

# ASISTENCIA BOLÍVAR 2015

Informe de Sostenibilidad



# GUÍA DE NAVEGACIÓN

PÁGINA ANTERIOR



PÁGINA SIGUIENTE



MENÚ PRINCIPAL



CAPÍTULO ACTUAL

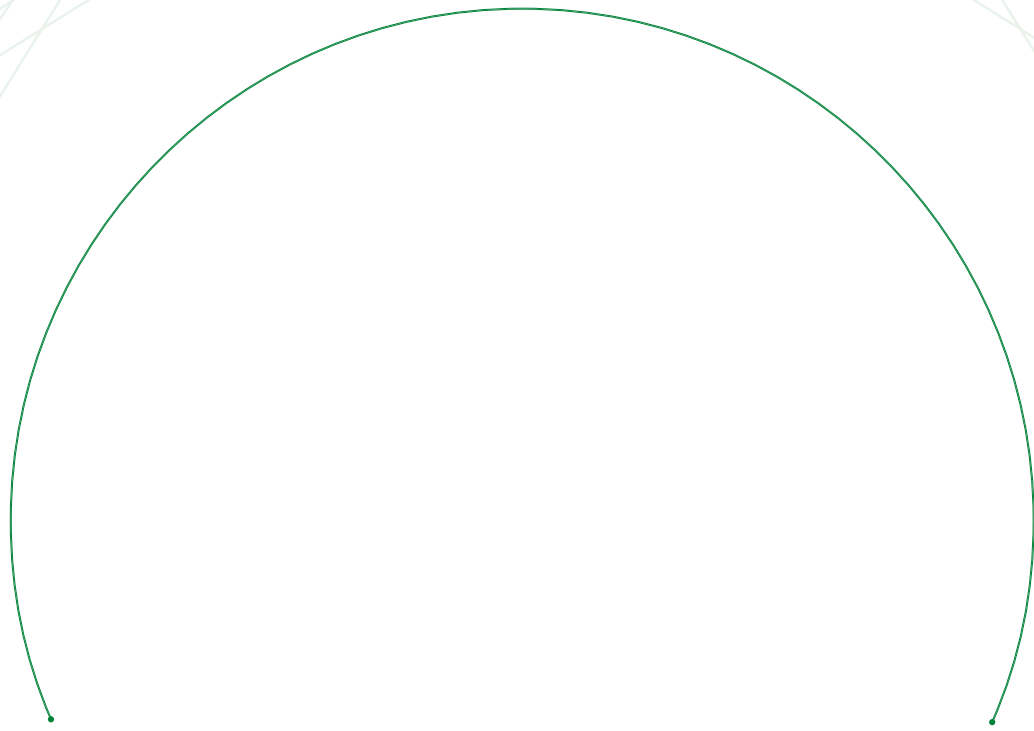
1

IR A CAPÍTULO



Pase el cursor sobre los iconos para ver más información

INFORMACIÓN EXTRA







# CARTA DEL PRESIDENTE

El 2015 fue un año en el cual emprendimos el diseño de un sueño, una visión compartida de cliente entre los diferentes equipos de las compañías, que conlleva grandes retos en la planeación y el propósito de transformación futura. Durante este periodo continuamos trabajando en las buenas prácticas y la gestión responsable del talento humano como uno de nuestros principales activos, reconociendo sus valores y desempeño, así como la creación de experiencias de servicio memorables para nuestros clientes.

Con nuestros proveedores iniciamos su concientización sobre la necesidad de administrar sus riesgos y la protección de su actividad, lo cual significará un importante paso para la sostenibilidad de sus negocios. Así mismo, implementamos herramientas tecnológicas y estrategias que hoy les

brindan mejores posibilidades para el control y seguimiento, así como una mayor cantidad de técnicos involucrados en la operación.

Los anteriores temas, entre otros, serán desarrollados en el presente informe de sostenibilidad de Asistencia Bolívar 2015, el cual ha sido elaborado siguiendo los indicadores de la Iniciativa Global de Reportes (metodología GRI).

Con la publicación voluntaria de nuestras acciones en materia de sostenibilidad, queremos mostrar la importancia que tiene para Asistencia Bolívar ser parte de las empresas que buscan generar valor a todas las comunidades.

**MARTHA PATRICIA RIVEROS T.**  
Presidente



# 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 del 2015 al 31 de diciembre del 2015. Es decir, informa 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 los informes de sostenibilidad de la Iniciativa Global de Reportes (GRI, por su sigla en inglés), en su opción "Esencial".

En el 2015 publicamos nuestro cuarto informe anual sobre la gestión del 2013-2014, el cual está disponible en la página [www.sostenibilidadfamoliabolivar.com](http://www.sostenibilidadfamoliabolivar.com).

Con la presente publicación esperamos seguir avanzando en nuestro camino hacia la sostenibilidad, dando respuesta anualmente a las expectativas de información de nuestros grupos de interés.

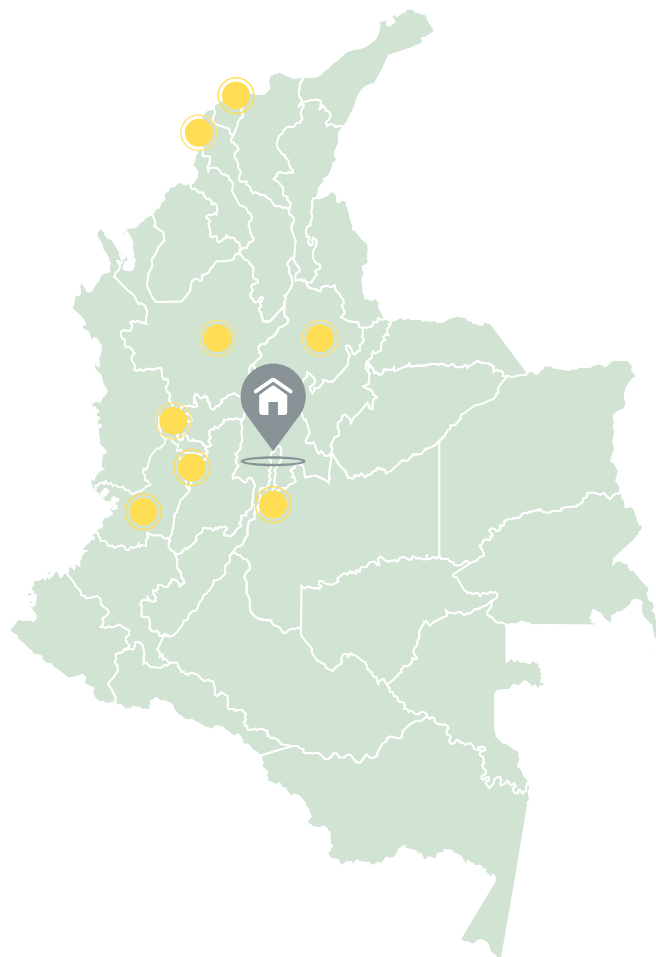
Para la elaboración de este informe se actualizaron los temas relevantes identificados en el 2013, que se debían reportar en conjunto con las actividades realizadas durante el año, y los temas de interés para gestionar durante el 2016; así mismo, reportamos que no se presentaron cambios significativos durante el periodo, en el tamaño, la estructura y la propiedad de la organización.



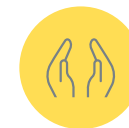
En el 2015 publicamos  
nuestro cuarto informe anual

# PERFIL EMPRESARIAL

**ASISTENCIA BOLÍVAR S. A.** es una compañía que forma parte del Grupo Empresarial Bolívar, de manera que compartimos las políticas de Buen Gobierno Corporativo de Sociedades Bolívar y acogemos los principios, los valores y la misión y visión establecidos por el Grupo Bolívar para todas las compañías integrantes del mismo, el cual vela porque dentro de la compañía se mantengan altos niveles de transparencia y confianza para sus grupos de interés.



Continuamos con una **única sede** en Bogotá.



Los servicios de **Asistencia Bolívar S. A.** tienen cobertura en todo el territorio colombiano.



Cuenta con funcionarios de **Oficina Móvil** que laboran en las ciudades principales del país.

# JUNTA DIRECTIVA

## ASISTENCIA BOLÍVAR S. A.

Al 31 de diciembre del 2015

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 adelanta el Presidente y la Alta Dirección de ASISTENCIA BOLÍVAR S. A., y en general las facultades delegadas a la Alta Dirección de la empresa.

### CONFORMACIÓN

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





# DESARROLLO SOSTENIBLE

En el 2014 adelantamos el ejercicio de actualizar la 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, los cuales al 2015 siguen vigentes.



Pilar



Asuntos relevantes



Enfoque



Grupos 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, respeto por los derechos humanos y nuestro compromiso con la ética y la responsabilidad social empresarial.

Todos

Autosostenibilidad financiera

Autosostenibilidad y distribución de nuestros ingresos a grupos de interés

Se refiere a la necesidad de generar valor para la sostenibilidad de nuestra compañía y compartirla con nuestros grupos de interés.

Todos

Compromiso con el medioambiente

Gestión del consumo de papel  
Gestión del consumo de energía

Se refiere a las acciones y decisiones orientadas a llevar a nuestra empresa y a los grupos de interés la ecoeficiencia, mediante la evaluación y reconocimiento del impacto de las actividades y procesos de nuestra cadena de valor.

Funcionarios y proveedores

Nuestra gente

Gestión del desarrollo para funcionarios

Se refiere al desarrollo integral y el bienestar de los colaboradores, así como la promoción de buenas prácticas con el talento humano.

Funcionarios

Servicio "nuestros clientes"

Satisfacción y atención de nuestros clientes

Se refiere a la integridad en la presentación de nuestros servicios; así mismo, el potenciar el compromiso social con todos nuestros grupos de interés y con la sociedad, a través de nuestra razón y forma de ser.

Clientes y comunidad

Nuestros proveedores

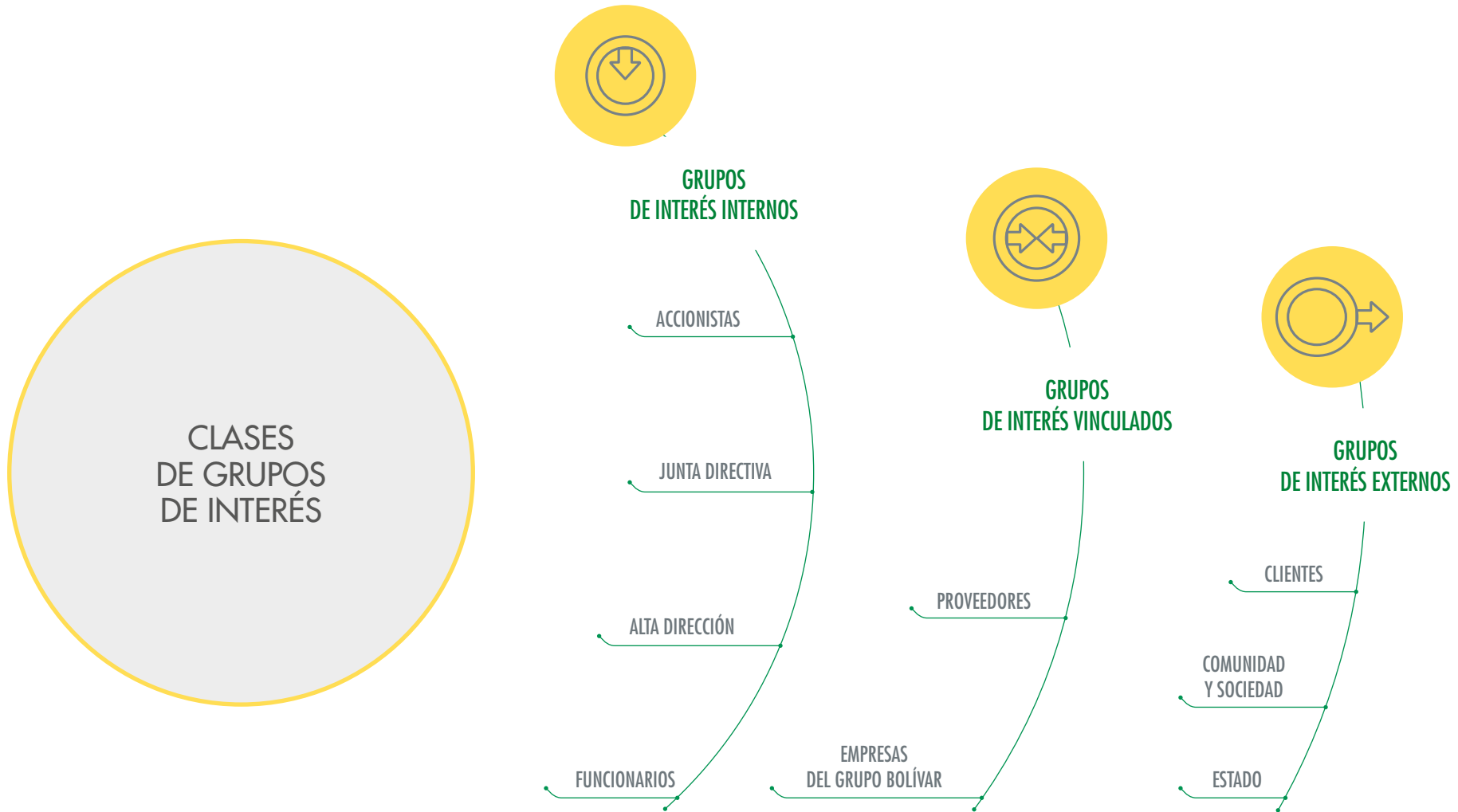
Gestión con proveedores

Se refiere al compromiso de cuidar la relación con nuestros proveedores y el desarrollo y crecimiento de las empresas en el país.

Proveedores

## NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Se componen por grupos internos, externos y vinculados de acuerdo con el siguiente esquema.



# NUESTRA CULTURA Y COMPROMISO ÉTICO





# GESTIÓN DE LA CULTURA



## PROPÓSITO SUPERIOR:

ENRIQUECER LA VIDA CON INTEGRIDAD

La cultura en Asistencia Bolívar siempre se ha basado en la gente, y hemos cuidado que al enfrentarnos al crecimiento, la cultura siga permeando cada nuevo integrante, cada nuevo proceso y cada nuevo servicio que agregamos.

## CÓDIGO DE ÉTICA

Durante el año 2015 se presentó en los procesos de inducción el Código de ética de la Familia Bolívar, con la participación del

**100%**

de los nuevos funcionarios, que firmaron su declaración de responsabilidad y compromiso.



# AUTOSOSTENIBILIDAD FINANCIERA



# 2

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, a través de la prestación de servicios al cliente.

## EN EL ÁMBITO FINANCIERO SE GESTIONÓ EN EL 2015, A TRAVÉS DE



### GARANTIZAR LA AUTOSOSTENIBILIDAD FINANCIERA

- Flujo de caja
- Margen de contribución



### CONTROLAR DE MANERA EFICIENTE LOS COSTOS Y GASTOS FRENTE AL INGRESO

- Medición del porcentaje del ingreso dedicado a cubrir los gastos de operación y generar utilidad.



### AUMENTAR LOS INGRESOS DE NUEVAS LÍNEAS DE NEGOCIO

- Número de nuevas líneas de negocio

## ASISTENCIA BOLIVAR S.A. CUARTO ESTADO FINANCIERO

\*Cifras en miles

CUARTO ESTADO FINANCIERO	2015	2014		
Ingresos	30.111.940	25.848.805		
Otros ingresos	209.549	216.255		
Total ingresos	30.321.489	26.065.060		
- Proveedores nacionales	21.730.477	19.910.386		
Valor agregado generado	8.591.012	6.154.674		
Distribución por grupos de interés	2015	% partic.	2014	%partic.
Empleados	4.719.330	56	4.193.950	73
Estado	1.108.808	13	860.822	15
Comunidad	278.070	3	303.308	5
Financistas	0	0	83.508	1
Reinversión	2.263.166	27	342.071	6
Valor agregado distribuido	8.369.374	100%	5.783.659	100%



# COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

3



Para Asistencia Bolívar también es importante cuidar el ambiente y tomar conciencia hacia los impactos que podemos generar desde nuestras operaciones. Por ello, desde el año 2013 se realizó el diagnóstico de los aspectos e impactos ambientales asociados a nuestra gestión y a la de nuestros proveedores, lo cual a la fecha sigue vigente.

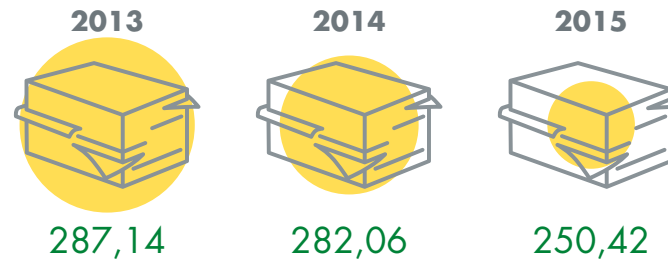
Se encontró que: **no se prevén impactos ambientales significativos severos ni críticos asociados a las actividades, pero sí impactos ambientales de significancia moderados, tanto positivos como negativos.**

	<b>AIRE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alteración de la calidad del aire</li> <li>• Generación de malos olores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negativo</li> <li>• Negativo</li> </ul>
	<b>AGUA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alteración de la calidad del agua</li> <li>• Disminución del recurso del agua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negativo</li> <li>• Negativo</li> </ul>
	<b>SUELOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alteración de la estructura y composición del suelo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negativo</li> </ul>
	<b>ECOLOGÍA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención de riesgos asociados a inundaciones</li> <li>• Incremento de hábitats para la fauna</li> <li>• Incremento de la cobertura vegetal</li> <li>• Contaminación visual</li> <li>• Rehabilitación y renovación del paisaje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Positivo</li> <li>• Positivo</li> <li>• Positivo</li> <li>• Negativo</li> <li>• Positivo</li> </ul>
	<b>SOCIO-ECONÓMICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinamización de la economía local</li> <li>• Generación de empleo</li> <li>• Mejora en la calidad de vida</li> <li>• Riesgos para la salud</li> <li>• Riesgos para la seguridad</li> <li>• Fortalecimiento seguridad</li> <li>• Incremento en la demanda de recursos</li> <li>• Incremento en la cantidad de residuos sólidos</li> <li>• Incremento en la cantidad de residuos peligrosos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Positivo</li> <li>• Positivo</li> <li>• Positivo</li> <li>• Negativo</li> <li>• Negativo</li> <li>• Positivo</li> <li>• Negativo</li> <li>• Negativo</li> <li>• Negativo</li> </ul>



# GESTIÓN DEL CONSUMO DE PAPEL

## CONSUMO DE PAPEL EN KG



\* Somos una compañía donde minimizamos el consumo de papel en nuestra operación.

# GESTIÓN DEL CONSUMO DE ENERGÍA

## CONSUMO DE RECURSOS

### CONSUMO DE ENERGÍA EN KWH

CONSUMO MENSUAL  
PROMEDIO 2014



16.493

CONSUMO MENSUAL  
PROMEDIO 2015



15.960

Tenemos tres retos principales para desarrollar:



Gestión adecuada de sus residuos sólidos.











Campañas educativas para incentivar el ahorro y el uso eficiente del agua y la energía eléctrica en el hogar.



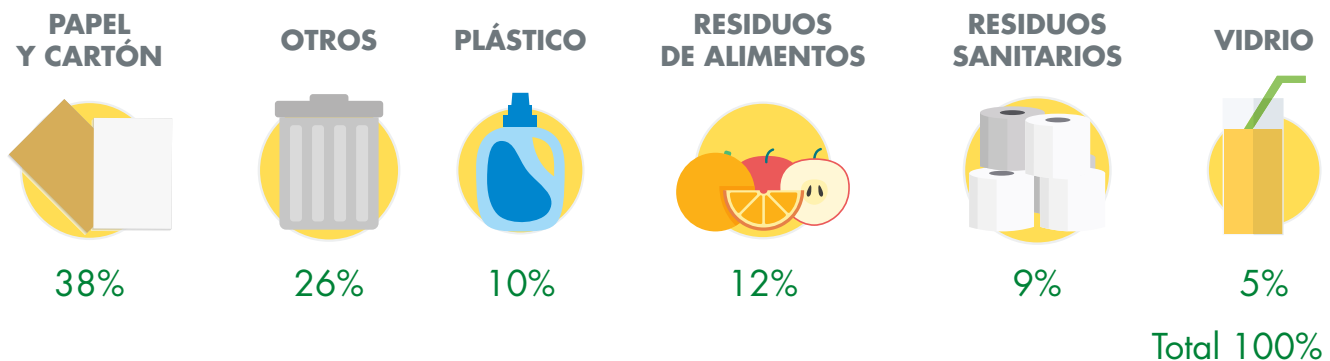
Capacitación y seguimiento para proveedores en el manejo de los residuos según operación.

Así mismo, realizamos la medición de los consumos de energía y papel, y procuramos el uso de insumos ecológicos para el aseo y la cafetería.

## EMISIONES DE CO<sub>2</sub> INDIRECTAS

	CONSUMO DE ENERGÍA	FACTOR DE EMISIÓN	CONVERSIÓN DE KG A TONELADAS DE CO <sub>2</sub>	TOTAL
<b>2014</b>	 197.920	 0,123	 0,001	 24,344
<b>2015</b>	 191.520	 0,123	 0,001	 23,557

Durante el 2013 se realizó la primera medición y caracterización de residuos de la compañía, la cual no ha variado en su composición:



### AHORRO ENERGÍA:

se tiene el sistema de iluminación con sensores de movimiento y ocupación, aprovechando así mismo la luz natural.



### USO DE MATERIALES BIODEGRADABLES:

en los equipos de aire acondicionado se utilizan insumos biodegradables y con bajo consumo de energía.



# NUESTRA GENTE



4

# GESTIÓN

## DEL DESARROLLO PARA FUNCIONARIOS

Para Asistencia Bolívar la gente es uno de los principales activos; por ello, buscamos en cada acción brindar las mejores condiciones de vida para nuestros colaboradores y sus familias.

A 31 de diciembre del 2015, contamos con



**92**

funcionarios con contrato directo a lo largo de todo el territorio nacional.



**35**

personas a través de empresa temporal (quienes al tener un alto desempeño logran pasar a contrato directo con la compañía).

### FUNCIONARIOS CON CONTRATO VIGENTE AL 31 DIC

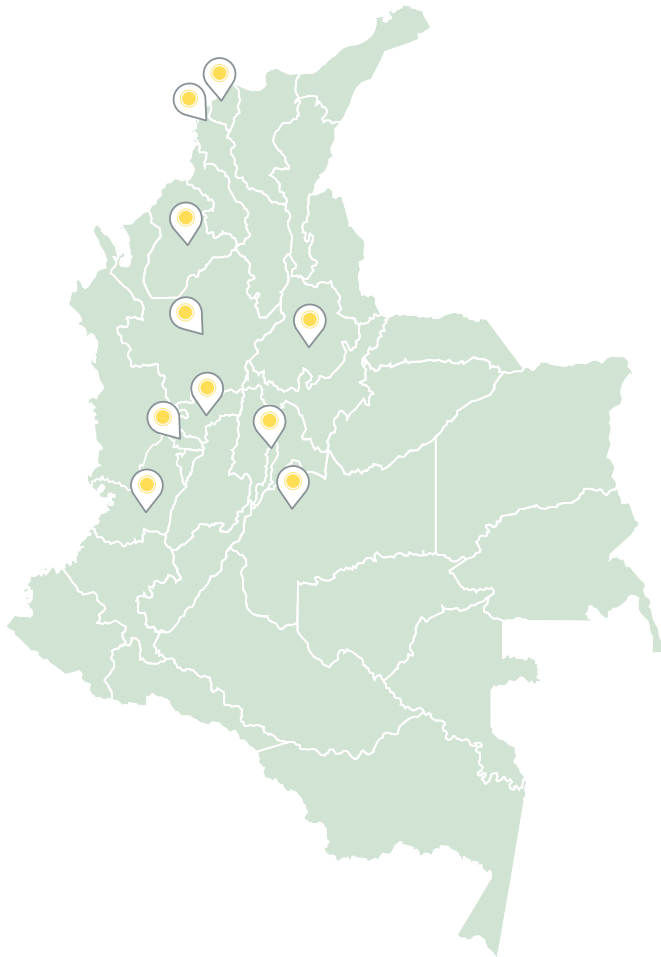
	2015	2014
 <b>FUNCIONARIOS CONTRATO TEMPORAL</b>	35	25
 <b>APRENDICES SENA</b>	4	3
 <b>FUNCIONARIOS CONTRATO A TÉRMINO FIJO</b>	26	34
 <b>FUNCIONARIOS CONTRATO A TÉRMINO INDEFINIDO</b>	62	57
 <b>TOTAL FUNCIONARIOS</b>	127	119

### FUNCIONARIOS CON CONTRATO VIGENTE AL 31 DIC

	2015	2014
 <b>TOTAL HOMBRES</b>	71	71
 <b>TOTAL MUJERES</b>	56	48




\*Incluyendo practicantes Sena

## DISTRIBUCIÓN POR CIUDAD



	2015	2014
 <b>BOGOTÁ</b>	110	101
<b>MEDELLÍN</b>	5	7
<b>CALI</b>	3	3
<b>BARRANQUILLA</b>	2	2
<b>BUCARAMANGA</b>	2	2
<b>CARTAGENA</b>	1	1
<b>MONTERÍA</b>	1	0
<b>PEREIRA</b>	1	1
<b>MANIZALES</b>	1	1
<b>VILLAVICENCIO</b>	1	1
<b>TOTAL</b>	127	119

## ÍNDICE ROTACIÓN

	2015	2014
 <b>INGRESOS</b>	33	24
 <b>RETIROS</b>	27	14
 <b>ÍNDICE SOBREPoblación</b>	21%	12%

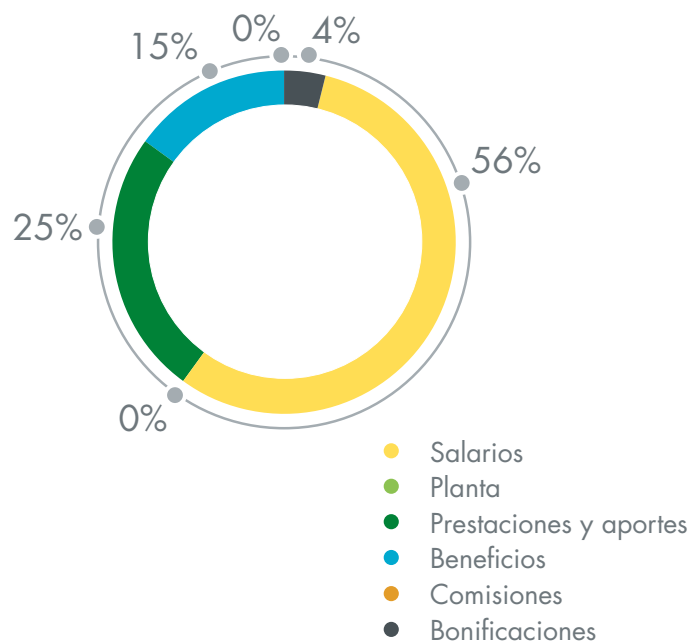
- El 74% de los retiros son voluntarios, el 15% por finalización del contrato y el 11% por traslado a otra de las empresas del Grupo Bolívar.

- Consideramos un porcentaje bajo teniendo en cuenta que 59% de rotación está en el *Call center*, donde las personas al terminar su formación profesional universitaria desean ejercer su carrera.

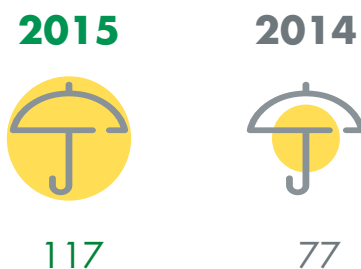
## ANTIGÜEDAD

	 *MENOR DE 1 AÑO	 *ENTRE 1 Y 5 AÑOS	 *ENTRE 5 Y 10 AÑOS	 *ENTRE 10 Y 20 AÑOS	 *MAYOR DE 20 AÑOS	TOTAL
<b>2015</b>	30	60	28	8	1	127
<b>2014</b>	35	53	22	8	1	119

## DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE GASTO DE PERSONAL



## FUNCIONARIOS CUBIERTOS POR CONVENCION COLECTIVA



Por la unidad patronal, Asistencia Bolívar es una de las empresas que están incluidas en la Convención Colectiva de Trabajo suscrita con el Sindicato Nacional de Trabajadores del Grupo de Seguros Bolívar, y el 100% de los funcionarios del área de servicio y funcionarios escalafonados del área administrativa, vinculados con la compañía, son beneficiarios de los mismos acuerdos de la convención colectiva.

Como empresa que pertenece al Grupo Empresarial Bolívar, contamos con diversos beneficios, como auxilios extralegales, descuentos en los productos del Grupo, primas extralegales, uniformes, auxilio extralegal de alimentación, entre otros.



## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO

### ÍNDICE DE AUSENTISMO 2015

DÍAS DE INCAPACIDAD



406

DÍAS DE LICENCIA



86

TOTAL DÍAS DE AUSENCIA



492

ÍNDICE



1,02%

Asistencia Bolívar en el año 2015 realizó diferentes prácticas ocupacionales, tendientes disminuir los riesgos e impactos del trabajo cotidiano en la salud y la seguridad de los funcionarios.

## COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Grupo conformado por cuatro representantes del empleador y cuatro de los funcionarios, cada uno con su suplente; este comité es el encargado de la promoción de las normas y los reglamentos de salud ocupacional dentro de la organización.

### FUNCIONES



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 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 2015, la Brigada de Emergencias participó en jornadas de formación en Cafam Melgar durante 3 días, y organizó y dirigió la participación de la compañía en el simulacro distrital de emergencias.



Durante el 2015 se siguió trabajando en el Sistema de Vigilancia Epidemiológica para la Prevención de Alteraciones Osteomusculares, para lo cual se hicieron:



Encuestas de sintomatología



Sensibilización en autocuidado



Postura adecuada

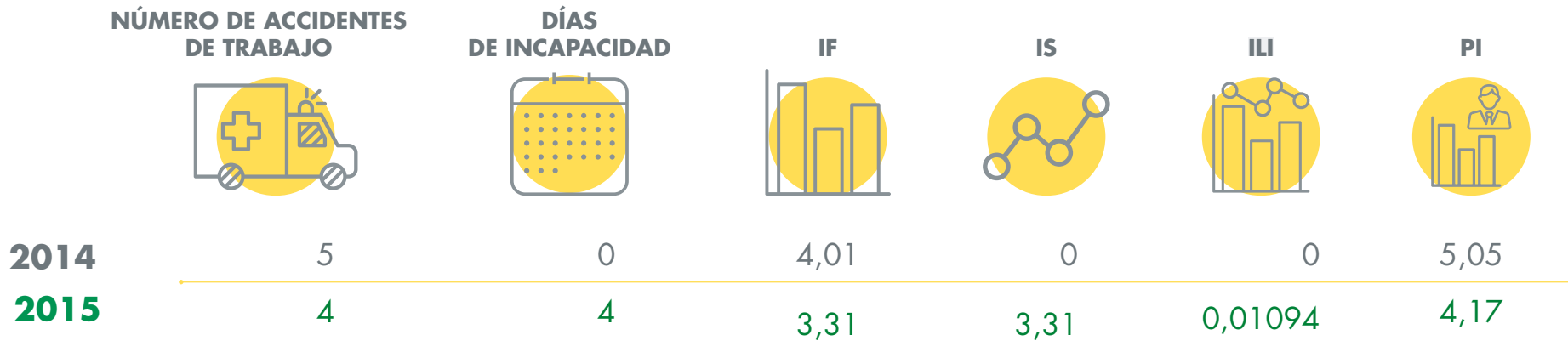


Asesorías ergonómicas personalizadas en el puesto de trabajo

Adicionalmente, realizamos asesorías en manejo ergonómico; recomendaciones médicas en funcionarios que reportaron molestias físicas osteomusculares; se aplicó la encuesta de riesgo psicosocial; y la documentación del sistema de gestión de seguridad vial.

A continuación se detallan el número de incidentes y accidentes laborales ocurridos en cada uno de los años analizados en este informe.

## ÍNDICES DE ACCIDENTALIDAD



IF

**ÍNDICE DE FRECUENCIA:** determinar el número de casos de accidentes de trabajo en el periodo de estudio con respecto a las horas trabajadas.



IS

**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 laboradas.



ILI

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



PI

**PROPORCIÓN DE INCIDENCIA:** determinar el número de accidentes de trabajo en el periodo, teniendo en cuenta el número de trabajadores.

Cada uno de los eventos fue reportado a la ARP Bolívar en la cual se tienen afiliados todos los empleados de la compañía, y afortunadamente ninguno de los accidentes fue de gravedad o generó lesiones a largo plazo.





# PREMIOS A LA EXPERIENCIA ASISTENCIA BOLÍVAR

Dando continuidad a nuestro reconocimiento anual, a quienes con sus valores y su desempeño hacen posible nuestro propósito de generar buenas experiencias de servicio a nuestros clientes, en el 2015 realizamos la **5.ª Entrega de Premios a la Experiencia Asistencia Bolívar**.

Desde el 2011, los Premios a la Experiencia son el escenario para destacar a los funcionarios que se han distinguido durante el año, ya sea por sus valores y cualidades de trabajo en equipo, como por su disciplina y buena gestión.





En esta 5.ª versión, los Premios a la Experiencia fueron agrupados en tres categorías, con un total de 34 premios, así:

# 1. CATEGORÍA EXPERIENCIAS EN EQUIPO

- 🏆 Mejor coequipero de Hábitat
- 🏆 Mejor coequipero de Autos
- 🏆 Mejor coequipero de Carga
- 🏆 Mejor coequipero de Oficinas Móviles
- 🏆 El sabelotodo de Hábitat
- 🏆 El sabelotodo de Autos
- 🏆 El sabelotodo de Carga
- 🏆 El sabelotodo de Oficinas Móviles
- 🏆 El bacán de Hábitat
- 🏆 El bacán de Autos
- 🏆 El bacán de Carga
- 🏆 El bacán de Oficinas Móviles
- 🏆 El 10 en apoyo administrativo
- 🏆 EL 10 en supervisión
- 🏆 EL 10 en apoyo estratégico

Los dos últimos premios, el 10 en supervisión y el 10 en apoyo estratégico, fueron incluidos este año con el propósito de hacer un reconocimiento a funcionarios que contribuyen de forma relevante a la creación de la experiencia de servicio que viven nuestros clientes.

# 2. CATEGORÍA DESEMPEÑO INDIVIDUAL

- 🏆 El más contestón de Hábitat
- 🏆 El más contestón de Autos
- 🏆 El madrugador de Hábitat
- 🏆 El madrugador de Autos
- 🏆 El Madrugador de Carga
- 🏆 El madrugador de Oficinas Móviles
- 🏆 El calidoso de Hábitat
- 🏆 El calidoso de Autos
- 🏆 El calidoso de Carga
- 🏆 La estrellita de Hábitat
- 🏆 La estrellita de Autos
- 🏆 La estrellita de Carga
- 🏆 La estrellita de Oficinas Móviles
- 🏆 El reactivo de Oficinas Móviles
- 🏆 El flash de Oficinas Móviles

En esta segunda categoría, además de destacar a quienes han obtenido los mejores resultados en los indicadores de desempeño, también se tiene en cuenta el número de casos estrella postulados, tanto de los funcionarios de oficinas móviles como de los coordinadores del Call center.

# 3. MEJOR CREADOR DE EXPERIENCIAS

- 🏆 Mejor creador de experiencias de Hábitat
- 🏆 Mejor creador de experiencias de Autos
- 🏆 Mejor creador de experiencias de Carga
- 🏆 Mejor creador de experiencias de Oficinas Móviles

La tercera categoría, "Mejor creador de experiencias", es el máximo reconocimiento de nuestros premios a la experiencia. Los ganadores son seleccionados por su buen desempeño, pero también por el número de casos estrella ganadores durante el año, y por las cartas y llamadas de felicitación de nuestros clientes.

## PRÁCTICAS DE FORMACIÓN

Asistencia Bolívar, al ser parte de la Familia Bolívar, cuenta con el Centro de Liderazgo del grupo, en el cual se busca promover el crecimiento personal y profesional de los colaboradores; es una dependencia estratégica para la formación de la población directiva, ejecutiva y profesional del Grupo Empresarial Bolívar, y como complemento de la capacitación ofrecida por cada una de las compañías que conforman el grupo.

- Gerentes de Clase Mundial
- Jefes – El arte de dirigir
- Líderes Funcionales
- Actualización profesional – Devlever



Vender grandes proyectos



Reuniones eficaces



Hablar bien en público



Gestionar los conflictos interpersonales



Desarrollar el pensamiento creativo



La clave de la gestión transversal



Comprender los principios fundamentales de la comunicación interpersonal



Impartir una buena formación

# SERVICIOS BRINDADOS A TRAVÉS DEL CENTRO DE ORIENTACIÓN FAMILIAR 2015

## INFORME DE GESTIÓN

Enero 01 a diciembre 31 del 2015

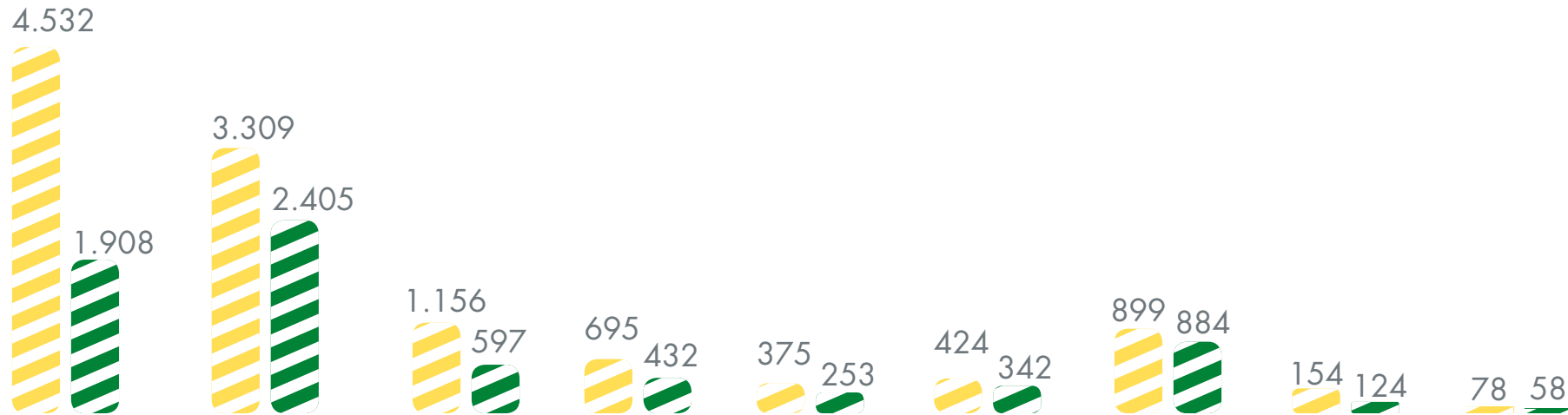
Centro de Orientación Familiar - Grupo Bolívar

Total usuarios: 11.622

Usuarios no repetidos: 7.003 (de 19.957 familias del Grupo Bolívar en Colombia)

 Pase el cursor sobre los iconos para ver más información

-  Total usuarios
-  Número de familias beneficiadas



SERVICIO  
"NUESTROS  
CLIENTES"





5



Asistencia Bolívar genera sinergia con las empresas del Grupo Bolívar en el diseño y prestación del servicio asistencial para los clientes. Nuestra filosofía es hacer que el cliente viva un momento de verdad con nuestra atención, y genere una experiencia positiva y de alta satisfacción que le permita continuar sus productos con las empresas del Grupo Bolívar, como Seguros Comerciales Bolívar, Davivienda, El Libertador, entre otros.

En el 2015 la compañía registró un crecimiento de casos del 7,5% respecto al año anterior:

#### ACUMULADO CASOS COMPAÑÍA

	<b>2015</b>	235.920
	<b>2014</b>	219.471
	<b>% CREC.</b>	7,5%



# SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

Actualmente la medición de la experiencia de nuestros clientes en el momento de la emergencia se hace en conjunto con Seguros Bolívar, y se tiene una medición semestral para los productos de Autos y Hogar.

## AUTOS

### ÍNDICE DE EXPERIENCIA

EMERGENCIA SEMESTRE I-2015



92,24%

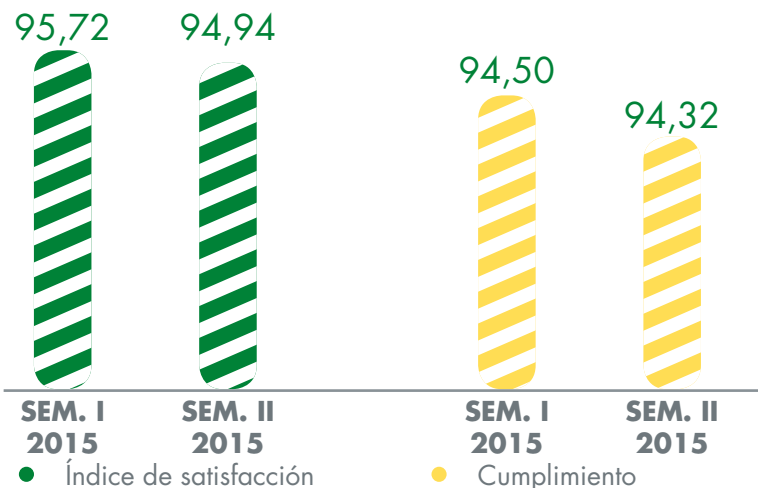
EMERGENCIA SEMESTRE II-2015



89,83%

### ÍNDICE DE SATISFACCIÓN Y CUMPLIMIENTO

COMPARATIVO DE INDICADORES SEMESTRES I-2015 Y II-2015

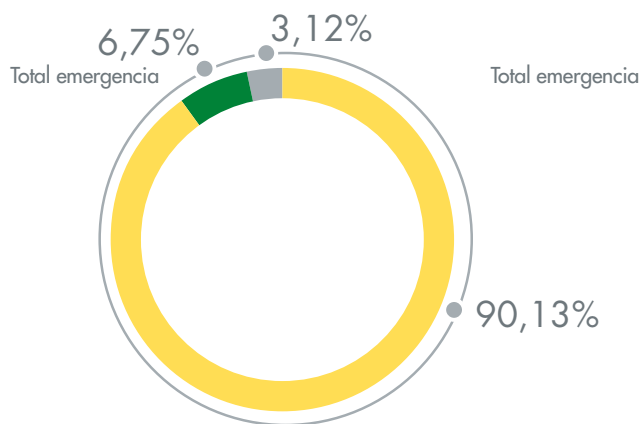


### ÍNDICE NETO DE RECOMENDACIÓN SEMESTRE I-2015

87,01%



Total emergencia



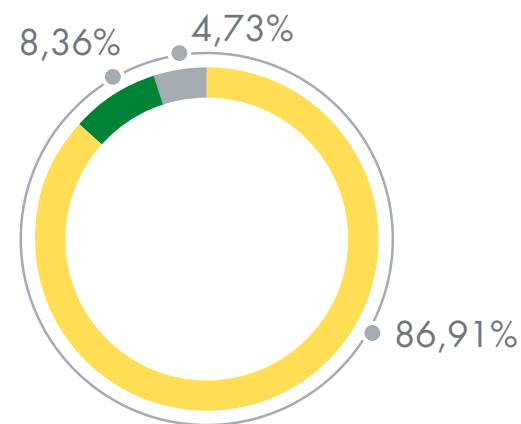
- Promotores
- Pasivos
- Detractores

### ÍNDICE NETO DE RECOMENDACIÓN SEMESTRE II-2015

82,18%



Total emergencia



- Promotores
- Pasivos
- Detractores

## HOGAR

### ÍNDICE DE EXPERIENCIA

#### EMERGENCIA SEMESTRE I-2015



87,91%  
Total emergencia

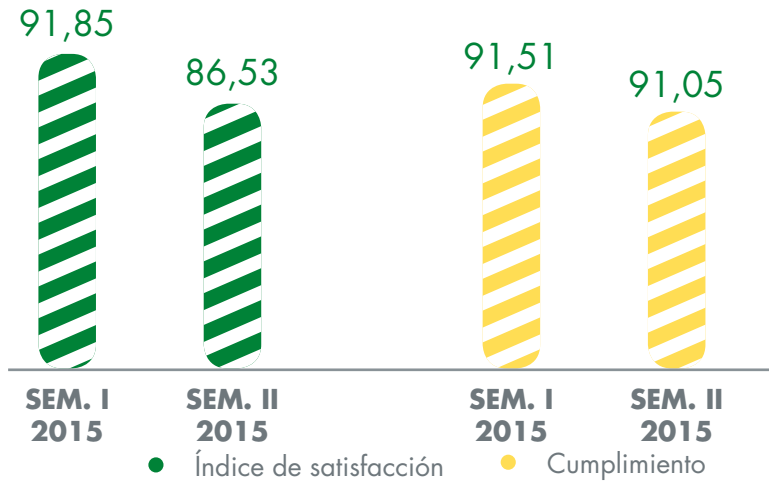
#### EMERGENCIA SEMESTRE II-2015



79,42%  
Total emergencia

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN Y CUMPLIMIENTO

### COMPARATIVO DE INDICADORES SEMESTRES I-2015 Y II-2015

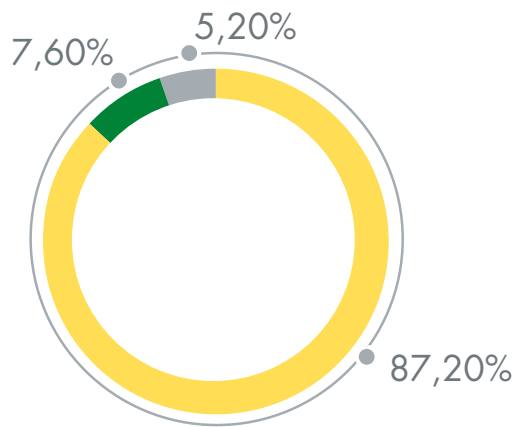


### ÍNDICE NETO DE RECOMENDACIÓN SEMESTRE I-2015

82,00%



Total emergencia



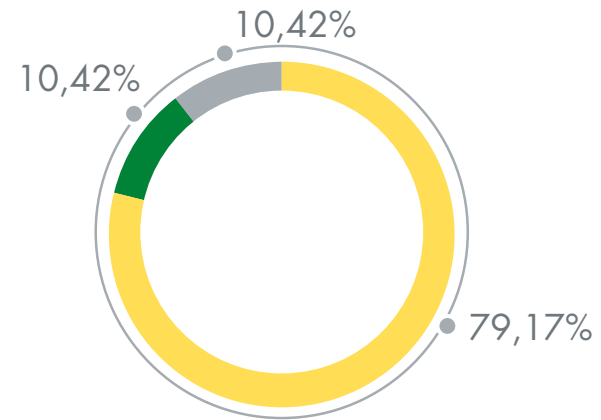
- Promotores
- Pasivos
- Detractores

### ÍNDICE NETO DE RECOMENDACIÓN SEMESTRE II-2015

68,75%



Total emergencia



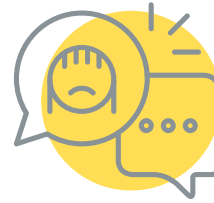
- Promotores
- Pasivos
- Detractores

## QUEJAS

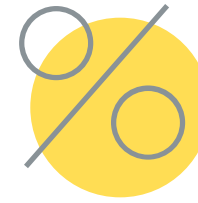
CASOS



QUEJAS



% PART.



**2014**

219.471

1.779

0,81

**2015**

235.920

1.832

0,78







# NUESTROS PROVEEDORES



Nuestra Red de Proveedores al mes de diciembre del 2015 está compuesta por 504 empresas a nivel nacional, seleccionadas por su experiencia, calidad y conocimientos.



**504**  
**EMPRESAS**  
**A NIVEL NACIONAL**

## ÁREA DE AUTOMÓVILES



Esta red colabora brindando soluciones a los clientes en diferentes servicios para el vehículo, como son: grúa, carro taller y cerrajería, y cuando se trata de acompañar al cliente se prestan servicios de transporte, asistencia jurídica presencial y telefónica, hospedaje, conductor elegido y ambulancia.

## ÁREA DE HÁBITAT



Los servicios van dirigidos a la atención del bien asegurado, y hay otros que se encargan de la atención de los habitantes del inmueble, cuando por diferentes razones este queda inhabilitado; y para lograr lo anterior, los proveedores son de: plomería, electricidad, gas, rotura de vidrios, cerrajería, acabados en general, seguridad, asistencia jurídica telefónica, transporte en ambulancia, alojamiento, mudanza y traslado de los ocupantes del inmueble; estos servicios, a su vez, van acompañados por un equipo de trabajo, compuesto por el grupo de seguimiento especializado del área *call center* y profesionales de la construcción idóneos, que supervisan cada una de las actividades.

## ÁREA DE BANCA & PERSONALES



Son todos aquellos encaminados a la atención de los clientes tarjetahabientes y los relacionados con productos de vida; se les ha dado mayor cantidad de servicio a los proveedores que están vinculados a la compañía en otros momentos de la vida de nuestros clientes; en servicios relacionados, principalmente, con el transporte de personas.

## RED DE PROVEEDORES DEL RAMO DE CARGA



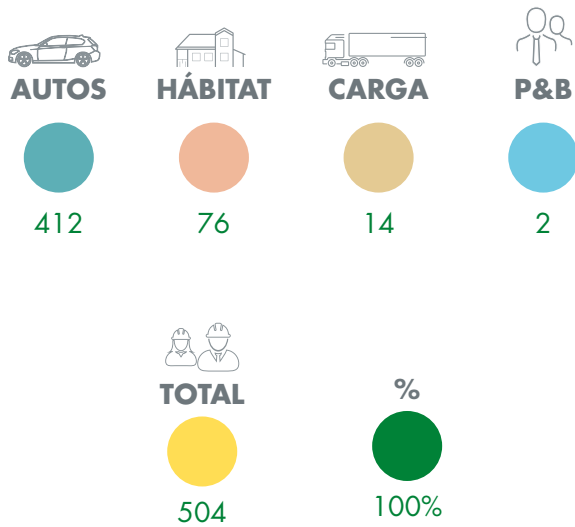
Contamos con proveedores que prestan los servicios de seguimiento electrónico, asistencia internacional y envío de noticias de última hora.

Bogotá es la ciudad en donde se concentra la mayoría de proveedores; sin embargo, la prestación de los servicios es a nivel nacional.

La distribución total de proveedores de la compañía, por departamentos, compañía está dada según el siguiente anexo, pero es importante resaltar que algunos de ellos, a pesar de estar ubicados con su sede principal en uno de los departamentos, pueden llegar a atender otros.

A continuación se relacionan el número de proveedores por ramos y departamentos:

### NÚMERO DE PROVEEDORES POR RAMO Y POR DEPARTAMENTO



 Pase el cursor sobre los iconos para ver más información



# GERENCIA DE EXPERIENCIAS CON PROVEEDORES

El fortalecimiento de la red de proveedores ha sido siempre el fundamento de nuestra oferta de servicio, razón por la cual Asistencia Bolívar ha venido trabajando en el desarrollo de soluciones innovadoras, como **Operación Maps**, **Sinfónica Hábitat** y **el portal web para proveedores**. Estas herramientas y procesos, articulados por medio de la web, permiten a nuestros proveedores el desarrollo y monitoreo de labores administrativas, operativas y de seguimiento, de modo que contribuyen a una mayor organización y desempeño de sus equipos y, por ende, a una mejor calidad del servicio que ofrecemos a nuestros clientes.

## CAPACITACIÓN DE TRABAJO EN ALTURAS

TÉCNICOS



14

SUPERVISORES



4

## PRIMERA CAPACITACIÓN EN PREVENCIÓN VIAL

TÉCNICOS



53

EMPRESAS



5

## PREVENCIÓN

Conscientes de que los riesgos son inherentes a cualquier actividad que realicemos, y que la prevención de estos depende la sostenibilidad de nuestras empresas, en Asistencia Bolívar estamos empeñados en velar por el cuidado de nuestros proveedores, su gente, sus bienes, sus equipos y su negocio en general.

Es así que, en el marco de la administración de riesgos, hemos emprendido el camino de la prevención con el programa de **Prevención Integral Exclusiva (PIE)** que además de dar orientación en temas de prevención a través de guías, recomendaciones y capacitación, contempla una **Póliza de Responsabilidad Civil**, creada a la medida de cada negocio, que constituye un seguro de protección de su actividad. Así mismo, en conjunto con 14 técnicos y nuestros supervisores, se realizó la certificación de trabajo en alturas.



# EVENTOS CON PROVEEDORES

## HALL DE LA FAMA

### RECONOCIMIENTO A NUESTROS MEJORES PROVEEDORES 2014

Con una jornada llena de premios, sorpresas, actividades de integración y aventuras náuticas, pero sobre todo con la camaradería y confianza que caracteriza la relación con nuestros proveedores, se realizó el 11 de junio la 5.º Entrega de Premios Hall de la Fama.

Este evento, realizado en el Club Náutico del Muña, bajo el concepto "Navegando por el rumbo deseado", buscó reconocer y destacar la gran labor de nuestros mejores proveedores durante el año 2014.

Nuestros ganadores obtuvieron las mejores calificaciones por aspecto relacionados con su disponibilidad, puntualidad, nivel de atención y calidad en la prestación de sus servicios.





## LANZAMIENTO APP SEGUROS BOLÍVAR

Durante el mes de septiembre del 2015 realizamos la presentación de la nueva App Seguros Bolívar a nuestros proveedores en 13 ciudades del país, bajo el concepto "Protagonistas detrás del botón".

En los eventos de lanzamiento nuestros proveedores tuvieron la oportunidad de conocer las características y beneficios de la aplicación, así como el importante papel que desempeñan en el buen funcionamiento de la misma, en tanto se requiere de su parte un estricto logueo, el cumplimiento de horarios asignados y el reporte de los estados de cada técnico, entre otros aspectos.

## LA MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR

En relación con el Índice de Satisfacción de los Proveedores, para el año 2015 fue de 74%, y de experiencia, 85%. Para esta medición se tuvieron en cuenta tanto a los gerentes o dueños de las empresas de proveedores, como a los técnicos que en ellas trabajan; y el resultado se distribuye de la siguiente forma:



**72%**  
**SATISFACCIÓN GERENTES**



**74%**  
**SATISFACCIÓN TÉCNICOS**



# OPERACIÓN MAPS

Dándole continuidad a nuestra estrategia Maps, para el año 2015 tuvimos un crecimiento del 7,9% con respecto al año anterior. Llegamos así a nuevas ciudades y le dimos cobertura a otros servicios de la compañía. Para este nuevo año, como premisa fundamental, nos enfocamos en estar donde el cliente nos necesita en el momento oportuno, optimizando los tiempos de respuesta en la coordinación y ejecución de los servicios.

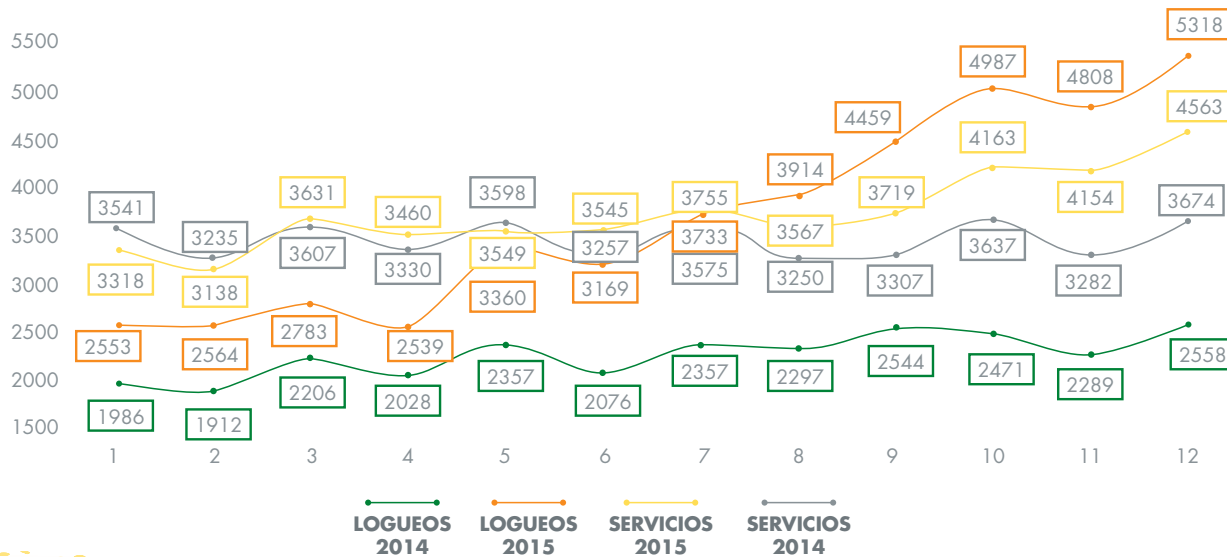
## CRECIMIENTO



7,9%



## LOGUEO DE TÉCNICOS VS. SERVICIO MAPS



Nuestro cliente, como eje fundamental de la operación, nos demanda cada día no solo más rapidez, también sencillez en cada interacción con él, y para ello hemos dispuesto un monitoreo preventivo para garantizar los recursos indispensables en las cantidades necesarias y en los lugares adecuados, apoyados en herramientas tecnológicas que soporten las mejores experiencias desde nuestros proveedores y técnicos, con el objetivo de facilitar para los clientes la autogestión en las solicitudes que nos hacen; por ejemplo, que los clientes puedan ver en qué estado se encuentra su solicitud de servicio, quién los va a atender, en donde está el técnico que resolverá su emergencia, entre otras funcionalidades.

## ASISTENCIA PARA CARGA



**450**  
CLIENTES



**7.509**  
CASOS



**13.867**  
SERVICIOS DE  
ASISTENCIA CARGA

Para el año 2015 tuvimos la oportunidad de atender 450 clientes, en un total de 7.509 casos y 13.867 servicios de Asistencia Carga, en donde fortalecimos los procesos de atención al cliente en gestiones de prevención y de reacción. Durante este año se prestó monitoreo y seguimiento a más viajes de nuestros clientes, desplegando mecanismos de reacción en más de 400 oportunidades, acompañando oportunamente y con éxito situaciones de emergencia presentadas en los trayectos de las mercancías de nuestros clientes.

De igual forma, **hemos atendido a 174 clientes que aún no han contado con el servicio de asistencia, facilitando la gestión de siniestros**, poniendo a disposición del cliente herramientas para facilitar el proceso indemnizatorio, como acompañamiento e inspecciones a la mercancía. De la misma manera, hemos prestado servicios preventivos a clientes que aún no cuentan con Asistencia para Carga en más de 440 casos.

En el 2015, Asistencia para Carga desarrolló nuevas soluciones para sus clientes, incorporando nuevos proveedores de servicios a su red, así como creando el nuevo servicio de análisis de confiabilidad, que es utilizado en conjunto con ingeniería de transportes para situaciones en las que se busca comprobar la confiabilidad de su personal o asociados. A partir de este año, Asistencia Carga también forma parte del Frente de Seguridad Empresarial de la Policía Nacional, con lo que nuestra red de apoyo en reacciones se fortalece a nivel nacional.

El objetivo de Asistencia para Carga es convertirse en un aliado estratégico para nuestros clientes, al acompañarlos no solo en los momentos que interrumpen su operación, sino también ofrecer y monitorear sus indicadores logísticos a diario. Con esto estaremos contribuyendo no solo a la tranquilidad de nuestros clientes, sino también a mejorar su eficiencia y productividad en sus negocios.



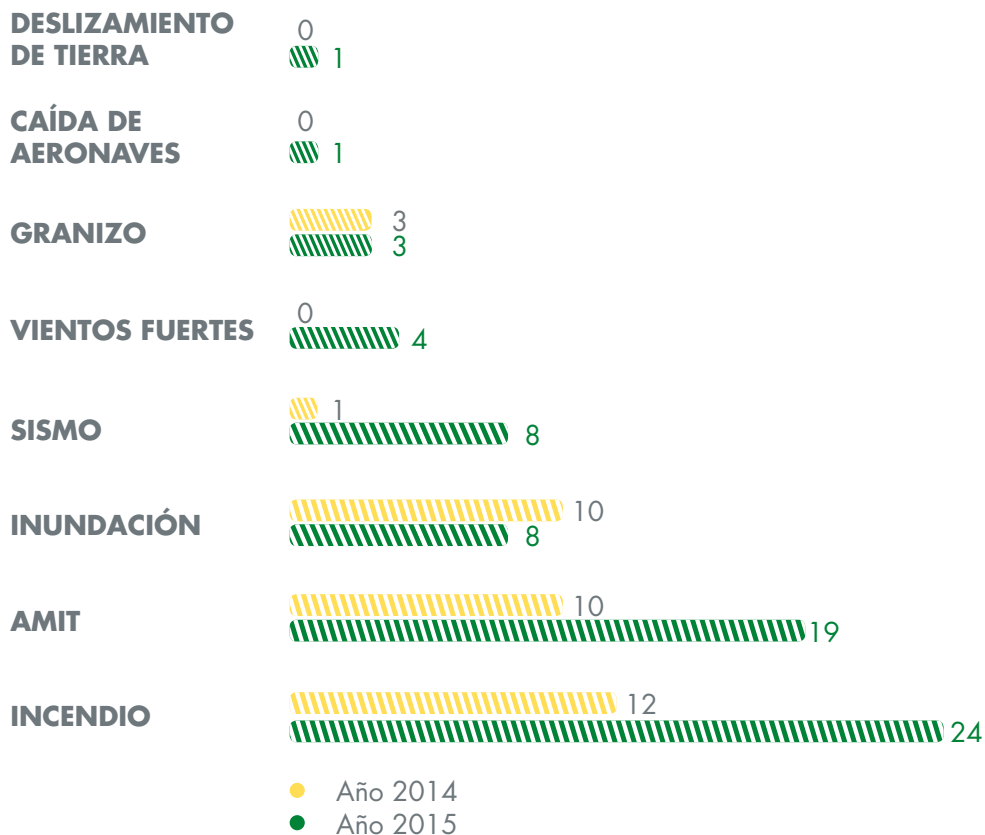
## ATENCIÓN DE EVENTOS MASIVOS: “LLEGAMOS SIN QUE NOS LLAMEN”

Asistencia Bolívar es una empresa que ha direccionado la forma de prestar el servicio en cada uno de sus funcionarios y colaboradores, para que hagan sentir al cliente que nuestra razón de ser es cuidarlos, y nos hemos propuesto que ante cualquier evento el cliente siempre pueda retornar a su vida cotidiana lo más rápido posible. Cuando ocurren los eventos masivos, dada su magnitud, ya sea por el alto número de habitantes de un sector o ciudad que se puedan ver impactados, o por la severidad de los daños que puedan tener los inmuebles e incluso afectar a sus ocupantes, el cliente no siempre se acuerda de su seguro, y ha sido nuestra decisión estar con él y su familia, así no se acuerde de llamarnos.

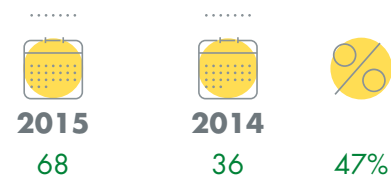
Gracias a la experiencia en administración del riesgo de Seguros Bolívar, combinado con la logística de Asistencia Bolívar, hoy ubicamos y atendemos al cliente rápidamente en eventos inesperados, de modo que en el año 2015 logramos hacernos cargo de los siguientes eventos:

De los eventos masivos de daños por agua, los de mayor magnitud fueron los de granizada, que se presentaron en el mes de marzo en la ciudad de Bogotá, los cuales en relación con lo ocurrido en mayo del año anterior (327 clientes atendidos), estos fueron inferiores en número de clientes afectados, pero con una severidad mayor en los daños registrados en los inmuebles. A continuación se detalla la información:

## COMPARATIVO DEL NÚMERO DE EVENTOS MASIVOS ATENDIDOS ENTRE LOS AÑOS 2014 Y 2015



Los eventos de incendios fueron los más frecuentes durante el año 2015, los cuales representan el 35%.



Para los 68 eventos registrados a nivel nacional, estuvimos atendiendo clientes en 20 ciudades, donde contactamos a 719, de los cuales 429 resultaron afectados.



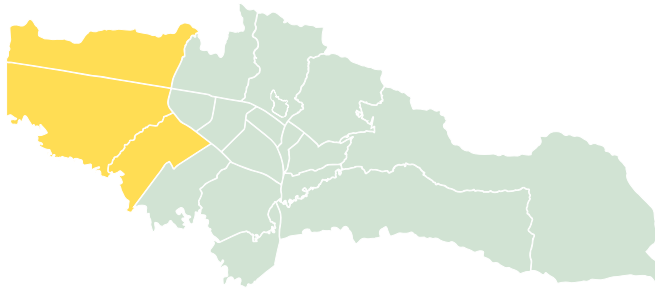
De los eventos masivos atendidos durante el 2015, el sismo ocurrido el 10 de marzo -con epicentro en la Mesa de los Santos (Santander), con una intensidad de 6,6 grados en la escala de Richter y una profundidad de 161 km, lo que generó que se sintiera en gran parte del país- hizo que la estrategia de atención se desplegara al tiempo en 10 departamentos, con la atención de 185 clientes afectados, que corresponden al 43% del total de los atendidos durante todo el año.



## GRANIZADAS EN BOGOTÁ



LOCALIDADES DE SUBA, USAQUÉN Y ENGATIVÁ  
MARTES 31 DE MARZO - 1:30 P. M.



### CLIENTES AFECTADOS

FAMILIAS



86

EMPRESAS



13

TOTAL



99

BARRIOS SANTA ISABEL, RESTREPO Y LA FRAGUA  
DOMINGO 22 DE MARZO - 4:00 P. M.



### CLIENTES CONTACTADOS



292

### CLIENTES AFECTADOS

FAMILIAS



32

EMPRESAS



8

TOTAL



40

## PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

El 17 de julio del 2007, *Sociedades Bolívar* y sus compañías firmamos, como Grupo Empresarial Bolívar, la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, 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.

Así mismo, nos unimos a los esfuerzos del Grupo Bolívar para el 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.





# TABLA GRI



SEGUIMIENTO ASISTENCIA BOLÍVAR

PROYECTO

BACKLOG

PENDIENTE

EN PROCESO

TERMINADO

PREDECESORAS



CONVENIONES

1. REVISAR	1. DEFINIR
2. REVISAR	2. DEFINIR
3. REVISAR	3. DEFINIR
4. REVISAR	4. DEFINIR

CHRISTIAN BAÑO

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 la organización.	Carta del presidente		
G4.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Carta del presidente		
Perfil de la organización			
G4.3 Reporte el nombre de la organización.	Generalidades del informe		
G4.4 Reporte las principales marcas, productos y servicios.	Generalidades del informe		
G4.5 Reporte la localización de la casa matriz.	Generalidades del informe		
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.	Generalidades del informe		
G4.7 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Generalidades del informe		
G4.8 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes).	Generalidades del informe		
G4.9 Reporte la escala de la organización, incluyendo: - Número de empleados. - Número total de operaciones. - Ventas netas o ingresos. - Cantidad de productos o servicios que ofrece.	Capítulo "Nuestra gente"		
G4.10 Reportar la siguiente información laboral: - Reporte el número total de empleados por contrato y género. - Reporte el número total de empleados por región y género.	Capítulo "Nuestra gente"		
G4.11 Reporte el porcentaje de empleados cubiertos por una convención colectiva.	Capítulo "Nuestra gente"		
G4.12 Describa la cadena de proveedores de la organización.	Sección "Nuestros proveedores"		
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		
G4.14 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Asistencia Bolívar se acoge a las políticas de 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.		
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 su fundación Bolívar-Davivienda. Ver reporte sociedades Bolívar.		
G4.16 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	La organización no pertenece a asociaciones sectoriales. Son las empresas aliadas del Grupo Bolívar quienes pertenecen. Ver reporte sociedades Bolívar.		

Aspectos generales de reporte	Página/Respuesta	Omisión	Auditoría externa
Identificación de aspectos materiales y límites			
G4.17 Listar las entidades incluidas en los estados financieros consolidados y reportar si hay alguna de estas entidades que no haya sido incluida en el informe de sostenibilidad.	Se incluye Asistencia Bolívar S.A. en su totalidad.		
G4.18 Explicar el proceso para definir el contenido del reporte y los aspectos a reportar.	Sección "Desarrollo Sostenible"		
G4.19 Listar todos los aspectos materiales identificados en el proceso para definir el contenido del reporte.	Sección "Desarrollo Sostenible"		
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.	Sección "Desarrollo Sostenible"		
G4.21 Para cada tema material, reportar si lo es por fuera de la organización.	Sección "Desarrollo Sostenible"		
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.	Información relacionada con número de proveedores por tipo de servicio y por ciudad.		
G4.23 Cambios significativos relativos a periodos anteriores, en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados del informe.	Reexpresión del cálculo de la tasa de rotación		
Grupos de interés			
G4.24 Listar los grupos de interés con los que la organización se relaciona.	Sección "Desarrollo Sostenible"		
G4.25 Reporte la base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se relaciona.	Sección "Desarrollo Sostenible"		
G4.26 Enfoques adoptados para el diálogo con grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipo de grupos de interés; indicar si alguno de los diálogos se realizó como parte del proceso de elaboración del informe.	Diálogos con grupos de interés se realizaron en el 2011, cuando los asistentes fueron funcionarios y proveedores, y es probable que no se pueda ejecutar un nuevo ejercicio de diálogos para el 2016.		
G4.27 Principales preocupaciones y temas de interés que hayan surgido a través de los diálogos con los grupos de interés y la forma en la que la organización ha respondido a estos temas en la elaboración del informe. Reportar los grupos de interés y los temas que identificaron como relevantes.	Se mantienen los hallazgos evidenciados en el ejercicio del 2011.		
Perfil del reporte			
G4.28 Periodo cubierto por la información incluida en el informe.	Generalidades del informe		
G4.29 Fecha más reciente del informe anterior.	Generalidades del informe		
G4.30 Ciclo de reporte (anual-bianual).	Generalidades del informe		
G4.31 Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.	Sección inicial del informe		
G4.32 Reporte la opción "De acuerdo" con la metodología GRI seleccionada por la organización (Core-Comprehensive). Reporte la tabla de contenido GRI.	Generalidades del informe		



Aspectos generales de reporte	Página/Respuesta	Omisión	Auditoría externa
G4.33 Reportar la política o enfoque de la empresa para buscar auditoría externa del reporte.	Este es el cuarto informe de sostenibilidad de Asistencia Bolívar verificado externamente por la firma Deloitte & Touche Ltda. En este sentido, la organización se acoge a los lineamientos del Grupo Bolívar en cuanto a la solicitud de verificación externa e independiente de información extrafinanciera.		
Gobierno			
G4.34 La 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.	Sección "Perfil empresarial - Junta directiva"		
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.	Sección "Perfil empresarial - Junta directiva"		
G4.38 Reportar la composición de la alta dirección y sus comités: - Ejecutivos y no ejecutivos. - Independientes. - Duración del mandato. - Género. - Miembros de minorías. - Competencias relacionadas con impactos económicos, sociales y ambientales.	Sección "Perfil empresarial - Junta directiva"	La información reportada menciona únicamente el número de miembros principales y sus respectivos suplentes, así como la duración del mandato de dichos miembros.	
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 dentro de Asistencia Bolívar S.A.		
G4.40 Reportar acerca del proceso de nominación y selección de miembros de la alta dirección y sus comités. Tener en cuenta en la selección cómo: - La diversidad es considerada. - La independencia es considerada. - La experiencia en temas económicos, sociales y ambientales es considerada. - Los accionistas se ven involucrados.	El proceso de nominación y selección de miembros de junta es determinado directamente por la presidencia del Grupo Bolívar, de acuerdo con las características de cada negocio y políticas de gobierno corporativo - Esta información no se va a reportar al ser de carácter interno del grupo.		
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.	Sección "Nuestra cultura y compromiso ético"		
G4.57 Reportar los mecanismos internos y externos para solicitar ayuda en temas sobre comportamiento ético e integridad organizacional, como pueden ser líneas de ayuda o de consejería.	Se cuenta con la línea ética, con unidad laboral con Seguros Bolívar y el comité de convivencia.		
G4.58 Reportar los mecanismos internos y externos para informar preocupaciones acerca de comportamientos no éticos o no íntegros, por medio de reporte a los altos ejecutivos, línea de denuncia o línea ética.	Se cuenta con la línea ética, con unidad laboral con Seguros Bolívar y el comité de convivencia.		



Pilar	Asuntos relevantes	Aspecto GRI	Enfoque de gestión	Indicadores GRI/Propios	Página/Respuesta	Omisiones 2015	Verificación externa 2015
Nuestra cultura y compromiso ético	GESTIÓN DE LA CULTURA	*Cumplimiento regulatorio - Sociedad *Privacidad de los clientes *Cumplimiento regulatorio - Producto"	Propósito superior: enriquecer la vida con integridad	AB1. Proporción de los nuevos funcionarios, quienes firmaron nuevamente su declaración de responsabilidad y compromiso.	Sección "Nuestra cultura y compromiso ético", subsección "Gestión de la cultura"		√
				SO8. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Se presentó una multa por \$833.000, correspondiente a corrección de declaraciones de ICA y reteica del segundo periodo.		√
				PR8. Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	No se han presentado multas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.		
				PR9. Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	No se han presentado multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.		√
Auto-sostenibilidad financiera	FINANCIACIÓN 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.	Sección "Autosostenibilidad financiera"		√

Pilar	Asuntos relevantes	Aspecto GRI	Enfoque de gestión	Indicadores GRI/Propios	Página/Respuesta	Omisiones 2015	Verificación externa 2015
Compromiso con el medioambiente	GESTIÓN DEL CONSUMO DE PAPEL	No aplica	Compromiso con el medioambiente	AB2. Consumo de papel en la organización.	Sección "Nuestro compromiso con el medioambiente"		√
	GESTIÓN DEL CONSUMO DE ENERGÍA	"Energía Emisiones"	Compromiso con el medioambiente	EN3. Consumo de energía en la organización.	Sección "Nuestro compromiso con el medioambiente"	Para el 2015 aún no se tiene el consumo de combustible de los vehículos. No se reportará este valor en el informe y es muy probable que para el 2016 tampoco. Se busca tener un convenio con mediciones con chip para hacer una medición más precisa en los futuros años.	√
				EN16. Energía indirecta gases efecto invernadero (Alcance 2).	Sección "Nuestro compromiso con el medioambiente"		
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, sexo y región	Nuevas contrataciones: 14 hombres y 19 mujeres 31 de Bogotá, 1 de Cartagena, 1 de Manizales 29 menores de 30 años, 4 entre los 30 y los 50 años  Retiros: 14 hombres, 13 mujeres 23 de Bogotá, 4 fuera de Bogotá 2 de Medellín, 1 de Cartagena, 1 de Manizales 22 menores de 30 años, 5 entre los 30 y los 50 años		√

Pilar	Asuntos relevantes	Aspecto GRI	Enfoque de gestión	Indicadores GRI/Propios	Página/Respuesta	Omisiones 2015	Verificación externa 2015																															
Nuestra gente	GESTIÓN DEL DESARROLLO PARA FUNCIONARIOS	"Empleo, Salud y Seguridad en el trabajo, Capacitación y educación"	Nuestra gente - Prácticas de formación	LA2. Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosados por actividad principal.	Sección "Nuestra gente: Gestión del desarrollo para funcionarios"																																	
				LA5. Porcentaje del total de trabajadores que está 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.	Sección "Nuestra gente: Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo": el porcentaje corresponde a lo determinado por la ley, según cantidad de funcionarios. Para la población de asistencia representa al 100% de los funcionarios.																																	
				LA6. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región y por género.	Sección "Nuestra gente: Gestión del desarrollo para funcionarios"		√																															
				LA9. Promedio de horas de formación al año por empleado, por género y desglosado por categoría de empleado.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>FORMACIÓN VIRTUAL</th> <th>HORAS</th> <th>ASISTENTES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>HORAS DE FORMACIÓN VIRTUAL JEFES</td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>HORAS DE FORMACIÓN VIRTUAL ÁREAS BÁSICAS</td> <td>48</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>TOTAL HORAS VIRTUALES</td> <td>50</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>FORMACIÓN PRESENCIAL</th> <th>HORAS</th> <th>ASISTENTES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>HORAS DE FORMACIÓN PRESENCIAL DIRECTIVOS</td> <td>144</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>HORAS DE FORMACIÓN PRESENCIAL JEFES</td> <td>192</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>HORAS DE FORMACIÓN PRESENCIAL ÁREAS BÁSICAS</td> <td>1.100</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>TOTAL HORAS VIRTUALES</td> <td>1.436</td> <td>26</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>TOTAL HORAS</td> <td>1.486</td> </tr> <tr> <td>PROMEDIO DE HORAS POR TODOS LOS EMPLEADOS</td> <td>12</td> </tr> </tbody> </table>	FORMACIÓN VIRTUAL	HORAS	ASISTENTES	HORAS DE FORMACIÓN VIRTUAL JEFES	2	1	HORAS DE FORMACIÓN VIRTUAL ÁREAS BÁSICAS	48	4	TOTAL HORAS VIRTUALES	50	5	FORMACIÓN PRESENCIAL	HORAS	ASISTENTES	HORAS DE FORMACIÓN PRESENCIAL DIRECTIVOS	144	2	HORAS DE FORMACIÓN PRESENCIAL JEFES	192	3	HORAS DE FORMACIÓN PRESENCIAL ÁREAS BÁSICAS	1.100	21	TOTAL HORAS VIRTUALES	1.436	26	TOTAL HORAS	1.486	PROMEDIO DE HORAS POR TODOS LOS EMPLEADOS	12		
				FORMACIÓN VIRTUAL	HORAS	ASISTENTES																																
HORAS DE FORMACIÓN VIRTUAL JEFES	2	1																																				
HORAS DE FORMACIÓN VIRTUAL ÁREAS BÁSICAS	48	4																																				
TOTAL HORAS VIRTUALES	50	5																																				
FORMACIÓN PRESENCIAL	HORAS	ASISTENTES																																				
HORAS DE FORMACIÓN PRESENCIAL DIRECTIVOS	144	2																																				
HORAS DE FORMACIÓN PRESENCIAL JEFES	192	3																																				
HORAS DE FORMACIÓN PRESENCIAL ÁREAS BÁSICAS	1.100	21																																				
TOTAL HORAS VIRTUALES	1.436	26																																				
TOTAL HORAS	1.486																																					
PROMEDIO DE HORAS POR TODOS LOS EMPLEADOS	12																																					
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.	"Sección Nuestra gente: Prácticas de formación. Gerentes de Clase Mundial Jefes – El arte de dirigir Líderes Funcionales Actualización profesional – Devlever																																					

Pilar	Asuntos relevantes	Aspecto GRI	Enfoque de gestión	Indicadores GRI/Propios	Página/Respuesta	Omisiones 2015	Verificación externa 2015
Nuestra gente	GESTIÓN DEL DESARROLLO PARA FUNCIONARIOS	"Empleo, Salud y Seguridad en el trabajo, Capacitación y educación"	Nuestra gente - Prácticas de formación	LA11. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por género	El 65% de los funcionarios de la compañía tuvieron sesiones de desempeño durante el 2015		
				AB3. Porcentaje de colaboradores que obtienen una calificación del desempeño y por encima de 4	N/A	Este indicador no se va a reportar porque hubo un cambio en la metodología a nivel grupo	√
Servicio a nuestros clientes	SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN DE NUESTROS CLIENTES	Etiquetado de los productos y servicios	Servicio "Nuestros clientes y aliados"	AB4. Número y crecimiento de casos atendidos	Sección "Servicio: Nuestros clientes"		√
				AB5. Número de llamadas por caso	Sección "Servicio: Nuestros clientes"		
				PR5. Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Sección "Servicio: Nuestros clientes: Satisfacción de nuestros clientes"		
Nuestros proveedores	GESTIÓN CON PROVEEDORES	Prácticas de adquisición	Gestión con proveedores	AB7. Resultados de la satisfacción de los proveedores	Sección "Nuestros proveedores: La medición de la experiencia del proveedor"		
				AB8. Operación Maps: Cobertura de los servicios prestados a través de la estrategia Maps	Sección "Nuestros proveedores"		√
				AB9. Número de eventos masivos catastróficos atendidos	Sección "Nuestros proveedores"		√
				EC9. Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas, que corresponde a proveedores locales	Sección "Nuestros proveedores"		



### Memorando de revisión externa e independiente

Verificación independiente del Informe de Sostenibilidad 2015 de Asistencia Bolívar.

### Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Sostenibilidad del año 2015 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 los colaboradores de Asistencia Bolívar para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados para elaborar el Informe.
- Análisis de cómo, a partir del ejercicio de materialidad realizado en el 2014, 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, consolidar y validar los datos presentados en el Informe.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión de muestra de información cuantitativa y cualitativa, de los indicadores GRI y propia incluida en el Informe de Sostenibilidad y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Asistencia Bolívar.

**Confirmación que el Informe de Sostenibilidad 2015 de Asistencia Bolívar es preparado de acuerdo con la metodología GRI G4 en su opción Esencial "de conformidad" con la Guía.**

### Contenidos básicos 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.

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

- La preparación del Informe de Sostenibilidad 2015, 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, Mayo de 2016

Una firma miembro de  
Deloitte Touche Tohmatsu

### Contenidos básicos específicos

Revisamos el enfoque de gestión e indicadores GRI de los siguientes asuntos materiales:

Asuntos materiales	Indicador GRI y/o Propio Asistencia Bolívar
Gestión de la cultura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AB1. Proporción de los nuevos funcionarios quienes firmaron nuevamente su declaración de responsabilidad y compromiso.</li> <li>• SO8</li> <li>• PR9</li> </ul>
Autosostenibilidad financiera y distribución de nuestros ingresos a grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EC1</li> </ul>
Gestión del consumo de papel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AB2. Consumo de papel en la organización.</li> </ul>
Gestión del consumo de energía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EN3</li> </ul>
Gestión del desarrollo para funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LA1</li> <li>• LA6</li> </ul>
Satisfacción y atención de nuestros clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AB4. Número y crecimiento de casos atendidos</li> </ul>
Gestión con proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AB8. Operación Maps : Cobertura de los servicios prestados a través de la estrategia Maps</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AB9. Número de eventos masivos catastróficos atendidos</li> </ul>

### Conclusiones

Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Sostenibilidad 2015 de Asistencia Bolívar contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (G4) en su opción Esencial "de conformidad" con la Guía.

### Hallazgos & recomendaciones frente al Informe 2015 de Asistencia Bolívar según los Principios GRI y WBCSD.

#### Contexto de Sostenibilidad & Materialidad

##### ✓ Observaciones

Sí bien Asistencia Bolívar realizó un ejercicio para identificar los asuntos materiales para la compañía, en la actualidad no se evidencia una conexión de su materialidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS) definidos en septiembre del 2015.

Así mismo, se destaca que para algunos asuntos no se han evidenciado avances en la gestión entre un año y otro.

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

## ASISTENCIA BOLÍVAR 2015

### CONTACTO

Andrea.Rosales@segurosBolívar.com  
Asistencia Bolívar S. A.  
Teléfono: 313 03 45 Ext. 117  
Calle 108 N.º 45-30 T. 1 Piso 9  
Bogotá / Colombia