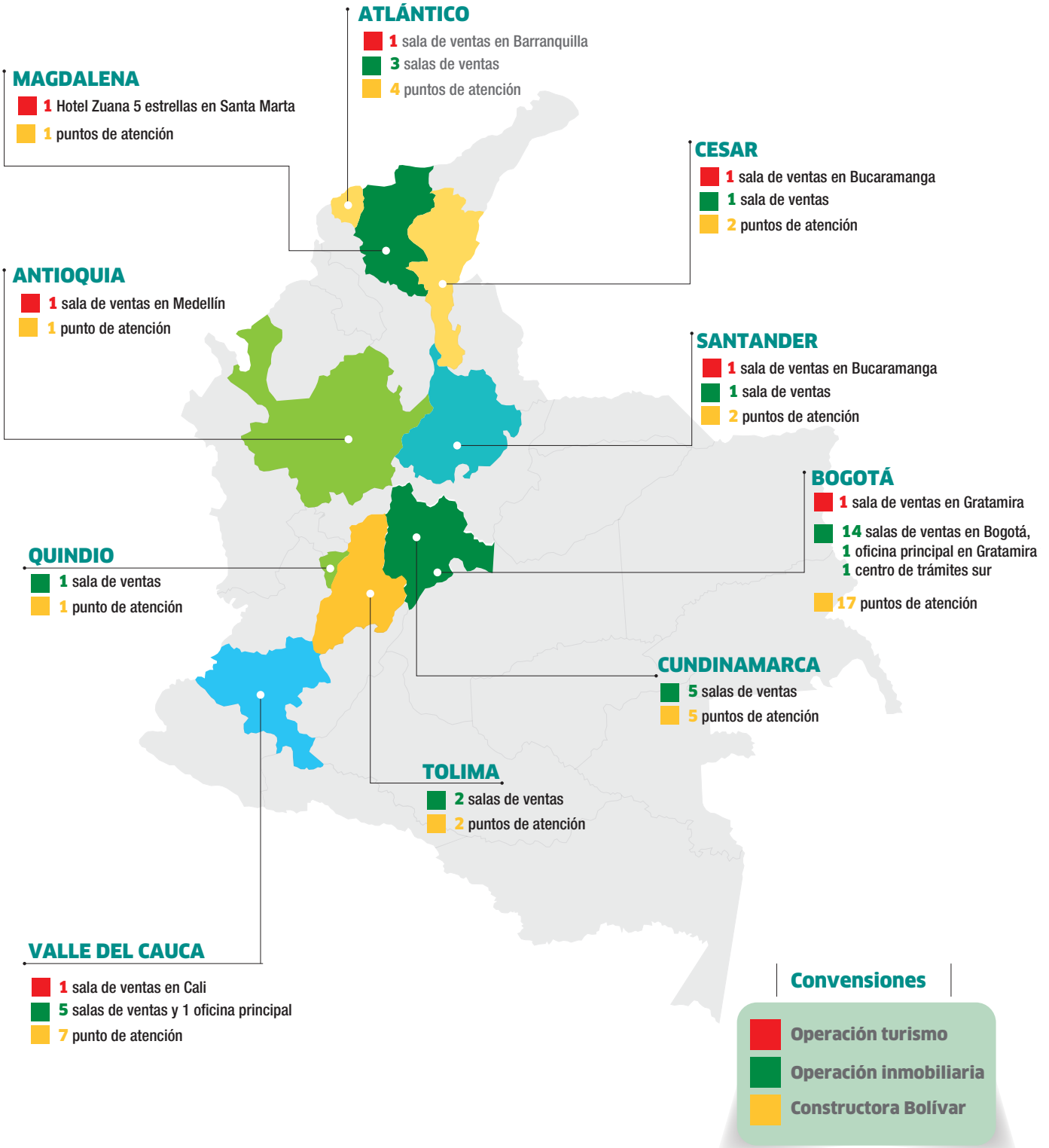
**FRACCIONES VENDIDAS 2014** 61

**VENTAS EN PESOS** (Millones de pesos)  
**\$17.107.265.075**





## MUNICIPIOS EN LOS QUE TIENE PRESENCIA





ACERCA

DE ESTE **informe**

## ACERCA DE ESTE INFORME

# E

Este Informe de Sostenibilidad comprende la gestión realizada en términos sociales, ambientales y económicos de Constructora Bolívar S.A durante 2014, y contiene la información y asuntos más relevantes para nuestros grupos de interés.

Para la realización de este reporte trabajamos de conformidad con la metodología para la elaboración de memorias de sostenibilidad que cumple con la opción esencial “de conformidad” con la Guía GRI G4, y la verificación de la información contenida es de la firma Auditora Deloitte & Touche Ltda. Bajo esta guía trabajamos la actualización del ejercicio de materialidad, además se realizó un proceso de definición de asuntos materiales para nuestra división de turismo.

Este reporte se construyó con los temas identificados como materiales y la información contenida corresponde al periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2014.

Para Constructora Bolívar, el impacto en términos de bienestar social de todas sus actividades comerciales es un objetivo tan importante como la generación de ingresos, y es la razón por la cual presentamos los resultados de nuestros programas e iniciativas para generar valor en términos sociales. Nuestra gestión ambiental está enfocada 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.

Constructora Bolívar tiene como objetivo generar valor para los accionistas, clientes y quienes colaboran en toda la cadena productiva, enfocando así los procesos internos hacia la búsqueda permanente de mantener el margen de cada proyecto desarrollado. Como Compañía buscamos una rentabilidad sostenible de los proyectos que realizamos para así permanecer en el tiempo de una manera activa y con ofertas sólidas de valor tanto en nuestro negocio inmobiliario, como en el de turismo donde atendemos a los socios y huéspedes del Hotel Zuana.

Durante el periodo que comprende la información de este reporte no se presentaron cambios significativos en la estructura y propiedad de la organización. Sin embargo, el tamaño de nuestra planta de personal y la cadena de proveedores aumentó, debido a la incursión en los nuevos proyectos que desarrollamos durante el 2014 en las diferentes ciudades del país.





■ **MODELO**  
**corporativo**



## MODELO CORPORATIVO



# 1.

## ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

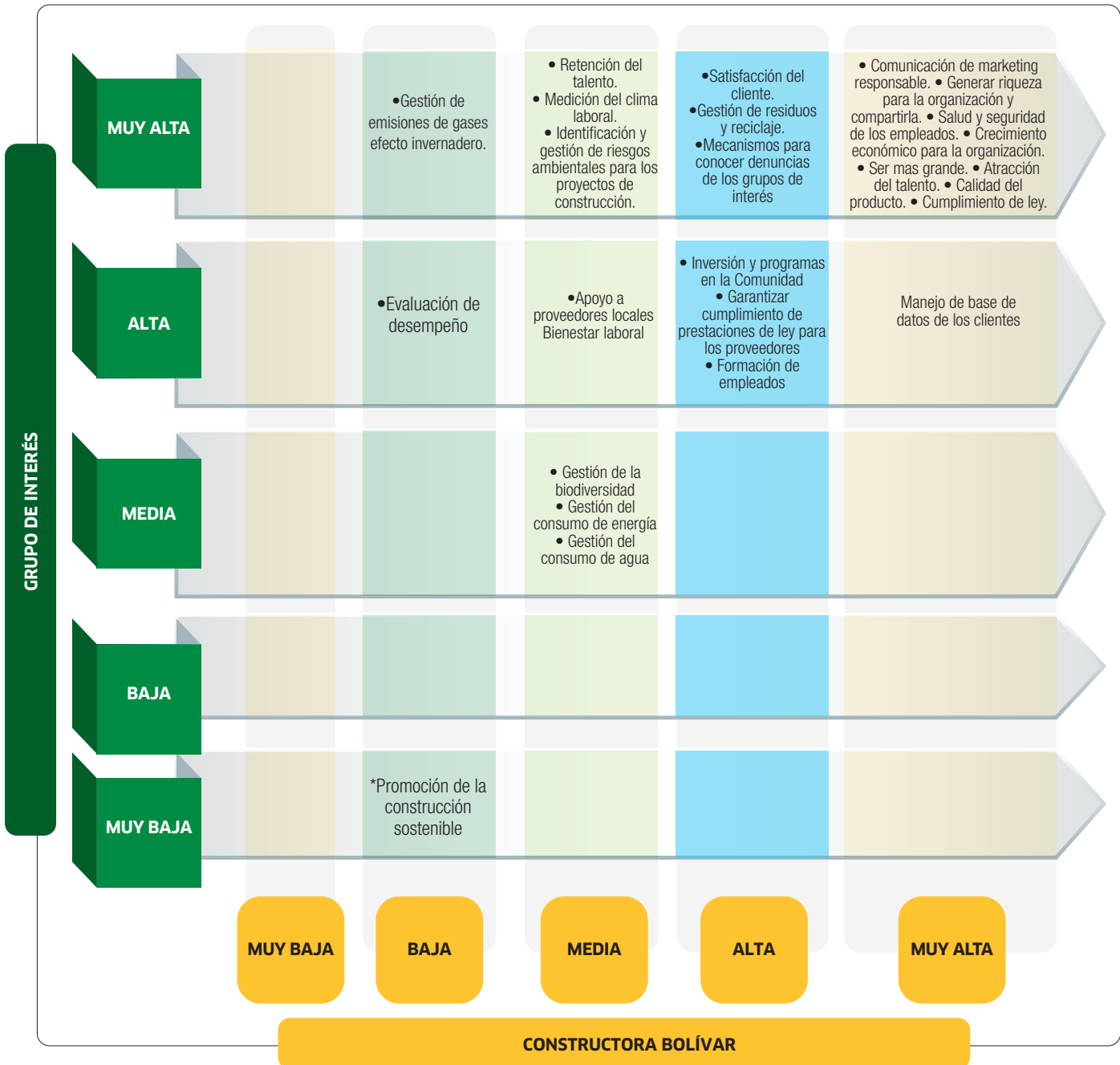
Se realizó un taller de materialidad el cual fue dirigido por Deloitte & Touche, en el cual participaron los empleados de la Compañía. El taller permitió identificar nuevos asuntos materiales y modificar otros, lo que nos permite presentar la gestión y la importancia de cada uno de los asuntos identificados.





## 1.1. Matriz de Materialidad

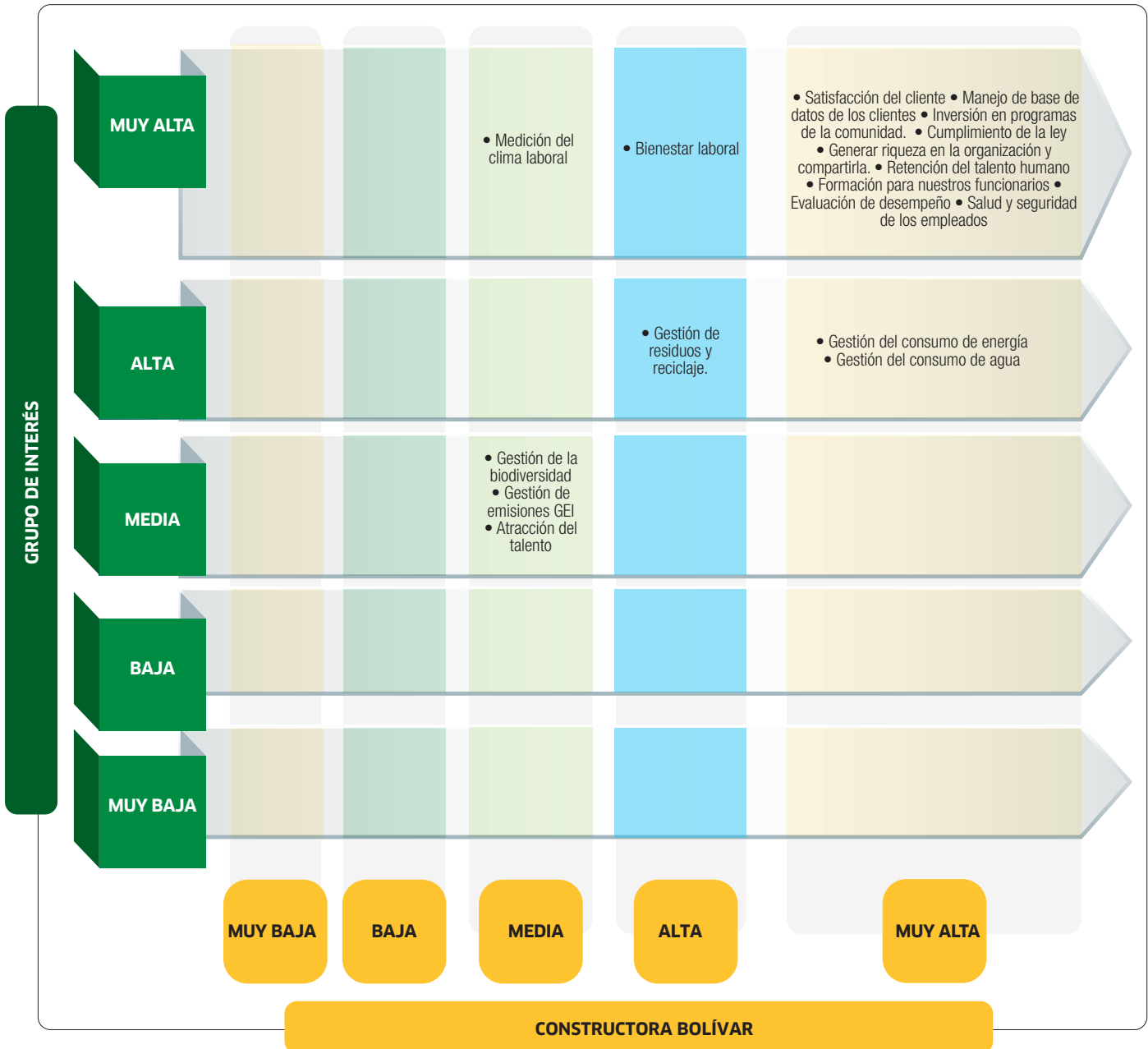
### ASUNTOS RELEVANTES PARA EL NEGOCIO INMOBILIARIO







## ASUNTOS RELEVANTES PARA EL HOTEL ZUANA BEACH RESORT





## 1.2. Gestión del Riesgo

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

Logramos expandir nuestra operación a 5 nuevas ciudades: Armenia, Ibagué, Soledad, Cúcuta y Valledupar en la operación de construcción de viviendas VIPAS y en municipios como Funza y Girardot.

Somos conscientes que en el desarrollo de nuestras operaciones tanto inmobiliaria como de turismo, el riesgo es un componente importante, razón por la cual en los últimos años la Compañía ha unido esfuerzos por construir una imagen sólida que goza de un reconocimiento en el sector de la construcción a nivel nacional, gracias a los resultados de su desempeño, a su fortaleza patrimonial y a la puesta en marcha de iniciativas para mitigar los riesgos que se generan en los diferentes frentes del negocio.

En 2014, Constructora Bolívar dio continuidad y fortalecimiento a la gestión de riesgos con la administración del riesgo social, específicamente a los riesgos que se generan desde la gestión de un proyecto constructivo. En este sentido, se realiza una gestión de mitigación y prevención de impactos a la comunidad ubicada en el entorno a un proyecto en etapa de construcción.

Como parte de nuestra estrategia en este mismo año, diversificar nuestro portafolio tanto en producto como en mercado ha sido un objetivo que nos ha permitido gestionar el riesgo al que seguimos expuestos en Bogotá por la restricción en la adquisición de tierras para construcción, tanto en la ciudad como en los municipios cercanos como Soacha. Así mismo, logramos expandir nuestra operación a 5 nuevas ciudades: Armenia, Ibagué, Soledad, Cúcuta y Valledupar en la operación de construcción de viviendas VIPAS y en municipios como Funza y Girardot con la construcción de NO VIS sin acabados, esto nos ha permitido llegar con nuevos productos a nuevos mercados, y es la estrategia que tenemos como reto fortalecer en los próximos años.





### 1.3. Gobierno Corporativo

Constructora Bolívar S.A. hace parte del grupo de empresas que conforman la Familia Bolívar y por lo tanto somos consecuentes con el Código de Gobierno Corporativo establecido por SOCIEDADES BOLÍVAR S.A., el cual recopila los principales lineamientos que permiten cimentar la confianza en la empresa por parte de los accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, inversionistas, acreedores, entidades de control, y en general los Grupos de Interés de la Sociedad, así como del mercado en el que adelanta sus actividades.

Nuestro interés es asegurar la transparencia e integridad de nuestras actuaciones y la generación de elementos de sana competencia dentro del mercado.

El camino que ha recorrido la Familia Bolívar desde sus inicios encaminado a satisfacer las necesidades de protección, inversión, ahorro, vivienda y recreación de las familias colombianas, hace que diariamente cada una de las Compañías que son parte de este Grupo Empresarial, estén comprometidas con la adopción de buenas prácticas de transparencia, ética y conducta, con el propósito de crear valor y generar confianza y seguridad a todos sus Grupos de Interés

#### 1.3.1. Ética y Transparencia



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

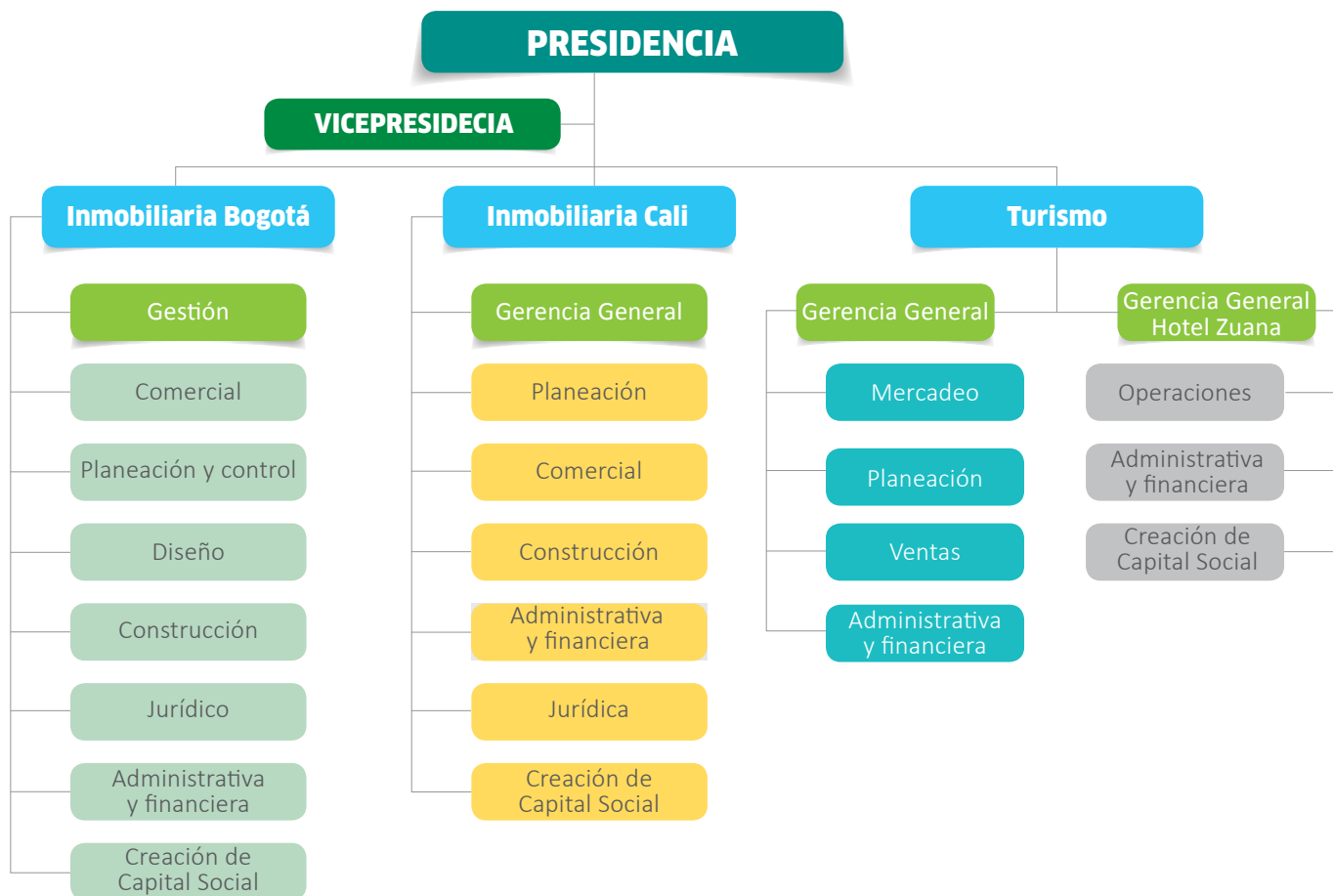
Este enfoque se evidencia en la buena reputación e imagen que tenemos y que hemos construido a lo largo del tiempo gracias a las pautas de conducta básicas con las que cumplimos los miembros de las Juntas Directivas, la Alta Dirección y funcionarios. El Código de Conducta y Ética de Sociedades Bolívar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



### 1.3.2. Juntas directivas

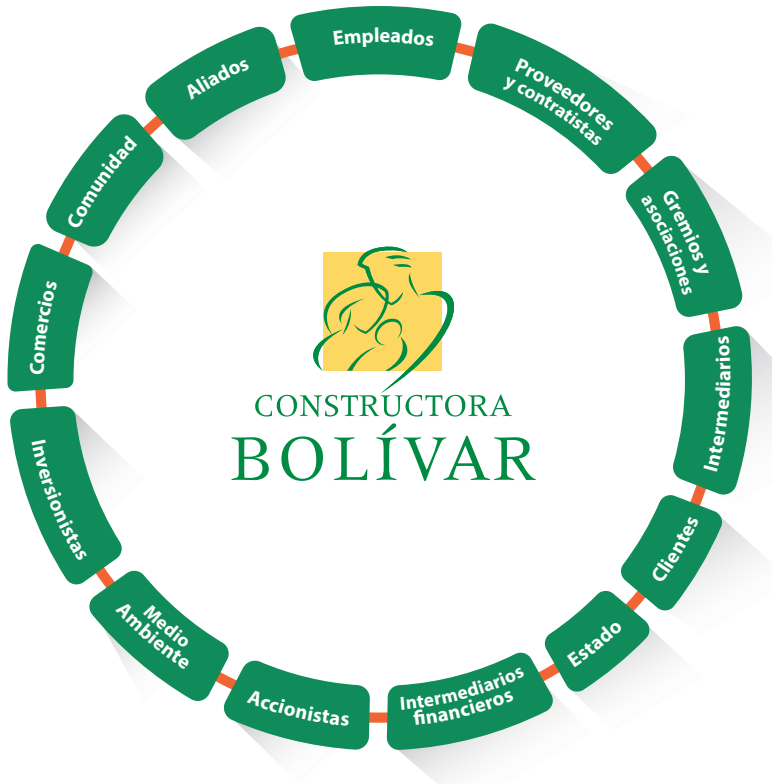


### 1.3.3. Plano organizacional - Primer nivel





## 1.4. Nuestro Grupo de Interés



La construcción de nuestras relaciones con nuestros grupos de interés ha tenido gran importancia en Constructora Bolívar S.A., se han identificado los grupos de interés teniendo en cuenta sus características, la relación que han establecido con la organización y la influencia que ejercen en las actividades del negocio o los impactos a los que están expuestos por la operación de las líneas de negocio.

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

Nuestra Compañía dispone de canales de atención como medio para recibir y gestionar inquietudes y solicitudes de clientes y de la comunidad en general como son:

- 41 puntos de atención a clientes a nivel nacional.
- Call center que atiende llamadas a nivel nacional e internacional de lunes a viernes en jornada continua de 7:00 a.m. a 8:00 p.m., sábados de 7:00 a.m. a 6:00 p.m., y los domingos de 8:00 a.m. a 12:00.

- Página web con buzón de peticiones, quejas y reclamos.

Para la gestión de dichas inquietudes, contamos con un Protocolo de Atención al Cliente, el cual está incluido en los contratos de todos los funcionarios para su conocimiento y cumplimiento. Así mismo, el área de Atención al Cliente cuenta con un sistema de atención de requerimientos, el cual permite dar respuesta oportuna y mantener una estrecha relación con el Cliente.

Con la gestión de dichas peticiones, quejas y/o reclamos encontramos oportunidades de mejora en nuestros procesos y buscamos mejorar la experiencia de nuestros Clientes.

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

En otro frente, el de Gremios y Asociaciones, Constructora Bolívar tiene un papel activo en las diferentes mesas de trabajo que se generan desde antes del sector constructivo como es Camacol, con quien trabajamos en su Programa Comunidad Somos Todos, junto con 16 empresas del sector de la construcción, Alcaldías Locales y la Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema (ANSPE), con el que se pretende complementar las estrategias adelantadas por el Gobierno para el impulso de la política social de vivienda, y contribuir con el fortalecimiento de la buena convivencia. Al mismo tiempo, trabajamos con Camacol en el apoyo a proveedores en capacitación y formación en temas como formalización de empresa y salud y seguridad industrial.



# 2.

## **SOSTENIBILIDAD**



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

De acuerdo con la misión de nuestra compañía “Generar valor económico, social y ambiental en forma sostenible para beneficio de la comunidad y de nuestros accionistas, colaboradores y clientes”, dedicamos una gran cantidad de esfuerzos a construir comunidades sostenibles y tenemos iniciativas y programas que nos han permitido posicionarnos como la única constructora que brinda un acompañamiento social en el largo plazo a 179 conjuntos de vivienda de interés social construidos y entregados al 31 de diciembre de 2014.



## 2.1 Calidad del Producto

En términos de calidad de los inmuebles que ofrecemos a nuestros Clientes, y dando continuidad a la mejora en el proceso constructivo, reportamos mensualmente durante 2014 en promedio el 0,71 % de los Clientes no quedaron conformes con la entrega de su inmueble y radicaron una primera garantía en el momento de la entrega. Este indicador se reporta con base en los proyectos VIS a los cuales se les hizo control de calidad previo a la entrega y corresponde a 18 de 2.511 inmuebles de proyectos en Bogotá y municipios cercanos a Bogotá.

Dicha gestión corresponde a las diferentes iniciativas que desde el departamento de Construcción y el área de Entregas se ha realizado con los contratistas, para mejorar cada día el proceso y el control de calidad previo a las entregas, se ha logrado estandarizar las condiciones técnicas en las que entregamos a nuestros clientes.



Adicionalmente con el objetivo de generar acciones que contribuyan al bienestar de nuestro equipo humano, la competitividad y sostenibilidad de nuestros contratistas, los proyectos en construcción han desarrollado una serie de acciones como sesiones académicas, actividades y optimización de recursos físicos que trascienden al mejoramiento continuo en cuanto a la Calidad de Producto, motivación y sentido de pertenencia de los trabajadores con la compañía.



**Sesiones académicas:** por medio de charlas lúdicas quincenales buscamos que trabajadores y contratistas comprendan de forma sencilla la importancia de hacer bien su trabajo. Se relacionan temas como trabajo en equipo, el arte de delegar, el problema del exceso de confianza, aprendamos de los errores, la realidad y la percepción, etcétera.

**Actividades:** eventos para los niños, campañas de salud, concursos de talento, campeonatos deportivos, visita del grupo de ventas a la obra para ofrecer a los trabajadores los proyectos que ellos mismos construyen, etcétera.

**Espacios físicos:** baños modulares móviles con duchas y agua caliente, cuartos adecuados para un correcto manejo y tratamiento de residuos que garantizan las condiciones exigidas por la Secretaría de Ambiente distrital.

En la División Inmobiliaria Cali, con el interés de mejorar las entregas de inmuebles sin reporte de solicitud de primera garantía, la compañía creó un área de calidad que es retroalimentada con el departamento de posventa en aquellas reclamaciones que tienen mayor frecuencia.

Sobre esta base, el departamento de calidad revisa la patología y genera mejores prácticas constructivas, las cuales son entregadas al departamento de diseño, costos y presupuestos y construcción, de esta forma ha conseguido mantener el mejoramiento continuo.



## 2.2 Satisfacción al Cliente

En el año 2014, Constructora Bolívar, a través del área de Creación de Capital Social y su dependencia de Calidad del Servicio, realizó la documentación de los procesos que impactan de manera directa a nuestros clientes. Entre ellas se encuentran el área de Trámites, Ventas, Entregas, Garantías, Atención al Cliente y Call Center, una vez documentados, socializados e implementados se inició el ciclo de calidad en cada una de las áreas permitiendo de esta manera generar planes de acción y mediciones procurando la mejora continua. Para el año 2015, el reto es enfocar los procesos a la satisfacción de nuestros clientes.

Para lograr este objetivo, realizamos una serie de encuestas a nivel interno y externo procurando obtener información suficiente que nos permitiera conocer cuál era la percepción general de nuestros clientes y funcionarios acerca del servicio al cliente que presta la compañía en cada una de las áreas, obteniendo información valiosa que nos permitirá realizar planes de mejora, modificaciones y reenfocar de nuestros procesos y procedimientos.

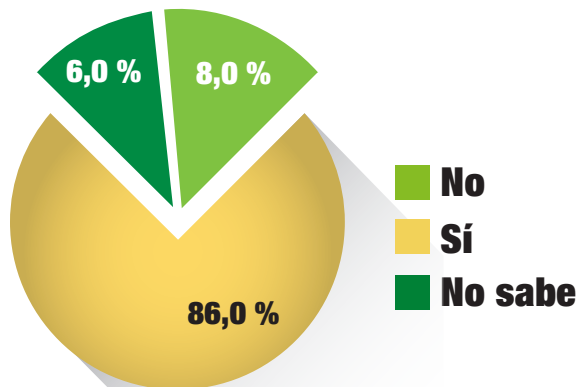
Durante el año 2014, realizamos capacitaciones a nuestros funcionarios del Call Center, creando habilidades y destrezas que les permitieron generar un mejor servicio, atención y oportunidad en los requerimientos realizados por nuestros clientes.







A la pregunta: ¿recomendaría a un amigo o familiar comprar en un proyecto de Constructora Bolívar?



OPERACIÓN INMOBILIARIA CALI. –Fuente Galería Inmobiliaria.

\*Durante el 2014 no se realizó la medición con Galería Inmobiliaria en Bogotá por políticas internas.

En la División Turismo durante el 2014 se realizaron labores de actualización en el procedimiento para el tratamiento de quejas y reclamos. Se modificó la encuesta de satisfacción con el propósito de abarcar, de manera objetiva, las dimensiones y los aspectos de satisfacción de los servicios de Alojamiento y Alimentos y Bebidas.

El hotel recibió el reconocimiento de Travellers' Choice Tripadvisor en 2014 como el mejor hotel para vacaciones en familia, esto debido a los comentarios de nuestros visitantes.



Las metas planteadas al año 2015 por parte de la División Turismo es obtener una calificación de 95 % en el nivel de satisfacción de los huéspedes frente al servicio recibido.

### 2.3. Comunicación de Marketing Responsable

Constructora Bolívar trabaja constantemente para garantizar que toda la comunicación de la oferta comercial de los diferentes proyectos que se tienen en venta, en los diferentes medios (prensa, radio, revistas, televisión, vallas, volantes, página web, portales inmobiliarios, entre otros) contengan información veraz y exacta de las características de los proyectos en cuanto a: áreas construidas, áreas privadas, zonas comunes, precios, características de los inmuebles, especificaciones de entrega, entre otras.

Como una compañía responsable con sus comunicaciones, Constructora Bolívar cumple con la ley de publicidad exterior definida por las secretarías del Medio Ambiente de cada una de las ciudades donde tenemos operación. No utilizamos pasacalles, ni pendones en Bogotá, solo en Soacha y en las ciudades donde son legales y pagamos los respectivos impuestos. Todas nuestras vallas en Bogotá y a nivel nacional cumplen con las normas de publicidad exterior visual enmarcadas en la Ley 140 de 1994 y cumplimos con el pago de impuestos por su publicación, establecido por cada municipio o ente territorial.

• Durante el 2014 Constructora Bolívar no tuvo multas o incidentes por incumplimiento a comunicaciones de marketing.

### 2.4. Manejo de Base de Datos de los Clientes

Con el fin de cuidar la información de nuestros clientes y proveedores, damos seguimiento a la gestión realizada durante el 2013 para el tema de Habeas Data, Constructora Bolívar ha implementado diferentes procesos en la captación y administración de información de sistemas de información como CRM o ERP. Dicha información es protegida mediante diferentes métodos de seguridad informática implementados en los diferentes puntos de contacto, y dichos esfuerzos se ven reflejados en que ninguno de nuestros de clientes y proveedores ha entablado una petición, queja o reclamo acerca del manejo de su información personal.

### 2.5. Apoyo al desarrollo de proveedores locales

Se dio continuidad con la capacitación desarrollada por Camacol el 17 de mayo del 2014, quince (15) de los 72 contratistas que participaron en el proceso de formalización recibieron su grado. Así mismo, se trabajó en el desarrollo de competencias en salud ocupacional, seguridad industrial y medioambiente haciendo mayor énfasis en las capacitaciones en trabajo en alturas, por ser uno de los mayores riesgos en la actividad.



Durante el año 2014 todos los proveedores de la División Inmobiliaria en Bogotá y Cali son 100% colombianos.

Para el 2014, Camacol en alianza con la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca creó el “Diplomado en administración de empresas y obras de construcción”, en el cual asistieron los contratistas que participaron en la capacitación de Camacol para dar continuidad al proceso de formalización.



## 2.6. Garantizar Cumplimiento de Prestaciones de Ley para los Proveedores:

Para garantizar el cumplimiento de prestaciones de ley en los proveedores, se realiza un control exhaustivo sobre los pagos de salud y seguridad social de nuestros contratistas en cada una de las obras.

Adicionalmente, durante el año 2014 se realizaron 2 capacitaciones en la División Inmobiliaria:

1. **Actualización de Obligaciones Tributarias y Contables IUS Veritas**, donde asistieron 43 contratistas con sus contadores, logrando así una asistencia de 85 personas.
2. **Capacitación FIC – SENA**, con una asistencia de 35 contratistas.



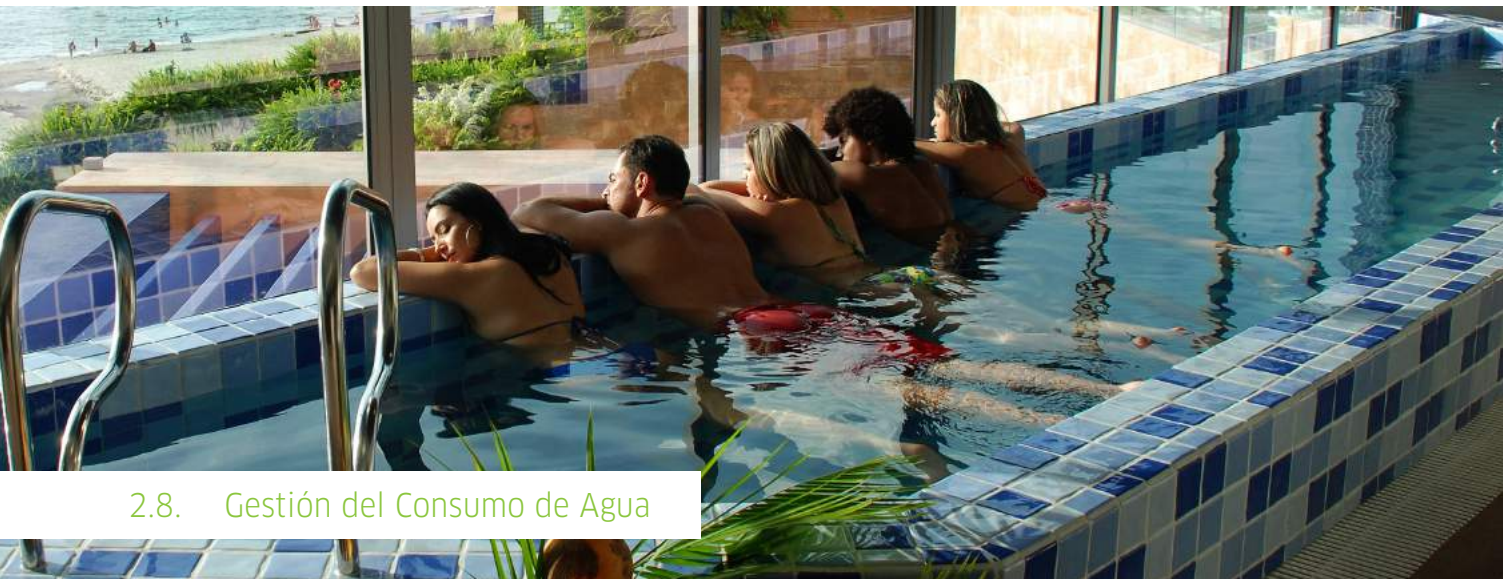
## 2.7. Gestión del Consumo de Energía

En el Hotel Zuana Beach Resort contamos con estrategias para reducir el consumo de energía, y hemos ideado ciertas estrategias que permiten una disminución en su consumo durante el 2014.

Para lograr este objetivo se realizaron los siguientes cambios en cuanto a la dotación de las habitaciones: el tipo de televisores convencionales fueron cambiados por televisores LED que consumen menos energía, los bombillos son ahorradores y se instalaron sistemas que permiten controlar el consumo de energía del aire acondicionado.

**Durante el año 2014, el Hotel Zuana Beach Resort tuvo un consumo energía de 8.344.235 KW.**

\*Para este indicador se presenta solo la gestión realizada por la División Turismo: Hotel Zuana Beach Resort.



## 2.8. Gestión del Consumo de Agua

En el Hotel Zuana contamos con buenas estrategias para reducir el consumo de aguas contempladas en los Programas de Manejo de Residuos Sólidos y Líquidos, actualmente los servicios sanitarios de todo el Hotel están dotados de elementos que disminuyen el consumo de agua, igualmente las llaves de los lavaplatos tienen sistemas ahorradores de agua.

Comparando el consumo de agua del 2013 contra el 2014 hubo una reducción del 15,8 % equivalente a 23.347 M3.

De las duchas de la sección norte de la Torre I, el agua que el huésped utiliza para bañarse se recoge en una caja desarenadora, se filtra, se clora para ser reutilizada en riego de jardines y lavado de áreas sociales.

El Hotel trata y reutiliza aproximadamente el 30 % del agua residual para riego del jardín.

El agua de los jacuzzi es utilizada en las horas de la noche para el lavado de áreas sociales y escaleras.

Está estipulado que las cargas de las lavadoras sean exactas para poder utilizarlas a su capacidad máxima y evitar desperdicio de agua y suministros.

● ●  
Durante el año 2014 el Hotel Zuana Beach Resort tuvo un consumo de agua de 124.188 m3.



## 2.9. Identificación de Gestión de Riesgos Ambientales para los Proyectos de Construcción

Conforme lo exige la norma ambiental, contamos con el Plan de cuidado de recursos hídricos, Plan de manejo ambiental, Plan de manejo forestal y Plan de manejo de cauces.

En el plan de manejo ambiental se consignan todas las acciones de control tendientes a mitigar el impacto por ruido, remoción de escombros, remoción de material de excavación, manejo u almacenamiento de productos químicos, combustibles y aceites.

El permiso para la intervención de cauces está asociado a los lineamientos que debemos seguir para realizar vertimientos a los cauces naturales, ocupación de cauces, intervención de cauces y franjas de protección o rondas forestales.

\*Para este indicador se presenta solo la gestión realizada por la División Turismo: Hotel Zuana Beach Resort.



## 2.10. Gestión de Residuos y Reciclaje

En el programa implementado en el 2009 sobre el Manejo de Residuos Sólidos del Hotel Zuana Beach Resort y cumpliendo con las políticas, objetivos y procedimientos establecidos se contempla la minimización de residuos inorgánicos, manejo adecuado de residuos especiales, orgánicos y el aprovechamiento de los residuos reciclables.

En el Programa de Manejo de Residuos Sólidos se contemplan parámetros como ahorro de agua y energía, sensibilización del huésped, control de documentos (formatos), capacitación de empleados, distribución de contenedores o canecas, manejo de residuos especiales y manejo de residuos reciclables.

El Hotel le da el manejo adecuado a los residuos hospitalarios, tiene convenio con Ambiental Del Caribe una empresa especializada en darle disposición final a estos residuos. Igualmente existe un convenio con Interaseo para la disposición de los residuos peligrosos como son las luminarias, las pilas y residuos contaminados, estas empresas certifican al Hotel del manejo que le dan a estos residuos.

### Almacenamiento de residuos reciclables

La bodega de almacenaje de los residuos sólidos, ubicada en el primer piso del Hotel, está manejada por dos operarios debidamente capacitados en turnos diferentes, ya que somos grandes generadores y, por tanto, amerita la importancia que se le da a este tema en nuestra empresa.

Se construyó un centro de acopio junto al *chut* de basuras del primer piso de la Torre 1 para almacenar el reciclaje, el cual se organiza hasta que sea recogida por la empresa que le da su disposición final.

En el 2014 se logró recuperar 48.845 kg de los residuos generados por la operación del Hotel.  
\*Para este indicador se presenta solo la gestión realizada por la División Turismo: Hotel Zuana Beach Resort.

## 2.11. Inversión y Programas para la Comunidad

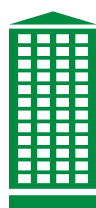
### 2.11.1. Premio Bolívar de Copropiedades

El Premio Bolívar de Copropiedades es el programa mediante el cual Constructora Bolívar promueve y reconoce las buenas prácticas de las comunidades que se conforman a partir de los desarrollos urbanísticos que fomentamos. Con este mecanismo de alto impacto social gestionamos los impactos sociales y ambientales generados en el desarrollo de nuestro negocio, minimizamos los riesgos no financieros de este y hacemos concreto nuestro compromiso de largo plazo con la comunidad y el país.

Los conjuntos residenciales, entregados después de la primera asamblea, se vinculan voluntariamente al Premio Bolívar de Copropiedades y a partir del cumplimiento de logros medibles y cuantificables en términos administrativos, financieros, ambientales y comunitarios ascienden en la escalera de la excelencia del Premio Bolívar de Copropiedades.

### Vinculaciones al Premio Bolívar de Copropiedades

#### PROYECTOS CONSTRUIDOS


**2013**
**2014**
**190**
**199**

Proyectos Inscritos


**169**
**183**
**TOTAL**
**89%**
**92%**




Como logros para resaltar durante el 2014 se encuentran los siguientes:

Fueron conformadas Patrullas Ambientales con los niños pertenecientes a los conjuntos vinculados al Premio Bolívar de Copropiedades donde

**8.000 familias fueron impactadas.**

**86 asesorías técnicas a viviendas con potencial de ampliación.**

**3.200 hogares**

impactados con programas ambientales comunitarios a través de los comités de convivencia de los conjuntos.

En el Eje Comunitario se plantearon actividades que nos permitieron la puesta en marcha de ludotecas en

**87 conjuntos vinculados.**

Se llevó a cabo el piloto Conviwo Seguro, que nos permitió la creación de la caja de herramientas para impactar los factores generadores de conflicto.

**800 residentes** fueron beneficiados por el acompañamiento de las entregas de zonas comunes.

**91 graduados**

en el diplomado en Gestión y Administración en Propiedad Horizontal versión 2013-2014, quienes hacen parte de los 988 graduados en el diplomado en todas las versiones.

**116 administradores**

participaron en las sesiones del Club de Administradores Bolívar que se programaron en el año, en las que se trataron temas de innovación, atención y prevención de riesgos, cobranza y labores de apoyo de la Personería Distrital para la promoción de convivencia.

**1.518** habitantes de los conjuntos capacitados en mecanismos de generación de sostenibilidad comunitaria a través de promotorías.

**861 personas**

se beneficiaron de las capacitaciones pre-asamblea realizadas en el 2014.

**4.776 familias**

cuentan con acceso a la guía del conjunto excelente donde los conjuntos y comités reciben información altamente relevante para el desarrollo de su función.

Se acompañó el trámite de licencias de ampliación a

**42 viviendas.**

**9.600 familias participaron**

en las jornadas de siembras y arborizaciones en los conjuntos vinculados. Se entregaron en total 6.580 plantas ornamentales entre Durantas, Amarantos y Eugénias.

**9.322 personas**

se beneficiaron con los talleres para la creación de acuerdos comunitarios en la localidad de Kennedy, orientados a fortalecer la seguridad y convivencia en los conjuntos residenciales vinculados al PBC.

**118 personas**

asistieron a las charlas del programa **Mis finanzas en Casa**, en alianza con la Fundación Bolívar Davivienda.

**118 personas**

asistieron a las charlas del programa Mis finanzas en Casa, en alianza con la Fundación Bolívar Davivienda.

**72 familias**

atendidas en Consultorio Jurídico, ofrecido como beneficio a los residentes de los conjuntos.

**14.400 personas**

fueron beneficiadas con las Ferias de Fortalecimiento Comunitario, para la integración entre vecinos y el posicionamiento del Premio Bolívar de Copropiedades.



### 2.11.2 Comunidad Entorno

La intervención de suelos en medio de zonas residenciales, causada por la densidad poblacional en las principales ciudades del país y por el nuevo modelo urbanístico de Bogotá, ha generado que los proyectos de vivienda se vean abocados a generar estrategias eficaces para gestionar la convivencia de las obras con los vecinos colindantes.

Debido a esto, en el año 2013, la Constructora creó un nuevo eje de trabajo en el área de Relaciones con la Comunidad, denominado Comunidad Entorno. A través de este nuevo proceso, se buscaba responder al nuevo escenario del negocio para fortalecer la confianza y comunicación bidireccional entre la Compañía y los vecinos de las obras, garantizando la adecuada atención, gestión, seguimiento y respuesta a las situaciones enfrentadas en el marco de este relacionamiento.

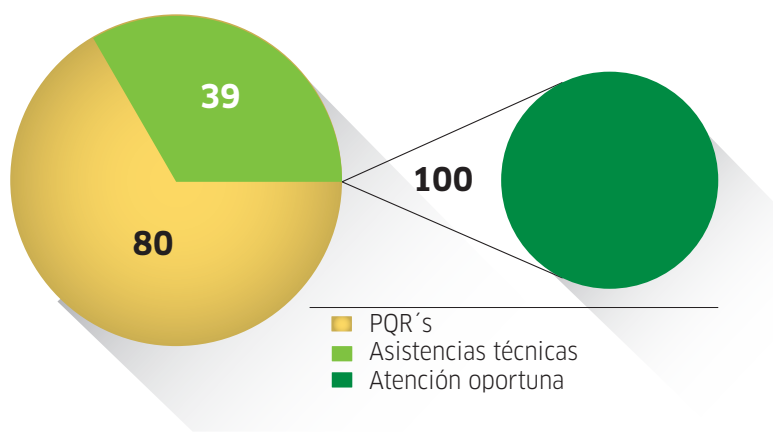
En este sentido, durante el 2014 el 100 % de los proyectos de Constructora Bolívar recibieron acompañamiento del personal encargado de la gestión de Comunidad Entorno.

En el marco de este proceso, la gestión desarrollada permitió dar respuesta oportuna a las situaciones enfrentadas, mejorando así las experiencias personales en el momento de contacto de las comunidades con la Empresa, aspecto que aporta positivamente en la construcción de su sostenibilidad.

Durante el proceso desarrollado en 2014, el 100% de los requerimientos y quejas de los vecinos fueron atendidas antes de 15 días hábiles.



### Tipo de situaciones



Mediante los procesos de información y socialización con vecinos, las comunidades atendidas pudieron conocer de primera mano los avances en las obras y participar en la construcción de las medidas de respuesta planteadas en cada escenario.

La comunicación oportuna con la comunidad es una estrategia de sostenibilidad de Constructora Bolívar para responder a los desafíos del negocio. Teniendo en cuenta el precepto anterior, y con el fin de conocer la percepción de nuestra gestión, en 2014 se realizó una encuesta a vecinos de diferentes obras para evaluar el impacto.

Durante esta medición, se evaluó la calidad de la atención recibida, la oportunidad de la respuesta, los canales de información utilizados e identificados, entre otros factores.

Al finalizar el año se percibió que la confianza de las personas frente a Constructora Bolívar se había mantenido debido al acompañamiento prestado a los vecinos de las construcciones, quienes manifestaron haber recibido información acerca del proyecto y sus actividades a través de los diferentes canales utilizados.

El acompañamiento también se llevó a cabo en situaciones imprevistas, presentadas durante el proceso de construcción, en las cuales la comunidad valoró tener el conocimiento de los trabajos realizados y el cumplimiento con los compromisos adquiridos por parte de la Constructora.



El compromiso de fortalecer la comunicación y la participación de las comunidades vecinas en el manejo de impactos de los proyectos es el reto de la Constructora para 2015, con el fin de actuar de manera alineada con compromiso de responsabilidad social que tiene la Compañía en la generación y fomento de comunidades sostenibles.

Los retos para 2015 se presentan en diferentes niveles. Teniendo en cuenta el escenario actual de crecimiento de la Constructora, el equipo de Relaciones con la Comunidad debe prepararse internamente para afrontar los nuevos retos del negocio.

De la misma manera, se requiere que logremos medir y comprobar el valor agregado del modelo de intervención de Comunidad Entorno y el Premio Bolívar de Copropiedades, percibido por las comunidades atendidas.

Adicionalmente, es fundamental crear un modelo capaz de medir el impacto de los riesgos sociales del entorno en cada uno de los proyectos de la Constructora, que permita prever de mejor manera medidas de mitigación de este impacto.



### 2.11.3 Donaciones

Durante el año 2014, Constructora Bolívar realizó las siguientes donaciones:

**División Inmobiliaria de Bogotá realizó donaciones por un total de \$1.443.698.028.**

**División Inmobiliaria de Cali realizó donaciones por un total de \$35.030.000**

### 2.11.4 Promoción del Arte y la Cultura y Alas para mi Futuro

Desde hace más de 10 años, el Hotel Zuana realiza un aporte a la Asociación para la promoción del Arte y la Cultura en la Ciudad con el fin de generar un impacto en la comunidad. Desde el año 2012 participa en un Programa de la Universidad Javeriana denominado ALAS PARA MI FUTURO donde son reconocidos los mejores estudiantes de Ingeniería Civil con el objeto de vincularlos a la organización o realizar proyectos específicos de mejoramiento en el proceso constructivo.

CONCEPTO DONACIÓN	BENEFICIARIO	VALOR	PORCENTAJE
Donación - Apoyos educativos becas estudiantes Beneficiarios del programa Becas Constructora Bolívar 2014-1	Pontificia Universidad Javeriana	\$25.000.000	71%
Donación colaboración Diamante julio de 2014 hasta junio de 2015	Asociación para la promoción de las Artes	\$7.730.000	22%
Donación para Camacol por la celebración del Día del Trabajo	Camacol Valle	\$800.000	2%
Donación IV Torneo de tenis Club Campestre de Cali	Sociedad Americana de Cali	\$1.500.000	4%
<b>TOTAL</b>		<b>\$35.030.000</b>	<b>100%</b>



## 2.12. Mecanismos para Conocer Inquietudes de los Grupos de Interés



### 2.12.2 Peticiones, Quejas y Reclamos

En el año de 2014 la compañía contó con 5 canales (call center, presencial, chat, correo electrónico, página web) a través de los cuales los grupos de interés manifestaron sus inquietudes, preguntas, peticiones, quejas y reclamos, para lo cual la Compañía dispuso los recursos humanos y tecnológicos suficientes para soportar esta operación, además de la infraestructura física para atender de manera oportuna cada uno de estos canales.

Durante este año, en la División Inmobiliaria Bogotá recibimos en total 90.574 solicitudes y en la División Inmobiliaria Cali un total de 294 solicitudes.

El reto para el 2015 es aumentar el número de casos atendidos de manera inmediata una vez el cliente manifieste su inquietud y mejorar los tiempos de atención para los casos que trascienden a un segundo nivel.

### 2.12.3 Empleados

En la División Inmobiliaria de Bogotá y Cali, La compañía cuenta con un Comité de Convivencia Laboral con el objeto de prevenir y solucionar toda conducta de acoso laboral conforme a la ley 1010 tal como lo contempla el Reglamento interno de trabajo. Para el año 2014 no tenemos reporte de ninguna denuncia.

### 2.12.4 Comunidad



\*Información sobre la división inmobiliaria de Bogotá





## 2.13 Cumplimiento De La Ley

La entidad encargada de controlar la actividad de los enajenadores de vivienda en el Distrito Capital es la Subdirección de Investigaciones y Control de Vivienda de la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda de la Secretaría Distrital del Hábitat, quien se rige por el Decreto 419 de 2008. Frente a la misma, hemos continuado avanzando y mejorando aspectos importantes que se traducen en beneficios para Constructora Bolívar.

Se le ha dado continuidad al trabajo que hemos realizado de la mano con los directores de obra y/o sus residentes para acudir a tiempo a la verificación de los hechos que las personas narran en sus quejas, lo cual nos permite actuar dentro de un tiempo razonable en el trámite de la investigación. Con lo anterior, en nuestro equipo técnico se ha generado una cultura consciente de corregir a tiempo los aspectos que evidentemente en el tiempo pueden generar un mayor impacto, en escenarios judiciales dispendiosos y costosos para Constructora Bolívar.

Es en razón de lo anterior que la Subdirección de Investigaciones ha visto con muy buenos ojos la total disposición para la atención oportuna de sus procesos y ha empezado a acoger satisfactoriamente nuestros argumentos de defensa, tendientes a desvirtuar los hechos que son calificados por sus técnicos como afectaciones y que no cumplen con los presupuestos legales para que se configuren como deficiencias técnicas. Luego, el impacto sancionatorio se ha visto reflejado en disminución y revocatoria de sanciones así como de las órdenes de hacer.

Así las cosas, seguimos destacando el acercamiento que se ha generado con el equipo técnico de esa Subdirección, con quienes se han unificado criterios que nos permiten actuar dentro de un marco de responsabilidad razonable.

Finalmente, resaltamos que dado el volumen de ventas que maneja Constructora Bolívar, no se hace representativo el número de quejas que en la actualidad se encuentran en trámite.

Tenemos como meta para el año 2015 minimizar el riesgo de una investigación por incumplimiento de leyes para evitar sanciones.

El Hotel Zuana, ha dado cumplimiento a las normas establecidas sobre propiedad intelectual y derechos de autor para lo cual se pagaron las contribuciones a Sayco y Acinpro.



3.

**CRECIMIENTO ECONÓMICO**



Durante el 2014 el crecimiento económico de la organización se derivó de todas las actividades desarrolladas por Constructora Bolívar. Se abrieron nuevas operaciones en ciudades como: Cúcuta, Ibagué, Armenia, Valledupar y Soledad. Constructora Bolívar diversificó en proyectos adicionales a la construcción de viviendas VIS.

### 3.11 Crecimiento Económico en la Organización



### 3.12 Generar Riquezas para la Organización y Compartirla

Durante el año 2014 en la División Turismo, Hotel Zuana Beach Resort se evidenció el desarrollo de programas implementados especialmente en el área de mercadeo con miras a incrementar los resultados en las operaciones, logrando un incremento en las ventas netas del 20,96 % con respecto al año anterior.

Este incremento está reflejado principalmente en las actividades de alimentos y bebidas impulsadas por los cambios y diversificación en la oferta y a los nuevos incentivos creados para aumentar el consumo de los socios Zuana de tiempo compartido.

La implementación de los programas de ventas a través de canales electrónicos ha permitido un incremento en las ventas de alojamiento y un mejoramiento en la renta por habitación percibida.

La venta de eventos y convenciones, ya sea en forma directa o a través de agencias mayoristas, ha sido, a través de los años, uno de los factores importantes en la generación de ingresos de la compañía, manteniendo la fidelidad de grandes compañías del país y multinacionales que han realizado sus reuniones en el Hotel.

Durante el ejercicio de 2014, la sociedad fue seleccionada para Operar el Proyecto La Gran Reserva que desarrolla Constructora Bolívar S.A. en el municipio de Anapoima. Este proyecto consta de 69 unidades de vivienda campestre y zonas comunes con senderos ecológicos, canchas de tenis, gimnasio y otros servicios. El proyecto se comercializa como tiempo compartido y, por tanto, la estructura de operación es similar a la implementada en el hotel.

Valor generado*	2013	2014
"Ingresos operacionales e ingresos por inversiones financieras**. Operación Inmobiliaria Bogotá"	\$320.240	\$482.006
Operación Inmobiliaria Bogotá" Operación Inmobiliaria Cali"	\$209.500	\$206.605
Ingresos Operacionales Hotel Zuana	\$17.523	\$20.800
"Ingresos Operacionales por venta de activos Tiempo Compartido"	\$30.921	\$29.034
Valor distribuido*	2013	2014
Aportes a los empleados	\$29.319	\$38.072
Aportes a la comunidad	\$750	\$1.703
Aportes al Gobierno	\$21.882	\$23.494





## 4.11 Ser más Grande

Este objetivo estratégico busca apoyar el crecimiento de la Compañía, no solo queremos ser más grandes en el aspecto económico sino que buscamos llegar a más personas con más productos. En este sentido, Constructora en 2014 se ubicó en nuevas ciudades como Ibagué, Armenia, Cúcuta, Valledupar y Soledad con nuevas soluciones de vivienda como las viviendas de interés prioritario para ahorradores (VIPAS).

Estos proyectos permiten creaciones de producto que le permiten a Constructora Bolívar destacarse en los premios de innovación de Bolívar.



### VIPAS

Durante el 2014 de la mano del Gobierno Nacional participamos en el Programa de Viviendas para Ahorradores (VIPAS): 86.000 viviendas para familias con ingresos máximos de 2 SMLV y ahorro certificado de 2'156.000. Con este programa incursionamos en una nueva modalidad de vivienda y logramos expandir nuestra presencia a 5 ciudades: Soledad, Armenia, Valledupar, Ibagué y Cúcuta en estratos 2 y 3 y consolidamos nuestra presencia en Santa Marta y Bogotá.

Constructora Bolívar tiene adjudicadas la construcción de 10.482 viviendas distribuidas de la siguiente manera:

#### Parques de Bogotá:

# 2.304

viviendas en **Bogotá**

#### Arboleda del Campestre:

# 1.580

viviendas en **Ibagué**

#### Parques de Bolívar:

# 1.208

viviendas en **Soledad**

#### Parques de Bolívar:

# 1.179

viviendas en **Armenia**

#### Parques de Bolívar:

# 1.520

viviendas en **Cúcuta**

#### Parques de Bolívar:

# 1.381

viviendas en **Valledupar**

#### Parques de Bolívar:

# 1.310

viviendas en **Santa Marta**

### VIS

Continuamos con la construcción de viviendas VIS como nos hemos caracterizado a lo largo de toda la línea del tiempo de la constructora.

#### Madrid, Cundinamarca:

Plan Parcial San Pedro con el desarrollo del proyecto Hacienda Madrid, estrato 3.

Incursionamos en el tema de los NO VIS CON ACABADOS, en Girardot y siendo los pioneros en el municipio de Funza.

### NO VIS

Continuamos con la construcción de viviendas NO VIS en Bogotá y Barranquilla.

#### Bogotá

**Ilarco 114** ubicado sobre la avenida Suba a la altura de la calle 114, estrato 5.

**Veramonte** ubicado en la carrera 72 a la altura de la calle 152, estrato 5.

#### Barranquilla

**Buenavista del Mar** ubicado entre la carrera 51b y la Avenida Circunvalar.

### NO VIS SIN ACABADOS:

#### Girardot:

**Balso y Almendro** ubicados en el proyecto Hacienda Peñalisa.

#### Funza:

**Normandía del Parque**, primer NO VIS sin acabados del sector.



# 5.

## CLIMA ORGANIZACIONAL



Nuestros colaboradores son los gestores de la esencia de nuestra cultura. Se caracterizan por sus altos principios y valores; por su deseo de aprender, conocer y superarse; su compromiso y actitud para trabajar en equipo, y su capacidad creativa e innovadora. En nuestras relaciones laborales buscamos apartarnos de cualquier acto de discriminación, violación de los derechos humanos, contratación de trabajo infantil, de trabajo en condiciones forzosas o acoso por color, raza, edad, género, creencias, discapacidad u otro tipo de causa.

Orientamos nuestra gestión del recurso humano hacia la igualdad de oportunidades en los procesos de selección y retención del talento.

### 5.11 Retención del Talento Humano

Contamos con un excelente talento humano que refleja en su labor el entusiasmo y la satisfacción de pertenecer a Constructora Bolívar.

Brindamos a nuestros funcionarios oportunidades de crecimiento, espacios de aprendizaje y bienestar que los hagan sentir lo que realmente son: parte esencial de la organización. De este modo hacemos competitivos a nuestros funcionarios fortaleciendo la imagen de nuestra Compañía en el mercado.



\*Indicador solo para funcionarios con contrato directo

### 5.12 Atracción del Talento Humano

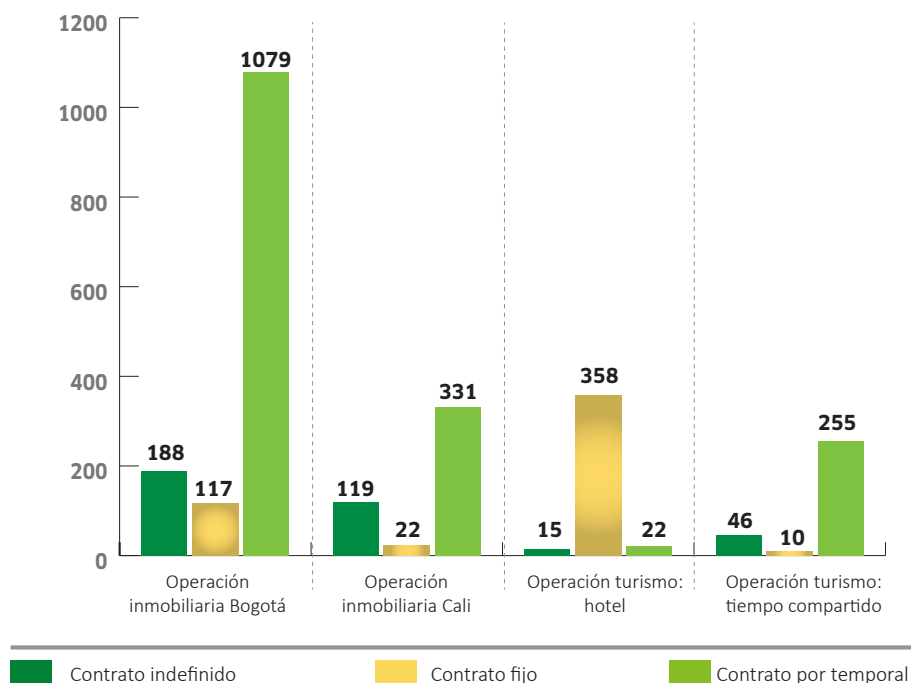
Constructora Bolívar como integrante del Grupo Bolívar, fuente de respaldo y credibilidad, destaca su reconocimiento y liderazgo en el sector de la construcción, lo cual se hace atractivo para quienes aspiran a ser parte de esta gran familia.

Al integrar al mejor talento humano, minimizamos los riesgos de reputación y de calidad del producto, incrementando la satisfacción de nuestros clientes





### CONSOLIDADO OPERACIÓN CONSTRUCTORA BOLÍVAR



### Nuestra Gente

Contrato Indefinido

**368**

Contrato fijo

**507**



Temporal

**1.687**

**TOTAL: 2.562**

### 5.13 Formación para Nuestros Funcionarios

En todas nuestras divisiones de negocio tenemos la convicción que un funcionario altamente capacitado aportará al desarrollo de programas y la generación de proyectos innovadores. Una excelente formación fortalecerá el clima organizacional siendo las personas fuente inagotable de conocimiento y esto se verá reflejado en la calidad de nuestros productos, apuntando directamente a la sostenibilidad como objetivo estratégico.

**Horas totales de formación**

**1014** Bogotá

**1200** Cali

**582** Zuana

**Empleados formados**

**1.602** Bogotá

**11** Cali

**945** Zuana



**Horas hombre de formación**

**84.458** Bogotá

**1.200** Cali

**4.546** Zuana

**Promedio de horas de formación**

**50** Bogotá

**2,5** Cali

**12** Zuana





## 5.14 Clima Organizacional y Bienestar de los Funcionarios.

Trabajamos por contribuir al bienestar y a la satisfacción de quienes hacen posible la consecución de las metas de la compañía, con acciones orientadas a fortalecer el Clima organizacional.

En el año 2014 no se realizó medición de clima organizacional, dado que esta se realiza por política de Grupo Bolívar cada 2 años. Constructora Bolívar desarrolla de manera permanente actividades de bienestar y programas de beneficios para nuestros funcionarios.

Bienestar de los Funcionarios:



\*Consolidado División Inmobiliaria: Bogotá y Cali. División Turismo: Zuana

## 5.15. Salud y seguridad de los empleados

Durante el año 2014 se realizaron actividades de capacitación y entrenamiento en temas como cuidado de manos, autocuidado, uso de elementos de protección personal, certificación y reentrenamiento en trabajo en alturas, haciendo extensiva la invitación a participar del proceso a Contratistas y Proveedores. Más de 1.240 personas tuvieron acceso a esta formación.

Se realizó la semana de la salud ocupacional y el bienestar, en la cual se concentraron las actividades de medicina del trabajo, con exámenes médicos periódicos, exámenes específicos como el de aptitud para trabajo en alturas, actividades de control de estrés, bienestar, donación de sangre, terapia de la risa, control osteomuscular y densidad ósea, en apoyo con nuestra ARL Bolívar y nuestra caja de compensación. Más de 400 funcionarios, en promedio, participaron en las diferentes actividades.

Simultáneamente en nuestros proyectos se generó una actividad denominada el Día de la Salud Ocupacional y



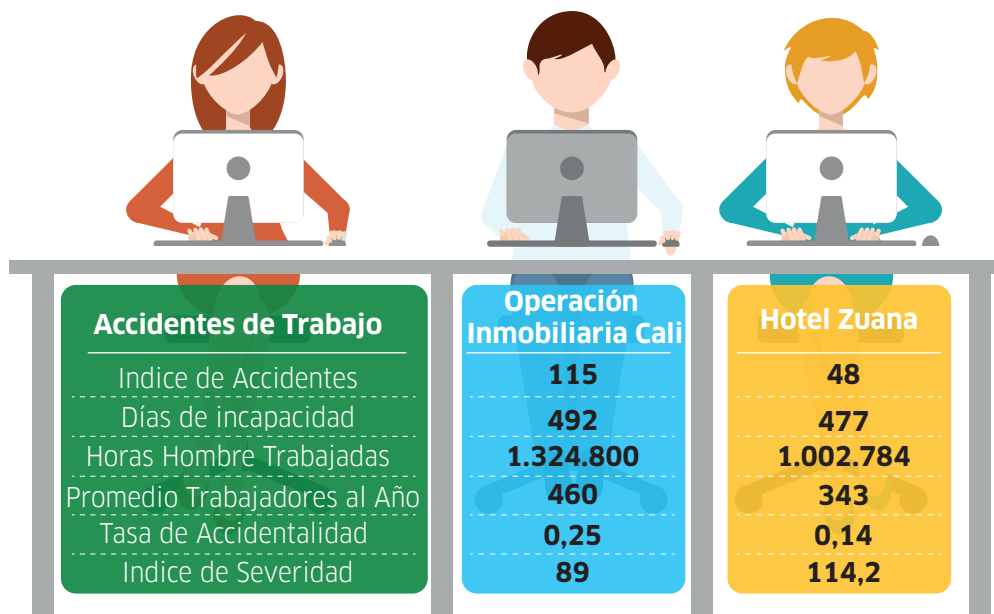


el Bienestar, generando estrategias de autocuidado y actividades de hábitos saludables entre nuestros contratistas, proveedores y sus trabajadores. 3.000 personas se beneficiaron de este grandioso día.

Nuestro equipo de trabajo en el 2014 que oscilaba entre 20 y 25 inspectores de seguridad, se certificó como COORDINADOR DE TRABAJO EN ALTURAS y en la competencia por medio del SENA, con unos resultados excelentes en su desempeño.

En la división Inmobiliaria en Cali, interesados por mejorar la seguridad de los empleados identificó los siguientes aspectos y capacitó a su personal en: generación y actualización de matrices de identificación de peligros y riesgos, inspecciones de seguridad, curso de formación trabajo en alturas, control y manejo de contratistas. En tema de salud se realizó el diseño del sistema de vigilancia epidemiológica y visual y se implementaron las pausas activas.

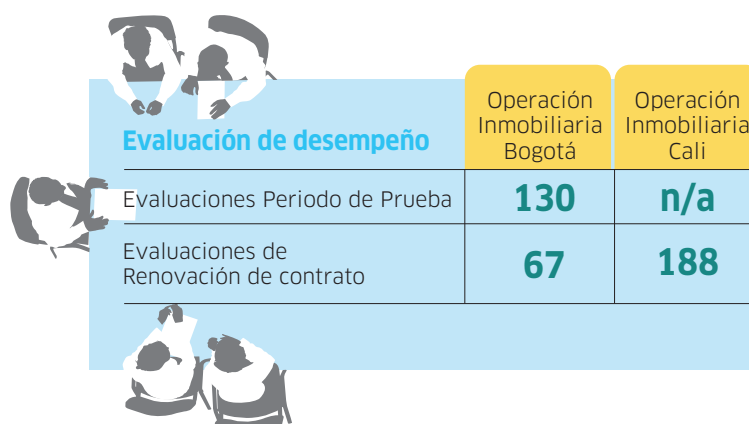
Para prevenir accidentes y enfermedades laborales la división de turismo promueve la seguridad y salud de sus funcionarios, crear un ambiente sano en el que se puedan desempeñar las funciones de la forma más segura posible es uno de los objetivos del Hotel.



\*En la Operación Inmobiliaria de Bogotá no ocurrieron accidentes laborales durante el 2014 por lo cual no se calculan los otros aspectos.

## 5.16 Evaluación de desempeño

El desarrollo permanente de los funcionarios exige seguimiento, evaluación y retroalimentación. Esto facilita el mejoramiento continuo del desempeño en el funcionario, aumentando la posibilidad de ubicar al mejor talento en las nuevas ciudades donde hemos generado crecimiento.





# Deloitte.

## Informe de revisión independiente

Revisión independiente del Informe de Sostenibilidad 2014 Constructora Bolívar S.A.

### Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa 2014 a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 4.0 (G4).

### Estándares y procesos de verificación

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

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

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

**Confirmación que el Informe de sostenibilidad es preparado de acuerdo con la metodología GRI G4 en su versión “Esencial” o “Core”.**

### Aspectos generales

Se confirmó que el informe se ajusta a los requisitos de la opción esencial de los aspectos generales de la versión GRI G4: los indicadores G4-1 a G4-34, y G4-56 fueron reportados.

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

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

### Responsabilidades de la Dirección de Constructora Bolívar y de Deloitte

- La preparación del Informe de Sostenibilidad 2014, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la organización la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este Informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la organización de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la Dirección de la empresa.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe de sostenibilidad.

DELOITTE & TOUCHE LTDA.  
Jorge Enrique Múnera D.  
Socio

Bogotá, Septiembre 2015