



Informe de Sostenibilidad **2013**

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



Índice

4	Carta de la Presidente
5	Generalidades del informe
6	Nuestro perfil
8	Desarrollo sostenible
10	Gestión de la cultura
11	Autosostenibilidad financiera y distribución de nuestros ingresos a grupos de interés
12	Gestión del consumo de papel Gestión del consumo de energía
15	Gestión del desarrollo para funcionarios
17	Seguridad y salud ocupacional
19	Prácticas de formación
21	Satisfacción y atención de nuestros clientes usuarios /clientes aliados
23	Gestión con proveedores
28	Pacto Mundial de las Naciones Unidas
29	Memorando de verificación



Carta de la Presidente

Nos complace presentar un resumen de nuestra actividad en el año 2013, considerando los indicadores de la Iniciativa Global de Reportes que hace parte del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Para Asistencia Bolívar, 2013 fue un año en el que avanzamos por el camino de la mejora continua, profundizamos en nuestra cultura deseada y replanteamos desde la estrategia nuestras acciones para garantizar la sostenibilidad empresarial con base en nuestra filosofía y los vínculos con nuestros grupos de interés.

Obtuvimos muchos logros y aprendizajes en la organización de nuestra operación con dos proyectos principales: Operación Maps y Gestión en tiempo real.

Asimismo, sabemos que durante el año 2014 tendremos varios desafíos:

- El fortalecimiento de **nuestra red de proveedores**, un tema que nos ocupa teniendo en cuenta el vínculo que siempre hemos tenido, su crecimiento, la conformación de sus empresas, su formación como gerentes

y su compromiso y responsabilidad como generadores de trabajo para beneficio de sus familias y la comunidad en cada región del país.

- Con **nuestros clientes** buscamos continuar haciéndonos cargo de la situación en la que se encuentran, con oportunidad e innovación; y en sus hogares y empresas, con mayor especialización técnica y con una logística especial que nos permita cumplir nuestra oferta de valor.
- Con **nuestros aliados** vamos a seguir afianzando los lazos mediante procesos en sinergia que apoyen la gestión de las empresas y la satisfacción de nuestros clientes.

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

Martha Patricia Riveros T.
Presidente

2013 fue un año
en el que avanzamos
por el camino de la
mejor continua y
obtuvimos muchos
logros y aprendizajes.



Compartimos
las políticas de
buen gobierno
corporativo de
Sociedades Bolívar

Generalidades del informe

El presente informe de sostenibilidad reporta la gestión de Asistencia Bolívar S.A. en el marco del desarrollo sostenible desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2013. Es decir, informa con respecto al desempeño en los temas relevantes para la organización, de acuerdo con los lineamientos de conformidad de la guía G4 para la elaboración de informes de sostenibilidad de la Iniciativa Global de Reportes (GRI, por su sigla en inglés), en su opción "Esencial".

En 2013 publicamos nuestro tercer informe anual sobre la gestión del 2011-2012, disponible en la página web de Sociedades Bolívar, www.sociedadesbolivar.com,

en www.sostenibilidadfamiliabolivar.com y en www.asistenciabolivar.com. Con la presente publicación esperamos seguir avanzando en nuestro camino hacia la sostenibilidad, dando respuesta a las expectativas de información de nuestros grupos de interés de forma anual.

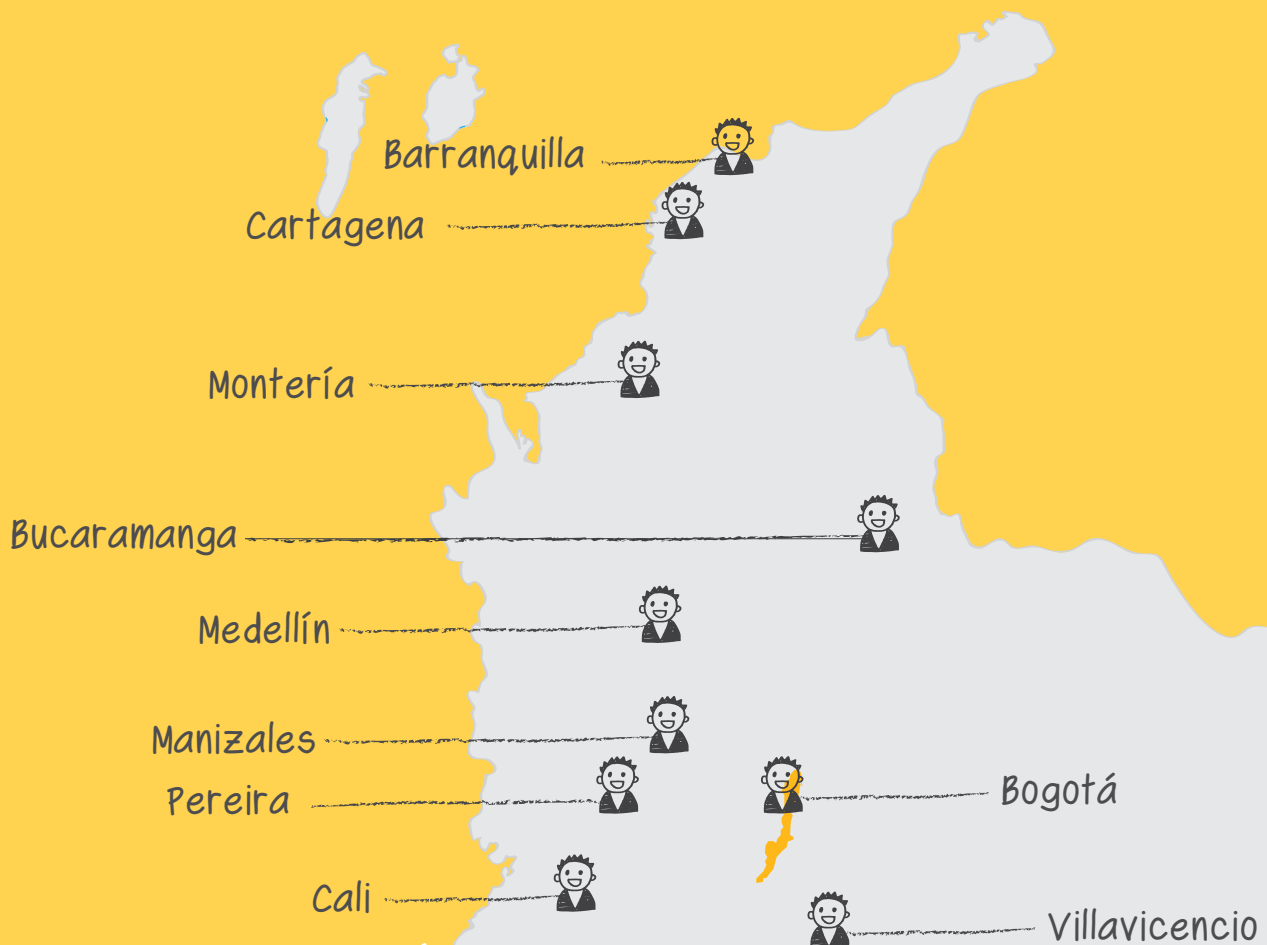
Para la elaboración del informe identificamos los temas relevantes a reportar en conjunto con las actividades realizadas durante el año y los temas de interés para gestionar durante 2014; asimismo reportamos que no se presentaron cambios significativos durante el periodo en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.

Nuestro perfil

Asistencia Bolívar S.A. forma parte del Grupo Empresarial Bolívar. La historia e información del Grupo se pueden consultar en www.sociedadesbolivar.com.co

Como parte del Grupo Empresarial, compartimos las políticas de Buen Gobierno Corporativo de Sociedades Bolívar, acogemos los principios, valores, misión y visión establecidos por el Grupo para todas las compañías y velamos para que al interior de la empresa se mantengan altos niveles de transparencia y confianza para sus Grupos de Interés.

Tenemos sede en Bogotá y nuestros servicios tienen cobertura en todo el territorio colombiano; para ello contamos con funcionarios de Oficina Móvil que laboran en las ciudades principales del país.



Junta Directiva al 31 de diciembre de 2013

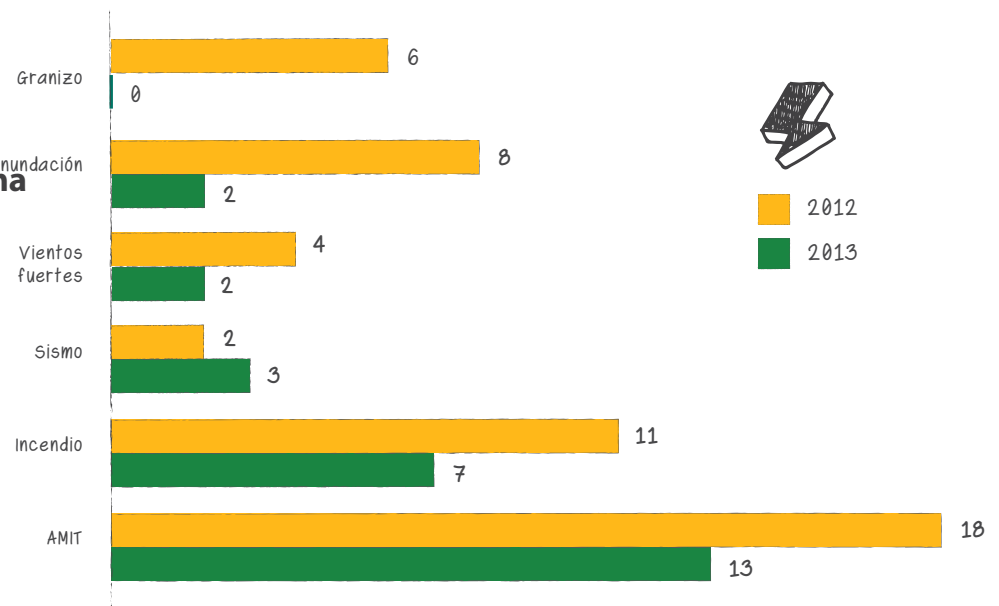


La Junta Directiva es responsable de velar por el interés social, aprobar y hacer seguimiento a las políticas generales de la Empresa para el cumplimiento de sus objetivos, y responder ante la Asamblea General de Accionistas por sus decisiones.

De igual forma, corresponde a la Junta Directiva establecer los mecanismos necesarios que le permitan supervisar y controlar la dirección y gestión ordinaria que adelantan el Presidente y la Alta Dirección de la organización, y en general de las facultades delegadas a la Alta Dirección.

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

Nuestro organigrama

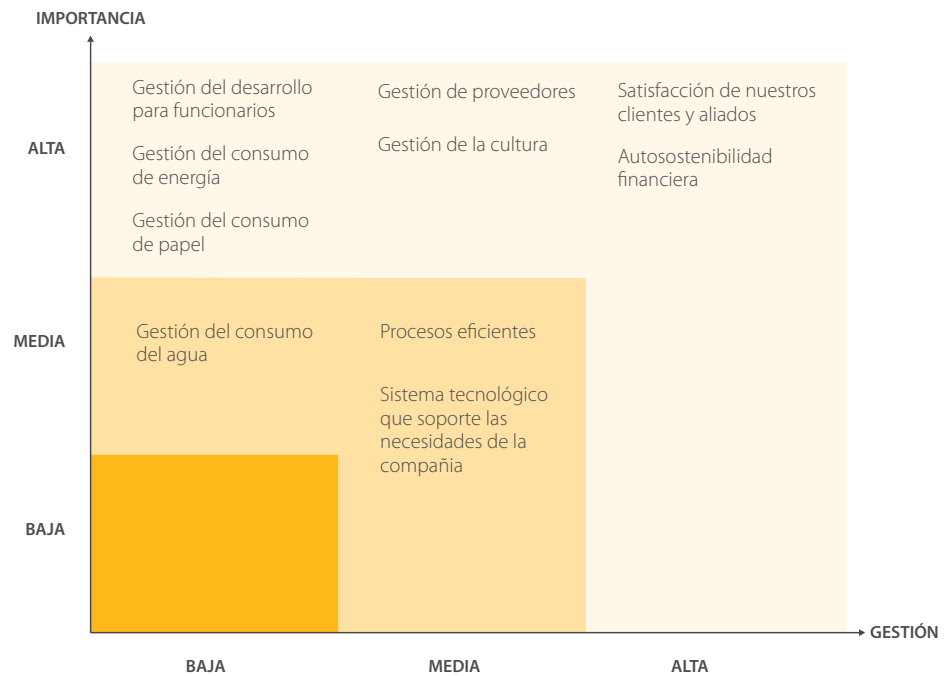


Desarrollo sostenible

En 2013 adelantamos el ejercicio de identificación de los asuntos relevantes para el negocio y nuestro enfoque de gestión en responsabilidad social.

En 2013 adelantamos el ejercicio de identificación de los asuntos relevantes para el negocio y nuestro enfoque de gestión en responsabilidad social teniendo como base nuestro mapa estratégico y los temas relevantes para nuestros grupos de

interés. Identificamos 8 pilares importantes para la compañía; de acuerdo con la gestión realizada en el año, presentamos 6 de ellos que agrupan 7 asuntos materiales para la estrategia de la organización.





Pilar	Asunto relevante	Enfoque	Grupos de interés impactados
Nuestra Cultura y Compromiso Ético	Gestión de la cultura	Se refiere a cuidar y preservar la esencia de nuestra cultura, así como el cuidado de los principios de la legalidad y la transparencia, el respeto por los derechos humanos y nuestro compromiso de ser referente de ética y responsabilidad social.	Todos
Auto-sostenibilidad financiera	Autosostenibilidad financiera y distribución de nuestros ingresos a grupos de interés	Se refiere a la necesidad de generar valor para la sostenibilidad de nuestra empresa y para compartirla con nuestros grupos de interés.	Todos
Compromiso con el Medioambiente	Gestión del consumo de papel	Se refiere a las acciones y decisiones orientadas a llevar a nuestra empresa y a los grupos de interés a la eco eficiencia, mediante la evaluación y reconocimiento del impacto de las actividades y procesos en la cadena de valor.	Funcionarios, aliados y proveedores
	Gestión del consumo de energía		
Nuestra Gente	Gestión del desarrollo para funcionarios	Se refiere al desarrollo integral y al bienestar de los colaboradores, así como a la promoción de buenas prácticas con el talento humano.	Funcionarios
Servicio "nuestros clientes y aliados"	Satisfacción y atención de nuestros clientes usuarios /clientes aliados	Se refiere a la integridad en la prestación de nuestros servicios a nuestros clientes, intermediarios y demás aliados; asimismo, potenciar el compromiso social con todos los grupos de interés y con la sociedad en general a través de nuestra razón de ser.	Aliados, clientes y comunidad
Nuestros proveedores	Gestión con proveedores	Se refiere al compromiso de Asistencia de cuidar nuestra relación con nuestros proveedores y nuestro compromiso con el desarrollo y crecimiento de las empresas familiares en el país.	Proveedores

Nuestros grupos de interés

Nuestros grupos de interés son internos, vinculados y externos.

En octubre de 2011 realizamos 5 diálogos con diferentes grupos de interés en Bogotá, Bucaramanga, Medellín, Cali y Barranquilla, con la participación de 48 personas. Se destaca que la información sobre la relación de la compañía y su cadena de valor (proveedores y clientes) es uno de los temas de mayor relevancia para los distintos grupos de interés que participaron en el proceso de diálogo; por ello, en el anterior informe (correspondiente a 2012 y 2013) los capítulos de proveedores y clientes tomaron gran importancia y en él reportamos sobre la gestión realizada y las metas para los años siguientes.

Grupos de interés



Internos

- Accionistas
- Junta Directiva
- Alta Dirección
- Funcionarios



Vinculados

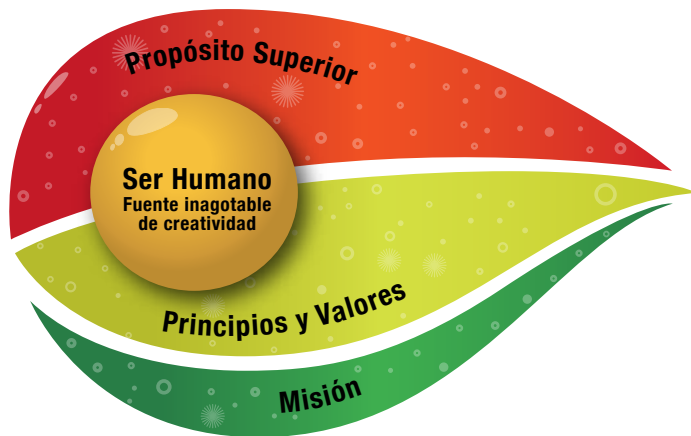
- Proveedores
- Empresas del Grupo Bolívar



Externos

- Clientes
- Comunidad y Sociedad
- Estado

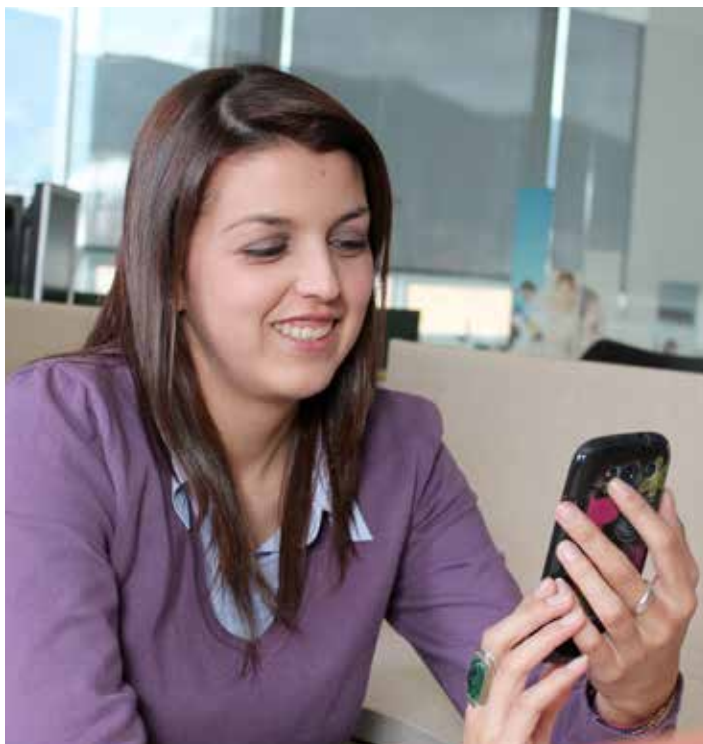
Gestión de la Cultura



Propósito superior:
Enriquecer la vida con integridad

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

La cultura en Asistencia Bolívar siempre se ha basado en la gente; hemos cuidado que al enfrentarnos al crecimiento, la cultura siga permeando a cada nuevo integrante, cada nuevo proceso y cada nuevo servicio que agreguemos. Para el año 2013 realizamos un diagnóstico de cultura organizacional al interior de la compañía e identificamos la principales brechas con la cultura deseada, con el fin de que en los años siguientes se implementen las acciones para minimizarlas.



Código de Ética

Durante el año 2013 realizamos varias jornadas de estudio sobre el Código de Ética de la Familia Bolívar con la participación del 58% de los funcionarios, quienes firmaron nuevamente su declaración de responsabilidad y compromiso.



Autosostenibilidad financiera y distribución de nuestros ingresos a grupos de interés

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

Asistencia Bolívar no es una empresa cuyo fin sea generar altas tasas de rentabilidad sino la sostenibilidad y la generación de valor a todos sus grupos de interés, lo cual se gestiona y mide a través de:

Garantizar la auto sostenibilidad financiera	Controlar de manera eficiente los costos y gastos frente al ingreso	Aumentar los ingresos de nuevas líneas de negocio
Flujo de caja: Margen de contribución	Medición del porcentaje del ingreso dedicado a cubrir los gastos de operación y generar utilidad	Número de nuevas líneas de negocio

Cuarto estado financiero

(Cifras en miles de pesos)




	2012	2013
Ingresos	20.938.566	23.537.096
Otros ingresos	70.018	395.904
Total ingresos	21.008.584	23.733.000
- Proveedores nacionales	15.571.971	19.472.526
Valor agregado generado	5.436.613	4.260.474

Distribución por grupos de interés	Monto	Participación	Monto	Participación
Empleados	3.635.828	67%	4.083.712	79%
Estado	637.499	12%	475.176	9%
Comunidad	202.309	4%	213.448	4%
Financistas	99.677	2%	85.167	2%
Reinversión	861.300	16%	331.033	6%
Valor agregado distribuido	5.436.613	100%	5.188.536	100%

Gestión del consumo de papel Gestión del consumo de energía

Para Asistencia Bolívar, preservar la calidad de vida de las familias no solo se logra a través de la prestación de los servicios sino también en su conciencia hacia los impactos que puede generar en el medio ambiente.

En 2013 hicimos el diagnóstico de los aspectos e impactos ambientales asociados a nuestra gestión y la de nuestros proveedores: no se observaron impactos ambientales significativos severos ni críticos asociados a nuestras actividades; sin embargo, sí hay impactos ambientales de significancia moderada, tanto positivos, como negativos.

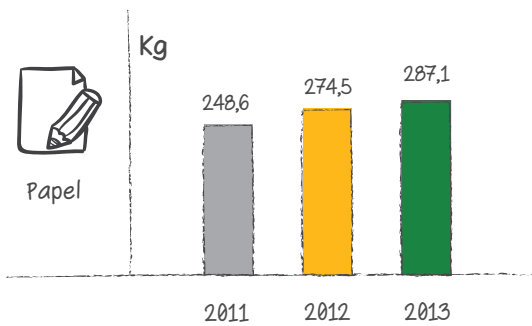
Componentes	Impactos ambientales	
	Positivos	Negativos
Aire 		<ul style="list-style-type: none"> Alteración de la calidad del aire Generación malos de olores
Agua 		<ul style="list-style-type: none"> Alteración de la calidad del agua Disminución del recurso agua
Suelos 		<ul style="list-style-type: none"> Alteración de la estructura y composición del suelo
Ecología 	<ul style="list-style-type: none"> Prevención de riesgos asociados a inundaciones Incremento de hábitats para la fauna Incremento cobertura vegetal Rehabilitación y renovación del paisaje 	<ul style="list-style-type: none"> Contaminación visual
Socio-económicos 	<ul style="list-style-type: none"> Dinamización de la economía local Generación de empleo Mejora en el calidad de vida Fortalecimiento seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> Riesgos a la salud Riesgos seguridad Incremento en la demanda de recursos Incremento en la cantidad de residuos sólidos Incremento cantidad de residuos peligrosos

Con la medición y la identificación de impactos encontramos tres frentes de trabajo principales para los años siguientes:

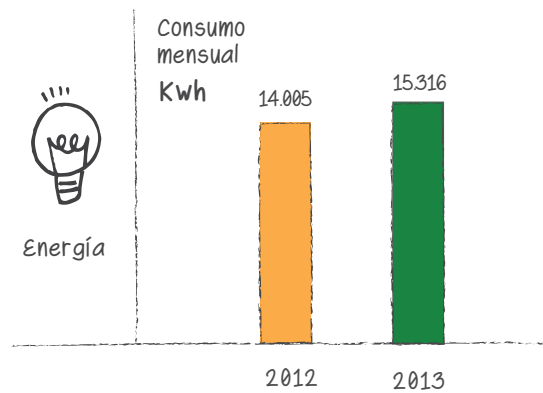
1. Gestión adecuada de residuos sólidos.
2. Campañas educativas para incentivar el ahorro y uso eficiente del agua y la energía eléctrica.
3. Capacitación y seguimiento para proveedores en el manejo de los residuos según operación.

Lo anterior se une al trabajo realizado desde 2010 con la medición de los consumos de energía, así como el uso de insumos ecológicos para el aseo y la cafetería.

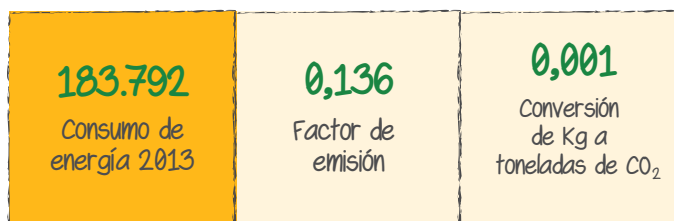
Gestión del consumo de papel



Gestión del consumo de energía



En 2012 existe medición de la sede nueva de la Calle 108: 900 m²; consumo medido de abril a diciembre, debido a que hasta el mes de abril se tiene contador independiente por piso en el edificio.



Total:
29,995712
Ton CO₂



Contamos en nuestras instalaciones con:



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



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



Uso de materiales biodegradables: los equipos de aire acondicionado utilizan insumos biodegradables y con bajo consumo de energía.



Reciclaje y clasificación de desechos: en la nueva sede se disminuyeron en más del 50% las canecas de basura y se creó un punto ecológico comunal; adicionalmente, durante 2013 se realizó la primera medición y caracterización de residuos de la compañía.

Ahorramos agua y energía, utilizamos materiales biodegradables y reciclamos.

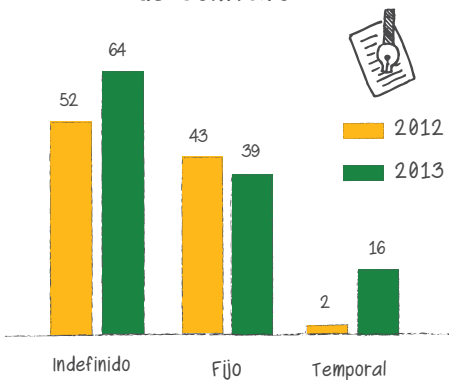
Tipo RS	%	Cantidades generadas (Kg)		
		Día	Semana	Mes
Papel y cartón	38,2	5,5	16,5	60,5
Otros	26,4	3,8	11,4	41,8
Plásticos	10,4	1,5	4,5	16,5
Residuos de alimentos	9,7	1,4	4,2	15,4
Residuos sanitarios	9,7	1,4	4,2	15,4
Vidrio	5,6	0,8	2,4	8,8
TOTAL	100,0	14,4	43,2	158,4

Gestión del desarrollo para funcionarios

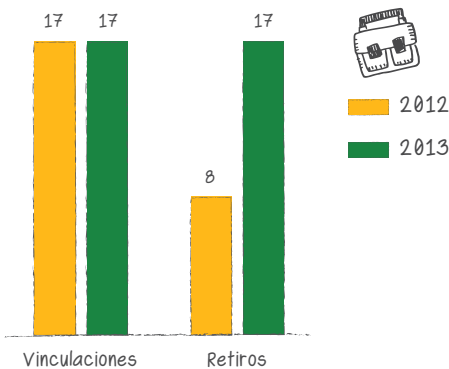
Las personas son nuestro principal activo, por ello somos respetuosos con nuestra gente y buscamos crear mejores condiciones de vida para nuestros colaboradores y sus familias, dirigiendo nuestras acciones a la construcción de un entorno propicio para su desarrollo laboral y personal, así como su bienestar familiar.

Al 31 de diciembre de 2013 contamos con 103 funcionarios con contrato directo en el territorio nacional y 16 personas vinculadas a través de empresas temporales.

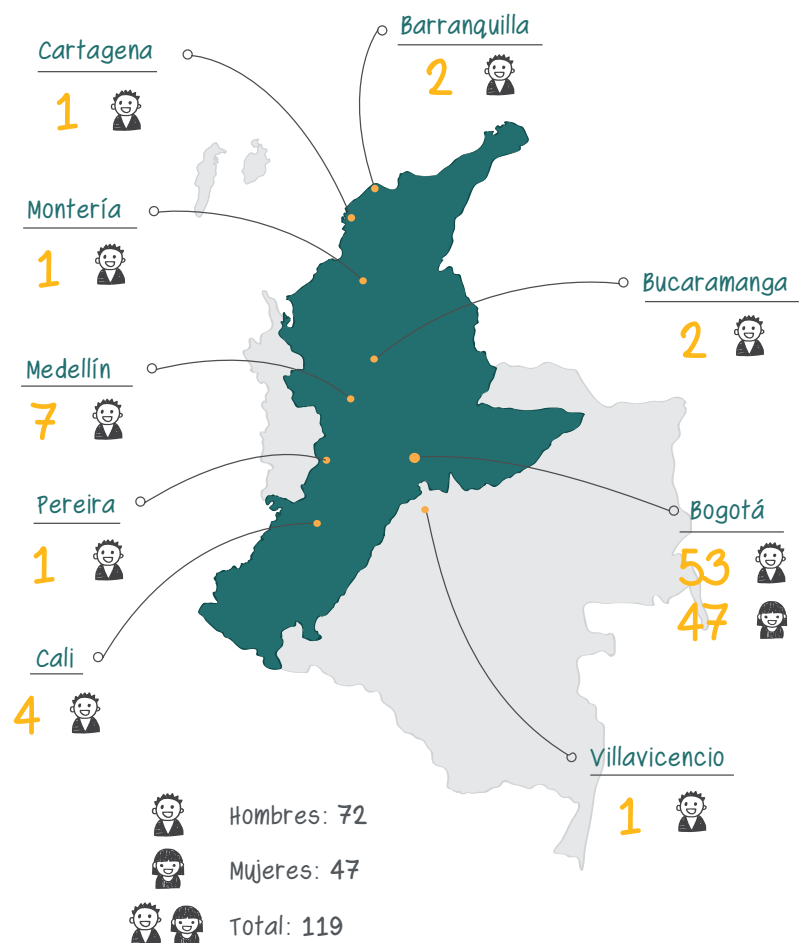
Funcionarios por tipo de contrato



Vinculaciones y retiros

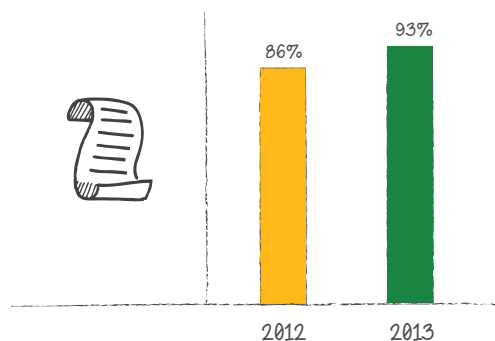


Distribución por ciudad y género



- En el año 2013:**
- 88% fueron retiros voluntarios, el 6% por pensión y el 6% por terminación de contrato.
 - 76% de los retiros fueron del área de servicio, 82% de los retiros fueron en Bogotá.






Porcentaje de empleados cubiertos por una convención colectiva



“Por la unidad patronal Asistencia Bolívar” es una de las empresas incluidas en la Convención Colectiva de Trabajo suscrita con el Sindicato Nacional de Trabajadores del grupo de Seguros Bolívar, en el cual el 100% de los funcionarios del área de servicio y funcionarios escalafonados del área administrativa se benefician de los mismos acuerdos de la convención colectiva.

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

Beneficios para nuestros empleados

	Monto entregado 2012	Personas beneficiadas 2012	Monto entregado 2013	Personas beneficiadas 2013
 Primas extralegales	\$209.569.223	93	\$245.436.518	101
 Auxilio de alimentación y transporte extralegal	\$178.839.530	95	\$399.759.158	119
 Auxilio o bonificación por vacaciones extralegal y otros	\$6.686.000	83	\$37.166.389	89
 Auxilio educativo (patrocinio de cursos cortos, pregrados, posgrados, etc.)	\$96.879.643	95	\$242.074.458	119
 Primas o bonificaciones por cumplimiento de metas u objetivos	\$94.399.386	93	\$136.382.078	101

Seguridad y salud ocupacional

En el año 2013 llevamos a cabo diferentes prácticas ocupacionales tendientes a disminuir los riesgos e impactos del trabajo

cotidiano en la salud y seguridad de nuestros funcionarios.

Comité Paritario de Salud Ocupacional

Grupo conformado por 4 representantes del empleador y 4 de los funcionarios, cada uno con su suplente, encargado de la promoción de las normas y reglamentos de Salud Ocupacional dentro de la organización. Sus funciones son:

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

Brigada de Emergencias: en el año 2013 participó en los talleres teórico-prácticos de nivel I en primeros auxilios, búsqueda y rescate, contra incendios y descenso por cuerdas que se realizaron en conjunto con las brigadas de Seguros Bolívar.

Durante 2013 seguimos trabajando en el sistema de vigilancia epidemiológica para la prevención de alteraciones osteomusculares, para lo cual se realizaron valoraciones e intervenciones de fisioterapia, sensibilización en autocuidado, postura adecuada y asesorías ergonómicas personalizadas en el puesto de trabajo, y se hizo seguimiento y asesoría en manejo ergonómico, y aplicación de recomendaciones médicas para todos los trabajadores que reportaron molestias físicas osteomusculares.



Incidentes y accidentes laborales ocurridos en los años analizados en el informe



Índice de frecuencia

Determinar número de casos de accidentes de trabajo en el periodo de estudio con respecto a las horas trabajadas.



Índice de severidad

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



ILI

Determinar la relación entre severidad y frecuencia de los accidentes de trabajo presentados.



Proporción de incidencia

Determinar el número de accidentes de trabajo en el periodo teniendo en cuenta el número de trabajadores.



Índices de accidentalidad	2010	2011	2012	2013
Accidentes de trabajo	7	3	3	3
Días de incapacidad	10	0	44	0
Índice de frecuencia	7,24	3,10	3,21	3,57
Índice de severidad	10,34	0	47,10	0
ILI	0,07	0	0,15	0
Proporción de incidencia	7,53	3,23	3,06	2,86

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

Premios a la Experiencia Asistencia Bolívar

Otorgamos premios a nuestros funcionarios en categorías como Experiencias de equipo, Experiencias de desempeño y Mejores creadores de experiencias positivas para los clientes.



Mejores creadores de experiencias positivas para los clientes

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

Los tres ganadores de los premios de Mejor creador de experiencias positivas tienen además la oportunidad de asistir a la Convención Nacional de Ventas de Seguros Bolívar en Santa Marta, a mediados de 2014.

En la segunda categoría, nuestros Casos estrella premian a las personas destacadas en servicio, tanto para móviles como para los coordinadores del call center.

En la tercera categoría, los premios a Mejor creador de experiencias se seleccionan teniendo en cuenta la cantidad de Casos estrella ganadores, las cartas de felicitación de clientes y el resultado del monitoreo de su gestión que efectuamos día a día en tiempo real.

En 2014 se recibieron postulaciones para 53 Casos estrella, de los cuales se eligieron como ganadores 15.

Dando continuidad a esta iniciativa, en noviembre de 2013 se llevó a cabo la tercera entrega de los Premios a la Experiencia Asistencia Bolívar, que reconocen los aspectos más valorados por nuestra compañía en la labor de crear positivas experiencias para nuestros clientes.

Los premios para nuestros funcionarios se dividieron en 3 categorías, para un total de 19 reconocimientos:

Experiencias de equipo

Premios: El más bacán, El más compañero, El más equípero, El más puntual, El más pilo en seguimientos de autos, El más pilo en seguimientos de hogar y El más pilo en productos o servicios nuevos*.

Experiencias de desempeño

Premios: Casos estrella, Operación Maps, Desempeño en estrategias móviles y Mejor nivel de servicio.

* Premios incluidos en 2012.





El Centro de Formación Gerencial promueve el crecimiento personal y profesional de los colaboradores del Grupo Empresarial Bolívar.

Prácticas de formación

Asistencia Bolívar cuenta con el Centro de Formación Gerencial del Grupo Empresarial Bolívar, que busca promover el crecimiento personal y profesional de los colaboradores. Esta es una dependencia estratégica para la formación de la población directiva, ejecutiva y profesional del Grupo, que complementa la capacitación ofrecida por cada compañía. Entre los programas y beneficios que ofrece están:

Biblioteca. La Biblioteca de la Familia Bolívar busca ser una fuente de información valiosa y oportuna para los colaboradores del Grupo, más que un sitio para visitar; por ello irradia sus servicios a todas las empresas del Grupo.

Inglés. Dada la importancia del inglés para la población profesional, ejecutiva y

directiva, el Centro de Formación Gerencial ofrece apoyo a las personas de estos niveles jerárquicos que han logrado un nivel intermedio de dominio, para que perfeccionen su manejo de este idioma. Asimismo, ofrece programas presenciales de complementación y mantenimiento y efectúa los exámenes de clasificación requeridos para acceder a una parte del salario variable que ofrecen las empresas del Grupo a su personal por lograr ciertos niveles en el manejo de la lengua. Esto se complementa con los servicios de préstamo de material de lectura en inglés y libros de estudio independiente para práctica y mantenimiento ofrecidos por la biblioteca, en adición a envíos directos de resúmenes de libros de negocios en inglés y artículos de prestigiosas publicaciones periódicas.

Servicios brindados a través del Centro de Formación Gerencial en 2013

Oficina de Orientación al Personal

Fortalecer el bienestar y la calidad de vida de los funcionarios es una prioridad en nuestra organización. Por eso contamos con la Oficina de Orientación al Personal

de la Familia Bolívar, que nos brinda apoyo y asesoría en temas relacionados con la familia, el trabajo, la economía en el hogar y estilos de vida saludable, entre otros.

Programa de Apoyo a las Familias

Programa Retos Cotidianos

Con este programa buscamos facilitar espacios de reflexión e integración familiar, con el ánimo de fortalecer sus lazos y

vínculos. El programa se desarrolla en dos formatos: Folletos Retos Cotidianos y Conferencias Retos Cotidianos.





Satisfacción y atención de nuestros clientes usuarios /clientes aliados

SEGUROS
COMERCIALES
BOLÍVARSEGUROS
BOLÍVAR

DAVIVIENDA

Las empresas del Grupo Bolívar son una de las perspectivas de cliente-aliado; en especial, las tres compañías han sido grandes socios con los que Asistencia Bolívar genera sinergia en el diseño y prestación del servicio asistencial para los clientes.

La segunda perspectiva de cliente es el usuario, quien finalmente disfruta el ser-

vicio contratado de acuerdo con el producto al que está ligada su asistencia. En este sentido Asistencia Bolívar juega un papel fundamental, ya que su propósito es hacer que el cliente viva un momento de verdad con el servicio, que genere una experiencia positiva y de alta satisfacción que le motive a continuar tomando sus productos con las empresas del Grupo.

En 2013 la compañía registró un crecimiento de casos del 26%:



Casos 2012
151.458



Casos 2013
190.150



Proyectado 2013
204.658



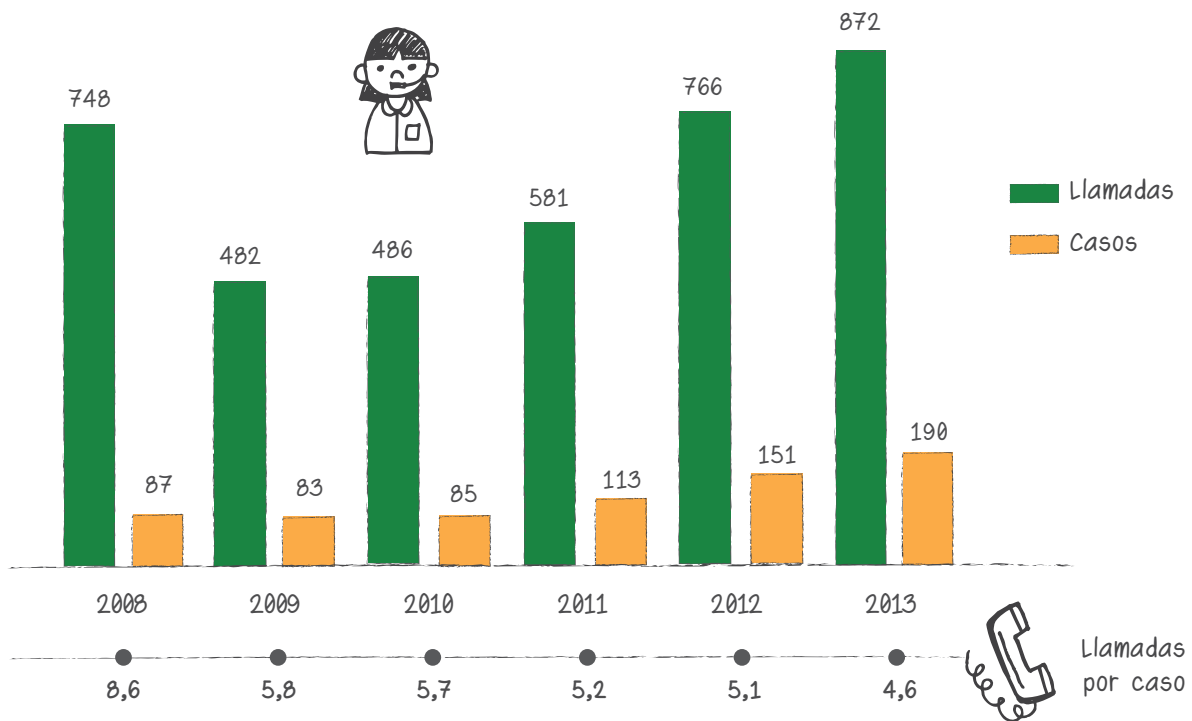
% Ejecutado 2013 vs Proyectado
93%



% Crecimiento 2012-2013
26%

En los clientes-usuarios que se comunicaron telefónicamente para solicitar un servicio tuvimos un crecimiento del 13,8% en 2013. En este resultado ha tenido incidencia la prestación del servicio de conductor elegido.

Histórico llamadas por caso total Compañía (miles de llamadas)



Durante el año 2013 se realizó una medición interna de la experiencia de servicio con nuestros clientes:

Indicadores	2012	2013
% Satisfacción	96	94,4
% Recomendación	92,5	91,4

2012
151.458 casos
 978 quejas **0,65%**

2013
190.150 casos
 1,255 quejas **0,66%**

Gestión con proveedores

A diciembre de 2013 nuestra **Red de Amigos** estaba compuesta por 441 empresas a nivel nacional, que nos colaboraron brindando soluciones a los usuarios de las áreas de Automóviles, Hábitat, Banca & Personales y Carga.

En **Automóviles** atendimos casos por varada, accidente simple, accidente con herido/fallecido, robo parcial y robo total, para los cuales nos apoyamos en personas seleccionadas por su experiencia, calidad y conocimiento que conforman nuestra red de proveedores para prestar servicios como grúa, transporte, carro taller, asistencia jurídica presencial y telefónica, cerrajería, hospedaje, conductor elegido y ambulancia.

En **Hábitat** atendimos a nuestros usuarios según la magnitud del evento: daños imprevistos, súbitos o accidentales que se generaron en los inmuebles y que se

relacionan con plomería, electricidad, gas, rotura de vidrios y cerrajería, además de servicios dirigidos a los integrantes del grupo familiar como asistencia jurídica telefónica y transporte en ambulancia, entre otros.

También atendimos a nuestros clientes en eventos de mayor envergadura, como incendio, daños por agua, explosión y/o rayo, entre otros, y en actividades relacionadas con la reparación del edificio y la coordinación de servicios de revisión, alojamiento, mudanza y traslado de los ocupantes del inmueble.

Estos servicios estuvieron acompañados por el equipo de seguimiento especializado del área (call center) y profesionales de la construcción idóneos que supervisaron cada una de las actividades mediante visitas, video-llamadas y seguimientos telefónicos constantes, tanto a proveedores

como a clientes, para generar vínculos de confianza y velar por el cumplimiento de las promesas a nuestros usuarios.

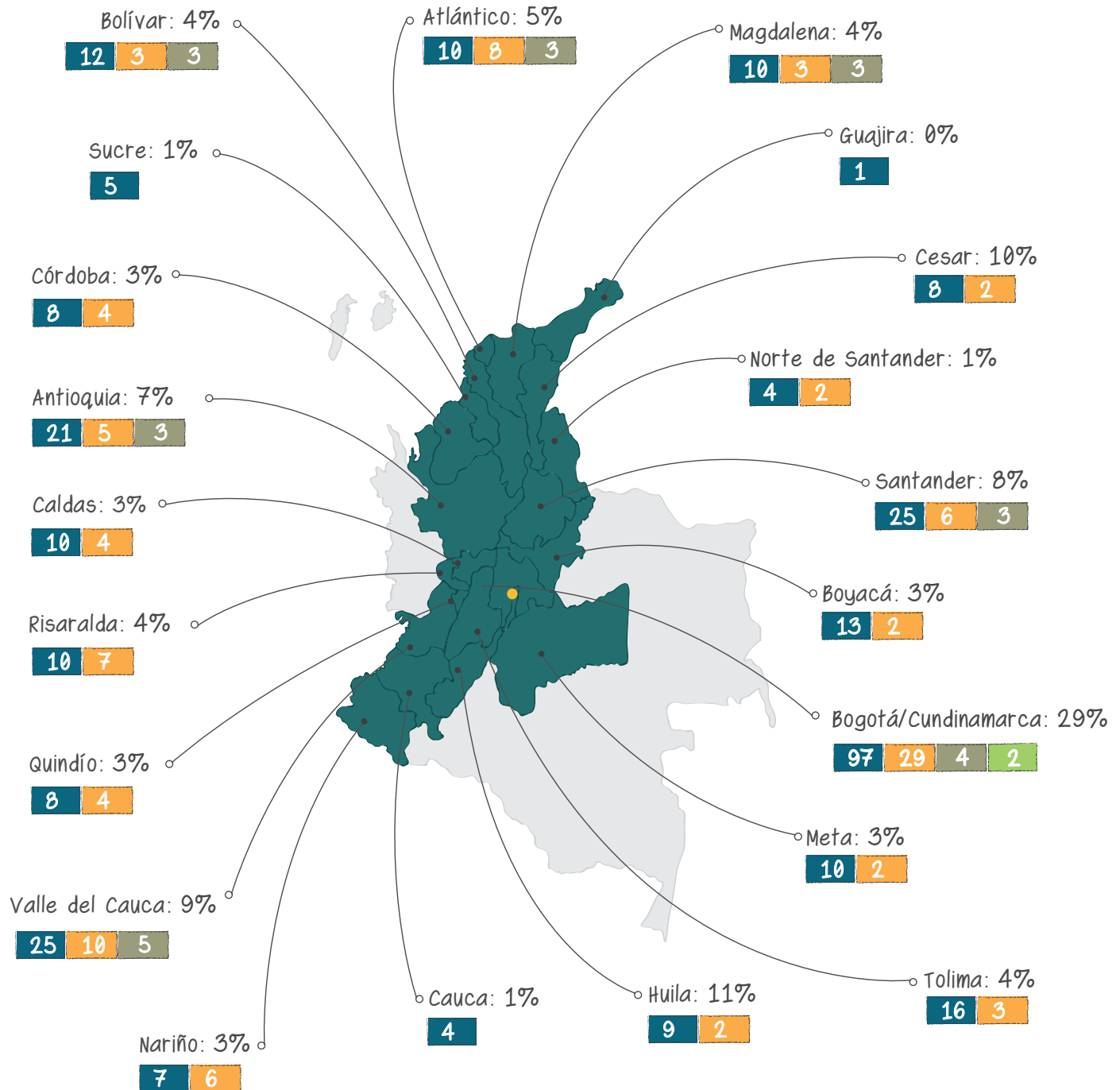
Para la prestación de servicios del área de **Banca & Personales**, que son aquellos encaminados a la atención de los clientes tarjetahabientes y los relacionados con productos de Vida, hemos ofrecido mayor cantidad de servicio a los proveedores vinculados a la compañía en otros momentos de la vida de nuestros clientes, en servicios relacionados principalmente con el transporte de personas.

En cuanto a la red de proveedores del ramo de **Carga**, contamos con proveedores que prestan servicios de seguimiento electrónico, asistencia internacional y envío de noticias de última hora. La prestación de los servicios es nacional, con una mayor concentración de proveedores en Bogotá.



Nuestra Red de Amigos brinda soluciones a los usuarios de las áreas de Automóviles, Hábitat, Banca & Personales y Carga.

Nuestros proveedores



Autos



Hábitat



Carga



Banca y personales

Gerencia de Experiencias con Proveedores

Continuando con este proyecto, en 2013 trabajamos en varios aspectos relevantes para el fortalecimiento del vínculo con nuestros proveedores: el reconocimiento

y la medición de la satisfacción del proveedor, este último apoyado en un consultor externo para mayor transparencia y confiabilidad.

El reconocimiento

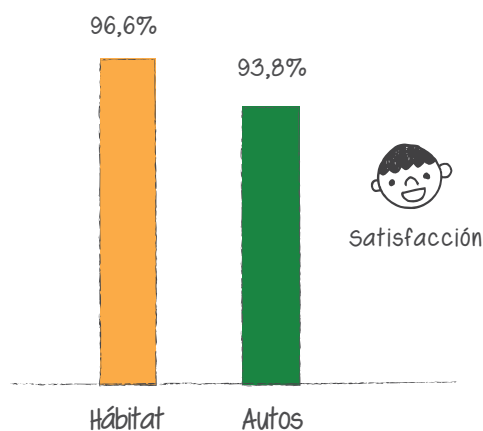
La calificación de atención de proveedores de la compañía fue de 4,57 sobre 6,5, así:

Ramo	Participación	Calificación	Calificación promedio
Autos	73%	4,59	4,57
Hábitat	18%	4,54	
Banca & Personales	8%	4,48	
Carga	1%	4,59	



La medición de la experiencia del proveedor

El Índice de Satisfacción de Proveedores para el año 2013 fue de 94,6%, así:



El 69% de la muestra pertenece a proveedores de Autos y el 31% a proveedores de Hábitat.

Operación Maps

Hemos mejorado nuestro tiempo de respuesta y mitigado los factores del entorno asociados a la naturaleza del negocio.

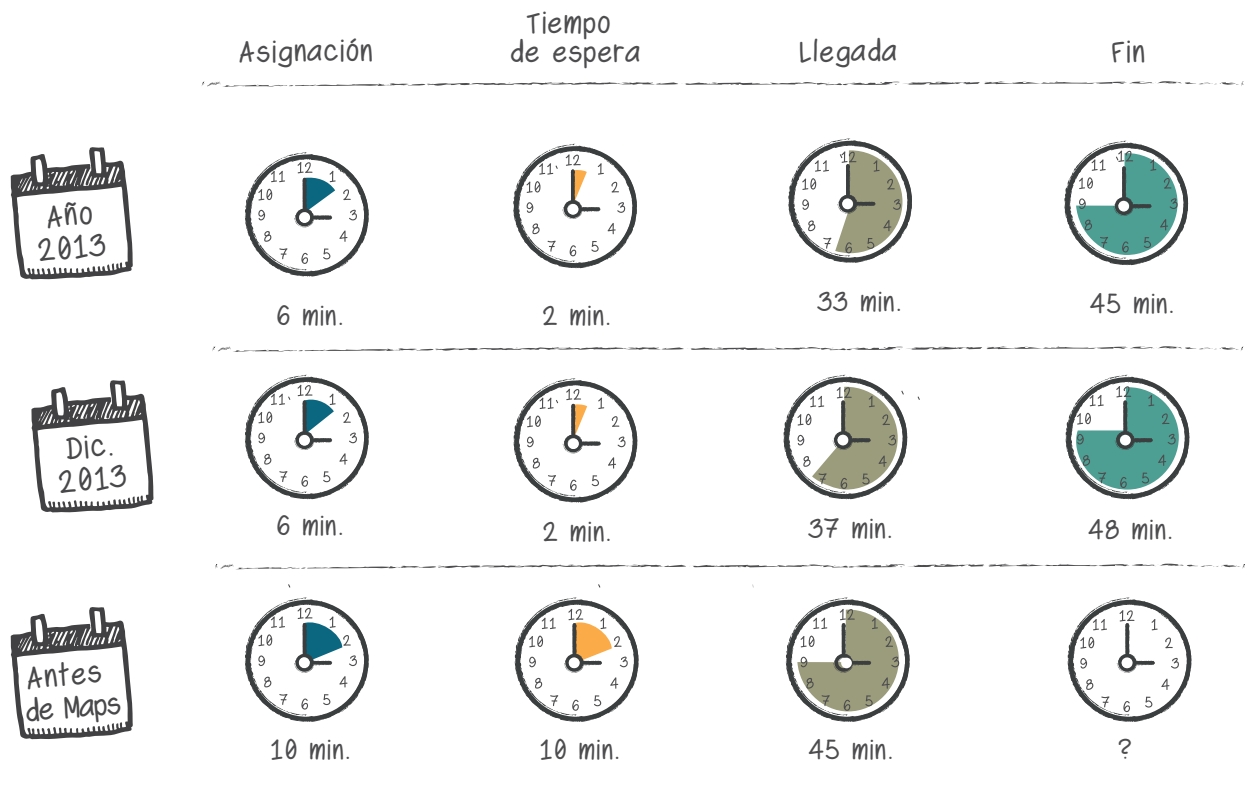
Durante 2012 se desarrolló el proyecto Operación Maps, con el propósito de mejorar los tiempos de respuesta de nuestros proveedores del ramo de Automóviles mediante herramientas tecnológicas y logísticas que nos permitan una mejor coordinación de los servicios, teniendo como eje fundamental el cliente.

En el año 2013 continuamos trabajando en el fortalecimiento del proyecto, en especial en el seguimiento y control de todos los frentes de trabajo; ajustamos los horarios operativos de nuestros proveedores de acuerdo con la demanda, elaboramos métricas y reportes de los tiempos

y movimientos de nuestros colaboradores y fijamos alarmas de seguimiento que nos permiten tomar decisiones oportunas, buscando tener mejores herramientas que permitan construir relaciones de largo plazo con proveedores, empleados y clientes.

Hemos mejorado nuestro tiempo de respuesta y mitigado los factores del entorno asociados a la naturaleza del negocio, como las dificultades climáticas, la congestión y el estado de la infraestructura vial, para prestar un servicio oportuno y superar las expectativas de nuestros clientes.

Servicios atendidos: 26.850 (75%)



En 2013 atendimos 5.042 casos y 11.203 servicios de nuestros clientes en sus cadenas de abastecimiento.

Asistencia Carga

Asistencia Carga nació ante la necesidad de controlar los riesgos a los que están expuestos nuestros clientes en sus cadenas de abastecimiento. Estos riesgos llegan a interrumpir el movimiento normal de las mercancías dentro y fuera del país, impactando la efectividad y los resultados de las compañías. A través de nuestros servicios de seguimiento electrónico, información preventiva, servicios de reacción y asis-

tencia internacional, entre otros, acompañamos y asesoramos a nuestros clientes en la toma de decisiones que mejoren la productividad de sus empresas.

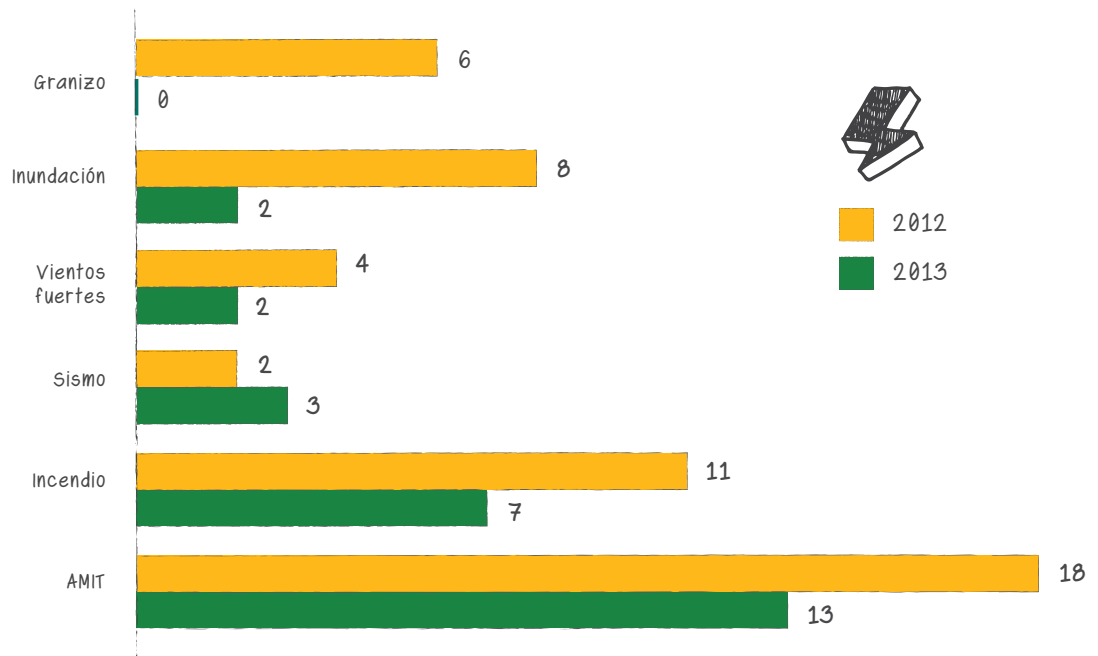
Para el año 2013 atendimos 5.042 casos y 11.203 servicios, en los cuales fortalecimos los procesos y la atención al cliente, con base en la retroalimentación y el trabajo conjunto.

Atención de eventos catastróficos: "Llegamos sin que nos llamen"

Pensamos en comunidad desde nuestra estructura de servicio y la forma en que

nos hacemos cargo de los eventos que afectan al país.

Eventos masivos atendidos entre 2012 y 2013



Las condiciones climáticas del país durante 2013, caracterizadas por el tiempo seco y la poca presencia de lluvias en gran parte del territorio, hicieron que se presentaran menos afectaciones de daños por agua con respecto a los años anteriores.

Tuvimos 27 eventos registrados y atendimos casos en 12 ciudades, tras correr los mapas digitales en 25 oportunidades, contactando a 123 clientes.

Pacto Mundial de las Naciones Unidas



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

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





Memorando de Verificación

Deloitte.

Informe de revisión independiente

Revisión independiente del Informe de Sostenibilidad 2013 de Asistencia Bolívar.

Alcance de nuestro trabajo

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

Estándares y procesos de verificación

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

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

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 Asistencia Bolívar y de Deloitte

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

TABLA GRI

ASISTENCIA BOLÍVAR



INDICADORES ESPECÍFICOS

Pilar	Asuntos relevantes	Aspecto GRI	Enfoque de gestión	Indicadores GRI / Propios	Página / Respuesta	Omisión	Verificación externa				
Nuestra cultura y compromiso ético	Gestión de la Cultura	Cumplimiento regulatorio - Sociedad	Propósito superior: Enriquecer la vida con integridad	Propio 1. Proporción de los funcionarios que firmaron nuevamente su declaración de responsabilidad y compromiso.	Perfil empresarial - Gestión de la cultura - Código de ética		✓				
		Privacidad de los clientes		SO8. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Tabla GRI: durante 2013 no se presentaron multas significativas derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.						
		Cumplimiento regulatorio - Producto		PR8. Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Tabla GRI: durante 2013 no se presentaron reclamaciones ni incidentes en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.						
Autosostenibilidad financiera	Autosostenibilidad financiera y distribución de nuestros ingresos a grupos de interés	Desempeño económico	Cuarto estado financiero	EC1. Valor económico directo generado y distribuido. Valor generado asociado a ingresos y valor distribuido asociado a costos operativos, salarios y beneficios para los empleados, pagos a proveedores de capital, pagos a gobiernos e inversiones en la comunidad. El valor retenido es la diferencia entre el valor generado y distribuido.	Autosostenibilidad financiera - Cuarto estado financiero						
				Gestión del consumo de papel	No aplica	Compromiso con el medio ambiente	Propio 2. Consumo de papel en la organización.	Compromiso con el medio ambiente - Consumo de papel en kg			
					Gestión del consumo de energía	Energía Emisiones	Compromiso con el medio ambiente	EN3. Consumo de energía en la organización.	Compromiso con el medio ambiente - Gestión del consumo	No se reporta la información en julios o sus múltiples	
EN16. Energía indirecta gases efecto invernadero (Alcance 2).	Compromiso con el medio ambiente - Gestión del consumo de energía	No se reporta la información relacionada con la metodología y fuente del cálculo									
Nuestra Gente	Gestión del desarrollo para funcionarios	Empleo, salud y seguridad en el trabajo. Capacitación y educación	Nuestra gente - Prácticas de formación	LA1. Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, género y región.	Nuestra gente		No se reporta información relacionada con la tasa de contrataciones ni tasa de rotación media de empleados				
				LA2. Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Beneficios para empleados						
				LA5. Porcentaje de trabajadores representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Seguridad y salud ocupacional						
				LA6. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.	Nuestra gente						
				LA9. Promedio de horas de formación al año por empleado y por género, desglosado por categoría de empleado.	Centro de Formación Gerencial 2013		No se reporta información relacionada con el promedio de horas de formación por empleado				
				LA10. Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Prácticas de formación Centro de Formación Gerencial 2013						
				LA11. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por género.	No se reporta - en fase de redefinición para reportar en 2014						
				Propio 3. Porcentaje de colaboradores que obtienen calificación del desempeño por encima de 4.	No se reporta - en fase de redefinición para reportar en el 2014						
				Servicio "Nuestros clientes y aliados"	Satisfacción y atención de nuestros clientes usuarios /Clientes Aliados	Etiquetado de los productos y servicios	Servicio "Nuestros clientes y aliados"	Propio 4. Número y crecimiento de casos atendidos.	Servicio "Nuestros clientes y aliados" - Casos por línea de producto		
								Propio 5. Número de llamadas por caso.	Servicio "Nuestros clientes y aliados"		
PR5. Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Servicio "Nuestros clientes y aliados" - satisfacción clientes										
Nuestros proveedores	Gestión con proveedores	No aplica	Gestión con proveedores	Propio 6. Número de pólizas renovadas que utilizan a A.B.	No se reporta - en fase de construcción para reportar en 2014						
				Propio 7. Resultados de la satisfacción de los proveedores.	Gestión con proveedores - índice de Satisfacción de los Proveedores						
				Propio 8. Operación Maps: Tiempo de respuesta de los proveedores.	Operación Maps Actualizar						
				Propio 9. Número de eventos masivos catastróficos atendidos.	Atención de eventos catastróficos: "Legarnos sin que nos llamen"						

INDICADORES GENERALES

Aspectos generales de reporte		Página / Respuesta	Omisión	Auditoría externa
Estrategia y análisis				
G4.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para ésta.	Carta del presidente	No aplica	✓
G4.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Carta del presidente	No aplica	✓
Perfil de la organización				
G4.3	Reporte el nombre de la organización.	Perfil empresarial	No aplica	✓
G4.4	Reporte las principales marcas, productos y servicios.	Perfil empresarial	No aplica	✓
G4.5	Reporte la localización de la casa matriz.	Perfil empresarial	No aplica	✓
G4.6	Reporte el número de países donde opera la empresa y el nombre de los países donde la empresa tiene operaciones significativas o que son relevantes para los temas de sostenibilidad tratados en el informe.	Perfil empresarial	No aplica	✓
G4.7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Perfil empresarial	No aplica	✓
G4.8	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes).	Perfil empresarial	No aplica	✓
G4.9	Reporte la escala de la organización, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> Número de empleados Número total de operaciones Ventas netas o ingresos Cantidad de productos o servicios que ofrece 	* Perfil empresarial * Nuestra gente * Autosostenibilidad financiera	No aplica	✓
G4.10	Información laboral: <ul style="list-style-type: none"> Reporte el número total de empleados por contrato y género. Reporte el número total de empleados por región y género. 	Nuestra gente	No aplica	✓
G4.11	Reporte el porcentaje de empleados cubiertos por una convención colectiva.	Nuestra gente	No aplica	✓
G4.12	Describe la cadena de proveedores de la organización.	Servicio "Nuestros clientes y aliados" - Nuestros proveedores	No aplica	✓
G4.13	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura, propiedad o en la cadena de proveedores de la organización.	Generalidades del informe	No aplica	✓
G4.14	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Asistencia Bolívar se acoge a las políticas del Grupo Bolívar. Ver informe de Sociedades Bolívar. Por el negocio y la actividad que desarrollamos, no tenemos política definida relacionada con el Principio de Precaución.	No aplica	✓
G4.15	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apoye.	Los programas se desarrollan en unidad de empresa con el Grupo Bolívar y la Fundación Bolívar Davivienda. Ver reporte de Sociedades Bolívar.	No aplica	✓
G4.16	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoye.	La organización no pertenece a asociaciones sectoriales. Son las empresas aliadas del Grupo Bolívar quienes pertenecen. Ver reporte de Sociedades Bolívar.	No aplica	✓
Identificación de aspectos materiales y límites				
G4.17	Listar las entidades incluidas en los estados financieros consolidados y reportar si alguna de estas entidades no ha sido incluida en el informe de sostenibilidad.	Se incluye Asistencia Bolívar S.A. en su totalidad.	No aplica	✓
G4.18	Explicar el proceso para definir el contenido del reporte y los aspectos a reportar.	* Generalidades del informe. * Desarrollo sostenible.	No aplica	✓
G4.19	Listar todos los aspectos materiales identificados en el proceso para definir el contenido del reporte.	Desarrollo sostenible.	No aplica	✓
G4.20	Para cada tema material reportar si lo es para toda la organización. En caso contrario, indicar qué aspecto no es material para alguna de las entidades que hacen parte de la organización.	Cada asunto reportado en el contenido del informe es material para toda la organización.	No aplica	✓
G4.21	Para cada tema material, reportar si lo es por fuera de la organización.	"Desarrollo sostenible" - tabla de conexión "asuntos materiales - Grupos de interés".	No aplica	✓
G4.22	Descripción del efecto que puede tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	No hay reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores.	No aplica	✓
G4.23	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados del informe.	No se presentaron cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados del informe.	No aplica	✓
Grupos de interés				
G4.24	Listar los grupos de interés con los que se relaciona la organización.	Nuestros grupos de interés.	No aplica	✓
G4.25	Reporte la base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se relaciona.	Nuestros grupos de interés.	No aplica	✓
G4.26	Enfoques adoptados para el diálogo con grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipo de grupo de interés; indicar si alguno de los diálogos se realizó como parte del proceso de elaboración del informe.	Nuestros grupos de interés.	No aplica	✓
G4.27	Principales preocupaciones y temas de interés que hayan surgido a través de los diálogos con los grupos de interés y la forma como la organización ha respondido a estos temas en la elaboración del informe. Reportar los grupos de interés y los temas que identificaron como relevantes.	Generalidades del informe.	No aplica	✓
Perfil del reporte				
G4.28	Periodo cubierto por la información incluida en el informe.	Generalidades del informe.	No aplica	✓
G4.29	Fecha más reciente del informe anterior.	Portada del informe.	No aplica	✓
G4.30	Ciclo de reporte (anual-bianual).		No aplica	✓
G4.31	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.		No aplica	✓
G4.32	Reporte la opción "De acuerdo" con la metodología GRI seleccionada por la organización (Core-Comprehensive). Reporte la tabla de alineación GRI.	Generalidades del informe.	No aplica	✓
G4.33	Reportar la política o enfoque de la empresa para buscar auditoría externa del reporte.	La presente memoria ha sido objeto de una verificación externa por parte de la firma Deloitte (ver Memorando de verificación).	No aplica	✓
Gobierno				
G4.34	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno. Identificar si existe algún comité responsable de la supervisión de temas económicos, sociales y ambientales.	Perfil empresarial - Gestión de la cultura - Código de ética.	No aplica	✓
G4.35	Reportar el proceso para delegar autoridad para temas económicos, ambientales y sociales de la alta dirección a los altos ejecutivos y otros empleados.	Perfil empresarial.		✓
G4.38	Reportar la composición de la alta dirección y su comités: <ul style="list-style-type: none"> Ejecutivos y no ejecutivos Independientes Duración del mandato Género Miembros de minorías Competencias relacionadas con impactos económicos, sociales y ambientales 	Perfil empresarial.		✓
G4.39	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (de ser así, explicar su función dentro de la organización y las razones que lo justifican).	El máximo órgano es la Junta Directiva, cuyos miembros no ocupan cargos ejecutivos en Asistencia Bolívar.		✓
Ética e integridad				
G4.56	Describir los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización como códigos de conducta y códigos de ética.	Nuestra cultura y compromiso ético.	No aplica	✓