

# Informe de Sostenibilidad

# 2011



**EL LIBERTADOR**  
INVESTIGACIONES Y COBRANZAS

# Carta del Presidente y Gerente General

Con el mayor gusto procedemos a rendir un grato Informe de Sostenibilidad correspondiente al magnífico año 2011 que nos correspondió afrontar.

De la lectura del mismo podrá comprenderse lo que significa la Sostenibilidad, su trascendencia y el contenido de su valor. Nos referimos en él a los principales actores de la operación de protección inmobiliaria que realizar Investigaciones y Cobranzas EL Libertador, organización especializada en el manejo del seguro de arrendamiento, amparos adicionales y actividades conexas.

Inquilino-Inmobiliaria- Administración del Seguro y Seguros Comerciales Bolívar, son las macrodivisiones que atienden los Grupos de Interés: Sector Inmobiliario y Beneficiarios de los servicios que obtienen de nuestra actividad de respaldo para el negocio inmobiliario de arrendamiento, importante e imprescindible dentro de la economía nacional.

Queremos dejar claro que Investigaciones y Cobranzas El Libertador es una filial de la familia de compañías Bolívar y subordinada de Seguros Comerciales Bolívar, empresa que asume las obligaciones de los inquilinos bajo todo un proceso administrativo manejado por ésta compañía. Por ende la filosofía de nuestra empresa es la misma del Grupo Bolívar, y nuestra Misión, Planeación y Códigos de comportamiento son idénticos. Particularmente nos referimos a los Códigos de Gobierno Corporativo, de Desarrollo de Principios y Valores, de Ética y Desempeño.



De la lectura del informe que hoy presentamos se puede conocer a profundidad todos los ámbitos de aplicación de la responsabilidad social en beneficio de nuestro país, de sus ciudadanos y de sus recursos. De todo ello vivimos orgullosos.

En el año 2011 continuamos en la ruta de la gestión adecuada de riesgos, de la atención de los compromisos inherentes a dicha labor y de atender las dificultades que ocasionalmente se presentan, la mayoría de las veces en la aplicación de leyes y reglamentos por falta de claridad de los mismo y el peligro que genera la inestabilidad jurídica derivada de la jurisprudencia variante de Cortes y Tribunales así como las complejas exigencias de los organismos de control que demandan, con severidad, el cumplimiento de un procedimiento ajustado a su voluntad y criterio, a pesar de la laxitud con que se controla a nuestros competidores afianzadores no sujetos a la citada regulación para Compañías de Seguros y Entidades Financieras..

Algunos temas de gran importancia, particularmente del ámbito medioambiental así como los temas de relaciones humanas de protección a nuestros empleados, y de la generación de beneficios laborales, fueron en ese año atendidos con prioridad por lo cual podemos celebrar que el clima laboral y la satisfacción del personal con sus familias es excelente.

Durante el próximo año continuaremos en nuestra inalcanzable labor, primero para ganar el favor de los inmobiliarios de Colombia, nuestros aliados estratégicos y segundo para confirmar respeto del sector inmobiliario por nuestra seriedad y servicio.



FERNANDO ROJAS CARDENAS



ANDRES FELIPE LÍEVANO





# Generalidades del Reporte.



**EL LIBERTADOR**  
INVESTIGACIONES Y COBRANZAS



# Generalidades del Reporte

**E**ste documento da cuenta de nuestro desempeño en temas de sostenibilidad y corresponde al año 2011 (1 enero 2011 a 31 diciembre 2011), comprometiéndonos a reportar un informe cada año; en el informe anterior (periodo 2009-2010) habíamos informado que reportaríamos cada dos años, pero viendo el interés que ha generado este reporte en varios de nuestros grupos de interés decidimos adelantar nuestro informe.

Para lograr el contenido y estructura de este informe inicialmente se conformó un comité interdisciplinario donde se realizaron sesiones regulares enfocadas en la identificación y justificación de asuntos relevantes para el desarrollo del informe, adicional a estas reuniones se realizaron sesiones estructuradas en varias sucursales con varios de los grupos de interés para establecer los temas relevantes para los siguientes informes a presentar, los cuales se encuentran presentes en este informe.





# Perfil de la Empresa.



**EL LIBERTADOR**  
INVESTIGACIONES Y COBRANZAS

# Perfil de la Empresa

Investigaciones y Cobranzas El Libertador asume el mundo del negocio inmobiliario, con un grupo de trabajo comprometido y especializado en el análisis de riesgos para contratos de arrendamiento, manejo y cobro de cartera, litigio en temas de finca raíz, además de la capacitación a los inmobiliarios en aspectos diversos, manteniendo siempre el más alto liderazgo en el mercado.

En el mercado de seguros de arrendamiento, Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A., administra la póliza a la aseguradora (Seguros Comerciales Bolívar), brinda el servicio de análisis de riesgo a los inquilinos y realiza la gestión de cobranza, y a las inmobiliarias las asesora en los diferentes temas para prestar un mejor servicio a los arrendatarios.

## Diagrama del Negocio



## Historia

Desde buena parte del siglo anterior, la población se fue desplazando hacia los centros urbanos y nacieron nuevas necesidades y nuevas formas de relaciones comerciales e interpersonales; estas ineludibles realidades impusieron la necesidad de reglamentar un sinnúmero de materias, aspectos y conductas que propiciaron el nacimiento de nuevas formas de negocios y de novedosas estrategias para la administración de los bienes propios y de terceros. Así nació para la economía el negocio de la administración inmobiliaria, que tantos beneficios han aportado al país, al desarrollo de la economía, a la familia y al comercio.

El 30 de agosto de 1956, 38 inmobiliarias junto a Seguros Comerciales Bolívar formalizaron la decisión de crear una empresa especializada en brindar protección a los empresarios arrendadores frente a las contingencias de los contratos de arrendamiento.

Así se creó Inmobiliaria de Seguros S.A que después de varios años cambiaría su nombre por Aseguradora El Libertador consolidando su gestión aseguradora al obtener autorización de gobierno para asumir riesgos en el ramo de seguros generales.



Con la necesidad de la especialización en análisis de riesgo para arrendamiento, litigio y asesoría en temas inmobiliarios, nació en el año 1972 La COMPAÑÍA DE INFORMACIONES E INVESTIGACIONES S.A (INVESA). En el año 2002 Aseguradora El Libertador se fusionó con Seguros Comerciales Bolívar, mientras que la compañía de Informaciones e Investigaciones S.A cambio su razón social a la que hoy denominamos INVESTIGACIONES Y COBRANZAS EL LIBERTADOR S.A donde brinda asesoría especializada en temas relacionados con finca raíz, manteniendo desde entonces un alto liderazgo en esta actividad, en las principales ciudades del país ( Bogotá, como cede principal en el Centro Internacional (Cr 13#26-45 Piso 9 y 5), Medellín, Cali, Bucaramanga, Pereira, Barranquilla, Cartagena y con puntos de atención en Armenia, Manizales, Ibagué).

Con fundamento en su profesionalismo y experiencia, la empresa ha acopiado un amplio conocimiento de la gente, de las costumbres vinculadas al negocio inmobiliario, de la normatividad que atañe al arrendamiento de inmuebles, de las formas de litigio y de los mecanismos de solución de conflictos, en relación con esta misma temática. Ha logrado identificar todas las amenazas de esta actividad, lo cual le ha permitido tomar previsiones en torno a cada una de ellas para ofrecer un depurado y confiable servicio a los arrendadores. Ha enfrentado tales amenazas con todo rigor, apoyada en la mejor y más reciente tecnología.

Así, esta empresa permanece dispuesta y siempre alerta para atender los retos del presente y para afrontar los desafíos del futuro, siempre en beneficio de quienes, a través de tantos años, le han depositado su confianza.





## Estructura

Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A, tiene un grupo de trabajo integral y estructurado que planea sus actividades en cabeza de la Gerencia General junto con las gerencias de área que trabajan en conjunto para el desarrollo de las estrategias planeadas. El máximo órgano de Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A es la asamblea de socios.

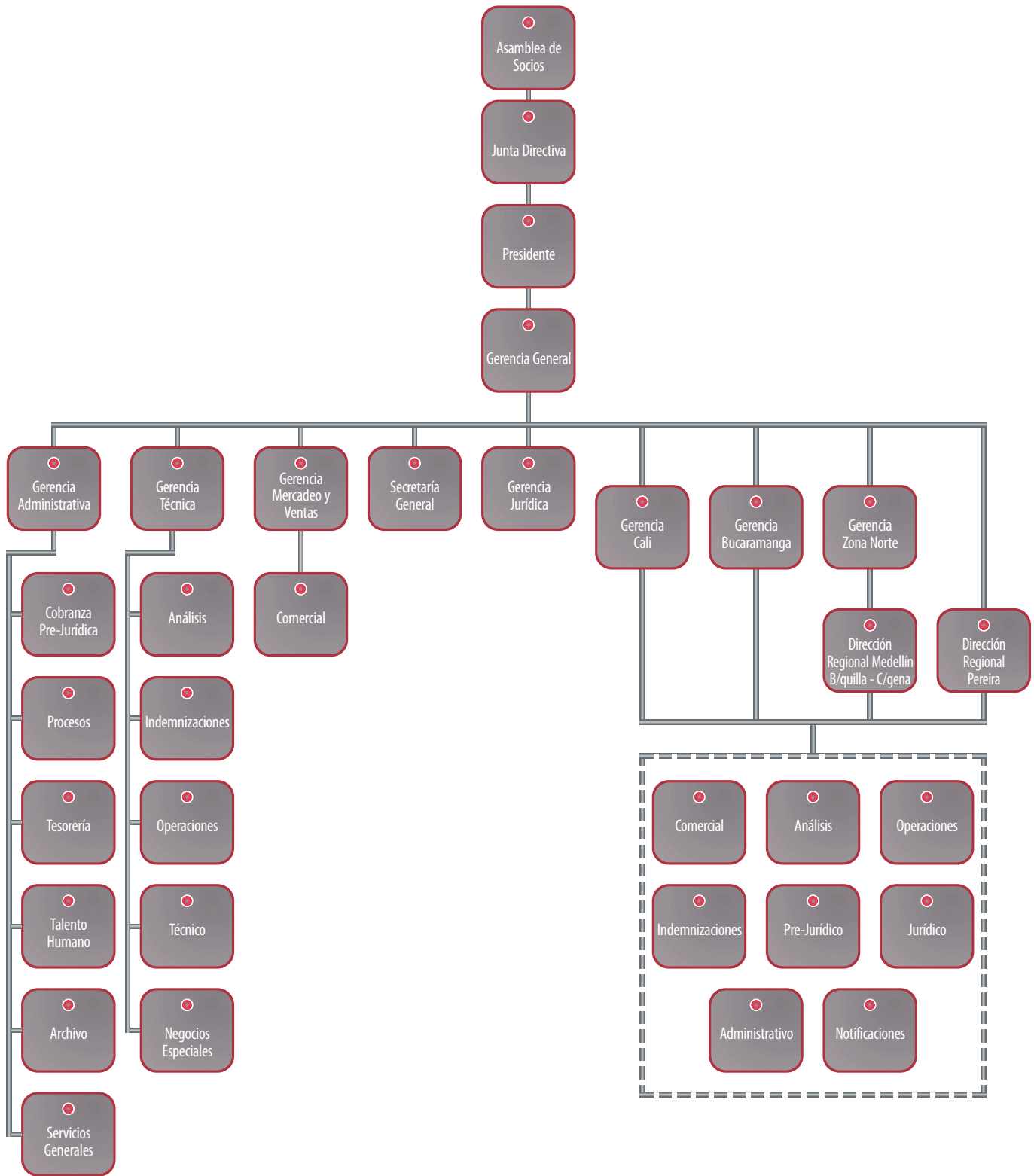
En materia de Gobierno Corporativo Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A, cuenta con la Junta Directiva; esta está integrada por tres miembros principales con sus respectivos suplentes, los tres miembros principales de esta junta son externos y los suplentes son internos.

De esta manera, Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A, demuestra la división funcional entre el presidente de la Junta Directiva y el Gerente General de la compañía, aclarando que este último no hace parte de la Junta.

Todas las recomendaciones u observaciones de los funcionarios son escuchadas y tenidas en cuenta, gracias a una cultura de puertas abiertas donde pueden comunicarse con todos los niveles de la organización con un canal de interacción a través de carteleras, correos electrónicos y reuniones.



# Diagrama Organigrama General



## Grupos de Interés

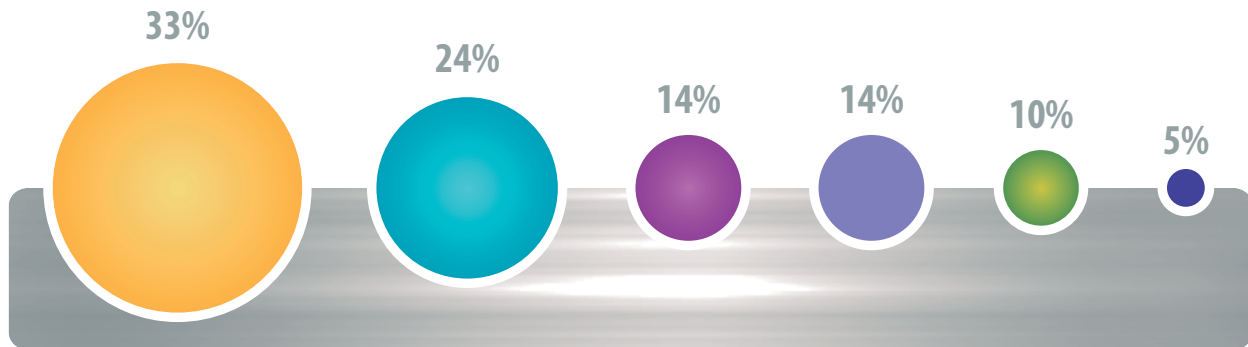
La compañía tiene constantemente el interés y el compromiso de identificar los diferentes participantes y/o los beneficiarios que tienen relación con nuestra compañía además de los que se ven afectados por nuestras acciones, para que con el desarrollo de las actividades diarias se construyan vínculos emocionales a largo plazo para mejorar nuestro valor para la compañía y para todos los grupos de interés

Todos estos actores forman una cadena de valor que tiene como eje central el servicio, guía para el desarrollo de nuestra organización.

La identificación de los grupos de interés se hizo en el comité interdisciplinario en varias sesiones donde cada área identificó a sus Stakeholders más importantes o de mayor impacto para su proceso.

Al identificar estos grupos de interés para la organización, se deben conocer las expectativas y necesidades de ellos en temas de sostenibilidad, es por esto que se realizaron sesiones donde conoceríamos sus opiniones acerca del informe anterior y sobre sus expectativas para el siguiente. Se realizaron dos sesiones una en Bogotá y una en Cali con algunos de nuestros grupos de interés con mayor impacto, en cada una de estas se hizo el ejercicio de dialogo abierto y adicionalmente se realizaron encuestas donde se evaluaban algunos ámbitos y la relevancia de estos para nuestros grupos.

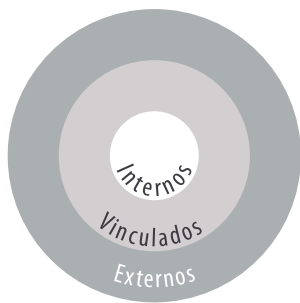
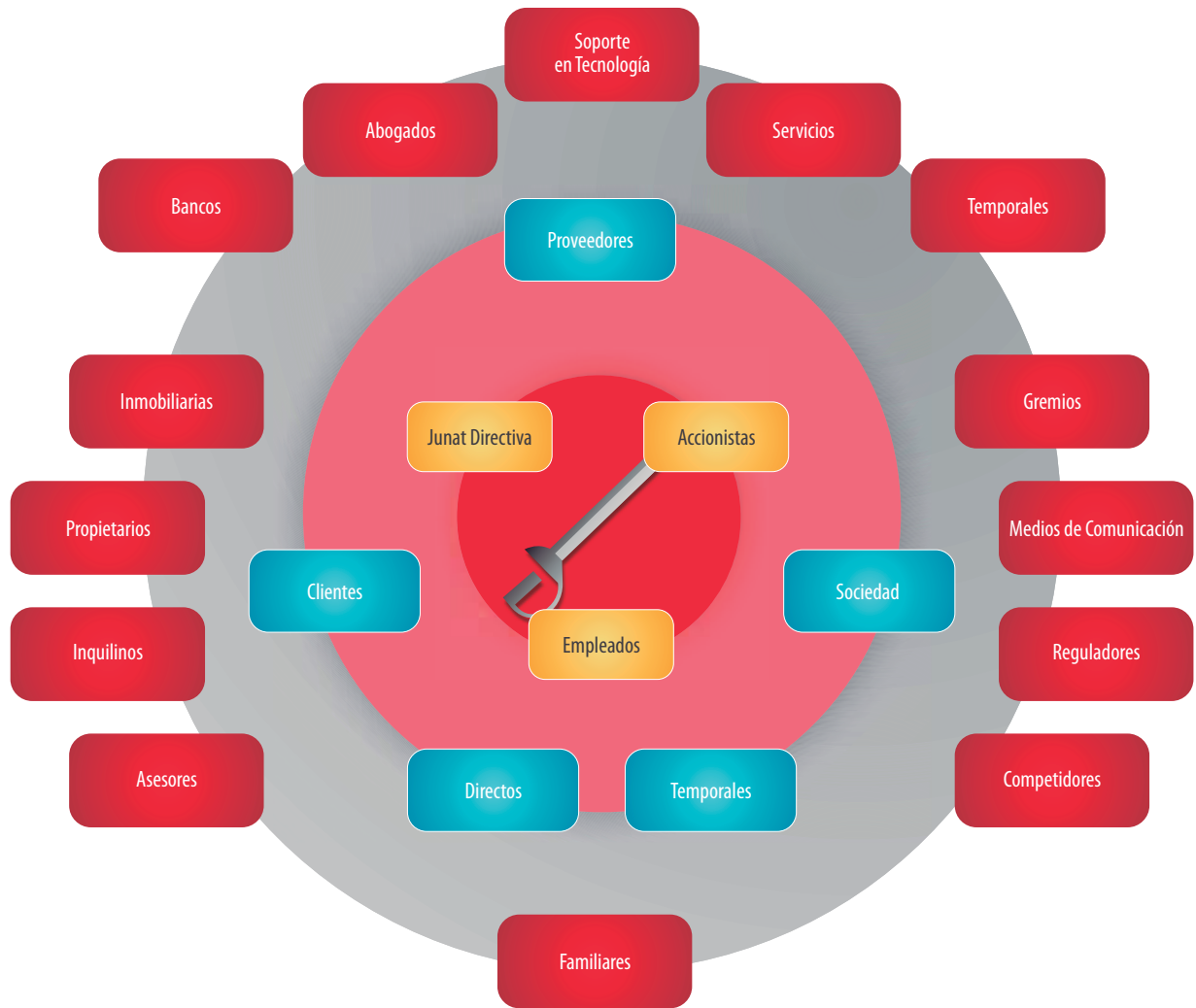




- Gestión estratégica de sostenibilidad de la Compañía
- Relación de la compañía con el mercado y su cadena de valor (proveedores y clientes)
- Relación de la compañía con sus empleado y colaboradores
- Desempeño económico de la compañía
- Desempeño Medioambiental de la compañía
- Relación de la compañía con la sociedad en la que opera



## Relacionamiento con nuestros principales grupos de interés.





## Filosofía (Familia Bolívar)

En Investigaciones y Cobranzas El Libertador nos guiamos por la Misión, Visión, Código De Ética, Código de Gobierno Corporativo, la enciclopedia de Cultura Organizacional que compartimos con las demás compañías del grupo además de seguir un esquema de valores para la toma de decisiones y acciones a tomar en la organización.

Los Principios, Valores y la Cultura Corporativa la compartimos con las demás empresas del Grupo Empresarial, entendiendo esta como la realización del ser humano como fuente de crecimiento y bienestar.

En Investigaciones y Cobranzas El Libertador continuamos con nuestra iniciativa de vincular a toda la organización en temas de Responsabilidad Social para que sea un actuar, pensar y sentir de todos los funcionarios de forma que sea parte estratégica de la organización

Para la compañía y para todos sus funcionarios la RSE es una forma de desarrollo empresarial que tiene presente el respeto por las personas, las comunidades y al medioambiente de manera integral viviéndose día a día en nuestra organización.



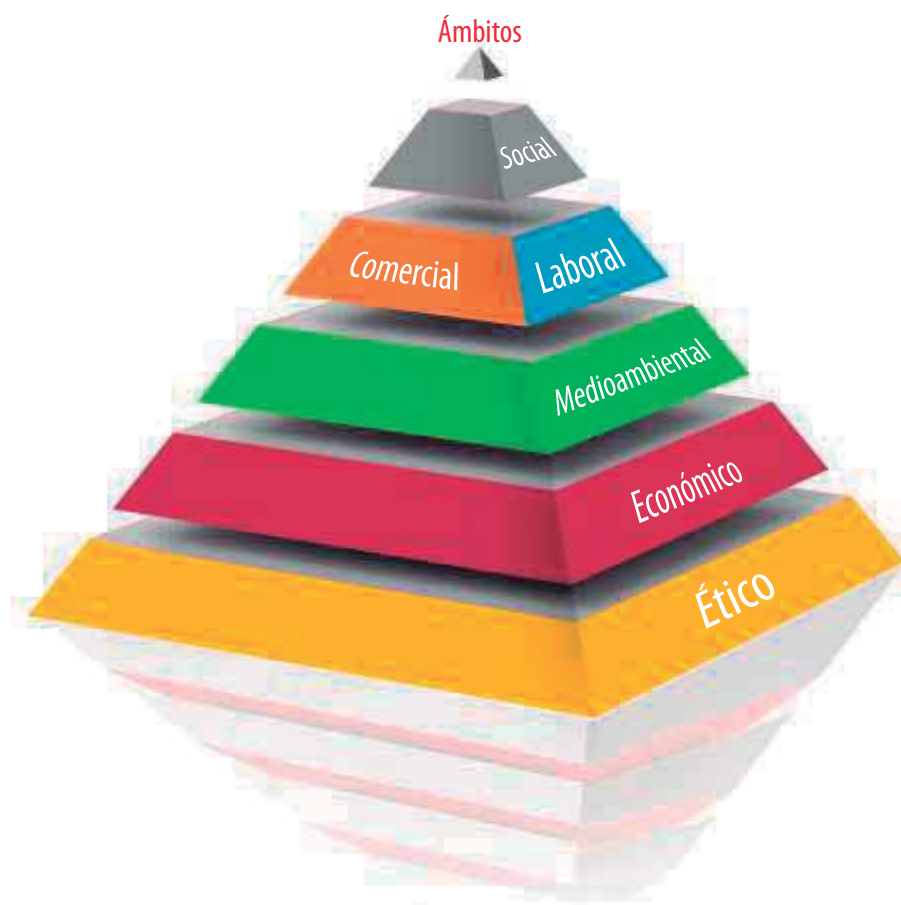


# Ámbitos de aplicación de la Responsabilidad Social.



# Ámbitos de Aplicación de la Responsabilidad Social

**P**ara realizar este informe se tuvieron en cuenta los seis ámbitos de la Responsabilidad Social Empresarial y la relación de cada uno con los grupos de interés ya que reconocemos que en todas nuestras actividades somos responsables de nuestras acciones y de los impactos que estos generan.



-  **Nuestro obrar empresarial** está basado en los principios y valores que nos rigen, los cuales nos permiten actuar con un alto sentido ético, cuestión que nos convierte en ejemplo para el sector inmobiliario y demás sectores del país.
-  **Manejamos con responsabilidad y eficiencia los recursos** financieros para permanecer en el tiempo siendo rentables y tener capacidad de generar desarrollo y bienestar a nuestros accionistas, empleados, clientes, proveedores y la sociedad en general.
-  **Evaluamos nuestras acciones y procesos** para que sean ambientalmente sostenibles, al tiempo que procuramos el desarrollo de una conciencia medioambiental.
-  **Creemos en nuestra gente** y valoramos su deseo de aprender y conocer, su capacidad innovadora, su actitud para trabajar en equipo y su compromiso por alcanzar la excelencia.
-  **Trabajamos en la satisfacción de nuestros clientes**, creando experiencias positivas y construyendo relaciones de aprecio, respeto y lealtad. Por ello procuramos tener buenas relaciones comerciales que generen desarrollo para nuestra empresa y aquellos con quienes interactuamos.
-  **Somos conscientes de las necesidades de la sociedad** y de la gran importancia de promover el progreso y la equidad en el país, por lo cual hacemos aportes enfocados hacia el desarrollo de la población.

