

Informe de sostenibilidad

2011

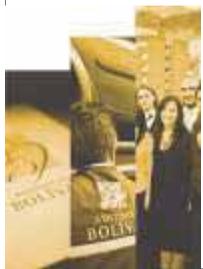


ASISTENCIA
BOLÍVAR



Tabla de Contenido

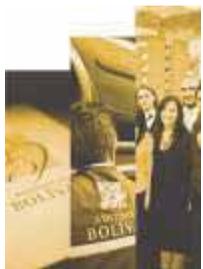
Carta del Presidente	6
Generalidades del Informe	7
Perfil Empresarial	11
Organigrama Asistencia Bolívar	13
Junta Directiva Asistencia Bolívar S.A. al 31 de diciembre de 2011	17
Desarrollo Sostenible en Asistencia Bolívar	15
Ámbitos de Aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial	16
Nuestros Grupos de Interés	18
Ámbito Ético	21
Nuestra Cultura	22
Principios Éticos	23
Respeto	23
Honestidad y transparencia	23
Justicia	23
Disciplina	23
Valores Éticos	24
Lealtad	24
Perseverancia	24
Entusiasmo, Alegría y Buen Humor	24
Sentido de pertenencia y Orgullo	24
Profesionalidad	24



Ámbito Económico	25
Asistencia Bolívar S.A. Cuarto Estado Económico	26
Ámbito Medioambiental	28
Ámbito Laboral	31
Sindicato	35
Seguridad y Salud Ocupacional	35
Brigadas de Emergencia	36
Comité Paritario de Salud Ocupacional	36
Premios a la Excelencia Asistencia Bolívar	37
Experiencias de Equipo	38
Experiencias de Desempeño	38
Mejores Creadores de Experiencias Positivas para los Clientes	39
Prácticas de Formación	39
Nuestro Plan Canguro	39
Wikiasistencia	40
Alcances	41
Centro de Formación Gerencial del grupo Bolívar	41
Programa de Formación de Jefes "El arte de dirigir"	41
Biblioteca	42
Inglés	42
Ámbito Servicio	45
Nuestros Proveedores	47
Cobertura por ciudades	48
Distribución por regiones Proveedores Automóviles	49
Distribución por Regiones Proveedores Hábitat	52
Distribución de Servicios	53
Gerencia de Experiencias con Proveedores	56
El Reconocimiento	56
La medición de la experiencia del proveedor	57



Formación Base para la Excelencia	57
Fortalecimiento Empresarial para Proveedores	60
Calificación de nuestros Clientes-Usuarios	61
Encuestas de Satisfacción	62
Innovación	63
Ámbito Social	64
Lluvias e Inundaciones	65
Fin de año bajo el agua	66
Pacto Mundial con las Naciones Unidas	67
Indicadores GRI	68



Carta del Presidente



A lo largo de estos años hemos construido nuestra cultura de servicio y nos ha preocupado generar un crecimiento sostenible, la construcción de redes de trabajo que nos permitan la excelencia en nuestros servicios, la construcción de vínculos con proveedores y clientes, el trabajo constante en innovación y desarrollo para ser pioneros, nuestro compromiso por ser una empresa socialmente responsable y por supuesto un enfoque permanente en el bienestar de nuestra gente. Este nuevo reporte de sostenibilidad incorpora los intereses y expectativas de nuestros grupos de interés demostrando que avanzamos por el camino de la mejora continua y considerando los indicadores de la iniciativa global de reportes. Sabemos que aun tenemos varios desafíos y por lo mismo nuestro trabajo diario es un compromiso a tener mejores prácticas empresariales y personales. Esperamos que nuestro compromiso voluntario de publicar nuestro actuar en materia de sostenibilidad permitir mostrar el valor y el impacto que la gestión de Asistencia Bolívar tiene para toda la comunidad.

MARTHA PATRICIA RIVEROST.
Presidente





Generalidades del Informe.



Generalidades del informe

El presente informe de sostenibilidad reporta la gestión de Asistencia Bolívar S.A. en el marco del desarrollo sostenible desde Enero 1 de 2011 al 31 de Diciembre de 2011. Es decir, informa respecto al desempeño en ámbitos económicos, sociales y ambientales de acuerdo con los lineamientos de la guía G3 para la elaboración de los informes de sostenibilidad de la Iniciativa Global de Reportes (GRI, por su sigla en inglés).

En 2011 publicamos nuestro primer informe sobre la gestión del 2009 - 2010, el cual está disponible en la página de Sociedades Bolívar (www.sociedadesbolivar.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 de este informe se desarrolló un ejercicio de Diálogo estructurado con proveedores y funcionarios en las ciudades de Bogotá, Bucaramanga, Medellín, Cali y Barranquilla en este espacio de reflexión recibimos retroalimentación del Informe de Sostenibilidad 2009 - 2010. Una vez obtenidos los resultados de los mismos, a finales del 2011 se identificaron los temas relevantes a reportar en conjunto con las actividades realizadas durante el año y los temas de interés para gestionar durante 2012.

