



SEGUROS  
BOLÍVAR



Informe de Sostenibilidad **2013**



## Informe de Sostenibilidad 2013

<b>Nosotros</b>	<b>3</b>
Carta del Presidente	3
Acerca de nuestra Empresa y este informe	4
Dialogamos con nuestros grupos de interés	7
Nuestra gestión en sostenibilidad	10
Una mirada al año 2013	12
Comprometidos con el Pacto Global	17
Nuestro Gobierno Corporativo	19
<b>Rentabilidad y aporte de valor a la sociedad</b>	<b>24</b>
Rentabilidad de la Compañía	24
Desarrollo de nuestros aliados estratégicos	25
Gestión para la prevención del fraude y la corrupción	29
Respeto a la competencia	30
Gestión eficiente y conservación de los recursos	31
Ciudadanía corporativa	40
<b>Aprendizaje y crecimiento</b>	<b>41</b>
Buenas prácticas laborales	42
Desarrollo del talento humano	44
Respeto a los derechos humanos	46
<b>Procesos internos</b>	<b>51</b>
Mecanismos de administración y gestión del riesgo	51
Identificación y gestión de riesgos ambientales y sociales en la operación del negocio	56
<b>Clientes</b>	<b>57</b>
Buenas prácticas de administración de relación con los clientes	57
<b>Memorando de verificación</b>	<b>62</b>





## Carta del Presidente

El año 2013 nos permitió ver nuestros esfuerzos y logros en la sostenibilidad, y facilitó la sinergia entre las áreas para potencializar nuestra gestión alrededor de los ámbitos económico, ambiental y social.

Durante este año aprehendimos el importante **valor de actuar más allá**, pues requiere entender que las acciones de nuestra Organización trascienden en empleados, clientes, accionistas, aliados, fuerzas de ventas y la comunidad.

La sostenibilidad nos lleva por el camino de las acciones sociales, el cuidado del medio ambiente y el saber que generando confianza a nuestros grupos de interés mediante la forma en que hacemos negocios, aportamos al crecimiento económico de todo lo que nos rodea.

Mantener en equilibrio estos tres aspectos marca la diferencia y hace que nuestra Organización marche hacia la sostenibilidad.

Les invito a navegar por este quinto Informe de Sostenibilidad que refleja nuestra gestión durante el año **2013** y nuestro firme propósito de aportar en la creación de una sociedad cada vez más consciente de la importancia de ser parte del cambio.

En el informe damos a conocer la esencia de nuestra Compañía de la mano de nuestros principios, valores, disciplina y perseverancia, que son el motor que nos impulsa.

**Jorge Enrique Uribe Montaña**

Presidente Seguros Bolívar

## Acerca de nuestra Empresa y este informe

Somos una compañía colombiana con experiencia de 74 años en el sector asegurador. Nuestra marca reúne la operación de **Seguros Bolívar S.A.**, **Seguros Comerciales Bolívar S.A.** y **Capitalizadora Bolívar S.A.**

Estamos comprometidos con el desarrollo del país, con la oferta de soluciones enfocadas a la tranquilidad de nuestros consumidores y la creación de confianza desde y hacia nuestros grupos de interés. Nuestra sede principal se encuentra en Bogotá y tenemos presencia con oficinas en 20 ciudades del país.

Como resultado de la planeación estratégica de la Compañía y luego de la aprobación en marzo de 2012 del Ramo Soat por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, iniciamos proceso de emisión en marzo de este año. Al cierre de 2013, el ramo registró primas por \$5,2 mil millones, representados en 21.189 pólizas expedidas, que generaron una utilidad del 7,13% sobre las primas emitidas. Aunque este resultado es inferior comparado con el crecimiento de la Compañía, es normal para el primer año de operación del ramo.

Buscamos el desarrollo sostenible de nuestra Empresa mediante la generación de valor a nuestros clientes, accionistas, empleados y la comunidad.

También velamos por la protección del medio ambiente para las generaciones futuras.

Esto significa ser eficientes, rentables y respetuosos con nuestros grupos de interés.



Este desempeño fue posible gracias al fortalecimiento de la gestión comercial mediante la incursión de nuevos canales de distribución, colocándonos en el segundo lugar en primas emitidas de las 4 aseguradoras autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia durante los años 2012 y 2013.

Este Informe está alineado con la **guía GRI G4** en su versión esencial (o "core"). Los indicadores pueden verse de forma consolidada en el Índice de Indicadores, en nuestra página web: [www.segurosbolivar.com](http://www.segurosbolivar.com)

Durante el año 2013 no se presentaron eventos de relevancia que impacten a nuestros grupos de interés ni la forma como hemos venido reportando las cifras.



**3.205**

**Fuerza de ventas**

**743**

Dependientes

**954**

Directos

**1.508**

Independientes

**Fuerza de ventas directa:** vendedores vinculados a Seguros Bolívar mediante contrato a término indefinido.

**Fuerza de ventas dependiente:** intermediarios de seguros con certificado de idoneidad. Cuentan con contrato laboral, prestaciones de ley y seguridad social.

**Fuerza de ventas independiente:** intermediarios de seguros con certificado de idoneidad, inscritos en Cámara de Comercio como personas naturales o jurídicas. Pueden ser agentes independientes, agencias de seguros, agencias múltiples o corredores.



**1.672**

**Colaboradores**

**1.466**

Término indefinido

**9**

Término fijo

**72**

Contrato temporal

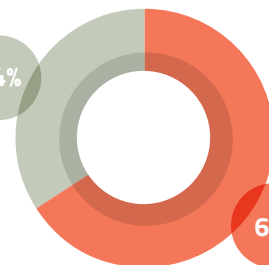
**125**

Aprendices Sena y practicantes



34%

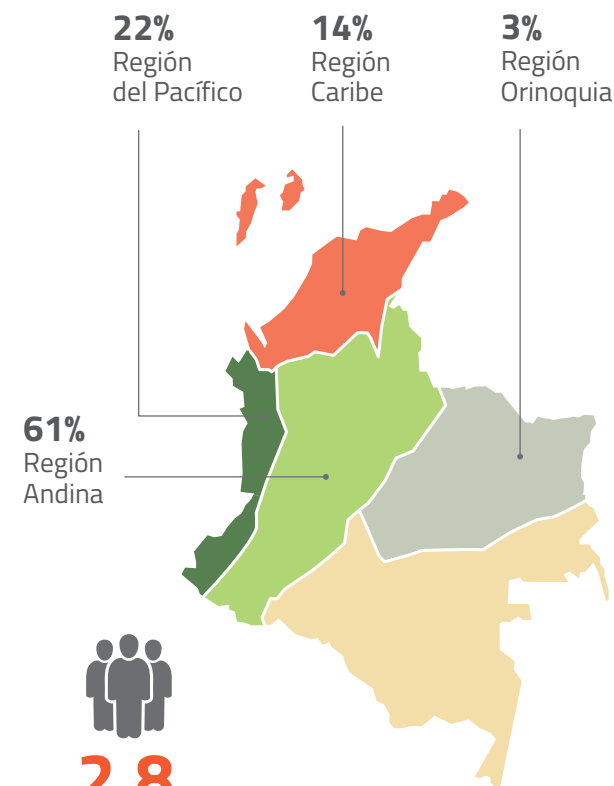
Hombres



66%

Mujeres

### Distribución de nuestros clientes



**2,8**  
millones de clientes

## Algunos hechos destacados en el año



Celebramos el  
**V Seminario**  
del Sector  
Transporte



En el Premio  
Nacional de  
Periodismo  
Simón Bolívar  
obtuvimos  
el mayor número  
de trabajos  
presentados:  
**1.107**



Iniciamos  
la expedición  
de pólizas  
en el Seguro  
Obligatorio de  
Accidentes de  
Tránsito (**Soat**)



Lanzamos,  
en sinergia con  
Davivienda,  
el sistema  
que fortalece  
los procesos  
administrativos  
**"CAI"**

**AAA**

Fitch Ratings Colombia  
reiteró la calificación  
**AAA (col)** de fortaleza  
financiera en escala  
nacional a  
Seguros Bolívar S.A.  
y Seguros Comerciales  
Bolívar S.A.

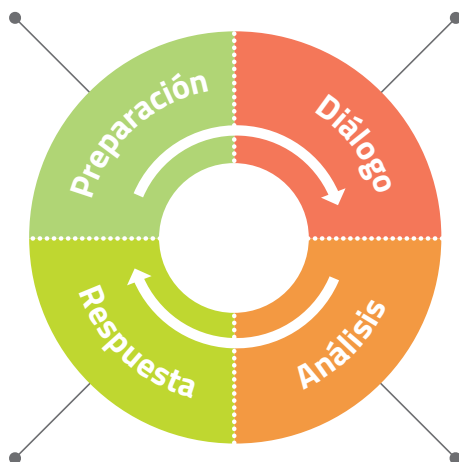
**2013**



Una reflexión interna con las gerencias que se relacionan con cada grupo de interés, definió los temas del diálogo



Contactos presenciales en los cuales se escucharon las expectativas y opiniones de los grupos de interés



A los grupos de interés, a través de planes de acción y del Informe de Sostenibilidad



Revisión de la información recopilada en las sesiones con las diferentes áreas

## Dialogamos con nuestros grupos de interés

Con el propósito de fortalecer la comunicación con nuestros grupos de interés, desarrollamos durante 2013 un ejercicio de diálogo mediante espacios de contacto presencial que nos permitieron conocer con mayor profundidad las opiniones, expectativas y principales inquietudes de los representantes de nuestros interlocutores corporativos.

El proceso está basado en los principios de la **norma AA1000AS** de *The Institute of Social and Ethical Accountability*, organismo que ha diseñado la guía más aplicada internacionalmente para gestionar las relaciones con los grupos de interés; de acuerdo con este estándar, dichas relaciones deben caracterizarse por incluir la mayor variedad de personas o colectivos con quienes interactúa la Empresa, por tratar con ellos los temas más importantes para las dos partes y por la respuesta que debe entregar la Organización a las observaciones planteadas por sus interlocutores.

Decidimos iniciar el proceso con los grupos de interés más cercanos a la operación: **empleados, fuerzas de ventas y aliados estratégicos**. Esta exploración nos permitió hacer un diagnóstico de las relaciones, indagar por las percepciones de estos grupos en torno a temas específicos de nuestra gestión en sostenibilidad e identificar las oportunidades de mejora que nos ayuden a fortalecer o mantener algunos aspectos de nuestra comunicación, antes de abrir este espacio de contacto con otros grupos de interés.

Con el fin de propiciar un intercambio comunicativo provechoso para ambas partes, adelantamos este proceso de diálogo a través de una serie de pasos de gestión, que facilitan la participación de las áreas y enmarcan los ejercicios en los objetivos estratégicos de la Organización.



Todas las sesiones de este ciclo de diálogos se realizaron en Bogotá...



129 asistentes

...Y nos permitieron conocer su percepción sobre nuestra gestión en sostenibilidad



9%

Destacaron nuestra gestión como excelente



62%

Gestión positiva, pero con aspectos a fortalecer



26%

Creen que se deben comunicar más acertadamente nuestros logros en esta materia



3%

Creen que nuestra organización no adelanta una gestión sostenible

Con los miembros de las fuerzas de ventas y los colaboradores profundizamos la identificación de aspectos positivos y temas por mejorar de nuestra gestión en sostenibilidad, reflexión que permitió a los participantes plantear acciones que contribuyan a lograr el equilibrio en el desempeño económico, social y ambiental de la Organización, y que pueden ser desarrolladas por cada uno desde el rol que ejerce.

Con los colaboradores la conversación también trató el tema del papel que tenemos como Empresa frente a los derechos humanos, diálogo que permitió identificar las acciones a través de las cuales la Compañía promueve y respeta dichas garantías entre sus empleados, y las oportunidades de mejora a gestionar de manera conjunta.

A los proveedores les propusimos un ejercicio de identificación de los riesgos e impactos asociados a los ámbitos de la sostenibilidad que se pueden presentar en cada una de sus empresas, a partir de los cuales plantearon ideas de gestión y posibles sinergias con la Compañía que incluyeron temas como formación, comunicación, retroalimentación y nuevos servicios, entre otros aspectos.

Como resultado de este primer ejercicio de diálogo nos quedan valiosas claves para optimizar nuestras relaciones con estos grupos de interés, el desafío de extender los impactos positivos y controlar los negativos, y lograr que cada día nuestras actividades contribuyan a alcanzar el equilibrio económico, social y ambiental de nuestra Organización, reafirmando así que:

**¡Vale ser sostenible!**





## Nuestros grupos de interés



## Canales de comunicación con nuestros grupos de interés

Contamos con diferentes mecanismos de comunicación para facilitar el relacionamiento con nuestros grupos de interés: Centros de Atención y Servicio, encuestas de satisfacción, RED322 y diálogos con grupos de interés, entre otros. Estos canales permiten generar procesos de consulta en relación con las necesidades e intereses de dichos grupos en el desarrollo de las actividades de la Compañía.

De igual forma, la página web de Seguros Bolívar es un mecanismo para la divulgación de información y la comunicación con los diferentes grupos de interés. Por ejemplo, en Gobierno Corporativo se tratan temas como:

- Incorporación de un espacio de Gobierno Corporativo con información sobre el Código de Gobierno Corporativo, el Código de Ética, los Estatutos Sociales, los informes financieros y demás reglamentos complementarios.
- Publicación del Manual de Derechos y Obligaciones de sus Accionistas, a través del cual se dan a conocer con claridad e integridad los derechos y obligaciones de aquellos.
- Divulgación de las Convocatorias a las Asambleas Ordinarias de Accionistas, con la inclusión de un aviso de citación a la reunión durante el término de la convocatoria.
- Remisión de información a los accionistas que no pudieron asistir a la Asamblea General de Accionistas celebrada en marzo de 2013 a través de correo electrónico e información en la web.

Con el fin de mantener una comunicación continua con nuestros accionistas, creamos un correo electrónico de contacto para la atención de temas relacionados ellos:

*[gobierno.corporativo@segurosbolivar.com](mailto:gobierno.corporativo@segurosbolivar.com)*

y una **Oficina de Atención al Inversionista**, cuyo propósito es servir de canal de atención y comunicación entre éstos y la Compañía.



Adicionalmente, tenemos mecanismos de comunicación y protección como son la posibilidad de realizar auditorías especializadas<sup>1</sup> o de solicitar por parte de un grupo de accionistas a las Juntas Directivas cambios, modificaciones o derogatorias a las normas de Buen Gobierno de Seguros Bolívar<sup>2</sup>.

Para este propósito, la Oficina de Atención al Inversionista es el área encargada de recibir las solicitudes que se formulen al respecto y remitirlas a la Secretaría General, instancia delegada para presentar a la Junta Directiva la respuesta que se formaliza por escrito a cada solicitud.

## Nuestra gestión en sostenibilidad

Como parte del proceso de maduración en prácticas de sostenibilidad, en 2013 adelantamos el ejercicio de identificación de los asuntos relevantes para el negocio. Este ejercicio se realizó teniendo como base nuestro mapa estratégico, que define a través de objetivos en 4 perspectivas –Financiera, Mercado, Procesos, y Aprendizaje y Desarrollo–, la ruta de la Organización, además de los indicadores y metas a alcanzar durante los próximos 5 años.

Es precisamente esta herramienta, conocida por todos los colaboradores, la que nos sirve de base para reconocer los grandes temas de interés de la Organización y agrupar los asuntos en los que reforzaremos acciones.

Como punto de partida llevamos a cabo al interior de la Organización una labor de identificación de asuntos desde la medición de nuestras prácticas comparadas con prácticas en sostenibilidad a nivel global y principios de organizaciones líderes en esta gestión, todo ello asociado a nuestros objetivos estratégicos.

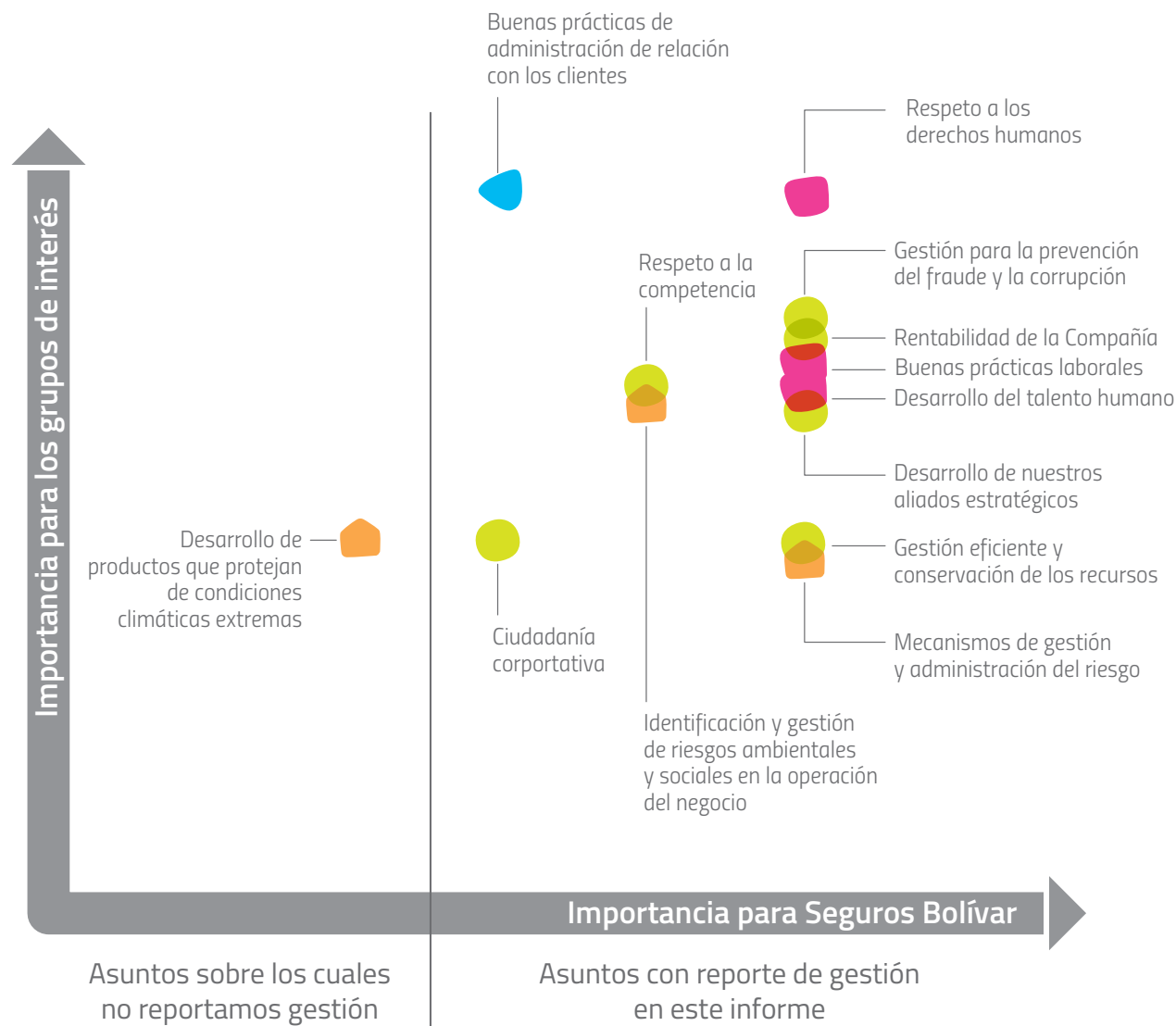
Al mismo tiempo adelantamos ejercicios de diálogo con colaboradores, fuerzas de ventas y proveedores, en los que calificaron la importancia de estos asuntos. Esta valoración, junto con las prioridades en sostenibilidad para la Compañía, sirve de insumo para la construcción de la materialidad que presentamos en este reporte.

A lo largo del informe daremos a conocer el avance en la gestión y los retos en el desarrollo de algunos de estos asuntos que empiezan a incorporarse a nuestro radar sostenible. Para este primer año bajo la metodología GRI G4, no incluiremos el detalle de la gestión sobre el asunto “Desarrollo de productos que protejan de condiciones climáticas extremas” dado que la Compañía está adelantando un análisis sobre el diseño de productos para incluir los productos verdes.

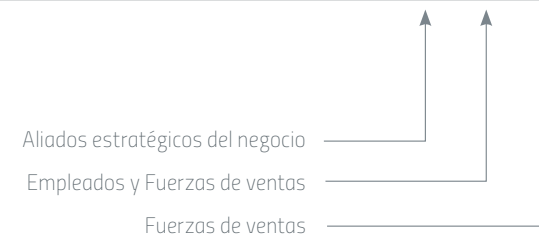
<sup>1</sup> Artículo 12 del Código de Gobierno Corporativo.

<sup>2</sup> Artículos 8 y 39 del Código de Gobierno Corporativo.

## Asuntos importantes para Seguros Bolívar (materialidad)

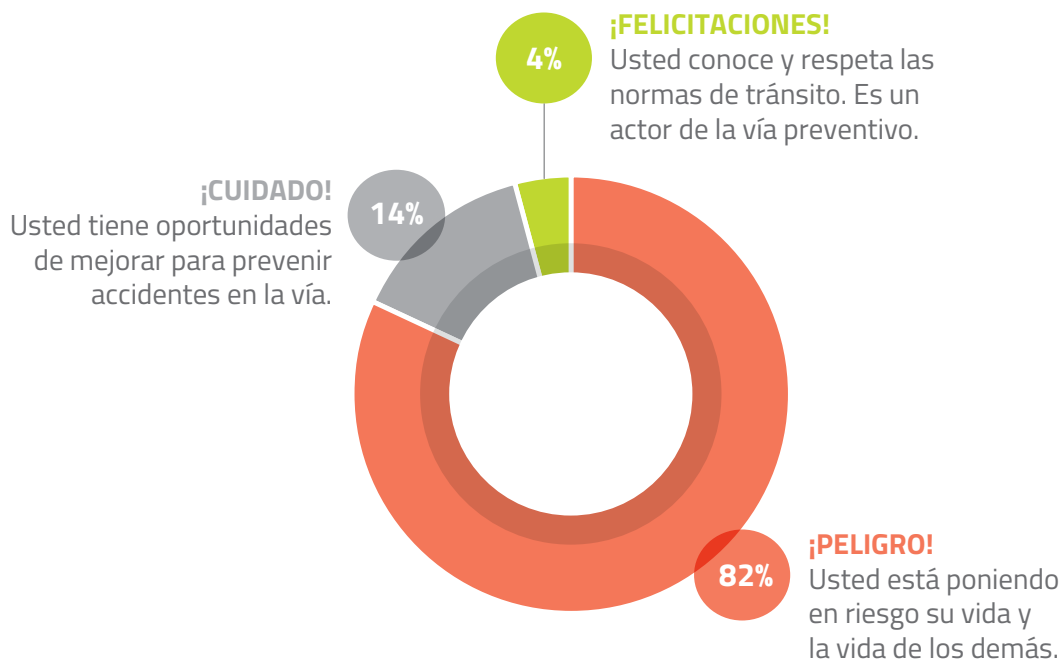


Asunto relevante	Grupos de interés consultados
Desarrollo de nuestros aliados estratégicos	●
Respeto a la competencia	●
Gestión eficiente y conservación de los recursos	● ●
Ciudadanía corporativa	● ●
Buenas prácticas laborales	●
Desarrollo del talento humano	● ●
Respeto a los derechos humanos	●
Desarrollo de productos que protejan de condiciones climáticas extremas	●
Identificación y gestión de riesgos ambientales y sociales en la operación del negocio	●
Buenas prácticas de administración de relación con los clientes	●





## Comportamiento al compartir la vía



## Una mirada al año 2013

Dentro de nuestras prácticas sostenibles, es valioso compartir algunas acciones que invitan a la comunidad a ser partícipe de la creación de un mejor entorno.

### La comunicación

Es uno de los aspectos clave para la interiorización de las estrategias. Apoyados en esta premisa, el año 2013 representó el inicio de la campaña enfocada a reforzar nuestras prácticas desde una visión sostenible.

Creamos el eslogan *¡Vale ser sostenible!* a través del cual esperamos generar recordación y que sea un medio que resalte el impacto positivo de nuestras acciones. En línea con este mensaje hicimos un video que identifica a todos nuestros funcionarios con la estrategia de sostenibilidad. (*clic aquí*)

### Participamos en la Feria Colombia Responsable

Como parte de las actividades apoyadas por el Grupo Bolívar, en agosto de 2013 participamos en la segunda feria que impulsa las actividades de responsabilidad social en el país, con dos propuestas enfocadas a generar conciencia social: una relacionada con el diagnóstico en prácticas de seguridad vial, y otra sobre el cálculo de la huella de carbono. En ambos casos se enfocó en una medición personal.

Los visitantes al stand contaron con el apoyo de nuestros expertos para contextualizarlos en cada medición y aplicar la herramienta. Para el caso de seguridad vial, los resultados del test de comportamiento al compartir la vía hacen evidente el reto en esta materia.



Stand de Seguros Bolívar en la feria Colombia Responsable.

## Investigamos e innovamos:

- Construimos nuevas formas de ver el mundo para identificar y reconocer cómo mejorar.
- Catalizamos el desarrollo de soluciones transformadoras a través de la gestión del conocimiento y el trabajo interdisciplinario.
- Investigamos para crear soluciones de vanguardia, enfrentar los retos estratégicos y estar preparados para el futuro.

Convocamos a **72** colaboradores a desarrollar proyectos de investigación.



### Fortalecemos

la aplicación y transferencia de conocimiento con el apoyo de expertos.



### Disminuimos

la brecha academia-empresa generando alianzas con universidades de primer nivel para desarrollar proyectos de investigación.

Construimos alianzas que impulsan la investigación.



### Favorecemos

la transferencia de conocimiento con los investigadores económicos del Grupo Bolívar.



### Trabajamos

por establecer vínculos con el Estado para el desarrollo de proyectos de investigación.

Hicimos parte del ME310 mediante convenio con la U. Javeriana - Cali y Stanford University, con un proyecto de investigación para compartir las mejores prácticas e incrementar la productividad de la fuerza de ventas.

Los resultados los aplicamos en 3 proyectos en Cali, que luego hicimos extensivos a todo el país.

### Composición portafolio de investigación 2013



En 2013 gestionamos **138** proyectos de investigación, de los cuales 106 ya hacen parte del portafolio de investigaciones finalizadas.



Con el Sena y la Unidad Técnica de Ozono identificamos nuevas alternativas para el 90% de los equipos de aire acondicionado, sin afectar la capa de ozono.



Creamos espacios propicios para la gestión del conocimiento incrementando la colaboración:

- Plataforma para consolidar los resultados de las investigaciones
- Espacios para la discusión y materialización de buenas prácticas
- Mecanismos para la divulgación de las investigaciones



Con investigación aplicada determinamos líneas de acción para disminuir el consumo energético de nuestras oficinas en Bogotá, Bucaramanga y Medellín.



En alianza con la Universidad Javeriana - Bogotá integramos el conocimiento técnico ambiental y la psicología para medir la interiorización de comportamientos ambientales en nuestros colaboradores.



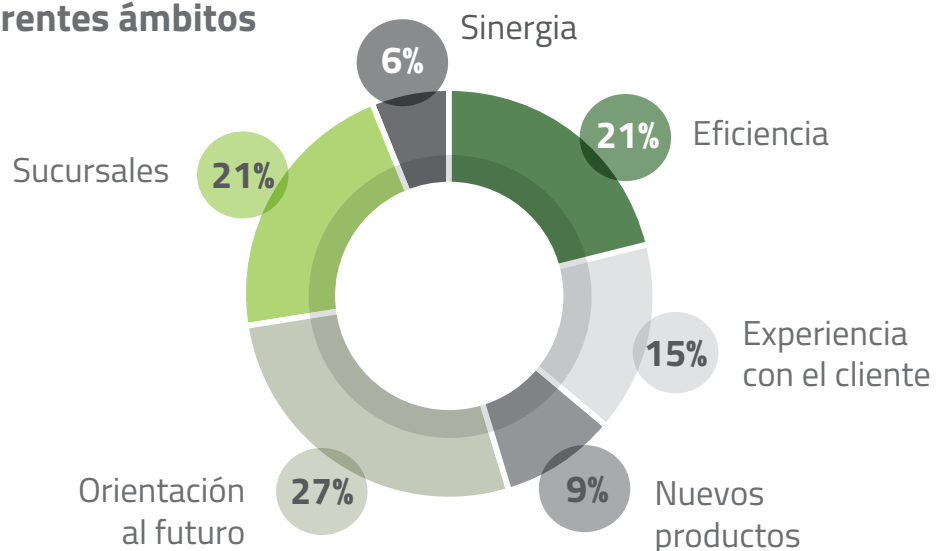
A través de la gestión y canalización del conocimiento hemos desarrollando herramientas que permiten mejorar la eficiencia y el control en actividades de alta sensibilidad para el negocio.

## Le dimos la vuelta al lente para cambiar el foco...

En 2013 facilitamos **48** sesiones de ideación con la participación de **720** personas:

- + Clientes
- + Asesores
- + Aliados
- + Ejecutivos
- + Colaboradores

### Proyectos implementados en diferentes ámbitos



Durante 2013 el foco de nuestra gestión se dirigió a apoyar el **desarrollo** y la **implementación** del proyecto de segmentación de clientes e intermediarios de la Compañía, descubrir nuevas prácticas de colocación y distribución de productos, así como buscar diferentes formas de relacionarnos con los canales de ventas. Para ello creamos **redes de colaboración** configuradas a partir de la Alta Gerencia, asesores, colaboradores, aliados y clientes.

Gestionamos la **innovación** alineados con las exigencias de la Organización y los cambios del mercado. Nos preparamos para el futuro fortaleciendo equipos de trabajo capaces de proponer e implementar logros innovadores.

Se resalta la **gestión de las sucursales** en innovación, lo que favoreció el desarrollo e implementación de iniciativas en las ciudades, lo cual significó, además de mayor eficiencia, el 21% de los proyectos innovadores.

Uno de los retos más importante para 2014 es encaminar la tendencia de la Organización hacia el **diseño de productos**, cambiando el enfoque y haciendo que éstos sean mucho más ágiles, flexibles y ajustados a las necesidades de los clientes. El cambio en este sentido representa un diferenciador importante en el logro de los objetivos.





A través de la nueva cuenta de twitter *@PnpSimonBolivar* mantuvimos a todos los seguidores informados sobre las noticias del Premio.



El invitado especial fue el escritor mexicano **Jorge Volpi**.



**418** visitas

Videoteca: **101**

Calculadora: **69**

Calendario: **40**

Noticias: **37**

Nuestro portal ambiental



## Reconocemos el valor del periodismo en Colombia

En su 38ª versión, el Premio Nacional de Periodismo Simón Bolívar ratificó su compromiso con el periodismo colombiano. Este año el premio le apostó también a la innovación.

[www.premiosimonbolivar.com](http://www.premiosimonbolivar.com)

El lanzamiento de la página web del Premio permitió optimizar la recepción de trabajos. Esta plataforma web también permitió que el proceso de evaluación por parte de los jurados se hiciera de manera más eficaz.

## Iniciativas ambientales

### Portal ambiental

En el mes de octubre lanzamos nuestro portal ambiental:

<http://www.segurosbolivar.co/wps/portal/ambiental#&panel1-1>

Allí nuestros clientes, proveedores, empleados y la comunidad reciben consejos para ahorrar energía, agua y papel; además, reciclaje y disposición de residuos, ecovideos y promoción de celebración de fechas ambientales nacionales e internacionales. Tenemos a disposición el cálculo de la huella de carbono personal, donde por medio de preguntas cortas las personas identifican cómo sus hábitos de vida tienen efectos sobre el medio ambiente y encuentran recomendaciones para disminuirlos.

### Vacaciones recreativas

Realizamos un día recreativo para los hijos de nuestros funcionarios con temas alusivos al ambiente, teniendo como eje principal el cuidado del agua. Mediante dinámicas de grupo, talleres manuales y juegos, los niños se convirtieron en ese día en "Guardianes del agua".



## Carrera Natgeo

Seguros Bolívar participó en la carrera que promocionó *National Geographic Channel* por el medio ambiente, con el fin de reforestar zonas de Bogotá y Cundinamarca, sembrando dos árboles por cada participante.

## Páginas Verdes

Apoyamos la realización del Directorio de Páginas Verdes, una iniciativa que recopila las pequeñas, medianas y grandes empresas que ofrecen productos y servicios que contribuyen a la conservación del ambiente.

## Diagnósticos en compañías del Grupo

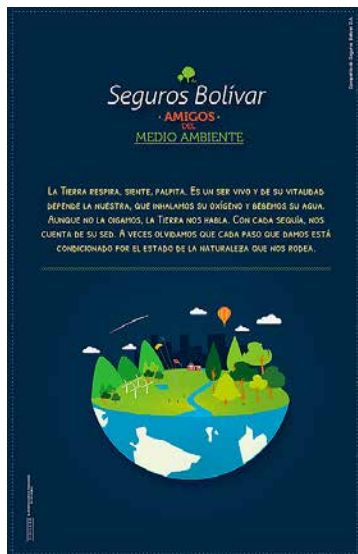
Sobre la experiencia y prácticas que hemos construido, y con el propósito de promover la cultura ambiental en las compañías del Grupo, realizamos diagnósticos ambientales a Asistencia Bolívar y la Fundación Bolívar Davivienda.

Se identificaron sus mayores impactos, tales como el incremento en los volúmenes de residuos sólidos, la alteración de la calidad del aire por emisiones de gases contaminantes y el incremento en la demanda de recursos.

Adicionalmente se definió el proceso a seguir para promover comportamientos ambientales en el uso de elementos ecológicos, la disminución de gases de efecto invernadero y la eficiencia en uso de recursos, entre otros temas.



**Seguros Bolívar Montería** recibió, por parte de la Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y San Jorge, CVS, el reconocimiento al Liderazgo Ambiental Empresarial "Lideram", después de evaluar su desempeño y gestión ambiental, el uso adecuado y ahorro del agua y energía, y el manejo integral de los residuos.



**Ecoproyectos**  
Los funcionarios han hecho cambios en sus actividades cotidianas. Empezaron por separar de la manera correcta las basuras de las oficinas para facilitar el reciclaje, y luego decidieron recolectar pilas, bombillas ahorradoras, y aparatos electrónicos que son recogidos para evitar que estos productos lleguen al final de su vida útil antes de tiempo.

**Carbono neutro**  
Seguros Bolívar ha trabajado arduamente para ser una empresa carbono neutro.

¿Qué quiere decir esto?  
La compañía decidió medir cuánto dióxido de carbono generaba, es decir, cuánto contaminaba. Se puso la meta de reducir las emisiones que producía y lo logró. El impacto que generaba lo compensó con la siembra de árboles y acciones encaminadas a reducir la contaminación.

**Cruzando fronteras**  
La compañía sabe que el ideal es que sus iniciativas no se queden dentro de la empresa, así que se ha esforzado por difundir el mensaje entre las familias de los funcionarios y entre los clientes y los proveedores para que ellos también sean amigos de la naturaleza.

**Preservando los recursos**  
Se han ideado campañas que invitan a los empleados a no desperdiciar el agua, la energía y el papel. Porque cada gota cuenta, cada página puede aguar a salvar un árbol y darle oxígeno a una vida. Además, se han creado programas de transporte sostenible que promueven buenas prácticas.

En Seguros Bolívar la gestión ambiental ha sido un proceso de aprendizaje y mejora continua que ha requerido toda la entrega y el trabajo de sus funcionarios, pero también ha sido un proceso estimulante del que la empresa se siente orgullosa, ya que sabe que cuenta con el compromiso y el entusiasmo de sus empleados, y que está preparada para asumir los retos que vengan.

**SEGUROS BOLÍVAR** 

## DESEMPEÑO CONSOLIDADO

# 81%



<50%

Deficiente



50%-80%

Medio



>80%

Bueno

### Indicador de percepción

Autoevaluación de Pacto Global

## Comprometidos con el Pacto Global

Esta iniciativa, a la que nos unimos de manera voluntaria como Grupo desde 2007, genera reflexión en la Organización y desafíos para identificar y profundizar los 10 principios que desarrolla el Pacto en nuestras prácticas. Las 4 áreas temáticas, Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción, se convierten para nosotros en materia de estudio y de gestión de conocimiento para permear a todos nuestros colaboradores, la fuerza de ventas y los proveedores.

A lo largo de 2013 adelantamos varias jornadas de sensibilización en las cuales dimos a conocer a estos grupos de interés la esencia del Pacto Global y los retos que nos plantea dentro de la operación, así como la estrategia de sostenibilidad de la Compañía. En estas jornadas participaron **1.078 personas** y nos permitieron ver que el mejor camino para lograr la sostenibilidad y la aprehensión del Pacto Global es trabajar en conjunto a partir de su conocimiento.

En este camino, también vimos la necesidad de establecer una medición que nos permitiera conocer cómo estamos y qué debemos mejorar. En 2012 hicimos un ejercicio inicial de autoevaluación del progreso en la aplicación de los principios de Pacto Global, que nos sirvió para determinar la línea base; y el año 2013 nos mostró la mejora en los indicadores en comparación con la medida inicial, gracias a los resultados de la gestión de conocimiento.

Esta autoevaluación tiene como herramienta un modelo de medición que se aplica a los colaboradores de forma anónima y cuenta con 50 preguntas distribuidas entre todos los principios; cada pregunta se evalúa en una escala definida. En el año 2013 tuvimos la participación de **572 colaboradores**.



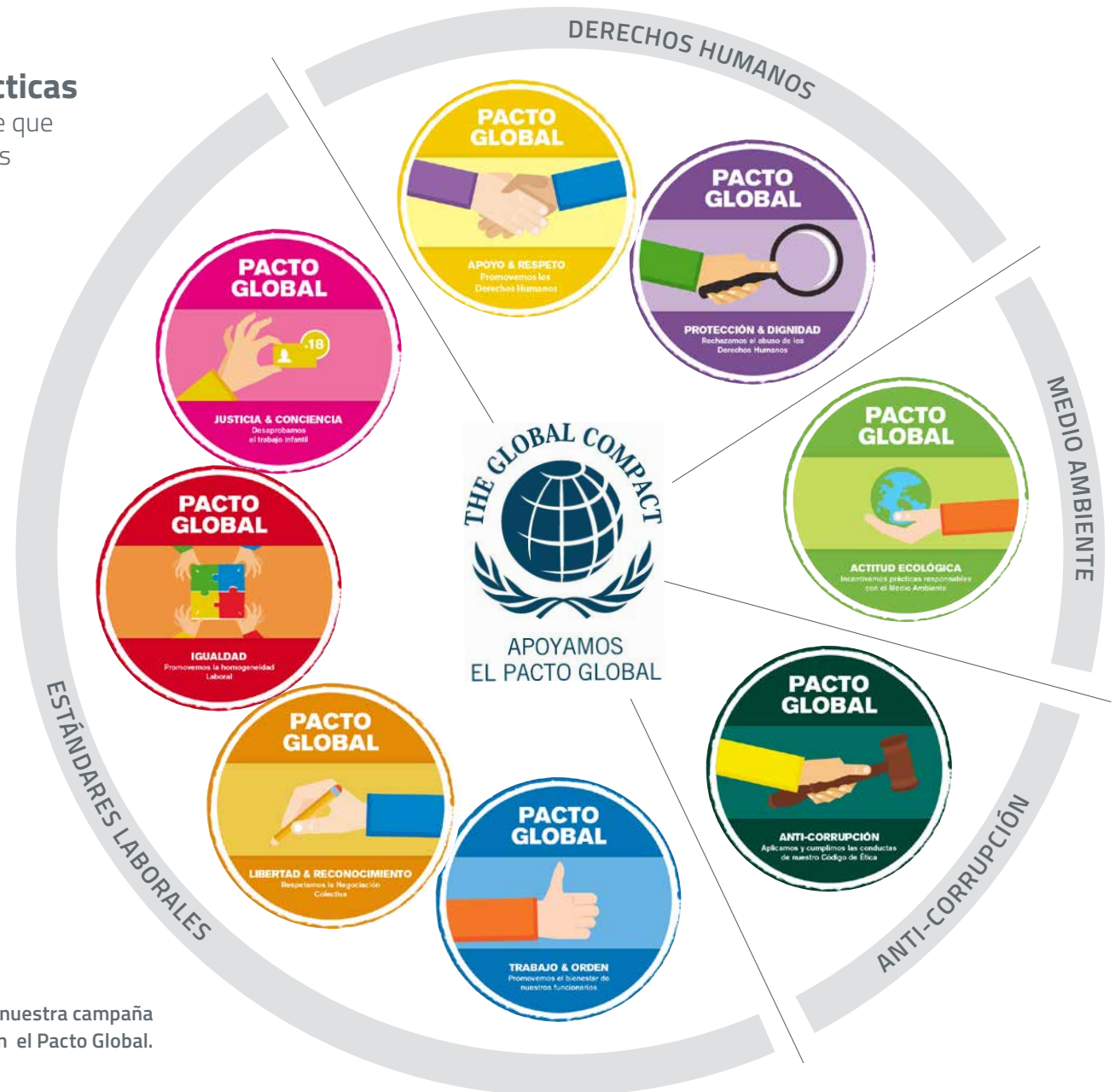
Espacio de sensibilización con aliados estratégicos.



## Para fortalecer nuestras prácticas

es necesaria la comunicación constante que permita a todos nuestros colaboradores asociar lo que hacemos con lo que nos comprometemos.

Para lograrlo creamos una campaña, al interior inicialmente, que facilita la identificación de prácticas mediante el uso de sellos en las comunicaciones y así da sentido a nuestras acciones desde una perspectiva global.



Imágenes de nuestra campaña de compromiso con el Pacto Global.

## ÓRGANOS DE DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN

Se encargan de fijar las directrices y parámetros para la adecuada realización del objeto social de las compañías.

**Asamblea  
General de  
Accionistas**

### Máximo órgano de dirección

Se compone de todos los titulares de las acciones suscritas de la compañía, reunidos en las condiciones establecidas en la Ley y en los Estatutos Sociales.

**Junta  
Directiva**

### Máximo órgano de administración

Establece la estrategia y asegura la sostenibilidad y crecimiento de la sociedad.

**Presidente**

### Máximo órgano de ejecución

Ejecuta y hace ejecutar todas las operaciones y actividades comprendidas dentro del Objeto Social y le corresponde llevar la representación legal.

## Nuestro Gobierno Corporativo

El Sistema de Gobierno Corporativo en Seguros Bolívar busca garantizar un adecuado proceso de toma de decisiones y una correcta asignación de funciones, responsabilidades y derechos de los diferentes órganos de gobierno de las compañías en un ambiente de control y rendición de cuentas, en aras de preservar la **transparencia** en el desarrollo de nuestras actividades, así como la **sostenibilidad** y la **generación de valor** de la Organización.

Estamos convencidos que nuestras prácticas de **buen gobierno** contribuyen de forma efectiva a la estabilidad y seguridad de nuestras operaciones, servicios y productos, lo que nos permite salvaguardar la confianza de nuestros diferentes grupos de interés. Este convencimiento nos lleva a trabajar de manera continua para seguir ajustando nuestros principios y prácticas a los mejores estándares internacionales, con el fin de contar con un Sistema de Gobierno Corporativo más robusto.

En las páginas siguientes presentamos los principales órganos de gobierno de Seguros Bolívar:

## ÓRGANOS DE APOYO A LA JUNTA DIRECTA



Son comités especializados para actuar como órganos de estudio y apoyo a las funciones de la Junta Directiva

### COMITÉ DE AUDITORIA

Apoyo la gestión que realiza la Junta Directiva respecto de la supervisión e implementación del control interno de las Compañías

### COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO

Apoyo a la Junta Directiva en sus funciones de supervisión y cumplimiento de las medidas de Gobierno Corporativo de Seguros Bolívar

## ÓRGANOS DE CONTROL



Se encargan de definir, ejecutar y supervisar las políticas y prácticas relacionadas con el Control Interno y con el desarrollo de las actividades vinculadas al objeto social de Seguros Bolívar

### ÓRGANOS DE CONTROL INTERNO

Junta Directiva  
Comité de Auditoría  
Presidente - Represent. Legal  
Auditoría Interna  
Oficial de Cumplimiento

### ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO

Revisor Fiscal  
Superintendencia  
Financiera de Colombia

*El detalle de los órganos de Gobierno Corporativo de Seguros Bolívar se encuentra en el Código de Gobierno Corporativo, disponible en [www.segurosbolivar.com](http://www.segurosbolivar.com)*

Seguros Bolívar cuenta con un **Comité de Sostenibilidad Corporativa** liderado por el Presidente de la Compañía, a través del cual se gestiona el modelo de sostenibilidad guiado por la coherencia entre el esquema de valores y las decisiones y acciones que emprende la entidad, con el fin de generar valor para los diferentes grupos de interés con quienes interactúa.

Bajo la directriz de la Presidencia de Sociedades Bolívar, como matriz del grupo empresarial, se establecen los lineamientos

generales para el desarrollo del objeto social de Seguros Bolívar en un marco socialmente responsable, determinando acciones en los ámbitos ético, económico, medioambiental, laboral, comercial y social.

De igual forma, la Compañía cuenta con un **área de Sostenibilidad Corporativa**, a través de la cual se promueven iniciativas y se ejecutan políticas en línea con la visión de sostenibilidad definida, buscando la generación de negocios económicamente viables, socialmente responsables y ambientalmente amigables.

## Junta Directiva

De acuerdo con los estatutos sociales, cada una de las Juntas Directivas está compuesta por 5 miembros principales con sus respectivos suplentes personales, elegidos por la Asamblea General de Accionistas para períodos de 2 años.

En las Asambleas de Accionistas del 5 de marzo 2013 se nombraron las siguientes personas como miembros de las Juntas Directivas para el período 2013-2015. Todos se encuentran debidamente posesionados ante la Superintendencia Financiera de Colombia para el ejercicio de sus cargos:

	Compañía de Seguros Bolívar S.A.	Seguros Comerciales Bolívar S.A.	Capitalizadora Seguros Bolívar S.A.
<b>PRINCIPALES</b>	José Alejandro Cortés Osorio Enrique Durana Concha <sup>1</sup> Francisco Villaveces Medina Mario Fernando Rojas Cárdenas Rodolfo Alejandro Serna Lira	Luis Fernando Toro Pinzón <sup>1</sup> José Alejandro Cortés Osorio Francisco Villaveces Medina Jaime Lizarralde Lora María del Pilar Galviz Segura	Luis Fernando Toro Pinzón <sup>1</sup> Jaime Lizarralde Lora Enrique Durana Concha <sup>1</sup> María del Pilar Galviz Segura Rodolfo Alejandro Serna Lira
<b>SUPLENTES</b>	Pedro Toro Cortés Miguel Antonio Posada Samper Fernando Cortés McAllister <sup>2</sup> Carlos Guillermo Arango Uribe <sup>3</sup> Mario Fernando Rojas Escobar	Rodolfo Alejandro Serna Lira Pedro Toro Cortés Fernando Cortés McAllister <sup>2</sup> Carlos Guillermo Arango Uribe <sup>3</sup> Olga Lucía Martínez Lema	Miguel Antonio Posada Samper Mario Fernando Rojas Cárdenas Olga Lucía Martínez Lema Mario Fernando Rojas Escobar Fernando Cortés McAllister <sup>2</sup>

<sup>1</sup> El Dr. Enrique Durana Concha, Presidente de la Junta Directiva de la Compañía de Seguros Bolívar S.A. y el Dr. Luis Fernando Toro Pinzón, Presidente de la Junta Directiva de Seguros Comerciales Bolívar S.A. y de Capitalizadora Bolívar S.A. son miembros no ejecutivos de las respectivas Juntas Directivas, por lo cual no tienen un cargo dentro de la Organización.

<sup>2</sup> El Dr. Fernando Cortés McAllister, Vicepresidente de Responsabilidad Social Empresarial, es miembro suplente ejecutivo.

<sup>3</sup> El Dr. Carlos Guillermo Arango Uribe fue designado miembro de las Juntas Directivas de Compañía Seguros Bolívar y Seguros Comerciales Bolívar por las Asambleas Generales de Accionistas en sus respectivas sesiones del 19 de junio 2013.





## COMITÉS DE APOYO

### COMITÉ DE AUDITORÍA

Conformado como mínimo por 3 miembros de la Junta Directiva elegidos por períodos de un año, que pueden ser prorrogados a su vencimiento de manera automática y sucesiva.

### COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO

Conformado por un miembro de la Junta Directiva, el presidente de la Sociedad, el vicepresidente Jurídico y el Secretario General. El miembro elegido por la Junta Directiva se escoge para períodos de un año, que pueden ser prorrogados a su vencimiento de manera automática.

Cada vez que se designa un nuevo Director, se le brinda la información suficiente sobre las compañías que le permita apreciar el ámbito de sus responsabilidades y los contextos económico, social y ambiental en los que se desenvuelve Seguros Bolívar. Esta práctica busca que el nuevo miembro de la Junta Directiva tenga un conocimiento específico de las principales actividades que realiza la Sociedad y del sector en que se desarrolla, así como permitirle identificar las políticas relacionadas con la sostenibilidad de las compañías.

De igual forma, a los miembros de la Junta Directiva se les presenta periódicamente información en relación con aspectos relevantes en materia económica y el seguimiento de los diferentes sistemas de administración de riesgos, en concordancia con lo dispuesto por la normatividad vigente en esta materia.

### Comités de Apoyo a la Junta Directiva

La Junta Directiva ha establecido 2 Comités de Apoyo para el desarrollo de sus funciones: El **Comité de Auditoría**, que tiene por objeto brindar apoyo a la gestión que realizan las Juntas Directivas de Seguros Bolívar respecto de la supervisión e implementación del control interno de las compañías, y el **Comité de Gobierno Corporativo**, que apoya a las Juntas en sus funciones de supervisión y cumplimiento de las medidas de Gobierno Corporativo. En ellos se estudian, analizan y realizan las propuestas a las Juntas sobre los diferentes temas objeto de su competencia.



SEGUROS  
BOLÍVAR



## Nuestra estrategia en sostenibilidad

Buenas prácticas de administración de la relación con los clientes



## Rentabilidad y aporte de valor a la sociedad

### Rentabilidad de la Compañía

Seguros Bolívar generó ingresos por ventas por \$253 mil millones en el año 2013. Es importante anotar que a partir de su manejo integral de riesgos se tomó la decisión de salir del negocio previsual, que generaba el 17,5% de las primas suscritas a diciembre de 2012 para la Compañía de Seguros Bolívar S.A.



Utilidades por  
**\$166.860 millones**

(Millones de pesos)

Valor económico directo generado y distribuido		
	2012	2013
<b>Valor económico directo generado</b>		
Ventas netas	438.932	252.975
Ingresos por inversiones financieras	216.687	277.571
Ingresos por ventas de activos (otros ingresos)	(96.193)	(112.584)
	<b>559.426</b>	<b>417.962</b>
<b>Valor económico directo distribuido</b>		
Aportes a empleados	102.265	110.035
Aportes a la comunidad*	36.685	38.248
Aportes al Estado	35.722	38.462
Aporte a los accionistas	50.512	80.002
Aportes a intermediarios de seguros	82.493	79.340
	<b>307.677</b>	<b>346.087</b>
<b>Valor económico retenido</b>		
	<b>251.749</b>	<b>71.875</b>

\* Incluye donaciones a Fundación Bolívar Davivienda

## Desarrollo de nuestros aliados estratégicos

Reconocemos a nuestros proveedores como aliados estratégicos y como **un grupo de interés fundamental para la sostenibilidad conjunta**; por esta razón consideramos importante aportarles herramientas que favorezcan su crecimiento y consolidación, así como lograr la alineación con las ofertas de valor que esperamos recibir.

Mantenemos una relación basada en un **trato respetuoso** y en el **cumplimiento de las obligaciones** en doble vía. Sabemos que el camino hacia su desarrollo está comenzando y que lograrlo requiere de la participación y apoyo de ambas partes.

Como paso inicial la Compañía, dentro de su plan estratégico, estableció la importancia de desarrollar un proyecto para la gestión de los proveedores propios del negocio, aquellos que están directamente relacionados con la prestación de servicios a nuestros clientes y se definen como las empresas o personas que suministran todo su conocimiento técnico y experticia científica en la prestación de los servicios. Su administración está delegada en las áreas de producto.

Asimismo contamos con aliados en los procesos de apoyo, específicamente para la adquisición de bienes y servicios, cuya administración se centraliza en el área de Compras, que en 2013 inició un proceso de transformación a través de la herramienta **CAI**, diseñada en sinergia con Davivienda, para construir, administrar e integrar la gestión de estos aliados.

### Principales conclusiones y retos DIÁLOGOS CON GRUPOS DE INTERÉS

Nuestros aliados consideran que la relación con Seguros Bolívar es muy positiva y están dispuestos a trabajar de la mano con la Organización para mejorar la calidad de los servicios y fortalecer su posición en el mercado.

Expresaron la necesidad de contar con espacios o herramientas de retroalimentación y evaluación que les permitan identificar oportunidades de mejora y crecimiento.

Señalaron la importancia de mejorar la comunicación y establecer canales y personas como contacto específico, que les faciliten el seguimiento de los diferentes temas.

Se mostraron muy interesados en aplicar los parámetros de la gestión en sostenibilidad de Seguros Bolívar y en aprender las experiencias de la Organización sobre este tema.





El proyecto **CAI** nos permite administrar con transparencia el proceso de selección y adjudicación que se realiza a través de la web. Entre sus principales ventajas están:

- Disminuir el uso de papel y la pérdida de documentos
- Contar con la trazabilidad del proceso
- Lograr una mejor administración de los recursos al optimizar las compras
- Mejorar la eficiencia en la administración de los activos
- Optimizar el control del presupuesto en las áreas

Como todo proceso de cambio, nos deja grandes retos en nuestra gestión enfocados a la transformación de la cultura, tanto en la Compañía como con nuestros aliados, lograr la estabilización de la herramienta y estandarizar los tiempos de pago a éstos.

En septiembre tuvimos la oportunidad de abrir el primer diálogo sobre los aspectos materiales para la Compañía. Como parte de esta dinámica invitamos a los representantes de las empresas asistentes a realizar un ejercicio de identificación de riesgos, impactos y oportunidades asociado a la operación de sus negocios, para brindarles herramientas que les permitan incorporar la visión de sostenibilidad al interior de sus empresas.



**90 días**  
de trabajo

Equipo de **40 personas** en sinergia con Davivienda

**7 áreas** involucradas



**Más de 9 mil** proveedores

**Más de 3.600** contratos administrados

**Cerca de 9.200** registros contables automatizados



**Más de 100 mil** hojas de papel ahorradas

**Desarrollo del proyecto CAI**

Las oportunidades identificadas tienen como fin generar acciones en su administración y, de parte nuestra, analizar aquellas que se pueden incorporar con nuestra relación:

## Identificación de riesgos y oportunidades

Materia	Riesgo	Impacto	Acciones
<b>Clientes / Consumidores</b>	Mal manejo de la información.	Pérdida del usuario con afectaciones económicas.	Encuestas de Satisfacción: para la supervisión de procesos y la identificación de oportunidades de mejora.
	Malas prácticas.	Demandas y efectos colaterales en los pacientes.	
	Mal servicio de atención de llamadas.	Pérdida de clientes.	
<b>Medio Ambiente</b>	Mal manejo de los procesos de manejo de fármacos y mal uso de los desechos químicos.	Pérdida económica por materias primas, afectación de personas y comunidades vecinas.	Revisión de procesos y aplicación de auditorías e instrumentos de medición.
<b>Derechos humanos</b>	Vulnerar los derechos de los usuarios, agresión hacia los trabajadores, inestabilidad laboral en las entidades.	Insatisfacción del usuario, pérdida del usuario, clima laboral.	Abrir un canal de comunicación efectivo. Mejorar las relaciones contractuales y de gestión humana para identificar posibles riesgos.
<b>Gobierno Corporativo</b>	Incumplimiento de normatividad o principios de la Organización por parte de la alta dirección.	Económico, reputación pérdida de clientes.	Socialización de la normatividad y parámetros, promoción de la ética, acciones de auditoría.

Para la gestión de nuestros aliados hemos identificado un grupo de actividades relacionadas con su manejo que son de vital importancia para el buen funcionamiento de la cadena de valor en todas las etapas de contacto con los clientes:

- Búsqueda y selección: tenemos en cuenta la buena experiencia en calidad y oportunidad del aliado, ya sea con Seguros Bolívar o con terceros.
- Negociación, contratación y registro: contamos con un procedimiento que nos garantiza la transparencia del proceso de adjudicación, permitiendo a los proveedores competir en igualdad de condiciones.
- Protocolos de atención y acuerdos de servicio<sup>3</sup>.
- Asignación y autorización de prestación de servicios<sup>3</sup>.
- Supervisión y auditoría<sup>3</sup>.
- Pagos.
- Atención de quejas y reclamos<sup>3</sup>.
- Evaluación.
- Fidelización y comunicación<sup>3</sup>.

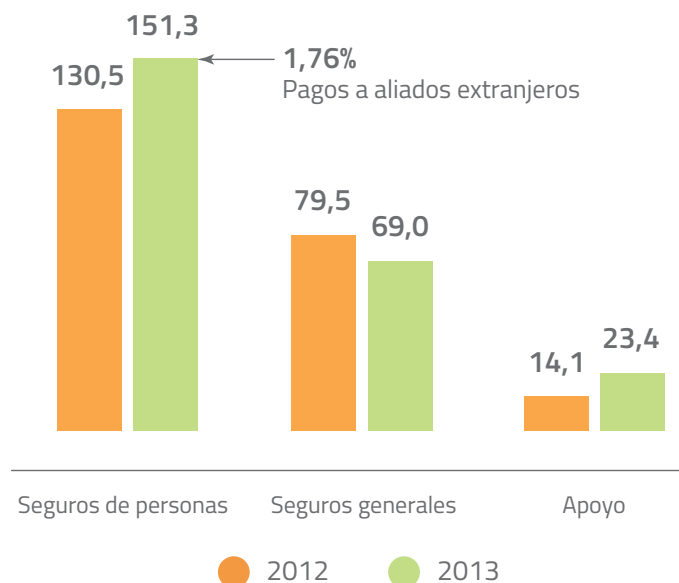
Para cada actividad se definieron las funciones operativas y de gestión que debemos ejecutar para garantizar relaciones duraderas con nuestros aliados y clientes. Tenemos en común para todos los productos oportunidades de mejora, principalmente en la evaluación, el manejo de quejas y reclamos, la comunicación (incluidos canales virtuales) y la fidelización de proveedores.

Los proyectos desarrollados en los ramos de Seguros Generales y Automóviles fortalecieron la relación con nuestros aliados estratégicos y contribuyeron al crecimiento empresarial de su negocio, al tiempo que se redujo el volumen de papel utilizado en las facturas.

<sup>3</sup> Estas actividades están implementadas en los aliados de los procesos propios del negocio.



Más de **7.200** aliados de actividades propias del negocio en 145 municipios y **600** aliados de apoyo.



**Pagos realizados a aliados**  
(Miles de millones de pesos)

Esto se logró a través de la creación de un centro único de radicación y pago de proveedores, en el caso de seguros generales, y la generación automática de pagos en el producto de automóviles. A través de estas dos iniciativas, en el año 2013 se evidenció una mejora en los procesos operativos tanto para la Compañía como para los aliados, los asegurados y terceros involucrados en indemnizaciones.

En 2013, de los pagos realizados a los proveedores de la Vicepresidencia de Seguros de Personas, aproximadamente el 50% correspondió a proveedores de Bogotá y el 1,76% a proveedores en el exterior (instituciones hospitalarias).

Con el apoyo de nuestra Vicepresidencia Jurídica tenemos el reto de actualizar los contratos, constituidos con anterioridad, de los aliados que prestan el mayor número de servicios, para incluir la cláusula que contempla los principios del Pacto Global.

En el año 2014 se definirá la estandarización de la gestión de proveedores de servicios de salud que atienden a los asegurados de los productos de Salud y de ARL, y se desarrollará el proyecto de segmentación de proveedores de prevención de ARL con el fin de lograr mayor contacto y fidelización para garantizar la calidad en la prestación de servicios a nuestros clientes.

Con nuestros aliados de los procesos de apoyo tenemos como reto la centralización de servicios que requiere estandarizar políticas y procedimientos.

### *Nuestros pasos en formación*

Para los principales proveedores de prevención de ARL realizamos una jornada de capacitación con el fin de reforzar su conocimiento en los procesos de facturación y diligenciamiento de soportes, y se dio continuidad a la divulgación del **Programa de Fortalecimiento**

**Empresarial Plan Padrinos** realizado en convenio con la facultad de Administración de Empresas de la Universidad Externado de Colombia, realizando formación en gestión de áreas estratégicas de las empresas y de habilidades gerenciales de los participantes.

En el caso de los aliados de apoyo, enfocamos el fortalecimiento de sus conocimientos en el impacto ambiental que pueden causar y en aspectos de la gestión en salud y seguridad ocupacional, como la formación sobre trabajo en altura para empleados de proveedores registrados a la fecha de la sesión, cuyo trabajo se relaciona con obra civil, eléctrica y mantenimiento.

En 2013 nació la **Escuela Verde de Gestión Ambiental**, con el objetivo de crear una red de conocimiento entre los proveedores de mayor impacto ambiental para permitirles fortalecer su gestión y encontrar nuestro apoyo en las acciones a adelantar producto de las recomendaciones que surgen del diagnóstico descrito en el asunto "Gestión eficiente y conservación de los recursos".

Unidos a esta iniciativa esperamos implementar sesiones que incluyan diversos temas, no solo el ambiental, que aporten al desarrollo de conocimiento y administración para nuestros aliados.

Durante 2013 participaron 15 aliados en sesiones de la Escuela Verde de Gestión Ambiental.





Imagen de uno de los separadores del cuaderno promocional de nuestra Línea Ética.

## Gestión para la prevención del fraude y la corrupción

Uno de los pilares de Buen Gobierno como empresas del Grupo Bolívar es el compromiso con la adopción de **buenas prácticas de transparencia, ética y conducta**, con el propósito de crear valor y generar confianza y seguridad a todos los grupos de interés. Una de esas buenas prácticas es la prevención del fraude y la corrupción, para lo cual se establecieron lineamientos y mecanismos de detección e investigación.

Para su gestión contemplamos la identificación de riesgos de fraude y corrupción en cada uno de los procesos de la Compañía, la evaluación de la adopción y cumplimiento de disposiciones y normas que prohíben actuaciones de fraude y corrupción, y la investigación de eventos de fraude y corrupción, así como el monitoreo de alertas relevantes. Se determinan las causas, se generan acciones para ajustar los modelos de riesgo y se adoptan las sanciones correspondientes.

Como parte del fortalecimiento de este sistema de gestión, en el último trimestre de 2013 llevamos a cabo el lanzamiento de la **Línea Ética**, mediante la cual nuestros funcionarios podrán, a través del diligenciamiento del formulario en la intranet, correo electrónico o por teléfono, realizar todas las consultas sobre ética que consideren pertinentes, además de reportar incidentes o situaciones que puedan atentar contra nuestro Código de Ética.

El lanzamiento contempló información a través de un video y la distribución de un cuaderno a cada funcionario con claves sobre el funcionamiento de la línea.

Los casos reportados serán atendidos por personal profesional de la Compañía a través de canales seguros que garantizan confidencialidad. Para este año no se recibieron solicitudes de incidentes ni consultas sobre el actuar ético.

Como reto nos queda posicionar la Línea Ética al interior de la Organización para posteriormente extenderla a los demás grupos de interés.

En 2013 continuamos realizando el curso virtual del Código de Ética, que tiene por objeto interiorizar los principios y valores éticos de la Organización que se enmarcan en conductas deseables e inaceptables.



**85%**  
**1.416** colaboradores aprobaron el curso del Código de Ética.





## Respeto a la competencia

**Hemos crecido como lo hacen las buenas familias**, con el respaldo de sólidos principios éticos y de un obrar consecuente.

Nuestro símbolo es el reflejo del espíritu humano, que evidencia una filosofía de respeto al individuo y un fuerte compromiso con la familia como núcleo del desarrollo social.

A través de campañas publicitarias, adoptamos una comunicación basada en el humor inteligente, logrando posicionar a Seguros Bolívar en la mente y corazón de los colombianos.

Las estrategias que implementamos están enfocadas en agregar un valor emocional que permite identificar la marca a través de atributos y valores que brindan bienestar y tranquilidad.

Fomentamos el desarrollo de la industria publicitaria mediante mensajes e imágenes acordes con un conjunto de principios básicos dentro de la legalidad, decencia, veracidad y lealtad con nuestros clientes, competidores y público.

En próximos informes esperamos brindar mayor información que permita conocer nuestras prácticas de respeto por la competencia e incluir este asunto en un espacio de comunicación con grupos de interés.



SEGUROS  
**BOLÍVAR**

## Gestión eficiente y conservación de los recursos

El uso eficiente de los recursos refleja el **compromiso de cada una de las personas** que trabaja en la Compañía. Es importante conocer el consumo de los recursos para poder buscar procesos y comportamientos en beneficio del ambiente.

En Seguros Bolívar hemos definido indicadores estratégicos que nos permiten medir el uso eficiente de recursos como agua, energía y papel. Adicionalmente, controlamos la generación de gases refrigerantes y residuos mediante indicadores para que, a partir de una medición tomemos acciones encaminadas a cumplir las metas establecidas.

Los indicadores se reportan a las partes interesadas periódicamente para incrementar la eficiencia en uso de recursos y disminuir las emisiones.

### Energía

Nuestro principal consumo de energía proviene de la electricidad, que representa un 83% del consumo total en la Compañía. El uso de combustibles está asociado con procesos de apoyo, no con actividades propias del negocio.

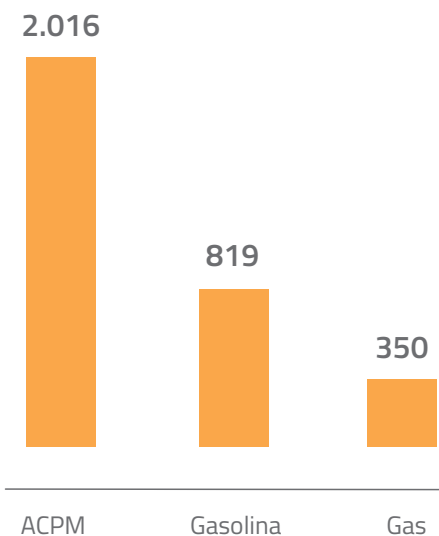
En el caso de las plantas eléctricas, se reporta el consumo de ACPM en Bogotá. El consumo de las instalaciones ubicadas en otras ciudades también se ha medido, sin embargo se está cambiando el proceso de recolección de información para contar con reportes fiables. Este es un reto para el siguiente año.

Realizamos diagnósticos de eficiencia energética a las oficinas que presentan mayor consumo, permitiendo identificar los equipos,

### Principales conclusiones y retos DIÁLOGOS CON GRUPOS DE INTERÉS

Los colaboradores y miembros de las fuerzas de ventas se mostraron muy interesados en aportar a través de acciones ambientales, participando en las actividades coordinadas por la Compañía.

-----  
Fue una constante la sugerencia de implementar herramientas tecnológicas que reduzcan el uso de papel en los procesos y mejoren los tiempos de respuesta.



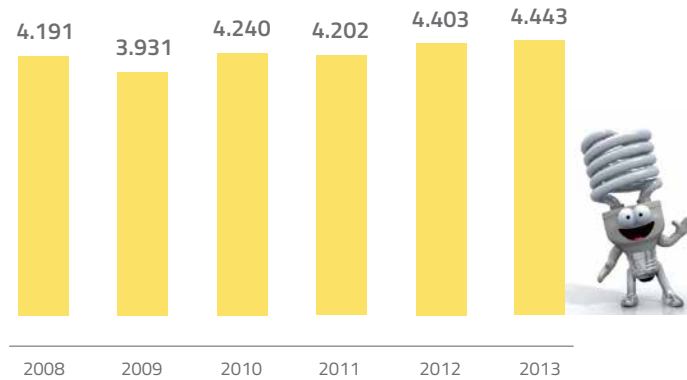
**Consumo de combustibles**  
(Giga julios)

comportamientos e instalaciones que se pueden intervenir para disminuir el uso de energía. Cada diagnóstico presentó acciones de mejora, recomendaciones e iniciativas para implementar a corto, mediano y largo plazo.

La reducción en el consumo de energía por negocio desde 2008 hasta 2013 ha sido de un 53%. Adicionalmente, está haciendo el cambio sistemático de iluminación para reemplazar el sistema por iluminación led.

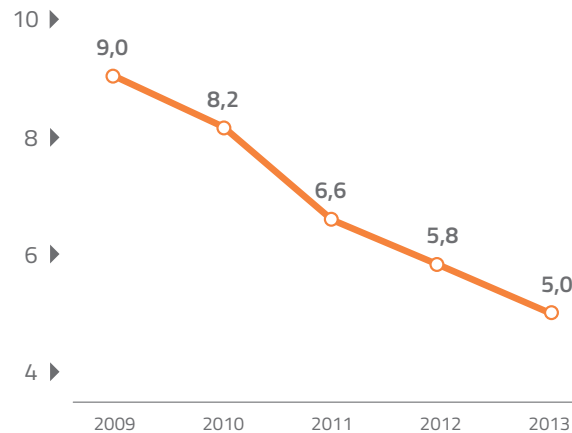


**Cumplimos**  
el objetivo de crecer optimizando el uso de energía en las actividades principales y administrativas.



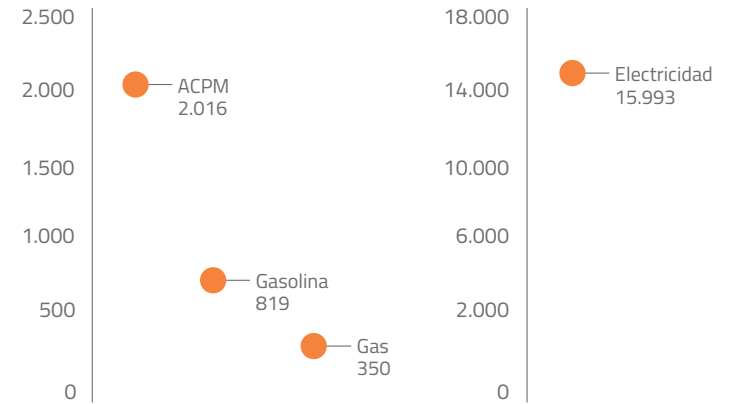
### Consumo anual de energía

(Mega watts / hora)



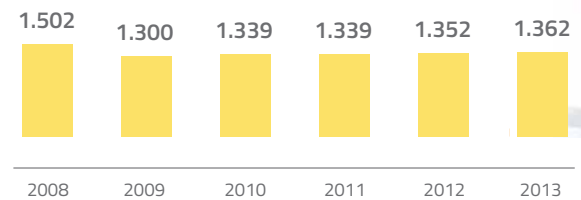
### Consumo anual de energía por negocio

(Kilo watts / hora por negocio)



### Consumo total de energía

(Giga julios)

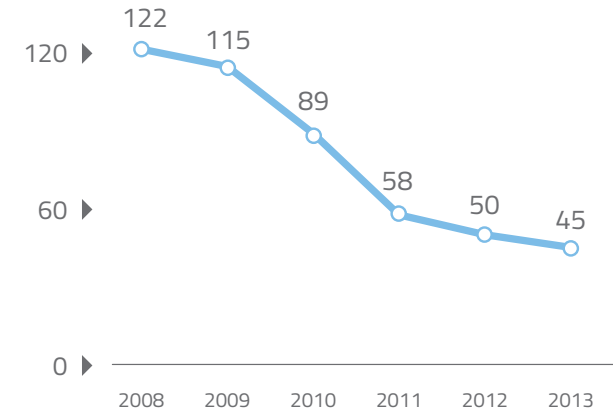
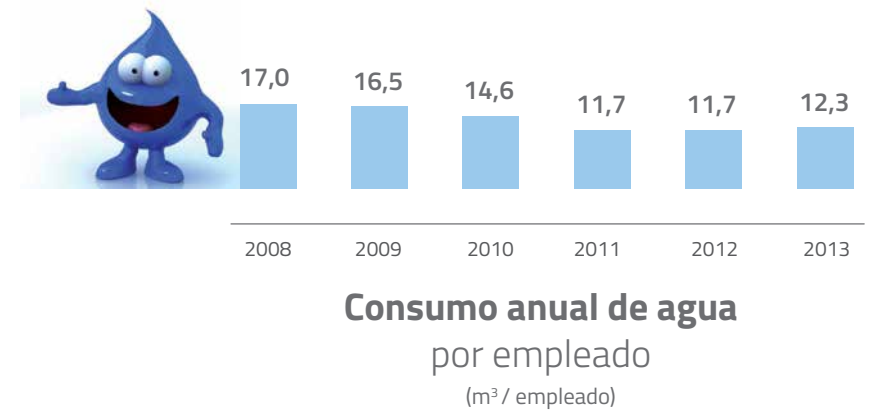
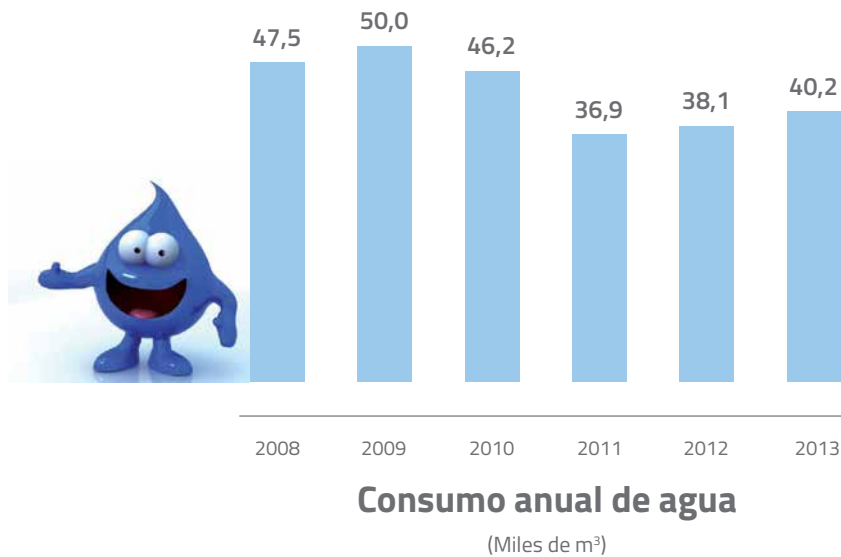


### Consumo anual de energía por empleado

(Kilo watts / hora por empleado)

## Agua

Se realizó un diagnóstico hídrico en el edificio de la carrera Décima, en Bogotá, por ser la oficina con mayor consumo, con el fin de detectar oportunidades de mejora e identificar puntos críticos de consumo. De esta manera podemos tomar acciones para incrementar la eficiencia hídrica por medio de cambios en los patrones de consumo, instalación de tecnologías ahorradoras de agua y mejoras estructurales.



**Consumo anual de agua por negocio**  
(Litros / negocio)

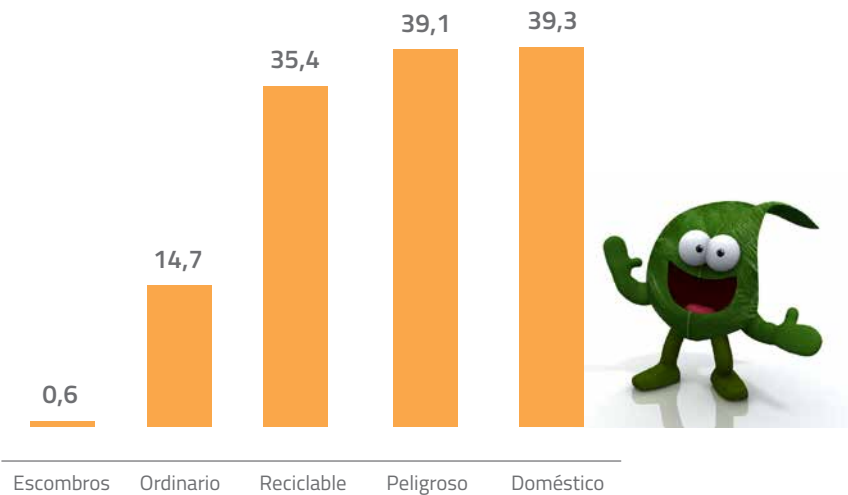


## Residuos

Los residuos generados en Seguros Bolívar son de tipo peligroso y aprovechable en su mayoría, reflejando la actividad de la Compañía; De acuerdo con los siniestros que se presenten cada año la cantidad de residuos fluctúa.

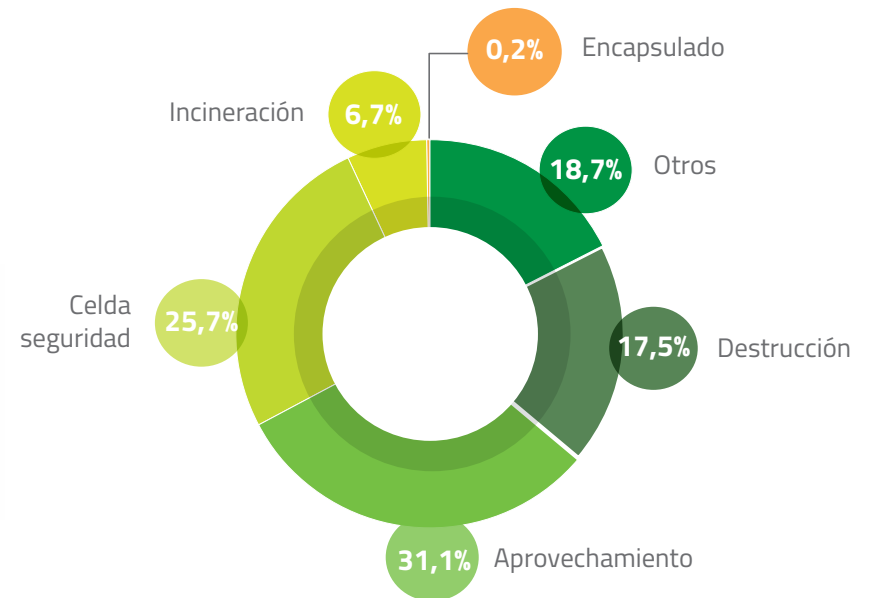
El tratamiento de los residuos es aprovechamiento y celda de seguridad en proporciones similares, lo que refleja las medidas tomadas para reintegrar al ciclo de vida de los productos la mayor proporción de los residuos.

En 2013 inició el programa de Ecopuntos para que funcionarios, clientes y proveedores depositen residuos especiales en los contenedores de los programas de posconsumo habilitados en alianza con la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia ANDI. En Bogotá contamos con contenedores, con un diseño propio, para depositar pilas, bombillas ahorradoras, medicamentos vencidos y residuos eléctricos y electrónicos. Se recolectaron y dispusieron en total 512 kg.

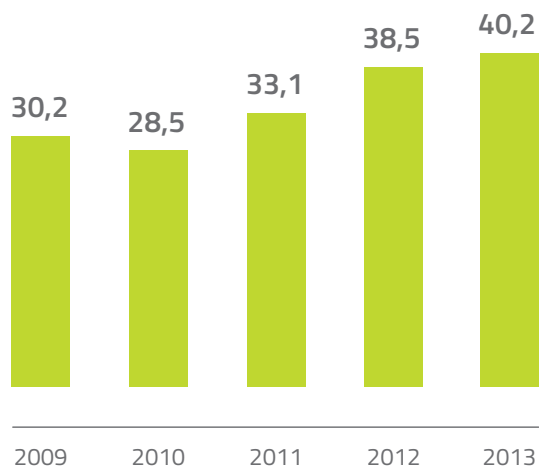


### Tipos de residuos dispuestos

(Toneladas)

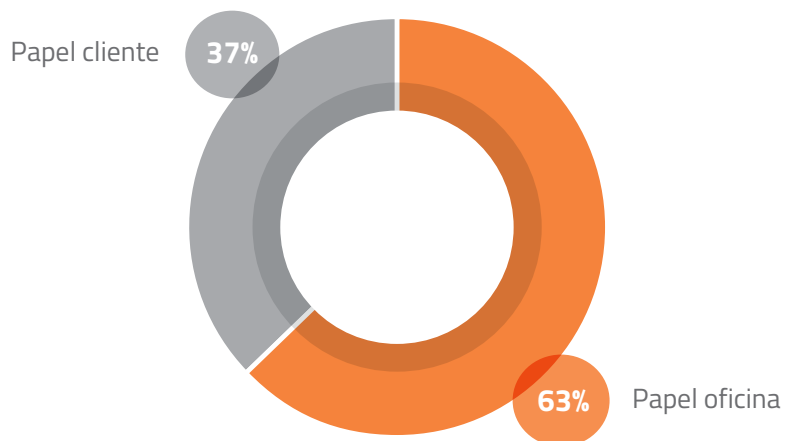


### Disposición de residuos



### Consumo anual de papel

(Miles de toneladas)



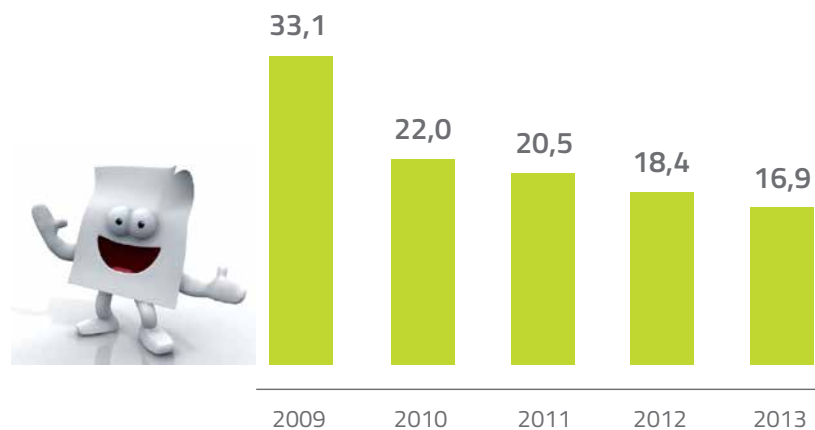
### Uso del papel

(Toneladas)

### Papel

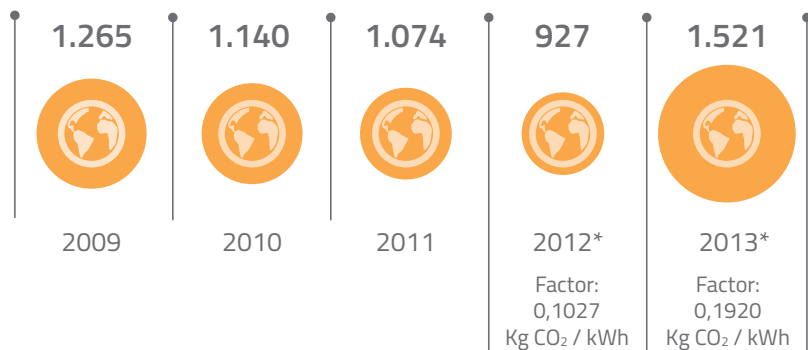
El uso del papel está determinado en su mayoría por la expedición de pólizas y documentos relacionados a la venta de los seguros. El 63% del papel usado en la Compañía está destinado a procesos relacionados con el cliente.

La reducción de consumo por negocio se explica por las medidas implementadas para optimizar el recurso como cambio en procesos específicos que involucran un mayor uso de documentos digitales, nano sesiones de innovación con las áreas que presentan mayor consumo, capacitaciones y campañas realizadas al interior de la Empresa.



### Consumo de papel por negocio

(Gramos / negocio)



## Huella de carbono (Ton CO<sub>2</sub> eq)

\* **Factor de emisión para la electricidad:** relación entre la cantidad de gas efecto invernadero por unidad de actividad: electricidad, viajes, combustibles, etc.

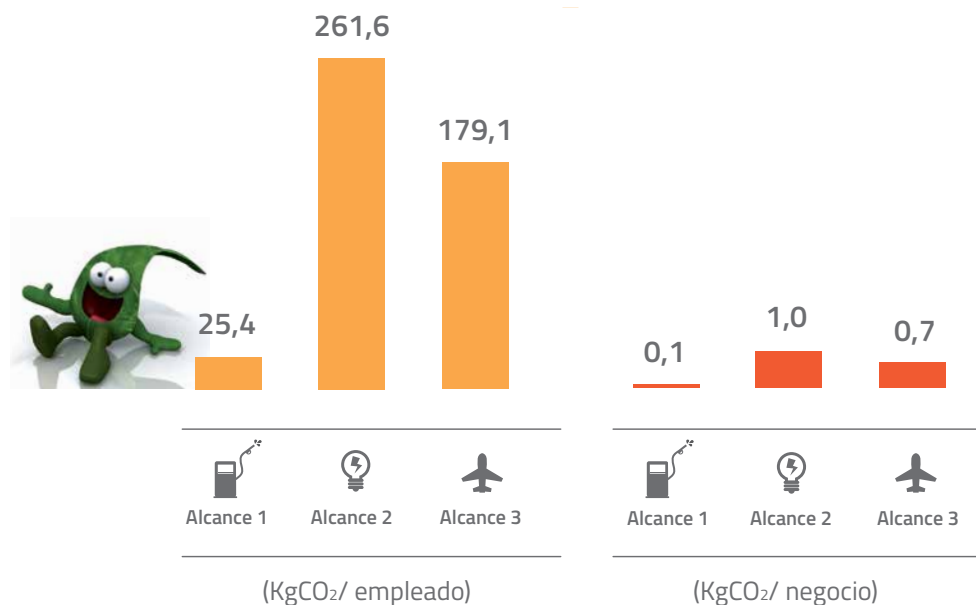
El crecimiento de la huella de carbono se debió a factores externos: la energía eléctrica que compramos a las empresas de servicios públicos se obtuvo en buena parte de termoeléctricas que operan a partir de combustibles fósiles, y no de hidroeléctricas –como en años anteriores–, dado que 2013 fue un año muy seco en el país.

Asimismo, la expansión de la Compañía se vio reflejada en un aumento de los viajes aéreos de los funcionarios.

## Gases efecto invernadero

El cambio climático es un asunto de interés global que requiere de la participación y compromiso de todos para articular estrategias que involucren a funcionarios, clientes y proveedores. Es importante identificar las fuentes principales de emisión de gases de efecto invernadero para plantear proyectos de reducción, mitigación y adaptación al cambio climático desde las actividades de la Compañía.

En 2013 realizamos proyectos de eficiencia energética, usamos gases refrigerantes ecológicos y, haciendo uso de las redes sociales, llevamos a cabo la campaña **Desconéctate**, orientada al ahorro de energía en la oficina y los hogares; a diciembre tuvimos 320 visitas.



## Emisiones de gases efecto invernadero

### Para calcular la huella de carbono:

1. Se reportan los gases que causan efecto invernadero: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, SF<sub>6</sub>, HFCs y PFCs.
2. El año base escogido es 2009, por ser aquel a partir del cual tenemos información completa.
3. La metodología empleada fue el Protocolo de Gases de Efecto de Invernadero de la WBCSD.
4. Se escogió el enfoque por control operacional.
5. Los límites organizacionales son para todas las instalaciones de Seguros Bolívar en Colombia.



## Octubre a diciembre:

**123** viajes compartidos  
**297** Kg de CO<sub>2</sub> eq. se dejaron de emitir  
**297** pasajeros transportados



Asimismo, con el programa **Bolívar Te Mueve**, creado para promover buenas prácticas sobre el uso de medios de transporte para desplazarse hacia y desde el sitio de trabajo, destacamos de 2013 el enfoque en modos verdes de transporte, como Operación Aventón y Vamos en Bici.

El programa **Operación Aventón** ha contribuido a que las personas compartan su vehículo para reducir la contaminación y la congestión en las calles, y hacer más eficiente el transporte para funcionarios, proveedores y personas que frecuentan las sedes de la Compañía.

En octubre realizamos la **Semana del Carro Compartido** y, para promoverla, creamos el **Buzón Aventón**, mediante el cual las personas que compartan su vehículo ganan una boleta y participan en una rifa mensual.

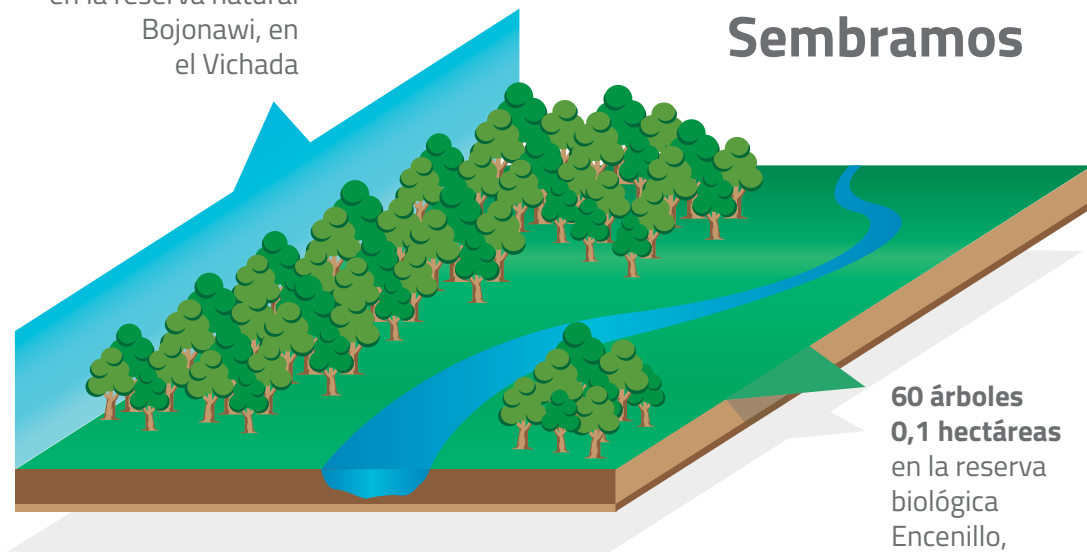
**Vamos en Bici** busca que las personas consideren ésta como un medio de transporte alternativo y lo integren en su estilo de vida. Al transportarse en bicicleta no solo ayudan al ambiente, también se benefician la salud y el estado de ánimo. En algunos casos, también se reducen los tiempos de desplazamiento.

El primer jueves de febrero se llevó a cabo el “Día sin carro” promovido por la Alcaldía Mayor de Bogotá, y la Compañía se unió promoviendo el uso de la bicicleta para esta fecha. Se inscribieron 65 personas que se desplazaron en bicicleta, evitando la emisión de **85,8 kg CO<sub>2</sub> eq** al ambiente.

Funcionarios de Seguros Bolívar participantes en el “Día sin carro”.

**2.782 árboles**  
**193,5 hectáreas**  
en la reserva natural  
Bojonawi, en  
el Vichada

## Sembramos



**60 árboles**  
**0,1 hectáreas**  
en la reserva  
biológica  
Encenillo,  
en Guasca  
(Cundinamarca)

### *Reforestación*

Con el propósito de compensar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) sembramos 2.782 árboles en la Reserva Natural Bojonawi, en el departamento del Vichada, que cuenta con un importante número de especies vegetales y animales. Entre estas últimas algunas están amenazadas, como los jaguares, los ocelotes, los yaguarundíes, los zorros, los delfines rosados y las nutrias gigantes.

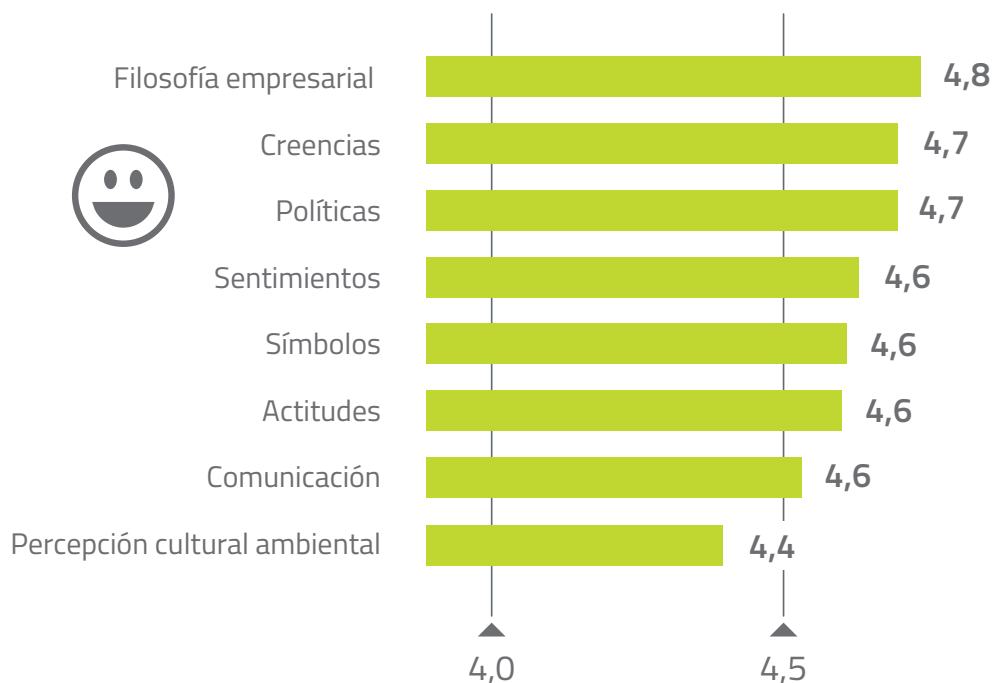
Adicionalmente, los miembros del **Comité de Gestión Ambiental** de la Compañía, como una manifestación de su compromiso ambiental, hicieron la siembra de 60 árboles en La Reserva Biológica Encenillo, en Guasca (Cundinamarca).

Estas iniciativas contribuyen a la recuperación de los ecosistemas, la conservación de fuentes hídricas, el aumento de la flora, la fauna nativa y la biodiversidad, la recuperación del valor paisajístico y la generación de conciencia ecológica en la comunidad.

### *Comportamiento ambiental*

Llevamos a cabo una investigación con el programa de maestría en Gestión Ambiental de la Universidad Javeriana, para evaluar los factores de éxito de la **Construcción de Cultura Ambiental Empresarial** en Seguros Bolívar. El estudio evaluó variables como filosofía empresarial, políticas ambientales, creencias, sentimientos, actitudes, símbolos y comunicación.





### Factores de éxito

de la Construcción de Cultura Ambiental Empresarial

#### FICHA TÉCNICA

Encuesta *online* realizada entre noviembre y diciembre 2013 a nuestros colaboradores a nivel nacional. El grado de percepción se midió a través de 21 preguntas con una escala de 1 ("Nada de acuerdo") a 5 ("Totalmente de acuerdo"). Nivel de confianza: 98%. Error: 2%. 298 personas respondieron la encuesta.

Como resultado, los colaboradores perciben una alta cultura ambiental al interior de la Organización. Dentro de los factores que destacan están el trabajo en equipo, el liderazgo, la creación de normas sociales y la capacitación, divulgación y estrategias de compromiso que aportan al cambio de los comportamientos ambientales en las personas. Con esta investigación esperamos contribuir a la creación de conocimiento en el campo de la psicología ambiental.

#### Biodiversidad

Seguros Bolívar se unió al programa de la Fundación Natura Colombia, adoptando 100 tortugas marinas del Pacífico colombiano, especie en peligro de extinción, para conservar y proteger tanto a las tortugas, como sus huevos y futuros tortuguillos, y al tiempo mismo promover la investigación y conservación de la zona de Bahía Solano.



Invertimos **\$280 millones**  
en gestión ambiental.

Ahorramos **\$106 millones**  
por el uso eficiente de recursos

## Principales conclusiones y retos

### DIÁLOGOS CON GRUPOS DE INTERÉS

Nuestros colaboradores destacan como principal potencial para el voluntariado, los conocimientos y habilidades de los empleados y sus familias.

Vincular más a las familias, para que los colaboradores puedan pasar su tiempo libre con ellas al tiempo que participan en las actividades.

Los colaboradores y miembros de las fuerzas de ventas se mostraron muy interesados en participar en las actividades de voluntariado lideradas por Seguros Bolívar.

## Fundación Bolívar Davivienda

Donamos  
**\$2.600 millones**  
a la Fundación Bolívar Davivienda

## Ciudadanía corporativa

Nuestro programa de **Voluntariado Corporativo** es una expresión de los valores y cultura del Grupo Bolívar. Fomentamos la solidaridad, el compromiso social, la innovación y participación de nuestros colaboradores y sus familias en iniciativas y proyectos que aportan al desarrollo en las regiones, a través de alianzas con organizaciones del sector público y privado.

Este programa es gestionado por la Fundación Bolívar Davivienda a través de 21 comités y líderes voluntarios, quienes desarrollan las iniciativas en

sinergia con los colaboradores de otras empresas del Grupo Bolívar.

Nos hemos fijado como meta para 2014 y 2015 mejorar nuestros mecanismos de divulgación y comunicación con el fin de motivar la participación en las acciones del voluntariado; este aspecto fue ratificado en los diálogos con los grupos de interés.

Para 2014 tenemos como reto iniciar la articulación de la gestión de voluntarios a proyectos con impacto social que hacen parte de nuestra estrategia de sostenibilidad.



**131**

Iniciativas de ciudadanía corporativa

**765**

Voluntarios

**1,2 mil**

Asistencias

**6,8 mil**

Horas aportadas a la comunidad

**5,5 mil**

Horas aportadas por funcionarios

**1,3 mil**

Horas aportadas por familiares

**36%**

2 mil horas laborales

**64%**

3,5 mil horas extra laborales

## Aprendizaje y crecimiento



Nuestra esencia en el Grupo Bolívar considera al **ser humano como fuente inagotable de creatividad y crecimiento**. Por esta razón, la gestión que adelantamos alrededor de nuestros colaboradores y fuerzas de ventas es un asunto de todo nuestro interés.

Este elemento, que fue evaluado por nuestros colaboradores a través del diálogo, nos deja ver como una Compañía que piensa en ellos y es positiva por las acciones que emprendemos enfocadas a cubrir este interés. A la vez, nos plantea retos para propiciar las condiciones necesarias que lleven al aporte de todos en la sostenibilidad de la Compañía.

Para mantener y gestionar este propósito hemos determinado tres focos principales: **Buenas prácticas laborales, Desarrollo del talento humano y Respeto a los derechos humanos**.

Adicionalmente, en octubre de 2013 adelantamos nuestro primer ejercicio de diálogo enfocado a validar con estos grupos de interés diversos aspectos de los determinados por la Compañía.

### Principales conclusiones y retos DIÁLOGOS CON GRUPOS DE INTERÉS

Los colaboradores reconocen los beneficios y las condiciones de trabajo que ofrece la Organización.

Los colaboradores tienen una percepción positiva de la Organización y su gestión en sostenibilidad. Señalan oportunidades de mejora desde una óptica propositiva y manifiestan su interés por participar en dicha gestión.

Los colaboradores ven como un aspecto positivo los espacios de formación que la Organización les ofrece, y consideran que éstos deberían fortalecerse como un factor que impulse su crecimiento y proyección profesional en la Compañía.

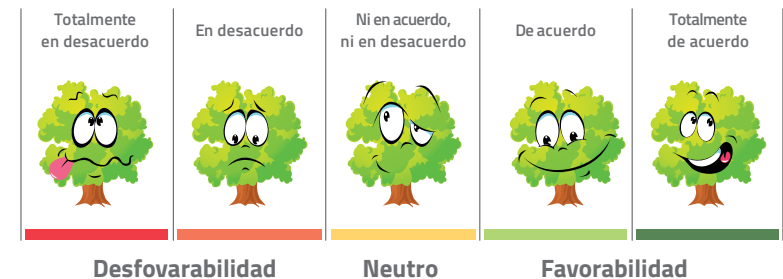


## Buenas prácticas laborales

Contamos con un proceso encaminado a gestionar el talento humano, cuyo pasillo recorre la selección, contratación, compensación, bienestar y entorno de trabajo.

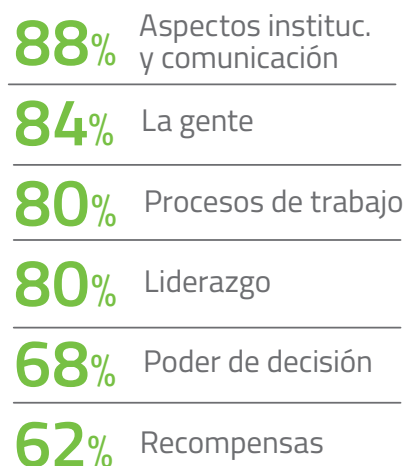
Para conocer el nivel de percepción por parte de nuestros colaboradores, medimos nuestro desempeño a través de la evaluación de clima organizacional. La herramienta compara las realizaciones con las expectativas dentro de un marco conceptual que asocia 6 grandes grupos.

Para cada pregunta existe una afirmación con 5 categorías de respuesta que permite medir en niveles de "Desfavorabilidad", "Neutro" o "Favorabilidad":



## Resultados encuesta de clima organizacional 2013

### Realizaciones



**75%**  
Clima

### Expectativas



#### FICHA TÉCNICA

La población que participó en la encuesta pasó de 998 funcionarios en la medición de 2011 a 1.280 en 2013. La medición se concentró en 5 aspectos: clima, satisfacción, compromiso, contexto y una priorización de los valores laborales. La encuesta se realizó del 16 de junio al 12 de julio de 2013, modalidad 100% *on line*.



**165**  
ingresos

**124**  
retiros

En el año, nuestro salario mínimo para colaboradores con contrato a término indefinido correspondió a **1,14 veces** el salario mínimo mensual aprobado por el Gobierno. La tasa de rotación en hombres fue del 9,34% y en mujeres del 10,04%.

#### Bonificaciones por cumplimiento de metas:

Beneficiados: **1.207** Monto: **\$4.806** millones

#### Primas extralegales:

Beneficiados: **3.462** Monto: **\$2.518** millones

#### Auxilios de alimentación y transporte extralegales:

Beneficiados: **1.106** Monto: **\$962** millones

#### Auxilios o bonificaciones por vacaciones extralegales:

Beneficiados: **1.918** Monto: **\$3.691** millones

#### Auxilios educativos:

Beneficiados: **241** Monto: **\$440** millones

#### Auxilios funerarios:

Beneficiados: **16** Monto: **\$17** millones

#### Pólizas de salud:

Beneficiados: **729** Monto: **\$2.930** millones

#### Préstamos de vivienda:

Beneficiados: **6** Monto: **\$226** millones

#### Bonificaciones por antigüedad:

Beneficiados: **385** Monto: **\$768** millones





## Desarrollo del talento humano

El desarrollo del talento humano no es distinto a la **búsqueda del engrandecimiento del ser** a través del fortalecimiento de sus cualidades expresadas en valores, destrezas, actitudes y conocimientos. Está orientado a lograr la satisfacción de las personas, a elevar su nivel de competencia, a prepararlas para adaptarse a los cambios que cada vez se dan más rápido y en consecuencia, poder contar con personas motivadas y comprometidas con su gestión garantizando así mejoras en los resultados organizacionales.

En Seguros Bolívar, la importancia de este asunto nace desde nuestras perspectivas estratégicas y cuenta con objetivos enfocados al logro de este propósito mediante líderes que construyen equipos de alto desempeño, con las capacidades de delegación y ejecución requeridas.

Para gestionar el desarrollo del talento en la Compañía, la Gerencia de Desarrollo Humano brinda programas y cursos dirigidos a las áreas comerciales, técnicas y administrativas que responden a sus necesidades y a la estrategia.

Para nuestra fuerza de ventas tenemos como objetivo desarrollar las habilidades comerciales para lograr los objetivos estratégicos y los de su cargo, además de aportar al crecimiento de la Compañía con programas que contemplan el *coaching* directivo, habilidades de ventas y conversacionales, conservación de clientes y otros.

Asimismo, contamos con programas de formación para las áreas administrativas del negocio, que tienen como finalidad desarrollar las competencias de los cargos para lograr un mejor desempeño y el logro de las metas organizacionales, con cursos como televentas, servicio al cliente, redacción eficaz y programa básico de seguros.

## Principales conclusiones y retos

### DIÁLOGOS CON GRUPOS DE INTERÉS

Para el 81% de los colaboradores de Seguros Bolívar, el desarrollo del recurso humano es un tema muy importante en la gestión de la Empresa; solo el 4% opina que este tema es de poca importancia.

La formación es sugerida como acción de mejora en los diálogos en los que se planteó la pregunta para optimizar la gestión en sostenibilidad de la Compañía.

El Área Comercial Especializada ve la formación como una oportunidad de ascenso y desarrollo de carrera.




Miles de horas de formación / año:

Colaboradores: **4,9**

Fuerza de ventas (directos): **6,6**

Intermediarios **6,2**

## Funcionarios evaluados

 **826** mujeres

 **422** hombres

## Colaboradores con personal a cargo evaluados

 **177** mujeres

 **128** hombres



Nuestro reto para 2014 es apoyarnos en el Centro de Formación Gerencial para desarrollar programas de transición y gestión del final de carrera.

Por otra parte, a través del proceso de gestión del desempeño, todos los colaboradores podemos valorar nuestros propios logros y competencias, los líderes valoran estos aspectos en cada uno de los miembros de su equipo y finalmente los colaboradores valoran aspectos del desempeño de ellos. Las brechas que se identifican dan lugar a establecer planes de desarrollo opcionales, siempre enmarcados en el trabajo en equipo y los acuerdos enfocados al logro.

Nuestro reto es que todos los colaboradores estemos en capacidad de gestionar nuestro propio desarrollo. Así, cada uno tendrá autonomía para buscar alternativas que contribuyan a su propio crecimiento y desarrollo de acuerdo con sus intereses y expectativas.

Con base en el análisis de procesos y misiones de las áreas, tenemos como objetivo identificar las posibles rutas que pueden recorrer los funcionarios para realizar sus planes de desarrollo. Estas rutas son fuente de la trayectoria de carrera y servirán para el desarrollo del aplicativo de Planes de Carrera y Sucesión. Para el año 2014 contemplamos diseñar estas rutas de desarrollo y verificar la consistencia con los planes de carrera.

Como ejercicio inicial, hemos identificado las siguientes rutas de desarrollo:

- Fortalecimiento Comercial
- Habilidades de Suscripción
- Habilidades de Indemnización
- Administración del Riesgo
- Servicio
- Gestión de Proyectos

Actividad de formación en Pasto con consejeros profesionales y directoras de ventas.



## Respeto a los derechos humanos

Conscientes del importante papel de las empresas en el apoyo y respeto a los derechos humanos, Seguros Bolívar quiere sumar esfuerzos en este valioso ejercicio que toma como base fundamental al **ser humano**.

En 2013 dimos paso a la articulación del programa de Derechos Humanos en la Compañía, que tiene como primer foco el aprendizaje al interior desde la identificación de nuestras prácticas. Este adiestramiento busca que logremos asociar los principios a las prácticas para posteriormente madurar en su aplicación.

La base del programa es la comunicación; a través de nuestros medios internos usualmente se publican noticias relacionadas con los diversos espacios que la Organización promueve. A partir de esta iniciativa, se asociará cada práctica con un sello de los principios de Pacto Global, para recordar la adhesión a éste e integrar nuestras prácticas.

Dentro de los aspectos que en este primer año daremos a conocer se encuentran las prácticas en Salud y Seguridad Ocupacional, la Ley de Protección de Datos (Habeas Data) y el apoyo al Día Nacional de la Familia.

Durante el año 2013 adelantamos diversas jornadas enfocadas al fortalecimiento de la cultura del autocuidado con colaboradores, fuerza de ventas, aliados y empresas del Grupo. Estas actividades tienen como fin abrir espacios en los que se gestione el conocimiento y así lograr propiciar un ambiente más seguro.

### Principales conclusiones y retos DIÁLOGOS CON GRUPOS DE INTERÉS

El 52% de los colaboradores que asistieron al diálogo consideraron el respeto a los derechos humanos como lo más relevante para la gestión de Seguros Bolívar.

Los colaboradores opinaron que la relación entre la Compañía y los derechos humanos es total, y que la Compañía vela por la protección de los derechos humanos en todos sus públicos.

También expresaron que Seguros Bolívar promueve la cultura, el respeto y el bienestar de sus empleados a través de capacitaciones y actividades que fomentan estos principios.

“Los beneficios que tenemos como empleados garantizan el fortalecimiento de los derechos humanos”.



Apoyamos el derecho  
de libre asociación:  
**849** colaboradores



## Nuestra gestión en salud y seguridad ocupacional



### Riesgo público



Dirigida a los asesores comerciales de las sucursales. Incluyó las distintas modalidades del riesgo público como delincuencia, terrorismo, accidentes de tránsito y prevención de caídas en la calle. Llegamos a **1.345 personas**.

### Divulgación del plan de emergencias



Dirigida a los funcionarios de las sucursales. Dio a conocer las rutas de evacuación y los puntos de encuentro en caso de una emergencia.

### Manejo de productos químicos



Dirigida a los trabajadores de los aliados que proveen servicios de limpieza a Seguros Bolívar en las sucursales del país, excepto Cúcuta. Su objetivo fue dar a conocer el uso adecuado, etiquetado, hojas de seguridad y almacenamiento de los productos de aseo. Cubrimos **81 trabajadores**.

### Sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional



Dirigida a los colaboradores de las sucursales, con el propósito de divulgar conceptos básicos del sistema de gestión: política, matriz de peligros, requisitos legales, objetivos, programas, auditorías y resultados de la revisión por parte de la Alta Dirección, entre otros. Cubrimos **575 funcionarios**.

### Brigadas de emergencia



Dirigida a los brigadistas de la Compañía a nivel nacional, en temas como administración de emergencias, primeros auxilios, transporte de lesionados, extinción de incendios y rescate en estructuras colapsadas. Se realizó en Cafam Melgar. En este entrenamiento se incluyó a los brigadistas de Davivienda, El Libertador, Leasing Bolívar y Constructora Bolívar. Asistieron **526 brigadistas**.

### Cartillas



Entrega de cartillas del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud sobre Ergonomía y Vida Saludable, Manejo del Riesgo en Espacios Públicos, Situaciones de Emergencia y Prevención del Alcoholismo, Tabaquismo y fármaco-dependencia. Recibieron este material **3.880 personas**.



## Nuestra gestión en salud y seguridad ocupacional

### Rescate en cárcamo

Dirigida a los colaboradores de Vehiseguros Bogotá, en caso de presentarse una emergencia en el cárcamo.

Asistieron **11 funcionarios**

### Riesgo biológico

Dirigida a los ingenieros de control de riesgos del país, con el propósito de dar a conocer los peligros biológicos, mecanismos de contaminación y normas de bioseguridad a tener en cuenta.

Asistieron **29 ingenieros**

### Exámenes audiométricos

Se realizaron a **123 colaboradores** en diversas oficinas. Asimismo, adelantamos una jornada de capacitación sobre el ruido y sus efectos con los ingenieros de control de riesgos.

Asistieron **13 ingenieros**

### Cronogr. salud ocupacional

A través del Copaso se hizo seguimiento al cumplimiento del cronograma de Salud Ocupacional a nivel nacional, a la accidentalidad y las enfermedades laborales de la Compañía.

### Exámenes optométricos y de laboratorio (glicemia y perfil lipídico)

Se realizaron **1.470 exámenes** optométricos y **1.593 exámenes** de laboratorio a los colaboradores del país.

### Evaluaciones médicas ocupacionales periódicas

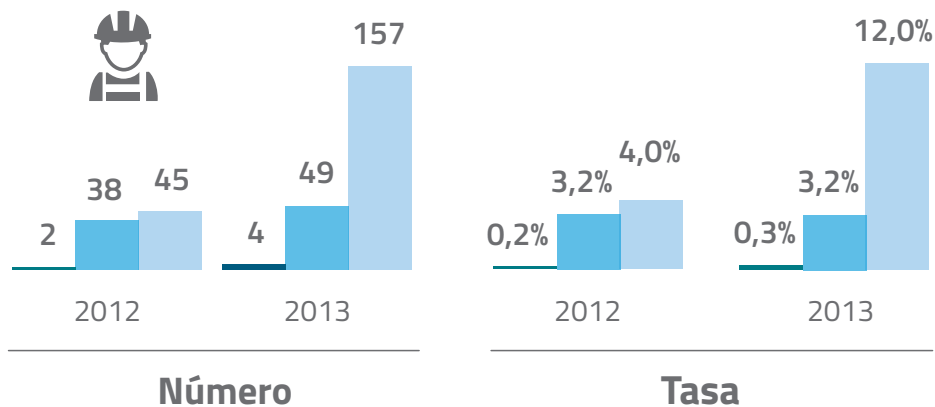
Se realizaron exámenes médicos de control periódico a **1.509 colaboradores**.

### Mitos de la alimentación

Dirigida a funcionarios de la oficina Santa Bárbara, con el propósito de desvirtuar mitos relacionados con las dietas y dar consejos sobre alimentación sana.

Asistieron **11 personas**

Realizamos **3.306 sesiones** de masajes atendidas por personal preparado en aplicación de técnicas corporales manuales de relajación corporal integral. Este programa se adelanta inicialmente en Bogotá.



● Enfermedad profesional ● Accidentes de trabajo ● Días perdidos

La tasa de días perdidos refleja un aumento en este último año, dado que la Ley 1562 de 2012, catalogó las lesiones originadas por eventos deportivos, promovidos por el empleador, como accidentes de trabajo. En nuestro caso se observa un incremento en el número de lesiones de tejidos duros que tiene relación directa con el número de días perdidos.





## Protección de datos

Haciendo uso de la innovación y como respuesta a la Ley 1581 de 2012 sobre Protección de Datos Personales, la Organización desarrolló un video con fin de sensibilizar y divulgar las exigencias de la ley a todos los funcionarios y fuerzas de ventas en el país, así como un manual de formación virtual para reforzar los conceptos de ésta.

Contamos con la asistencia de **1.642 personas** de todos los niveles de la Organización.

En nuestra página [www.segurosbolivar.com](http://www.segurosbolivar.com) están publicados los textos de autorización de tratamiento de datos personales para conocimiento de clientes, empleados, intermediarios y comunidad en general.

Los retos que tenemos en esta materia son:

- Lograr que todos los funcionarios comprendan y apliquen los conceptos de administración de datos personales, de acuerdo con las exigencias de la Ley y las políticas internas que para tal fin tiene la Compañía.
- Implementar los mecanismos a que haya lugar en los sistemas de información, de manera que el monitoreo y seguimiento a la información de los clientes estén administrados bajo estándares seguros de Protección de Datos.
- Contar con protocolos y procedimiento seguros de administración de bases de datos para que se obtengan de manera controlada, garantizando que la contactabilidad con los clientes, colaboradores y aliados esté acorde con la autorización otorgada a la Compañía y a las demás empresas del Grupo Bolívar.



**Aseguramos** el respeto  
a los derechos del titular.



Funcionarias ganadoras del concurso con la Gerente de Recursos Humanos y el equipo promotor de la actividad.

### *Por la familia*

La Procuraduría General de la República impulsó el **Día Nacional de la Familia** el 15 de mayo, para resaltar la importancia de cumplir los compromisos al interior de este núcleo. Seguros Bolívar se unió a la iniciativa por ser parte de nuestra esencia, pues somos reconocidos como la “Familia Bolívar”, que también se refleja en nuestro logotipo.

**La familia es la institución básica de la sociedad** y por esto mismo es importante promover valores como el respeto, la honestidad y la tolerancia, de tal forma que fortalezcan esta unidad y la cohesión social.

Para adelantar esta jornada diseñamos un planeador que permitiera compartir en familia la materialización de los compromisos que adquirimos entre los integrantes y fortalecer la relación. Entregamos **3 mil planeadores** entre nuestros colaboradores y la fuerza de ventas.

Para hacer seguimiento lanzamos un concurso que incentivaba a los funcionarios a enviar fotos con el planeador mientras realizaban actividades en familia, para premiar las más creativas. El nivel de participación no fue el esperado, lo que representa un reto para el próximo año.



## Procesos internos

### Mecanismos de administración y gestión del riesgo

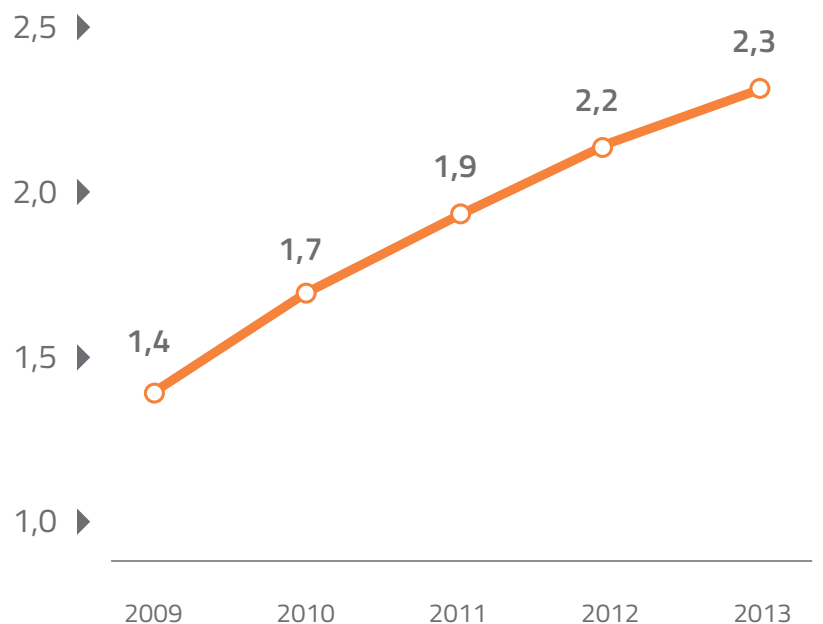
Como parte de las empresas del Grupo Bolívar, compartimos una misión corporativa que busca generar valor económico, social y ambiental en forma sostenible para beneficio de la comunidad, de los accionistas, colaboradores y clientes. En consecuencia, una destreza clave que promovemos al interior de nuestras organizaciones es el **adecuado manejo del riesgo**.

El riesgo es parte fundamental de la razón de ser de nuestras aseguradoras. A lo largo de 74 años las compañías Bolívar han construido una imagen de solidez en su manejo, lo que les otorga un reconocimiento de la industria soportado en su consistencia, el desempeño de su resultado técnico, su fortaleza patrimonial y la continuidad de sus políticas de suscripción de riesgos en un entorno cambiante y complejo.

Este es el resultado de integrar la estrategia, el manejo financiero y el desarrollo gradual de mecanismos formales de gestión de riesgos, como son la revisión continua de políticas de administración y suscripción de riesgos, el análisis del mercado y el entorno, el seguimiento riguroso de los resultados técnicos y los estudios actuariales especializados a nivel interno o con la participación de la academia y entes externos afines, como los reaseguradores.

**La gestión de riesgos de la Organización se ha fortalecido** con la formalización de los siguientes sistemas de administración de riesgo, que están en permanente desarrollo:





**Reservas técnicas de seguros** (acumuladas)  
(Billones de pesos)



En el año 2013 nos enfocamos en riesgos propios del negocio.

La Empresa tiene diseñadas estructuras adecuadas de límites de exposición para gestionar los diferentes riesgos asociados a las actividades inherentes a su desarrollo. Éstas se ajustan a lo exigido por la normatividad colombiana, a nuestros principios de Gobierno Corporativo y al propósito del Pacto Global.

En el año 2013 nos enfocamos en riesgos propios del negocio, como son el riesgo de suscripción y el riesgo de insuficiencia de reservas técnicas, tomando como base el enfoque de relación entre el manejo técnico y la operación.

Para responder adecuadamente a la situación de **riesgo del negocio y del mercado**, la Empresa revisa anualmente las políticas de suscripción de cada ramo, acorde con la experiencia acumulada y las tendencias observadas en el mercado, utilizando para ello la información estadística detallada que proveen los sistemas de información de las compañías y que se complementa de manera estrecha con la que proviene de los reaseguradores. Estos documentos se administran por la intranet y se encuentran al alcance de los colaboradores responsables de su ejecución.

En la administración de **riesgos técnicos** cada ramo tiene su propia dinámica, entorno normativo, marco actuarial y conocimiento previo del negocio, que garantizan la sostenibilidad entre lo que se planea y lo que se entrega al cliente.

En cuanto a los **riesgos de insuficiencia de reservas técnicas**, el 20 de diciembre de 2013 se publicó el Decreto 2973 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público mediante el cual se modifica el régimen de reservas técnicas de la industria aseguradora. Este cambio normativo, de gran impacto para la industria y que actualiza a Colombia en metodologías actuariales de uso generalmente aceptado a nivel mundial, se reglamentará durante el año 2014 con las correspondientes circulares de la Superintendencia Financiera de Colombia.



Siendo éste uno de los temas centrales de evaluación durante 2013, las compañías Bolívar procedieron a constituir de manera inmediata el incremento en reservas y provisiones que ajustan sus pasivos a los nuevos requerimientos de la norma. Esto se tradujo en la constitución, para este año, de **\$36 mil millones en reservas**, producto del Decreto 2973, y \$21,7 mil millones en provisiones.

Para mitigar los riesgos a los cuales se enfrenta la Compañía, no solo se desarrollan procesos de gestión. Adicional a los sistemas implementados, promovemos la comprensión e interiorización de los diferentes riesgos para todos los funcionarios. Así promovemos la formación de una cultura que permita, desde todos los niveles, diagnosticar la exposición a los riesgos de mayor importancia que enfrentan nuestros funcionarios en las diferentes áreas, para enfocarnos en el diseño de estrategias que los reduzcan, mitiguen y controlen.



Contamos con  
**4 nuevos actuarios**  
calificados  
de planta, uno de los índices  
más altos en la industria.

Dentro de esta gestión, la Compañía promueve fuertemente el **desarrollo del conocimiento actuarial de alto nivel**. En las aseguradoras contamos con 4 nuevos actuarios calificados de planta, siendo en su conjunto uno de los índices más altos en la industria. Cada uno de ellos, con pregrados en matemáticas puras o ingeniería, completó su formación académica con maestría en Ciencias Actuariales y en Gerencia de Riesgos ofrecidos por la Universidad de Georgia State, en los Estados Unidos. Actualmente todos se encuentran en proceso de compleción de los exámenes actuariales de la *Society Of Actuaries (SOA)* o de la *Casualty Association of Actuaries (CAS)*, orientados a certificarlos como actuarios con estándares reconocidos internacionalmente. En 2013 el primero de los actuarios de este grupo logró la designación *ASA (Associate of the Society of Actuaries)* de la SOA, por lo cual forma parte de un pequeño grupo que cuenta con esta designación en el país.

Las perspectivas de nuestra Organización están orientadas a aumentar el número de actuarios con el desarrollo de programas que fortalezcan el alto conocimiento actuarial y el conocimiento de la administración de riesgos de manera integrada, lo que se anticipa como una de las necesidades para las aseguradoras del siglo XXI.

La capacitación de nuestros funcionarios en las áreas técnicas es considerada parte fundamental de la gestión de riesgos. Durante 2013 los colaboradores vinculados a esta gestión asistieron a cursos y seminarios enfocados a fortalecer sus conocimientos en la administración integral del riesgo, estimación de reservas y modelos aplicados a la tarificación de seguros, entre otros.

En Seguros Bolívar interpretamos la cultura de nuestro Grupo en el entorno asegurador, integrando mercado, producto y canal, lo que nos lleva a que cada grupo de interés reciba ofertas técnicas sólidas y sostenibles que les generen valor.





## Seguridad vial

La accidentalidad vial es una problemática global. En 2013, un total de 1,3 millones de personas fallecieron en el mundo a causa de accidentes de tránsito, y en Colombia esta situación no es diferente: los accidentes cobraron un poco más de 5 mil víctimas fatales y 28 mil no fatales. La Organización Mundial de la Salud la cataloga como la novena causa de muerte en el mundo y, de continuar con esta tendencia, podrá escalar a las primeras posiciones.

**¿Pero, por qué la accidentalidad?** ¿Acaso se trata de la carencia de normas o de campañas que busquen generar reflexión? En el año 2013 nuestro país, a través de diversos mecanismos, organizaciones y legislación, adelantó una permanente comunicación a todos los ciudadanos para adoptar con mayor responsabilidad el uso de las vías.

Para nosotros, como administradores del riesgo, representa un aspecto fundamental, por su impacto no solo social sino económico. Las víctimas afectan a las familias, a la comunidad y al patrimonio de las personas y las empresas. Así, este aspecto representa un punto del producto interno bruto (PIB) del país.

Es por esto que durante 2013 unimos esfuerzos entre las diversas áreas que normalmente gestionan el riesgo, y manifestamos públicamente nuestro compromiso con la seguridad vial.

Liliana Camejo Galiano, Vicepresidente de Mercadeo y Servicio (izquierda),  
Jorge Enrique Uribe Montaña, Presidente,  
y Alexandra Rojas Lopera, Directora Ejecutiva del Fondo de  
Prevención Vial, durante la activación de la campaña en Bogotá.

El 30 de agosto, bajo el liderazgo del Dr. Jorge Enrique Uribe, se llevó a cabo una jornada nacional que tuvo por objeto comunicar a todos nuestros colaboradores la importancia de gestionar este aspecto e involucrarlos en el cambio, considerando que para lograr este importante reto es necesario comenzar desde adentro. La actividad se adelantó con el apoyo del Fondo de Prevención Vial (FPV), quien lidera la campaña "Inteligencia Vial".

Contamos con la presencia del FPV en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga, ciudades en donde cubrimos a 1.860 personas; en el resto de país ideamos una jornada liderada por los funcionarios en las oficinas, también con una nutrida participación.





Seminario de Transportes realizado el 18 de septiembre de 2013, con la participación de 160 empresas.

Posteriormente desarrollamos la fase de sensibilización, que inició con la formación de 90 facilitadores de las áreas administradoras de riesgo, que nos deja como reto para 2014 multiplicar esta conciencia para aportar a la creación de una cultura basada en comportamientos seguros en la vía.

En septiembre llevamos a cabo el **V Seminario del Sector Transporte**, que en años anteriores contaba con el exclusivo liderazgo de nuestra ARL Bolívar. Para 2013 se unieron a esta iniciativa los productos de Transportes con su Programa Global de Logística, Vehículos Bolívar y Soat Bolívar.

El seminario buscó crear espacios de aprendizaje en asuntos que impactan al sector y reconocimiento para aquellas prácticas de las empresas que están enfocadas a reforzar la seguridad vial. Asimismo, dimos a conocer los resultados de nuestra herramienta diagnóstica en Seguridad Vial.

Este diagnóstico integral de seguridad vial, desarrollado al interior de la Compañía, busca fortalecer los planes estratégicos de Seguridad Vial de nuestras empresas y nos permite identificar los aspectos a trabajar en la gestión de los pilares básicos, Gestión Administrativa, Gestión del Conocimiento, Gestión de Vehículos, Infraestructura e Investigación de Accidentes, para establecer planes de acción enfocados a la mejora continua.

Colaboradores de Seguros Bolívar durante la activación en seguridad vial.

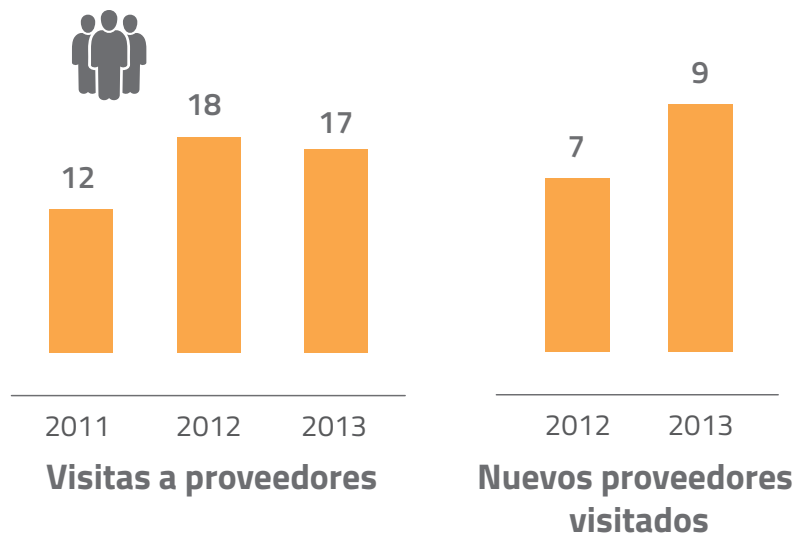


## Identificación y gestión de riesgos ambientales y sociales en la operación del negocio

La importancia de definir lineamientos en la identificación, evaluación y administración de los riesgos ambientales y sociales generados por las actividades de Seguros Bolívar, de nuestros clientes y aliados es clave para la sostenibilidad, pues tiene como fin evitar riesgos reputacionales, de mercado, de pasivos ambientales, incumplimiento de la legislación y afectación de caja.

Como parte de este proceso, adelantamos el curso **Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales** desarrollado por Ecobanking. En este primer año presentamos a la Alta Gerencia la importancia de identificar los riesgos ambientales y sociales en el *core* del negocio, definimos el instrumento de medición para evaluar los riesgos ambientales y sociales por código CIU e identificamos los clientes y aliados a diagnosticar.

Somos conscientes de la importancia de evaluar y gestionar estos aspectos, no solo al interior sino también con los grupos de interés mencionados. Nuestro aprendizaje en gestión ambiental nos



permitió aplicar la herramienta desde esta dimensión a los aliados estratégicos identificados como críticos en materia ambiental.

Tenemos conformado un equipo que visita las instalaciones del aliado, para calificar su gestión por medio de una revisión documental y de campo. En ella se tienen en cuenta criterios ambientales relacionados con la actividad de cada aliado, como requisitos legales, uso eficiente de recursos, manejo de residuos, control documental y otros criterios específicos. Para la fase de campo se tiene definido un formato de calificación que permite medir cuantitativamente su gestión.

Al visitar a los aliados, entre los cuales se encuentran grandes, medianas y pequeñas empresas, y conocer su manejo ambiental, tenemos la oportunidad de generar flujo de conocimiento.

En las visitas se analizaron exclusivamente aspectos ambientales, siendo los más significativos los relacionados con el permiso de uso de suelo, verificación de proveedores y disposición de residuos. Después de cada visita se acompaña al aliado para fortalecer diferentes aspectos ambientales dentro de su gestión.

Estos espacios buscan oportunidades de mejora que permitan disminuir el impacto ambiental de las empresas y, por consiguiente, de Seguros Bolívar.

“La identificación de aspectos e impactos nos ha permitido el crecimiento institucional y la mejora constante. Así hemos fortalecido nuestros indicadores de gestión y el compromiso ambiental que mantenemos dentro de cada uno de nuestros procesos productivos”.

Cesvi Colombia



### Nuestros clientes

(En millones)

El 40% de nuestros clientes están en Bogotá y su distribución de edades se mantiene con respecto al año anterior.



**6%**  
incrementamos el  
número de clientes  
en 2013

## Cientes

### Buenas prácticas de administración de relación con los clientes

En un mercado donde cada vez es más difícil diferenciar productos y servicios, la experiencia del cliente se convierte en un camino que garantiza el porvenir de las marcas. No existe una receta para el éxito en la relación con el cliente, y cada compañía define sus estrategias y las implanta de manera consistente.

A la luz de un modelo de relacionamiento que permite la construcción de experiencias únicas y memorables, le hemos apostado a **profundizar cada día la relación con nuestros clientes**, teniendo como marco de referencia la experiencia y el fortalecimiento de su vínculo emocional con la Compañía, despertando emociones de tranquilidad, gratitud y asombro.

Reconocer que **cada cliente es único** y con necesidades particulares nos impulsa a transformar la forma de gestionar a nuestros clientes para brindarles ofertas de valor que se ajusten a su ciclo de vida y su nivel socioeconómico, factores que buscan proteger.

Para cumplir este objetivo iniciamos la realización de un mercadeo analítico basado en el conocimiento y la predicción de las necesidades de los clientes, el entendimiento del valor que cada uno le aporta a la Compañía y la probabilidad que tiene de comprar nuevos productos o de cancelarlos y abandonar la Organización.

El mercadeo analítico nos permitirá brindar a los clientes una oferta de valor que no solo incluya un producto ajustado a sus necesidades, sino servicios, beneficios, comunicaciones y un modelo de atención que nos diferencie en el mercado.

### Principales conclusiones y retos DIÁLOGOS CON GRUPOS DE INTERÉS

Para el 47% de los asistentes al diálogo de nuestra fuerza de ventas directa y el 64% de intermediarios, son muy importantes las buenas prácticas de administración de clientes.

Asocian la gestión social de la Compañía al relacionamiento con los clientes, aspecto en donde hay oportunidades de mejora en términos de la atención y el cumplimiento de promesas de servicio.

El Área Comercial Especializada resalta la importancia de dejar una buena imagen, como representantes de la Compañía, ante las empresas y el mercado.



A partir de la estrategia vivencial o de co-creación buscamos mejorar la experiencia del cliente para identificar, entender y gestionar sus emociones.

## Cultura de servicio: "A LA CONQUISTA DEL CLIENTE"

Este proyecto tiene por objeto generar una experiencia memorable en cada interacción con el cliente. Para ello creamos un espacio con actividades lúdicas que permite la interiorización de nuestra estrategia de servicio. En este primer ciclo, que comenzó en octubre, alcanzamos una cobertura de 1.495 personas, incluidos funcionarios administrativos y fuerza de ventas.



### Escucha al cliente

Esta estrategia conocida como "Voz del Cliente" identifica los hechos y situaciones que pueden afectar la debida atención y protección al consumidor financiero.

Como fuentes de información tenemos: estudios de experiencia del cliente, asesor e intermediario, monitoreo de canales (cliente oculto), estudios de satisfacción, estadísticas del proceso de quejas y reclamos y prontitud.



### Quejas y reclamos

Como resultado de la mejora en el proceso de recepción y trámite de quejas en oficinas y en el Contact Center, este año se radicaron 10 mil quejas, 56% más que en 2012.

Asimismo, incorporamos un seguimiento a los clientes que manifiestan no haber tenido respuesta, para identificar las debilidades internas del proceso.



### Prevención de cláusulas y prácticas abusivas

En 2013 continuamos la revisión de clausulados, anexos, convenios y guiones de venta para garantizar transparencia y oportunidad en la información, de manera que nos permita suministrar la información necesaria al consumidor financiero y evitar cláusulas abusivas.

No hemos identificado incidentes de incumplimiento.



### Mesas de Acción y Solución

Son espacios de encuentro para analizar en detalle las causas de mayor impacto en el relacionamiento con los clientes, con el fin de implementar acciones efectivas que aumenten sus experiencias memorables. Con las mesas de Bancaseguros y Vida logramos en 2013 niveles de experiencia en la atención de quejas y reclamos cercanos al 77% y un índice de conservación del clientes del 33%.



### Liderazgo

Logramos el trabajo conjunto con los jefes de cada oficina para el análisis de la información, con el fin de sensibilizar y determinar, dentro del pasillo del cliente, puntos clave para la toma de decisiones. Interactuamos con 210 jefes a nivel nacional.



Nuestras estrategias se reflejan en testimonios:

“Seguros Bolívar no solamente está siendo el proveedor de una póliza, sino que se ha preocupado más por ser un aliado de negocio nuestro, en especial en el área de transportes, donde nos han dado gran acompañamiento.

La experiencia que tienen ustedes a nivel global y que han adquirido con diferentes empresas y el conocimiento del sector transporte nos da la tranquilidad de que las estrategias propuestas se implementan para lograr mayores eficiencias que redunden en disminución de costos. El año pasado recibimos el apoyo del Programa Global de Logística a través de los dispositivos electrónicos, brindando seguridad a nuestra carga desde los puertos hasta nuestras instalaciones”.

**María Teresa Acosta**, Vicepresidenta Administrativa y Financiera de Comercializadora Internacional de Llantas



María Teresa Acosta, Vicepresidenta Administrativa y Financiera de Comercializadora Internacional de Llantas y Andrés Felipe Álvarez, Ingeniero de Control de Riesgos del Programa Global de Logística.

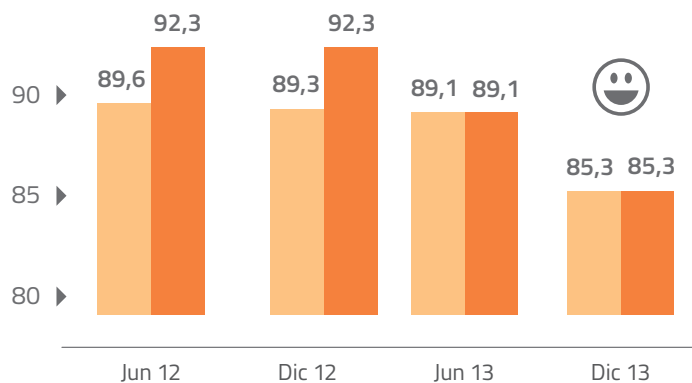


**Gustavo Saldarriaga**, Director Comercial Especializado de Transportes, **Juan Carlos Moreno**, Director de Transporte Industrias Haceb y **Andrés Felipe Álvarez**, Ingeniero de Control de Riesgos del Programa Global de Logística.

“El acompañamiento permanente de Seguros Bolívar durante estos años ha generado niveles de exposición al riesgo cada vez más bajos en nuestra operación de transporte. El Programa Global de Logística implementado en Haceb ha entregado resultados positivos”.

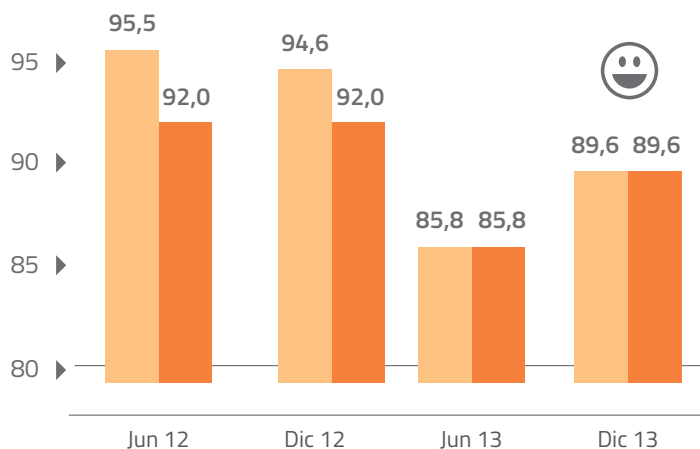
**Juan Carlos Moreno**  
Director de Transporte Industrias Haceb





### Experiencia de cliente

● Actual ● Meta



### Experiencia de asesor

● Actual ● Meta

## Estudios de experiencia de cliente

Implementamos un modelo robusto apoyado en estadísticas para medir la experiencia del cliente, que nos permite identificar las interacciones que deben ser revisadas por su desempeño frente a la gente, la información, los sistemas y los procesos.

Pasamos de una escala de evaluación de 1 a 5 con factores de ponderación, a una escala de 1 a 10 con indicadores netos (Promotores - Detractores), que implica mayor rigor con respecto a 2012.

El desempeño del indicador se ve afectado por el cambio metodológico en el modelo de evaluación, además de incluir en el último período procesos indemnizatorios, diferenciando la experiencia de clientes con cobertura y sin ella.

A partir de 2013 implementamos el **nuevo modelo de evaluación** para Asesores y Directores Comerciales, que compara su desempeño entre el primer semestre y el segundo, el cual se ve afectado positivamente por un incremento significativo del índice de recomendación. Asimismo, evaluamos por primera vez la experiencia de los asesores de Área Comercial Especializada, observando altos niveles de desempeño.



## Monitoreo de canales

**88%** Promedio acumulado año

Desempeño del servicio en las áreas de primera línea frente al estándar de la Compañía.

## Sistema de atención al consumidor financiero

Continuamos con la estrategia **Segurópolis**, enfocada a construir una cultura de seguro desde la infancia hasta la adultez, para orientar la toma de decisiones responsables e informadas. Contamos con 3 segmentos:

- **Segurópolis Kids:** para los niños entre 4 a 14 años. Actualizamos el portal con la nueva estrategia de migración de todos los juegos al interior de una ciudad en donde el niño, a través de un avatar, se enfrentará a diferentes misiones como ciudadano de Segurópolis, que serán valoradas para identificar su nivel de aprendizaje.
- **Segurópolis Youngsters:** Hacemos una propuesta de comunicación más fresca enfocada a los jóvenes, donde se trabajan temas de su interés con el fin de educarlos. Buscamos con Facebook crear una comunidad alrededor de la educación, donde a través de recomendaciones se promuevan hábitos saludables de ahorro, prevención, autocuidado, tranquilidad y disfrute de la vida.
- **Segurópolis Seniors:** iniciamos el programa de Consejería Personalizada por parte del Consultorio de Finanzas Familiares de la Universidad Javeriana. Éste brinda a los colaboradores asesoría en el manejo de sus finanzas para identificar problemas y establecer planes de mejora proyectados a un año. En 2013 llegamos a 13 personas, con quienes cerramos el proceso con las estrategias de planeación financiera para el año siguiente.



Página de ingreso al portal Segurópolis

Para 2014 tenemos dos importantes retos :

- Ampliar la cobertura de ofertas en educación financiera a poblaciones rurales a través de nuestros juegos, para que los niños aprendan conceptos de autocuidado, prevención de riesgos y seguros, y con esto podamos orientar la toma de decisiones financieras responsables para sus vidas desde su propio entorno.

Con esta visión trabajamos en sinergia con el área de Responsabilidad Social Empresarial de Davivienda, quien ya ha desarrollado escenarios lúdicos, artísticos y de educación a través de "Cultivarte" en 8 municipios del país.

Esperamos implementar una juiciosa investigación en algunas poblaciones de este segmento con el propósito de diseñar un juego que refleje la realidad que viven los niños campesinos. Realizaremos lanzamientos de nuestro portal en algunas de las poblaciones donde hoy existe Cultivarte.

- Trabajaremos en el portal Segurópolis Kids para extenderlo a los idiomas inglés y portugués, de manera que nos facilite construir alianzas con impacto social y nos permita llegar a otros países.



**6.820**  
usuarios

**1.612**  
visitas  
otros lugares

**56.392**  
visitas  
nacionales



Informe de revisión independiente

## Revisión independiente del Informe de Sostenibilidad 2013 de Seguros Bolívar

### Alcance de nuestro trabajo

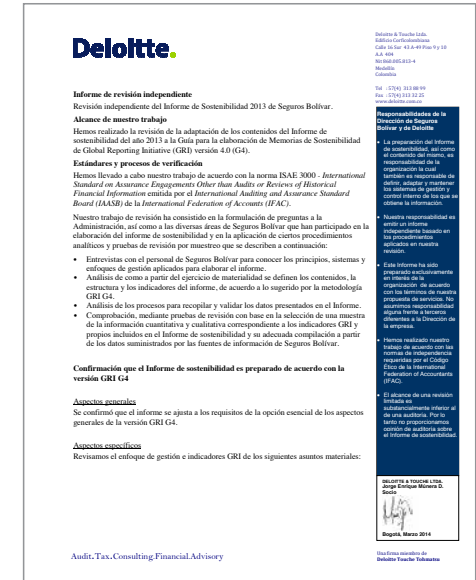
Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Sostenibilidad del año 2013 a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de *Global Reporting Initiative (GRI)* versión 4.0 (G4).

### 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 Seguros 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 Seguros Bolívar para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados para elaborar el informe.
- Análisis de cómo a partir del ejercicio de materialidad se definen los contenidos, la estructura y los indicadores del informe, de acuerdo con 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 Seguros Bolívar.

### Confirmación que el Informe de Sostenibilidad es preparado de acuerdo con la versión GRI G4

#### Aspectos generales

Se confirmó que el informe se ajusta a los requisitos de la opción esencial de los aspectos generales de la versión GRI G4.

### Aspectos específicos

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

ASUNTOS MATERIALES	INDICADOR GRI
Rentabilidad de la compañía	EC1
Respeto a la competencia	SO7, PR7
Gestión para la prevención del fraude y la corrupción	SO3, SO4, SO5
Desarrollo de aliados estratégicos	EC9
Gestión eficiente y conservación de los recursos	EN1, EN3, EN5, EN8, EN13, EN15, EN16, EN17, EN18, EN23, EN29, EN31
Ciudadanía Corporativa	No tiene indicador GRI asociado
Buenas prácticas de administración de relación con los clientes	PR5, PR8, PR9
Mecanismos de gestión y administración del riesgo	SO8
Identificación y gestión de riesgos ambientales y sociales en la operación del negocio	EC2, EN32, EN33
Buenas prácticas laborales	EC5, EC6, LA1, LA2, LA3
Desarrollo del recurso humano	LA9, LA10, LA11
Respeto a los derechos humanos	HR1, HR3, HR4, HR5, HR9, HR12, LA5, LA6

### Conclusiones

Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Sostenibilidad 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 versión Esencial.



## Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a Seguros Bolívar nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora para consolidar los procesos, programas y sistemas relacionados con la gestión de la sostenibilidad. Las recomendaciones más relevantes se refieren a:

- Socializar a los grupos de interés internos y externos, los asuntos materiales identificados que garantizarán la gestión sostenible del negocio en el mediano y largo plazo.
- Fortalecer la gestión de los asuntos relevantes no reportados en el Informe de Sostenibilidad 2013.

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

- La preparación del Informe de Sostenibilidad, así como el contenido del mismo, son 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 sustancialmente 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, marzo 2014



## Participaron en este Informe:

### En la primera parte

Premio Nacional de Periodismo Simón Bolívar:  
Oficina de Relaciones Públicas Seguros Bolívar  
Investigamos e innovamos: Gerencia de Innovación:  
Patricia Rueda, Andrés Jiménez, Eleliveth Ladino

### Hechos destacados, Soat

Gerencia Nacional de Automóviles: Erika Johana León

### Gobierno Corporativo

Gerencia de Gobierno Corporativo: Daniel Tocarruncho,  
Omar David Gualteros

### Rentabilidad

Gerencia de Gestión y Control Contable: Hilda Rozo,  
Miguel Angel Acosta

### Desarrollo de aliados estratégicos

Comité de Proveedores Propios: Mónica Hincapié,  
Tatiana Córdoba, Yazmín Abdel, Lorena Serrato, Eduin Vásquez  
Gerencia Administrativa y de Operaciones: Mabel Lucía Yaneth,  
Consuelo Suescún, Mercedes Vargas, María Clara Sanmiguel

### Respeto a la competencia

Gerencia de Mercadeo y Publicidad: Margarita Méndez

### Gestión para la prevención del fraude y la corrupción

Vicepresidencia de Auditoría: Patricia del Pilar Forero

### Gestión eficiente y conservación de los recursos

Identificación de Riesgos Ambientales y Sociales en la Operación del Negocio: Gestión Ambiental - Sandra Blanco, Laura Alarcón

### Ciudadanía corporativa

Fundación Bolívar Davivienda: Erika Trespalacios,  
Alexandra Peñuela

### Mecanismos de gestión y administración del riesgo

Vicepresidencia de Seguros de Personas: José Ferney Rojas  
Gerencia Financiera y de Riesgos Corporativos:  
Sandra Sánchez, María Teresa Castillo

### Buenas prácticas laborales

Gerencia de Recursos Humanos: Fabián Contreras,  
Rafael Hernández, Pablo César García, Rosa Lozano,  
María Teresa Escobar

### Desarrollo del talento humano

Gerencia de Formación y Desarrollo: Carlos Serrano,  
Constanza González, Leonor Luna, Oscar Mosquera

### Derechos humanos

Gerencia de Recursos Humanos: Beatriz González,  
Rosa Lozano, Luz Clarena Téllez  
Gerencia de Conocimiento del Cliente: Migdonia Moreno  
Gerencia de Mercadeo: Juliana García  
Gerencia Jurídica de Asuntos Corporativos: Hernando Ramírez,  
Liliana Puentes

### Buenas prácticas de administración de relación con los clientes

Gerencia de Calidad y Servicio: María Cristina Triana,  
Claudia Nieves, Carolina Osorio  
Gerencia de Mercadeo: Laura Mogollón  
Gerencia de Conocimiento del Cliente: Migdonia Moreno,  
Oscar Gómez  
Vicepresidencia Técnica: Lucía Fernanda Rincón

### Consolidación y redacción general del informe

Andrea Carreño Molina / Coordinadora de  
Sostenibilidad Corporativa

### Concepto de comunicación y diseño

Machado y Molina, Comunicación visual corporativa

Para mayor información comuníquese con:

#### Departamento de Sostenibilidad Corporativa

Teléfono 341-0077 Ext. 98506 y 98507  
Avenida El Dorado No. 68B-31 Piso 9, Bogotá

SEGUROS  
BOLÍVAR

