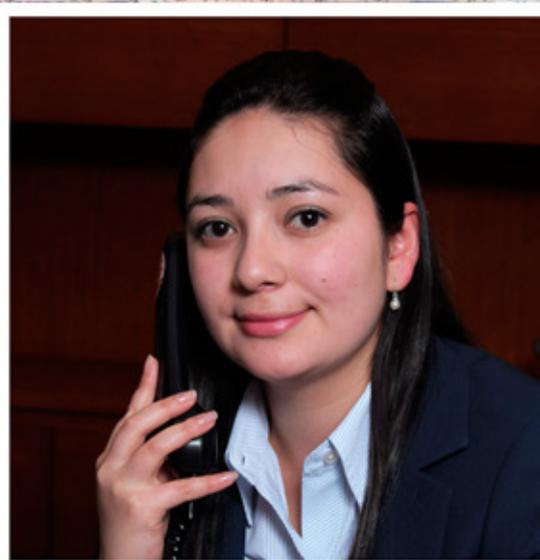


Informe de Sostenibilidad 2012



DAVIVIENDA



Cientos de
vivencias
por compartir,
miles de
razones para
ser parte
de nuestra
familia



CONTENIDO

5	Carta del Presidente
12	Perfil organizacional
20	Principales cifras
24	Filiales
27	Capital humano
40	Desarrollo de la estrategia
69	Memorando de verificación



MENSAJE DEL PRESIDENTE



Efraín E. Forero Fonseca

Éste ha sido un periodo especial para Davivienda: celebramos nuestros 40 años, cambiamos nuestra marca en Panamá e integramos las operaciones adquiridas a HSBC en Centroamérica (Honduras, El Salvador y Costa Rica), lo que nos permite avanzar en nuestra consolidación como una organización multilatina de más de 15 mil¹ funcionarios y 5,5 millones de clientes².

El entorno económico colombiano estuvo marcado por la desaceleración de la economía, debido en parte al menor crecimiento mundial y a la disminución de la producción de sectores que habían presentado resultados muy dinámicos, como la minería y la construcción.

Pese a este clima de volatilidad, el pasado 9 de julio realizamos un exitoso debut en los mercados internacionales con una emisión de deuda subordinada por US\$500 millones, que obtuvo una demanda por US\$3 mil millones y reafirmó la confianza inversionista en el país.

La banca de personas generó buenos resultados, acompañados de buenos indicadores de calidad. La cartera de vivienda creció un 26,5%, financiando a 18 mil familias colombianas. La cartera de consumo, que había presentado desaceleración durante 2011, cerró 2012 con un crecimiento cercano al 8%; se destaca la cartera de libranza que creció el 15,8%, ubicando a Davivienda en el tercer lugar por participación de mercado. Además, seguimos siendo el banco líder en cartera de tarjeta de crédito por saldo, con un crecimiento del 22,4% en 2012.

.....

1 15.739 funcionarios, cifra consolidada.

2 Cifra consolidada, incluye clientes de DaviPlata.



En banca comercial se destaca el segmento pyme que creció el 33%, apoyado principalmente por el sector agropecuario que registró un aumento de 19,1%; el total de la cartera comercial creció 9,1% y se espera un mayor dinamismo para 2013, en la medida en que los grandes proyectos de infraestructura del país se pongan en marcha.

En 2012 continuamos nuestros esfuerzos de inclusión a través de DaviPlata. Durante el segundo semestre ganamos uno de los 3 grupos subastados por el Gobierno Nacional para el pago del programa “Más Familias en Acción”. A partir de febrero de 2013 habrá 1,6 millones de usuarios de DaviPlata y se doblará nuestra cobertura, pasando de 187 municipios a más de 380, lo que nos convierte en líderes latinoamericanos en modelos de inclusión financiera y en el tercero a escala mundial en manejo de dinero a través del celular.

Tenemos claro que nuestra responsabilidad va más allá de la generación de riqueza; queremos ser reconocidos como una organización sostenible con estándares cada vez más altos.

Una organización con esta dimensión y presencia multilatinas, además de los excelentes resultados financieros, también debe centrarse en su sostenibilidad, siendo responsable social y ambientalmente en el largo plazo. Nuestra visión es integrar este concepto en todas las líneas y segmentos del negocio, así como compartir y aplicar buenas prácticas en todas las filiales del Banco, teniendo en cuenta las expectativas de nuestros grupos de interés en cada uno de los países donde tenemos presencia.

En 2012 se realizó una evaluación interna de sostenibilidad con estándares internacionales, que abarcó todas las actividades y procesos del Banco en Colombia. Sus resultados nos permitieron determinar la mejor manera de generar valor a través de las actividades de todas las empresas y cómo enriquecer la vida de nuestros colaboradores, nuestros clientes y las comunidades que impactamos.

Tenemos claro que nuestra responsabilidad va más allá de la generación de riqueza; queremos ser reconocidos como una organización sostenible con estándares cada vez más altos, basando nuestra estrategia en el conocimiento. Para lograrlo, trabajamos en entender las necesidades de nuestros clientes, impulsar la bancarización, promover la educación financiera, hacer buen uso de los recursos, financiar proyectos con responsabilidad, contribuir al crecimiento de nuestros proveedores y aportar al desarrollo de iniciativas de empoderamiento comunitario.

Efraín E. Forero Fonseca
Presidente



ACERCA DE ESTE INFORME

El presente informe tiene por finalidad reportar el desempeño de Davivienda durante el año 2012, sobre aspectos relacionados con la gestión de los temas definidos como relevantes en la estrategia del Banco. Para elaborarlo nos hemos acogido a los lineamientos de la Global Reporting Initiative (GRI) y al Suplemento Sectorial para Servicios Financieros.

La información aquí reportada solo aplica para Colombia, dado que la transacción de compra de los Bancos en Centroamérica se cerró en diciembre de 2012, por lo que dicha gestión será incluida en el siguiente informe.

En aras de una mayor efectividad, transparencia y comparabilidad, durante 2012 se hizo un proceso de revisión y unificación de indicadores con los reportados por Sociedades Bolívar. Por esta razón pueden encontrarse diferencias con la forma como se plantearon algunos indicadores en años anteriores.





2012 | PRINCIPALES LOGROS



Edificio Davivienda Costa Rica

Integración con Centroamérica

A finales del año 2012 se realizó la compra de la operación del Banco HSBC en Honduras, El Salvador y Costa Rica, que nos permitió llevar nuestra marca a nuevos países y consolidarnos como entidad multilatina, con presencia también en Panamá y Miami. El precio final de la operación fue de US\$829,9 millones, equivalentes a \$1,5 billones (pesos colombianos).

DaviPlata



DaviPlata continúa contribuyendo con éxito a la inclusión financiera: al cierre de 2012 contaba con 857 mil clientes³, 71,2% más que el año anterior, y 1.006 empresas pagadoras o receptoras. En el mes de octubre el Banco fue favorecido con la adjudicación de la administración del pago de los subsidios de un millón de familias del programa “Más Familias en Acción” del Departamento para la Prosperidad Social de la Presidencia de la República, que entrega apoyo financiero a las familias más pobres de Colombia. Así tendremos presencia en más de 380 municipios, de los cuales hay 191 en los que el Banco no tenía oficinas y 119 que no contaban con ninguna entidad financiera, siendo Davivienda la primera.

Este programa posiciona a DaviPlata como el tercer monedero electrónico más importante del mundo por número de clientes, después de M-Pesa (Kenia) y Wizzit Bank (Sudáfrica). DaviPlata es un modelo innovador que permite acceder de manera diferente al sistema financiero y se ha convertido en la primera plataforma masiva de dinero electrónico en Latinoamérica.

La campaña de giros nacionales DaviPlata “Al gratín” presentó una dinámica positiva; se resalta el comportamiento de las consignaciones en oficina durante el segundo semestre de 2012, cuando se realizaron cerca de 112 mil consignaciones.

.....

3 No incluye los nuevos clientes del programa “Más Familias en Acción”.



Programa de emisión de bonos

Davivienda es un protagonista importante en el mercado de deuda privada en Colombia. En agosto de 2012 emitimos \$500 mil millones en bonos ordinarios, con los cuales completamos \$2,5 billones del cupo hasta por \$3 billones aprobado en 2010. Esta emisión obtuvo una sobredemanda de 2,7 veces el valor ofertado.

En el plano internacional, llevamos a cabo la primera emisión de bonos subordinados: debutamos en los mercados internacionales con la emisión de US\$500 millones, que recibió demanda por US\$3 mil millones. Esta colocación se realizó con el apoyo de Credit Suisse y JP Morgan, y contó con la participación de 192 inversionistas institucionales.

Fusión con Confinanciera



El pasado 31 de julio se realizó la fusión de Confinanciera con Davivienda, con la cual llevamos las estrategias y productos de crédito de vehículos productivos y particulares a todo el país y nos convertimos en la segunda entidad financiera de vehículos particulares en Colombia. Los activos al cierre de 2012 ascendían a \$516 mil millones, los pasivos a \$431 mil millones y sus utilidades acumuladas \$13 mil millones.

Fusión de las fiduciarias

El 13 de diciembre se realizó la fusión entre la Fiduciaria Davivienda y la Fiduciaria Cafetera (Fiducafé), bajo el nombre de la primera, que se convierte así en la sexta más grande del país por nivel de activos administrados de terceros, cerca de \$13,0 billones, y un patrimonio de \$103 mil millones, de los cuales el Banco controla el 94,7%. Esta fusión nos permitirá continuar nuestra expansión en el sector fiduciario, ampliando la oferta de servicios.

Pago de dividendos

El 27 de septiembre se pagaron los dividendos correspondientes al primer semestre de 2012. El valor aprobado fue de \$115 mil millones (\$260 por acción), que equivalen al 31,4% de las utilidades y a un crecimiento de 18,2% frente a los \$220 por acción.



Protocolo Verde



Protocolo Verde

El 7 de junio adherimos al Protocolo Verde en el marco de la Convención Bancaria. Este acuerdo tiene por objeto considerar la inclusión de lineamientos de desarrollo sostenible en el sector financiero, generando beneficios al medio ambiente y a la sociedad. Se hará mediante el desarrollo de estrategias que consideran los impactos y costos ambientales en la gestión de activos, los análisis de riesgos ambientales y sociales en la financiación de proyectos, la producción más limpia y el consumo responsable de los recursos naturales renovables.

Cultivarte - Espacios de Bienestar

Se inició el programa Cultivarte-Espacios de Bienestar, con el que esperamos llegar a los municipios rurales donde tenemos presencia. Cultivarte es un espacio diseñado para brindar a los habitantes de los municipios una alternativa para el uso de su tiempo libre, tomando como ejes el entretenimiento, la cultura y la educación. Allí la comunidad podrá disfrutar de sala audiovisual, ludoteca, aula virtual y sala de exposiciones.



Educación financiera

En el año 2012 creamos “Mis Finanzas en Casa”, un portal de educación financiera para aprender de forma sencilla y amable cómo administrar bien el dinero y alcanzar las metas, con el cual esperamos llegar a todos nuestros clientes. Además, avanzamos con la capacitación de 7.500 empleados de las empresas que tienen convenio de libranza con el Banco, a través del taller “Mis Finanzas Personales y Familiares”.



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS



Reconocimientos nacionales

- Invitación de CECODES a publicar el Caso DaviPlata en el primer semestre de 2012.
- Reconocimientos de la Tesorería del Banco:
 - Líder en el programa de Creadores de Mercado de TES en 2012 (Ministerio de Hacienda y Crédito Público)
 - Creador de mercado de futuros de TES en 2012 (Bolsa de Valores de Colombia)
 - Trader de derivados con mayor volumen negociado de futuros de IBR, IPC y TES en 2012 (Bolsa de Valores de Colombia)

Reconocimientos internacionales

DaviPlata:

- Harvard Business Review / McKinsey para Gestión de la Innovación.
- Primer puesto en el CIT Golden Card a la Innovación en Medios de Pago en México.
- Se presentó el caso DaviPlata en la Cumbre de la Tierra Río+20, (Conferencia de las Naciones Unidas sobre Desarrollo Sustentable) celebrada en junio de 2012 en Río de Janeiro, Brasil.

Perfil organizacional

17 | Gobierno Corporativo

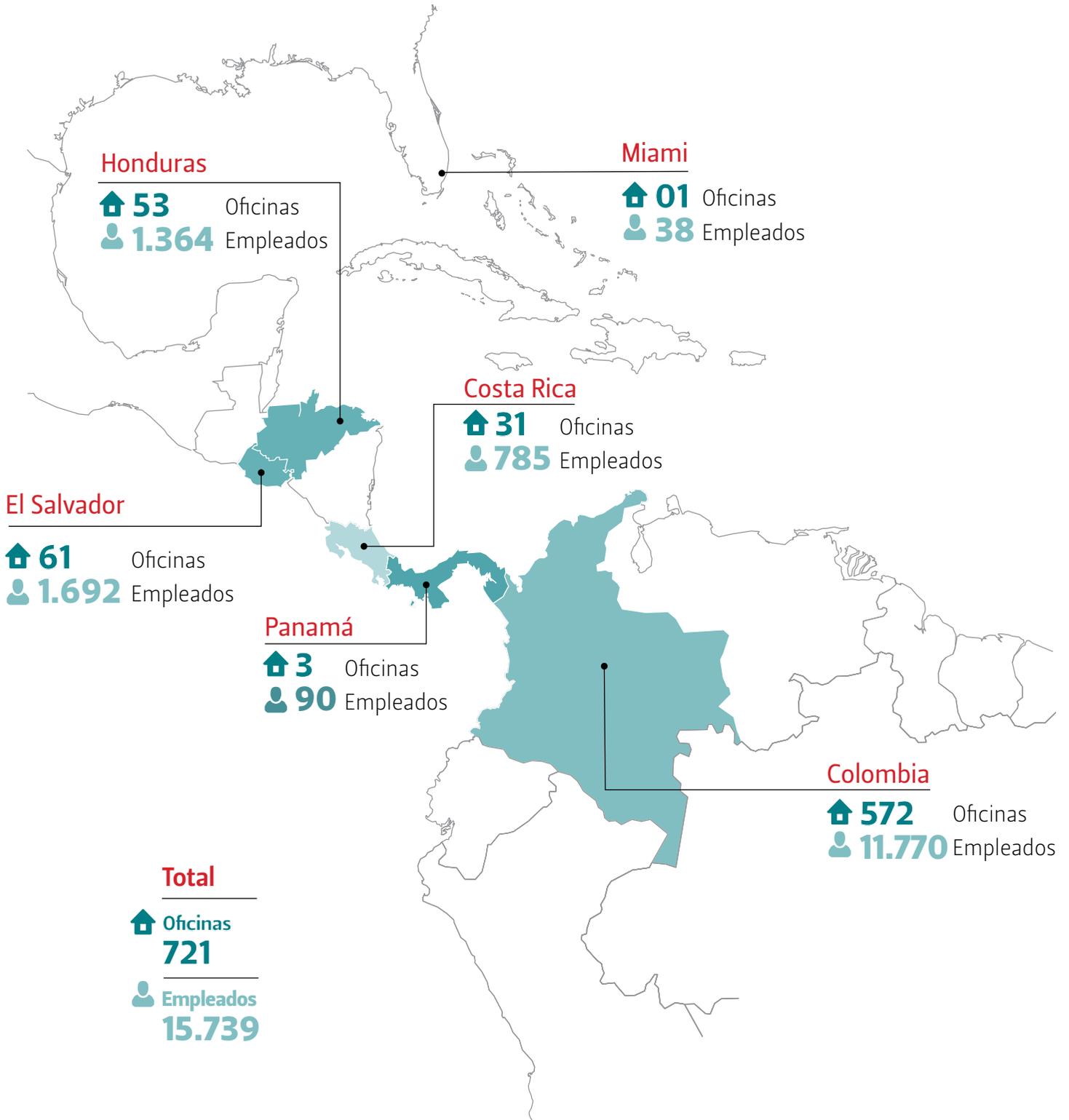
20 | Principales cifras



DAVIVIENDA



Presencia de Davivienda en Latinoamérica



Nuestra concepción del ser humano como fuente inagotable de generación de valor representa el eje de nuestra cultura y es a partir de este entendimiento que hemos definido nuestro propósito superior:
Enriquecemos la vida con integridad.



La trayectoria y evolución de nuestro Grupo Empresarial Bolívar nos han permitido construir una cultura organizacional que nos hace únicos. Compartimos unos principios y valores que caracterizan nuestras acciones, y es así como cada logro y cada avance de la Organización se enmarcan en el cumplimiento de este valioso legado.

El respeto, la honestidad, la transparencia, la justicia y la disciplina son los principios éticos que rigen nuestro actuar y están presentes en las relaciones con nuestros grupos de interés, porque asumimos como propia la ética empresarial.

La lealtad, la perseverancia, el entusiasmo, la alegría, el buen humor, el sentido de pertenencia, el orgullo y la profesionalidad inspiran un trabajo que genera valor para toda la sociedad.

Nuestra misión

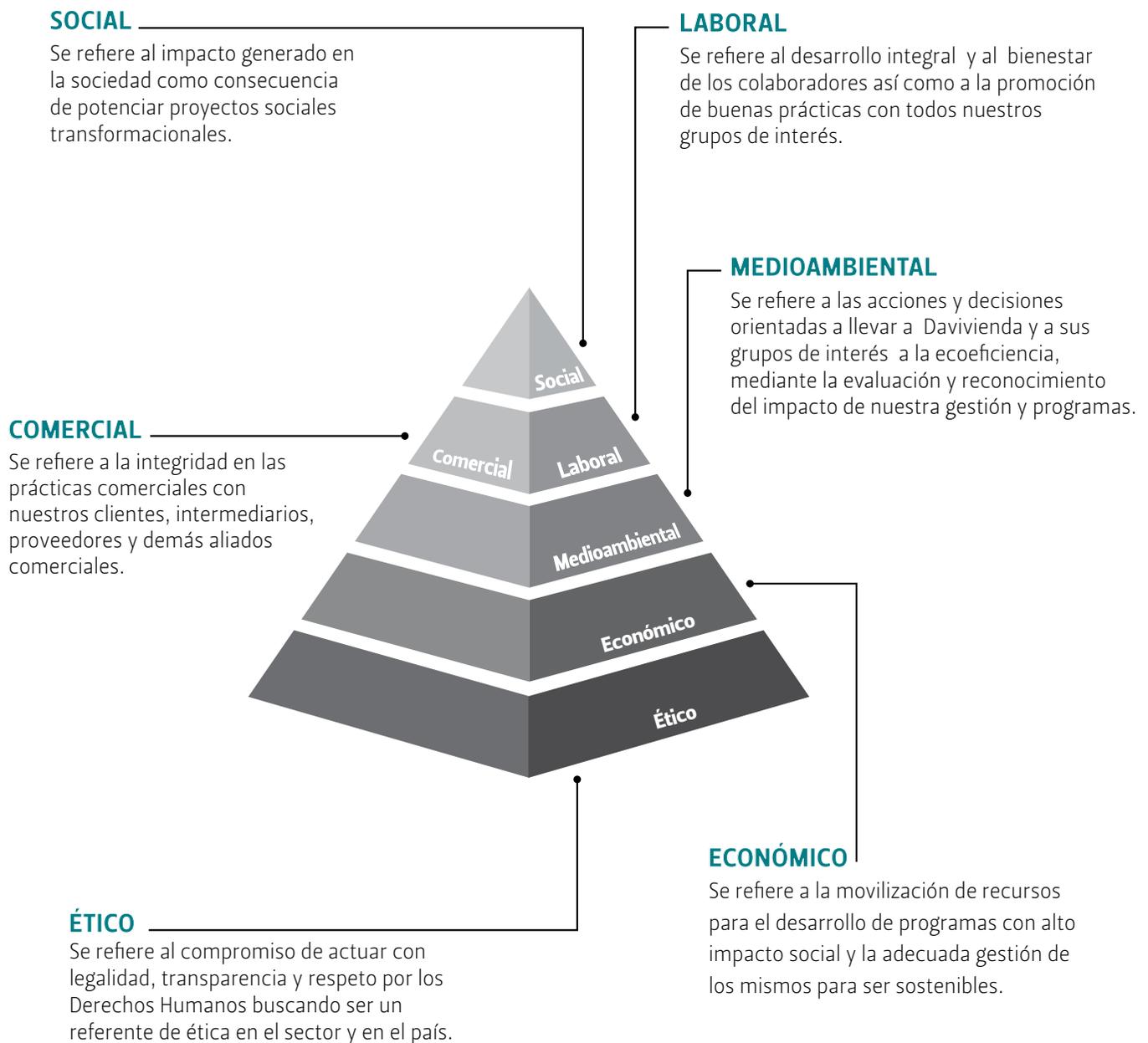
Generar valor económico, social y ambiental en forma sostenible para beneficio de la comunidad y de nuestros accionistas, colaboradores y clientes. Para lograrlo, contamos con un equipo humano que se caracteriza por sus destrezas en:

- Conocimiento de nuestro negocio y nuestros clientes
- Manejo del riesgo
- Relaciones emocionales
- Investigación, innovación y tecnología
- Sinergia empresarial



Desarrollo sostenible

Alineados a la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial del Grupo Bolívar, enfocamos nuestra operación en los 6 ámbitos de aplicación de la responsabilidad social.





GOBIERNO CORPORATIVO

La revista Gerente reconoció en su edición de aniversario las mejores prácticas empresariales del país en Gobierno Corporativo. Dentro de las empresas seleccionadas se incluyó a Davivienda, por crear un modelo interno propio que permite tener un sistema de administración legal e involucrar el riesgo legal corporativo.

Miembros de la Junta Directiva

Principales Carlos Guillermo Arango Uribe
 Javier Suárez Esparragoza
 Alvaro Peláez Arango*
 Gabriel Humberto Zárate Sánchez
 Bernard Pasquier*

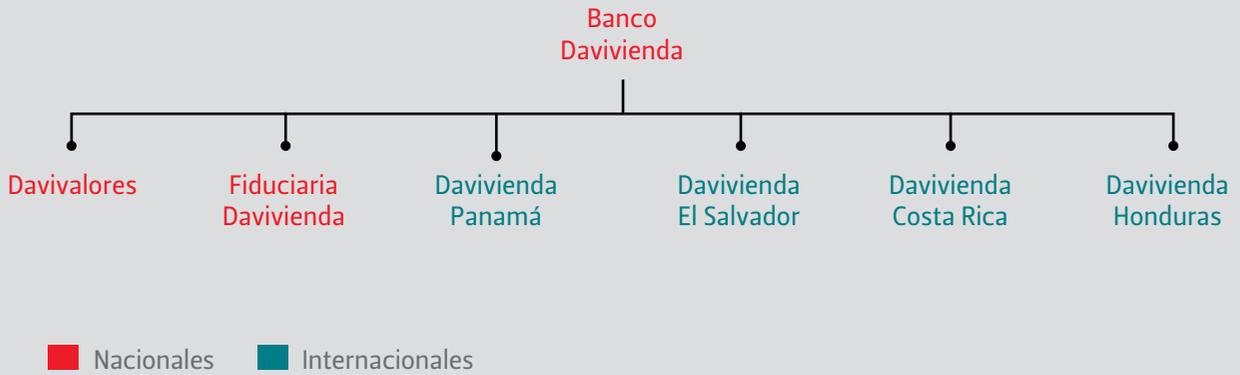
Suplentes Alvaro Carvajal Bonnet
 David Peña Rey
 Federico Salazar Mejía*
 Enrique Flórez Camacho
 Mark Alloway*

*Miembro independiente

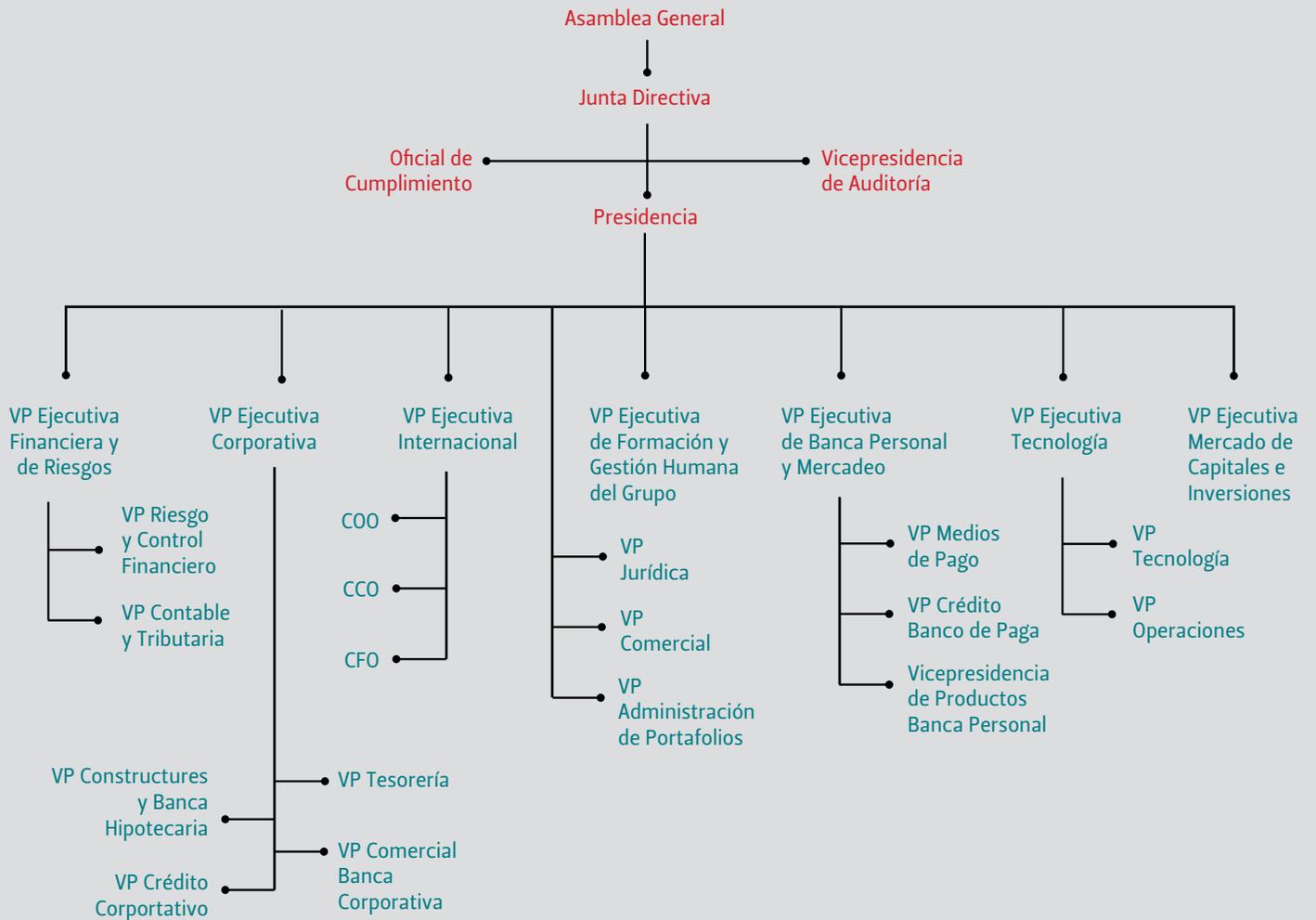




Organigrama filiales

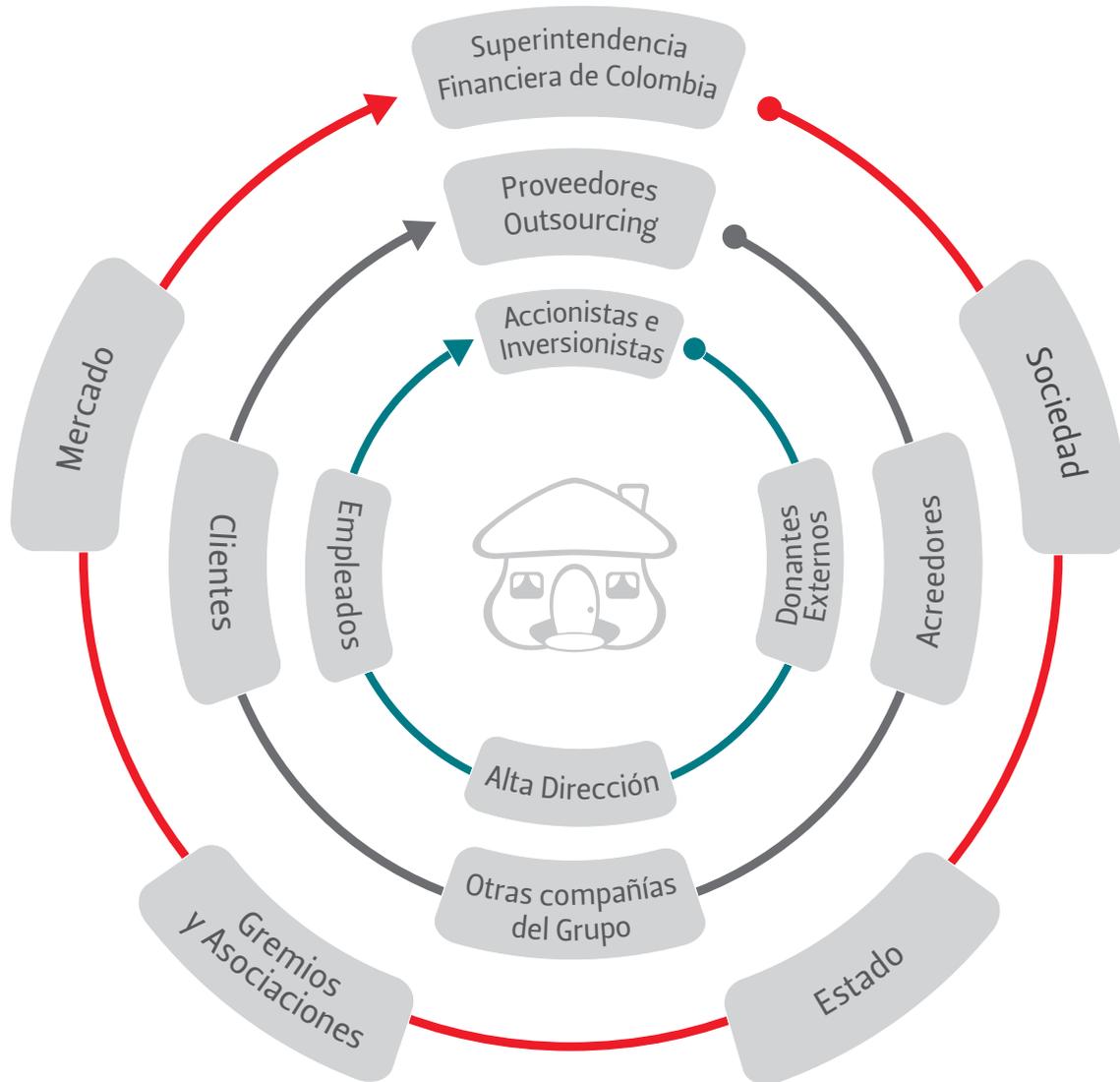


Organigrama primer nivel





Grupos de interés



-  Grupos de interés Internos
-  Grupos de interés Vinculados
-  Grupos de interés Externos

PRINCIPALES CIFRAS

Nota: Davivienda y filiales nacionales.

4,8 millones de clientes

\$39,7 billones de activos

572 oficinas

305 municipios

1.529 cajeros automáticos

11.770 empleados



Cifras económicas



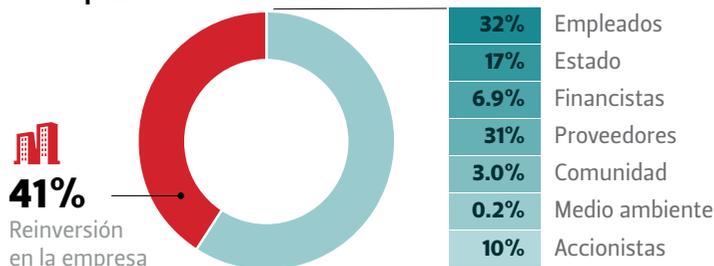
(Miles de millones de pesos)

Principales cifras económicas	2012
Activos	39.669
Pasivos	34.260
Patrimonio	5.410
Captaciones	24.004
Utilidad neta	711

(Millones de pesos)	2011	2012
Cuarto estado financiero		
Generación de riqueza		
Ingresos	5.607,2	6.444,2
Financieros	3.142,5	3.825,8
Operacionales	2.464,7	2.618,4
Costos	2.492,6	2.884,1
Financieros	2.492,6	2.884,1
Nacionales	2.482,7	2.847,8
Extranjeros	9,9	36,3
Valor agregado generado	3.114,5	3.560,2



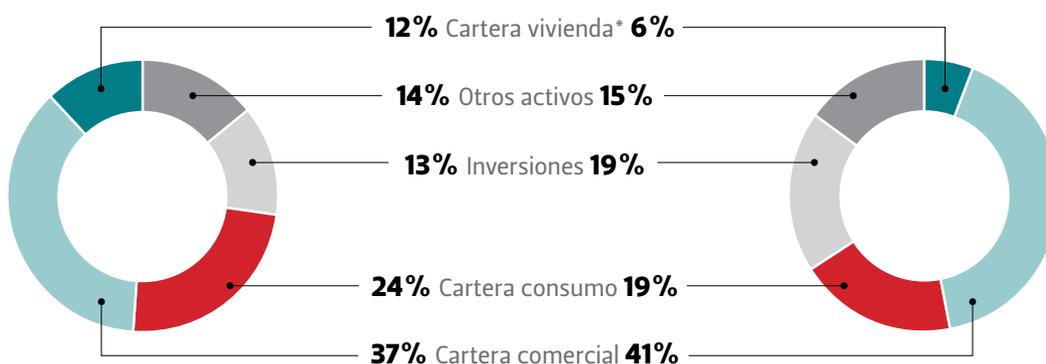
Distribución de riqueza



59%
Grupos de interés

Davienda

Sistema bancario



* Cartera vivienda incluye leasing habitacional y cartera de empleados.

(Millones de pesos)

Saldos	2011	2012	Variación 2011-2012
Consumo	8.583	9.272	8,0%
Comercial	13.179	14.098	7,0%
Vivienda	4.166	5.272	26,5%
Microcrédito	92	90	-2,1%
Inversiones	4.643	6.155	32,6%
Otros activos	4.935	4.784	-3,1%
Activo	35.598	39.669	11,4%

A diciembre de 2012 Davienda era el tercer banco por activos de Colombia con \$39,7 billones y un crecimiento del 11,4% en el último año. Este desempeño se explica en el crecimiento de las inversiones por \$1,5 billones y el aumento de la posición de liquidez. La cartera por su parte tiene un crecimiento del 10.4% que representa el 63,3% del total de activos creciendo así en \$4,1 billones, incluyendo \$516 mil millones correspondientes a los activos de Confinanciera.



Cobertura Banco Davivienda

	2011	2012
Oficinas	559	572
Cajeros	1.445	1.529
Corresponsales bancarios	N/A	531
Localidades cubiertas		
Departamentos	25	25
Presencia en municipios	177	305
Oficinas	177	186*
Corresponsales bancarios	N/A	119

*En 5 municipios solo hay cobertura con cajeros.

**En 28 municipios somos
el único Banco.**

El pasado mes de septiembre obtuvimos aprobación de la Superintendencia Financiera de Colombia para operar a través de **corresponsales bancarios**, que nos permitirá brindar una mayor cobertura a nivel nacional. A diciembre de 2012 cerramos con 531 corresponsales bancarios y cobertura en 219 municipios, de los cuales hay 119 en los que no teníamos presencia con oficinas ni cajeros.



Filiales

25 | Davivalores

26 | Fiduciaria Davivienda



DAVIVIENDA



DAVIVALORES

Perfil organizacional

Davivalores / Principales cifras

(Miles de millones de pesos)	Diciembre 2011	Diciembre 2012	Valor	%
Activo	14,8	17,6	2,9	19,4%
Pasivo	2,0	1,0	-1,0	-48,4%
Patrimonio	12,8	16,6	3,8	30,0%
Activos administrados*	2.295,5	2.086,0	-209,5	-9,1%
Utilidades	2,0	4,3	2,3	116,7%

*Fondo Voluntario de Pensiones Dafuturo.

El año 2012 dejó para Davivalores S.A. Comisionista de Bolsa un importante incremento de sus utilidades, un 117% superiores a las del año anterior, alcanzando \$4.295 millones; la intermediación de valores de renta fija, principalmente bonos y CDTs, y renta variable (acciones), fue la línea de negocio que representó el mayor porcentaje de los ingresos con un 42%, seguida de administración de valores con un 29%.

Así, Davivalores se posiciona como una de las sociedades comisionistas de bolsa más rentables del país, con el séptimo lugar dentro de las 25 sociedades activas en Colombia en este campo, medido por nivel de utilidades acumuladas.



Relación con los gremios

Como miembro de la Asociación de Comisionistas de Bolsa de Colombia, Asobolsa, Davivalores participó activamente a lo largo de 2012 en distintos grupos de trabajo gremiales, escenarios donde se analizan las normas, disposiciones y proyectos que tienen incidencia para el gremio, se gestionan propuestas para mejorar el desarrollo de los asociados y se adelantan programas de capacitación y profesionalización para sus ejecutivos.



FIDUCIARIA DAVIVIENDA

Durante el año 2012 se llevó a cabo el proceso de fusión por absorción entre la Fiduciaria Cafetera S.A. (Fiducafé) como entidad absorbida y Fiduciaria Davivienda S.A. como entidad absorbente. La operación fue presentada mediante aviso anticipado a la Superintendencia Financiera de Colombia el 24 de agosto. Como resultado, la Fiduciaria Davivienda se posiciona como la sexta más grande del país por nivel de activos administrados de terceros. También se dio un incremento en nuestro portafolio comercial con los fideicomisos de administración, inmobiliarios y de pensiones, el fondo Dafuturo⁴ y las carteras colectivas abiertas Superior, Rentacafé, Rentalíquida, Daviplus y Consolidar.

Fiduciaria Davivienda

(Miles de millones de pesos)	Diciembre 2011	Diciembre 2012	Variación	
			\$	%
Activo	143,3	118,9	-24,4	-17,0%
Pasivo	16,8	15,7	-1,1	-6,5%
Patrimonio	126,5	103,2	-23,3	-18,4%
Activos administrados	9.403,0	12.967,8	3.564,8	37,9%
Utilidades	22,6	26,8	4,3	18,9%

SERVICIO Y CALIDAD

En la medición del grado de satisfacción de los clientes de fiducia estructurada se presentó un incremento del 3,7%, respecto a 2011, alcanzando una calificación el 82,4% y continuando en las primeras posiciones del sector en materia de servicio.



4 Fondo Voluntario de Pensiones Dafuturo.

Capital humano

29 | Nuestra gente

36 | Innovación



DAVIVIENDA

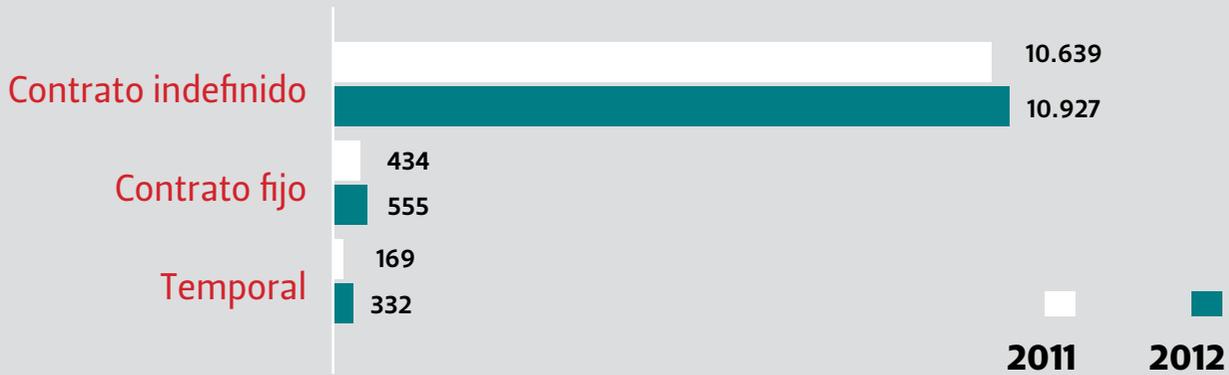
Creemos en nuestra gente y valoramos su deseo de aprender y conocer, su capacidad innovadora, su actitud para trabajar en equipo y su compromiso para alcanzar la excelencia.



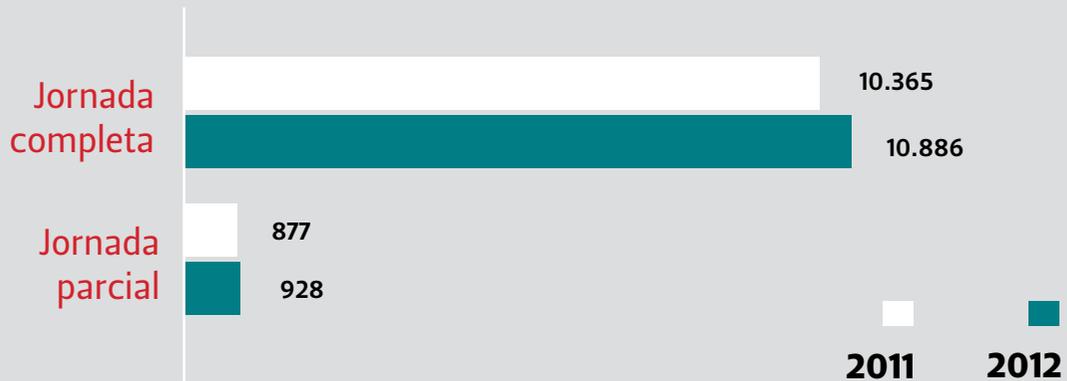
NUESTRA GENTE



Empleados por tipo de contrato

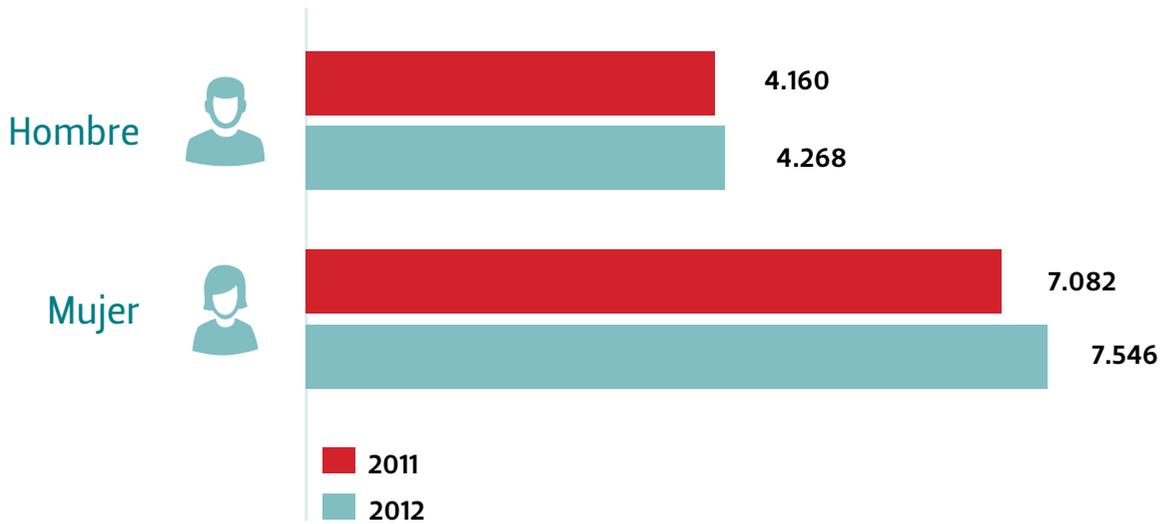


Empleados por jornada

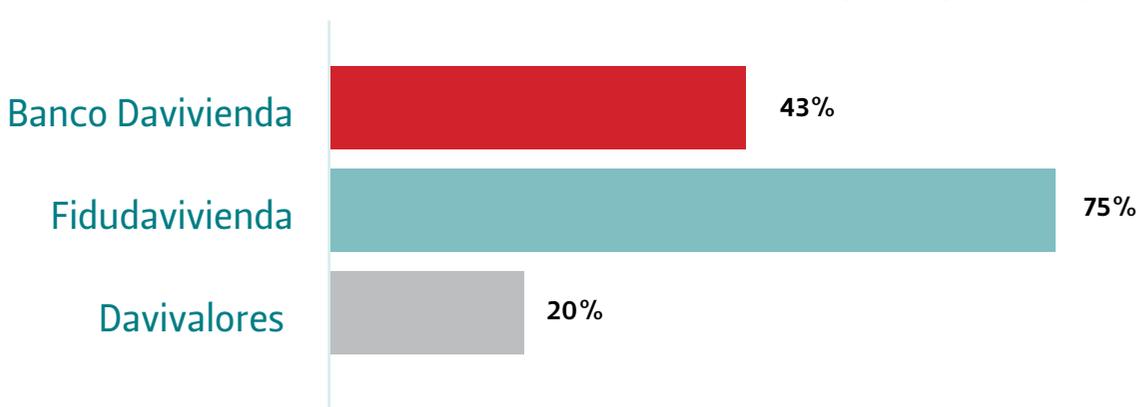




Empleados por género



Porcentaje de mujeres en cargos directivos 2012



El ratio de salario mínimo de Davivienda es de 1,3 frente al salario mínimo del país.

En nuestra dinámica organizacional reconocemos que el aprendizaje es una característica fundamental que le permite a cada persona crecer y fortalecer sus habilidades cada día y nos da la posibilidad, como Grupo Empresarial, de ser cada vez mejores y asegurar la sostenibilidad.



Pacto colectivo

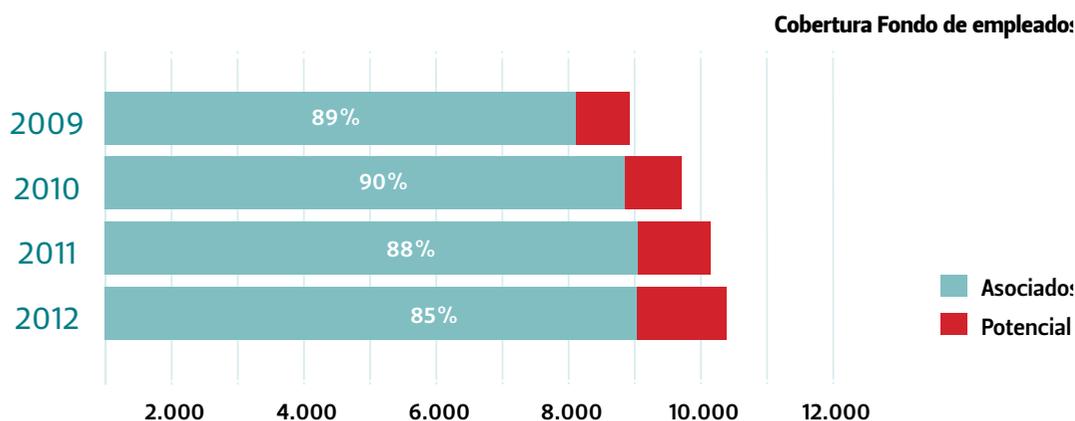
En 2012 el Banco suscribió su octavo pacto con la premisa de darles un papel más participativo a sus funcionarios. En adición a la Encuesta de Beneficios se incorporó una nueva fase, en la cual los ajustes y mejoras del nuevo pacto se definieron con la Junta Directiva y el Comité de Control Social del Fondo de Empleados.

Entre los principales beneficios y mejoras se encuentran el aumento del Fondo de Vivienda, que permitirá a más empleados acceder a vivienda propia con tasas preferenciales, el incremento en los montos para el auxilio educativo, la mejora de los beneficios en los uniformes que suministra el Banco a sus empleados y mayores beneficios para los servicios de salud.

(Millones)	2012	
Beneficios sociales para los empleados	Monto	Beneficiarios
Auxilio funerario*	106	173
Auxilio de alimentos y de transporte extralegal	6.991	165
Auxilio o bonificación por vacaciones extralegal	7.622	9.661
Deporte y Cultura	1.330	21.091
Auxilio educativo (patrocinio de cursos cortos, pregrados, posgrados, etc.)**	10.466	4.135
Préstamos de vivienda **	64.872	1.062
Póliza de Salud **	8.445	9.056
Óptico**	432	3.960
Escrituración**	929	760
Auxilio aprendices	3.165	443
Uniformes**	11.330	12.326
Primas extralegales**	16.715	10.432
Primas o bonificaciones por cumplimiento de metas u objetivos específicos	94.448	10.890

** Beneficios que hacen parte del Pacto Colectivo

* Beneficio Fondo de Empleados





Indicadores de seguridad y salud ocupacional



Indicadores de salud y seguridad en el trabajo	2011	2012
Enfermedad profesional		
Número de casos calificados como enfermedad profesional	10	9
Número total de horas trabajadas	22.564.496	22.785.800
Tasa de enfermedad profesional	0,106361782	0,094795882
Accidentes de trabajo		
Número de accidentes	83	98
Número de horas trabajadas	22.564.496	22.785.800
Tasa de accidente de trabajo	0,88	1,03
Días perdidos		
Número total de días perdidos por accidente de trabajo	308	297
Número de horas trabajadas	22.564.496	22.785.800
Tasa de días perdidos	0,01	0,01
Víctimas mortales		
Número de víctimas mortales	0	0

Iniciativas	2011	2012
Prevención cáncer de cuello uterino		
Cantidad de citologías	615	643
Brigadistas		
Capacitaciones	1.280	1.312
Inversión	159.000	113.489
Feria de la salud		
No. de pruebas	9.412	17.596
Inversión	188.000	168.037

Montos de inversión en miles.



Para garantizar buenos índices de seguridad y salud ocupacional, hemos trabajado en programas de vigilancia epidemiológica de riesgo sicosocial, prevención de riesgo ergonómico y ferias de salud, que evaluamos en el Comité Paritario de Salud Ocupacional (Copaso) y en el Comité de Convivencia. Adicionalmente, contamos con herramientas de monitoreo como el sistema para manejo de matrices de peligros o panorama de riesgos y un software de actualización del plan de emergencia.

Capacitación y desarrollo

Nuestros programas de formación y desarrollo se enfocan en preparar a nuestros funcionarios en el desarrollo de habilidades y competencias que les permitan estar acordes con las exigencias del Banco y el mercado.

Programas internos

- Procesos de formación en el cargo
- Programas de apoyo a la estrategia del Banco
- Programas de formación integral y desarrollo de habilidades individuales

Programas por convenios

- Diplomado en ventas
- Diplomado de gestión financiera y gerencia bancaria
- Davivienda bilingüe (para presidentes, vicepresidentes, directores de área, gerentes y subgerentes)
- Apoyo a estudios de pregrado y posgrado, y a la participación en congresos y seminarios.

	2011	2012
Horas de formación presencial	62.966	60.502
Número de empleados participantes (presencial)	10.206	11.075
Horas de formación virtual	347.580	422.020
Número de empleados participantes (virtual)	10.206	11.075

En el año 2012 Davivienda creó la Academia de Negocios, con el fin de especializar funcionarios para mejorar y asegurar los niveles de atención y asesoría a nuestros clientes.

Siendo la capacitación y el desarrollo de los funcionarios pilar fundamental de la estrategia del Banco, durante 2012 invertimos en procesos de formación \$24.872 millones, que representan un incremento del 20% respecto al año anterior.

Nuestra estrategia
está encaminada a
potenciar la capacidad
de innovación y
a convertirla en un
proceso sistemático
y una destreza
organizacional.



Mi experiencia en el Banco

Óscar Fernando Rodríguez Vélez

Director Ejecutivo de Innovación y Sinergia

“Muy pronto cumplé 20 años de trabajo en Davivienda. Inicié como profesional en práctica y ahora tengo bajo mi responsabilidad la Dirección Ejecutiva de Innovación y Sinergia del Grupo Bolívar.

Mi experiencia en el Banco ha estado marcada por múltiples enseñanzas, desde aprender a manejar una máquina de microfilmación hasta crear un medio de comunicación como la Señal Roja y gerenciar una destreza organizacional como la innovación.

En esta Organización, que considera al ser humano como fuente inagotable de generación de valor, he tenido la oportunidad de aprovechar ofertas de crecimiento y desarrollo mediante programas como Gerentes de Clase Mundial y el apoyo para adelantar mi MBA.

Al tiempo que he crecido profesionalmente, he visto crecer a mi familia, que también ha sido partícipe de los beneficios que ofrece Davivienda a sus funcionarios, como el crédito de vivienda, la póliza de salud y, por supuesto, eventos como la fiesta infantil.

Es así como he visto crecer la Organización y como a través de nuestros negocios y nuestras innovaciones contribuimos a la construcción de un mejor país”.

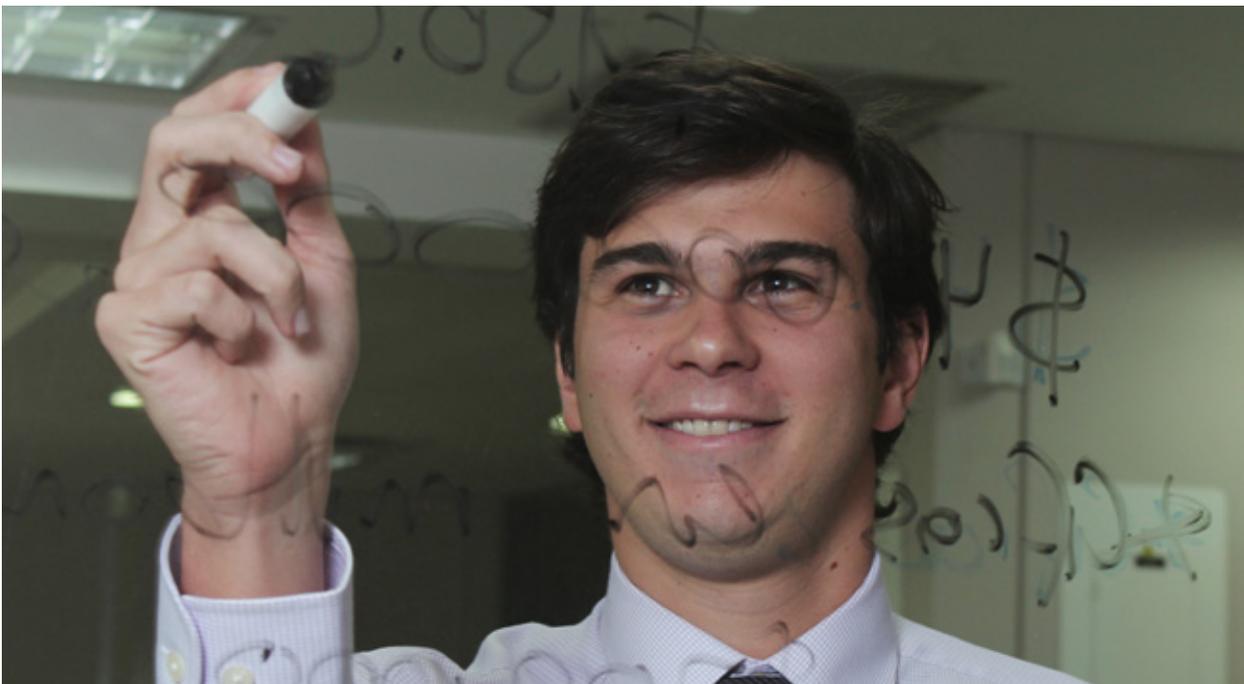
“Participé de los beneficios diseñados por Davivienda para sus funcionarios, como el crédito de vivienda y la póliza de salud”



INNOVACIÓN

Una de las premisas que ha permitido el despliegue de nuestra estrategia es la implementación de iniciativas que rompen paradigmas, cuyos resultados pueden cuantificarse y evaluarse no sólo en el ámbito económico sino también en los ámbitos social y ambiental.

Al cierre de 2012 contábamos con 641 coaches para promover la creación y mejora de productos, procesos y servicios, incentivado el trabajo de los grupos multifuncionales y multijerárquicos.



Entrenamiento

17 coaches fueron convocados por el Consejo Privado de Competitividad.

- Durante el año 2012 se llevó a cabo un entrenamiento como Gestores de Innovación para 35 líderes en las sucursales del país, promoviendo el trabajo metódico y sistemático en equipo y la generación de logros que hoy fortalecen las diferentes estrategias locales.
- Se diseñaron programas específicos para Auditoría y Tesorería, para lo cual 17 tesoreros y 79 auditores se formaron en la metodología de innovación aplicada a sus procesos.
- Un grupo de 17 *coaches* fue convocado por el Consejo Privado de Competitividad para liderar un taller con las empresas más representativas del país. Este tipo de convocatorias nos posiciona como una entidad reconocida por la generación de valor a través de la innovación.

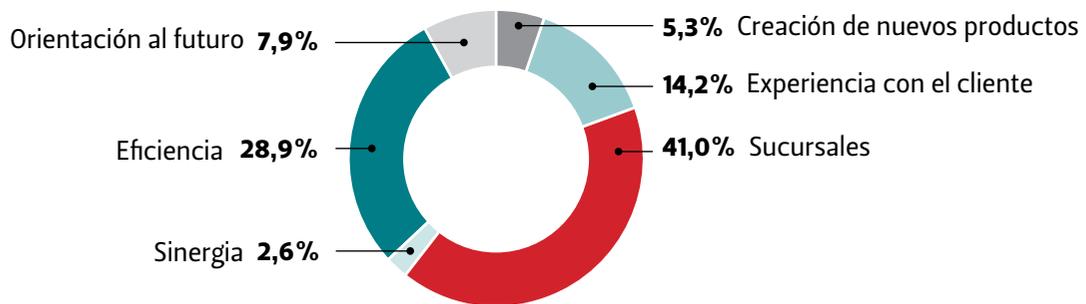


Reconocimientos a la innovación

Premio de Innovación Familia Bolívar

En la tercera versión de nuestro Premio de Innovación Familia Bolívar el conjunto de empresas presentó 285 logros, de los cuales 190 fueron postulados por Davivienda y sus filiales; fueron seleccionados 39 para sustentación frente al jurado y 13 resultaron ganadores en las 6 categorías grupales. Asimismo, se premiaron funcionarios en las 3 categorías individuales.

Grupo Bolívar / Proyectos de innovación presentados



Los ganadores de la segunda versión del premio obtuvieron el derecho a participar en la Expedición de Innovación 2012, en la isla de Providencia, donde realizaron un interesante trabajo con 19 artesanas emprendedoras de la zona, a quienes les aportaron conocimientos para mejores prácticas empresariales y de quienes aprendieron el valor de trabajar bajo condiciones limitadas. Para su tercera versión el destino será el Eje Cafetero, el cual estará lleno de conocimiento y nuevos retos.

En 2012 tuvimos 2.600 visitas a nuestro portal de Innovación y 272 seguidores de Twitter.





Eficiencia en el recaudo de impuestos

Banca a la cual pertenece el logro: VP Corporativa

Dueño: Carlos Ruge

Coach: Gladys Corredor

Apoyado por: Juan David Cardona

Davivienda, comprometido con la optimización de procesos, ahorro de recursos y disminución de costos, propuso un nuevo esquema para el recaudo de impuestos nacionales en el país, que fue aprobado por la Dian e implementado por todos los bancos en Colombia durante el año.

El modelo consiste en aprovechar el diligenciamiento de las declaraciones que realizan los contribuyentes a través de la página web de la Dian, adecuándolo a un formulario con dos códigos de barras, que contiene la información necesaria para que esta entidad realice su conciliación; así la transacción se reduce a que el contribuyente presente en la caja del Banco el formulario de impuesto descargado desde la página de la Dian y el cajero lo lea con la pistola de código de barras. De esta manera se logra:

- Disminuir el costo en un 84%.
- Reducir los tiempos en caja, pasando de 3 minutos a menos de uno por operación.
- Confirmar los pagos a la Dian en un día en vez de 8.
- Ahorrar en *back office* alrededor de \$10 mil millones de pesos anuales para Davivienda y \$90 mil millones para el sector financiero.
- Liberar recursos para el presupuesto de la Nación, aproximadamente por \$122 mil millones anuales, equivalentes a una reducción del 80%.
- Dejar de imprimir 13,5 millones de formularios al año, que corresponden a 1.620 árboles, 4 mil metros cúbicos de agua y 756 mil kilovatios / hora de energía.

**Ahorros anuales
de *back office*
calculados en
\$10 mil millones
para Davivienda y
\$90 mil millones
para el sector
financiero.**



Servicio y calidad

Para 2012 obtuvimos una calificación de 80,4 sobre 100 en la encuesta de satisfacción del cliente.

Para Davivienda la calidad en el servicio es cultura de excelencia. En la auditoría externa de calidad del año 2012, realizada por SGS, fuimos reconocidos como un banco con un sistema de gestión de calidad fortalecido, gracias a la intensa labor de gestión, compromiso y conocimiento por parte de todos nuestros funcionarios. La auditoría finalizó con los siguientes resultados:

Cero “no conformidades”; desde el año 2005, cuando se obtuvo el certificado del Sistema de Gestión de Calidad, es la primera vez que se obtiene este logro. Ampliación del alcance a través de la certificación de DaviPlata.

Adicionalmente, contamos con el programa Aseguradores de Servicio, quienes diariamente, a través de la observación, recopilan en las diferentes oficinas del país la voz del cliente. En pro de mejorar el servicio, dichos aseguradores se certificaron como auditores internos de calidad, ampliando su rol dentro del Banco.

Para 2012 obtuvimos una calificación de 80,4 sobre 100 en la encuesta de satisfacción del cliente.



Desarrollo de la estrategia

42 | Proveedores

47 | Sistema de Riesgo Ambiental y Social, SARAS

48 | Eco eficiencia

53 | Productos con valor social y ambiental

59 | Proyectos para la comunidad



DAVIVIENDA



FRENTES ESTRATÉGICOS EN SOSTENIBILIDAD



Frentes	Ejes
Proveedores	Relación con grupos de interés Medición de Impacto Social y Ambiental
Eco-eficiencia	
Sistema de riesgo ambiental y social (SARAS)	
Productos con valor social y ambiental	
Proyectos para la comunidad	
Derechos humanos y anticorrupción	

Dando continuidad a nuestro compromiso con la sostenibilidad del negocio y la responsabilidad con el desarrollo del país, en 2012 hicimos una evaluación de los procesos e iniciativas que hemos adelantado en aras de mejorar nuestro desempeño de manera sostenible. Este análisis lo hicimos con el acompañamiento de la firma KPMG, quien basa su análisis en los requerimientos internacionales del Dow Jones Sustainability Index (DJSI), reconocido como uno de los índices de sostenibilidad más importantes en el mundo en esta materia.

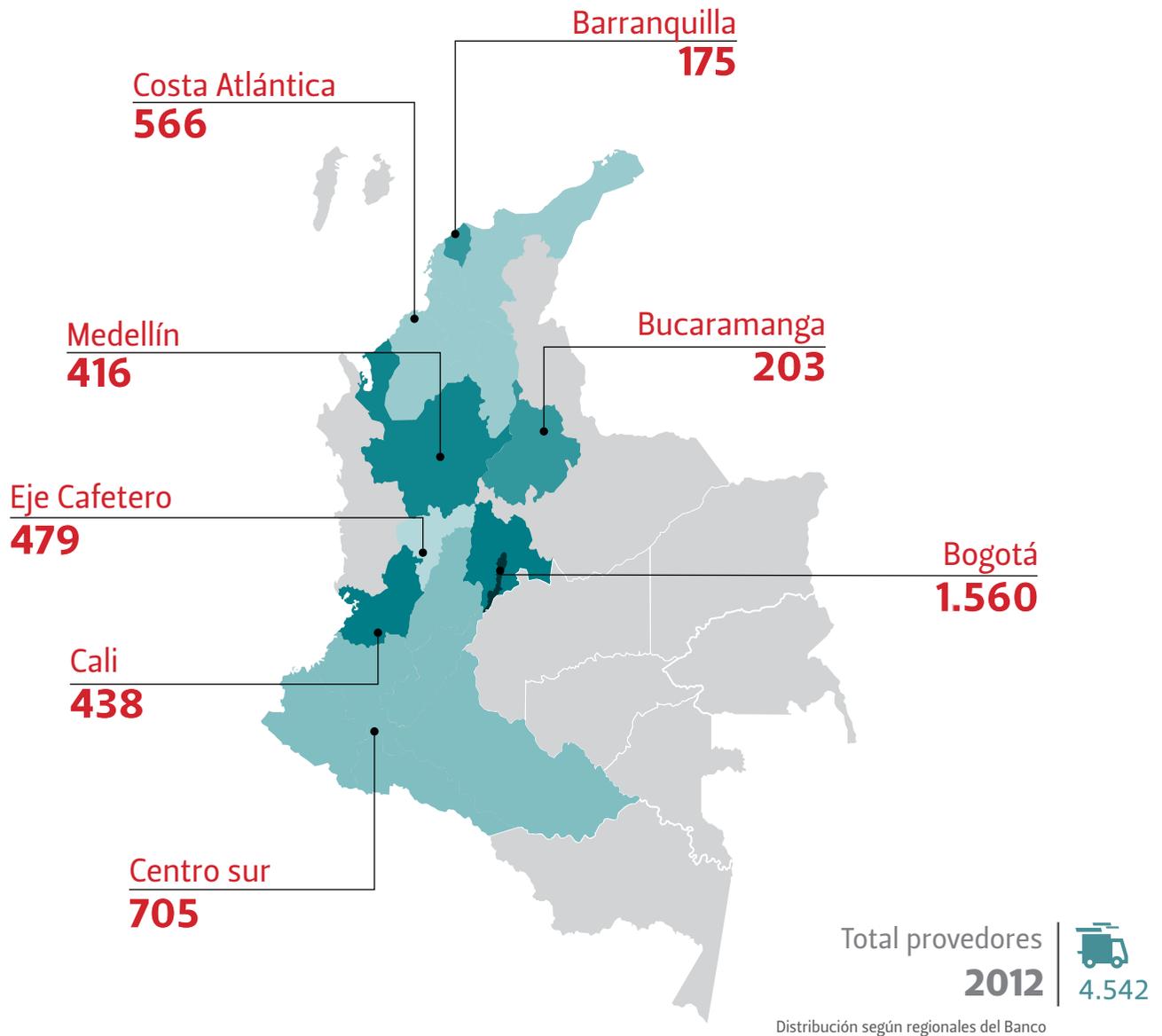
Adicional a esto llevamos a cabo un proceso de identificación de asuntos relevantes para nuestros grupos de interés, basándonos en información pública de organizaciones reconocidas por su trayectoria en la promoción y generación de conocimiento en materia de sostenibilidad, bancos referentes en esta materia a nivel regional y mundial, competidores, organizaciones defensoras del consumidor financiero y observadores críticos de la actividad financiera.

Este análisis, integrado con nuestra misión, nos permitió definir una estrategia de sostenibilidad del negocio que guiará nuestro actuar durante los próximos años con el propósito de convertirnos en un referente regional.

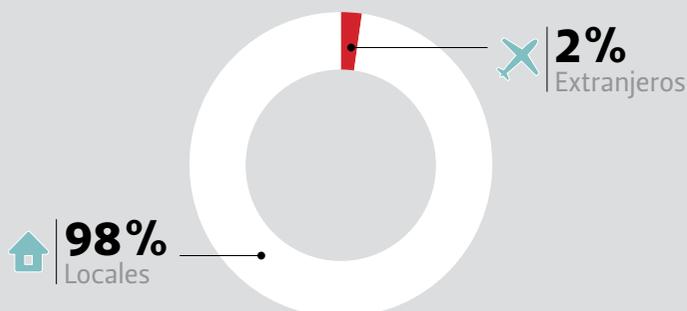
Hemos definido 6 frentes de acción con 2 ejes transversales que apoyarán la gestión, monitoreo y reporte:



PROVEEDORES



Compras de bienes y servicios a proveedores en 2012



La evaluación semestral que califica parámetros de calidad, cumplimiento y servicio posventa de nuestros proveedores, registró una calificación promedio de 90,7 para el año 2012, presentando una mejora del 4% respecto al año anterior.



“Tejedoras del Servicio”

Este programa, que comenzó en 2011, tiene por objeto garantizar la mejora de las condiciones de vida y laborales de las colaboradoras del Banco en la prestación del servicio de aseo y cafetería. Durante 2012 presentó los siguientes resultados:

- Personas incluidas: 486
- Cubrimiento: 54%

Meta para 2013: aumentar cobertura al 79% de las funcionarias del outsourcing (340 participantes nuevas).

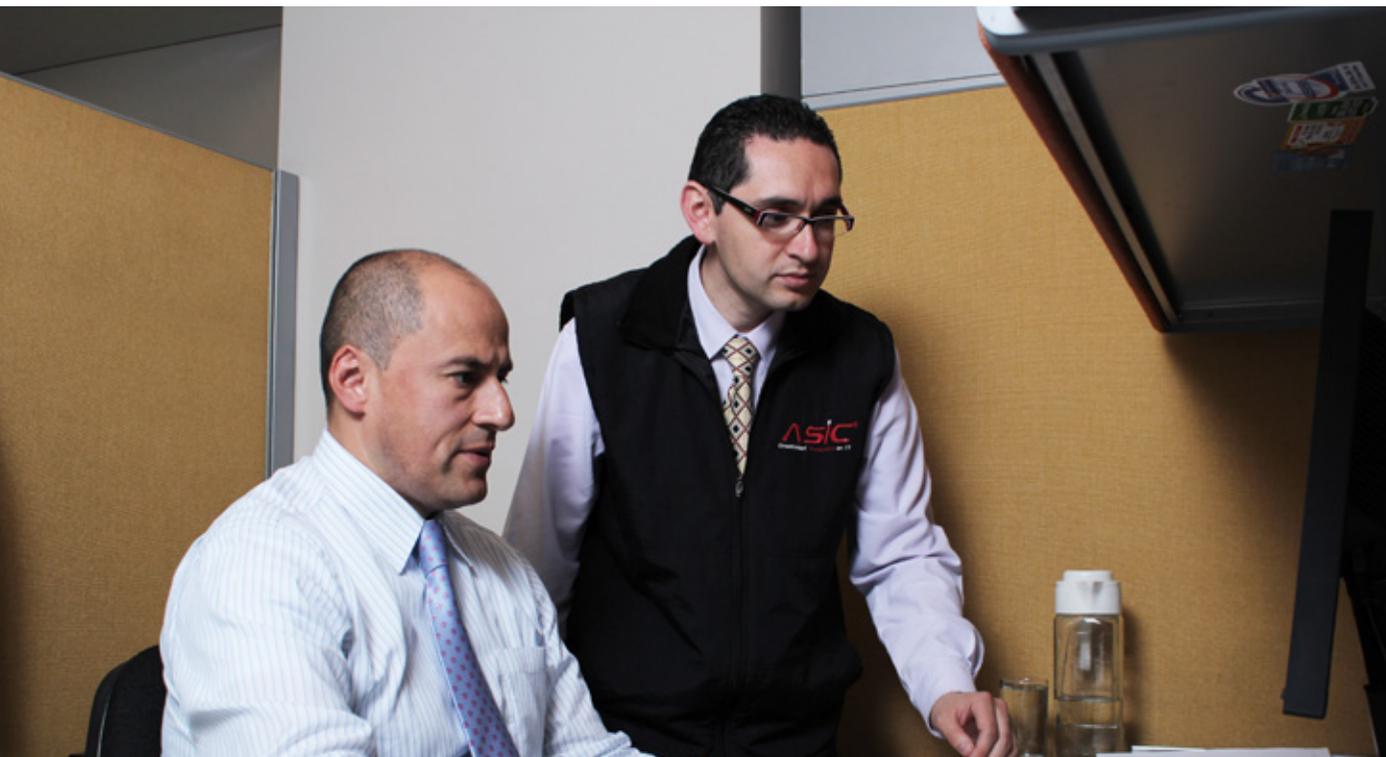
Se realizaron charlas y talleres para incentivar el desarrollo personal y profesional de las beneficiarias mediante el manejo de contenidos relacionados con principios y valores, etiqueta y protocolo, manejo de desperdicios, sexualidad, drogas y posibilidades de estudio.

- Charlas realizadas: 10
- Asistentes: 264
- 22 personas iniciaron o retomaron sus estudios
- 15 se matricularon en estudios intermedios

Este programa ha permitido mejorar de manera significativa el ambiente laboral y la relación entre las colaboradoras, lo que redundó en una mejora del servicio; esto se evidencia en la percepción que tienen las personas que lo reciben, en la disminución del número de quejas, una mayor celeridad en la atención de solicitudes, y en los aportes sobre mejoras que se deberían implementar para optimizar el servicio.

Este programa ha permitido mejorar de manera significativa el ambiente laboral y la relación entre las colaboradoras.





Capacitación a proveedores

Durante 2012, los programas de capacitación a proveedores se centraron en:

- Formación específica en seguridad de la información, políticas de pagos del Banco y continuidad del negocio.
- Capacitación estratégica: “Comandos de la Excelencia”, programa dirigido a los colaboradores de proveedores en las empresas de seguridad, y el “Programa de Tejedoras de Servicio” ya citado.
- Tres programas de excelencia, lealtad y compromiso, para proveedores de mensajería y correspondencia; “Soy apasionado, respetuoso y soñador”, realizado a proveedores de servicios de soporte informático; y “El alma del equipo soy yo”, dirigido a proveedores de seguridad y centros de monitoreo para el Banco.

Para 2012 se capacitaron 490 colaboradores de nuestros proveedores.



Edinson Infante García y Juan Claudio Cortés

Memory Corp

Andrés Bonilla, Gerente General Memory Corp
Edinson Infante García, Subgerente de Operaciones
Juan Claudio Cortés, Gerente de Operaciones

Hace 9 años iniciamos operaciones de servicio de administración y custodia de archivos inactivos. Ese mismo año empezamos a trabajar con el Banco Davivienda, quien creyó en nosotros a pesar de nuestra poca experiencia.

Siendo Davivienda nuestro principal cliente, empezamos a generar una estrecha relación en la que fue posible proyectar el crecimiento de nuestra empresa. Debido a procesos de fusiones y adquisiciones en el Banco, nuestro volumen de trabajo fue creciendo, lo que trajo consigo un gran reto y la satisfacción de superar las expectativas de nuestros clientes.

Este reto no lo asumimos solos; el Banco se convirtió en nuestro aliado en procesos de calidad, compartiendo buenas prácticas como el programa “El Poder del Cinco”, que forma parte de la evaluación que hace Davivienda a sus proveedores y en el que gratamente hemos tenido siempre la máxima calificación.

Al interior de nuestra empresa adoptamos este programa como parte de nuestra filosofía de calidad involucrando a todos nuestros colaboradores, quienes por su buen desempeño reciben una bonificación semestral, que en la mayoría de casos llega a ser un 25% del salario mensual. Este proceso de mejora continua nos ha permitido obtener la certificación ISO 9001 V 2008.

Esto hizo que la confianza creciera y surgieran nuevas oportunidades de negocio dentro del Banco. Además, estas certificaciones nos sirvieron de apoyo para conseguir nuevos clientes, ya que validan nuestra seriedad y responsabilidad, lo cual ha logrado captar el interés de 120 clientes.

Hace 4 años abrimos una planta en Medellín con el ánimo de atender directamente las necesidades del Banco, lo que nos permitió incursionar en el mercado de esta ciudad y obtener nuevos contratos con las empresas más representativas de Antioquia.

Hoy contamos con 168 colaboradores, razón por la cual nos sentimos muy orgullosos y estamos comprometidos por hacer de nuestra empresa, una empresa sostenible.

Al interior de nuestra empresa adoptamos este programa como parte de nuestra filosofía de calidad, involucrando a todos nuestros colaboradores.

Acorde con la misión del Grupo Bolívar y nuestra estrategia de sostenibilidad, enmarcamos nuestras acciones en una política ambiental que cuenta con directrices orientadas al conocimiento, valoración y tratamiento de los impactos ambientales y sociales generados por nuestra operación.



SISTEMA DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL, SARAS

Saras se implementa en el Banco como un sistema de riesgo alineado con los procesos de evaluación, con el objeto de identificar y evaluar el desempeño y posibles impactos ambientales y sociales de nuestros clientes.

Los aspectos más destacados que contribuyen al desarrollo sostenible son el impacto por los recursos naturales, los derechos humanos, biodiversidad y cambio climático.

El análisis de riesgos ambientales y sociales se desarrolló bajo la metodología de las Naciones Unidas con la iniciativa de Unep FI en el proyecto Ecobanking, la cual está alineada con los estándares y normas de desempeño de la International Finance Corporation (IFC), e incluye los componentes fundamentales que se requieren para adherirse a Principios del Ecuador⁵.

Los resultados de este proceso permiten al Banco identificar riesgos ambientales y sociales, y hacer seguimiento sobre el desarrollo de las medidas de mitigación y de compensación por parte de los clientes, que contribuyen a reducir los impactos sobre el medio ambiente y la sociedad.

Los aspectos más destacados incluidos en la evaluación de riesgos, y que contribuyen al desarrollo sostenible, son: impactos sobre los recursos naturales, los derechos humanos, la conservación de la biodiversidad y el cambio climático.

Flujo SARAS



Una vez culminada la prueba piloto en algunos créditos corporativos, se puso en marcha la implementación en la línea de Crédito Corporativo y se inició el proceso de implementación de los pilotos en la línea de Crédito Constructor y en los proveedores del Banco, mediante actividades de sensibilización y capacitación a funcionarios involucrados, e implementación y ajuste de herramientas y procedimientos.

5 Los "Principios de Ecuador", son una serie de directrices que se adoptan de manera voluntaria en función de las políticas de la Corporación Financiera Internacional -CFI- para asegurar que los temas sociales y ambientales reciban plena atención en el negocio de financiamiento de los proyectos de dicha institución



Créditos corporativos evaluados con SARAS en 2012

(Millones de pesos)	Cantidad	Monto
Categoría de riesgo A	15	1.389.580
Categoría de riesgo B	13	751.564
Categoría de riesgo C	-	-
Transacciones evaluadas	28	2.141.144

Todas las transacciones evaluadas fueron aprobadas y cuentan con planes de mitigación.

Actualmente se trabaja en el análisis de herramientas de apoyo y definición de pasos a seguir, a fin de implementar Saras en la Línea de Inversiones.

Al cierre de 2012 contamos con un especialista en gestión ambiental y un equipo de 137 personas capacitadas en Saras a través de cursos virtuales en Aras con Unep FI, talleres internos y externos, y participación en congresos; con esto logramos un cubrimiento del 97% de las personas requeridas para este proceso.

Para el periodo se mantuvieron los siguientes estándares ambientales y sociales como condición para la provisión de capital:

- Lista de actividades excluidas.
- Aspectos de protección al medio ambiente y la comunidad, a través del formulario establecido.
- Mostrar un desempeño ambiental y social adecuado, en cumplimiento de la normatividad relacionada según actividad o proyecto a desarrollar.

El Banco controla y evalúa el cumplimiento de los objetivos ambientales y sociales por parte de los clientes, aplicando el siguiente método:

- Monitoreo y seguimiento sobre las obligaciones derivadas del cumplimiento de la normatividad ambiental, de acuerdo con una periodicidad establecida.
- Seguimiento a la materialización de eventos de riesgo ambiental y social identificados a través de medios masivos.

ECO-EFICIENCIA

Actualmente en Davivienda se desarrollan proyectos de eco eficiencia orientados a optimizar procesos, con lo cual se mitiga el impacto ambiental que puedan generar productos o servicios del Banco:

Eco eficiencia

(Millones de pesos)

Inversiones y gastos ambientales	2011	2012
Gastos		73
Inversiones	1.505	3.162



Banco sin papel



Proyecto encaminado a reducir el consumo de papel en los diferentes procesos de la entidad.

Ahorro del 22% en el consumo de papel, respecto a 2011.

- “Pida para consumir y no para almacenar”. Se recogió el sobrestock de elementos no usados en las dependencias, para ser reutilizados.
- Depuración del catálogo de productos para pedidos de papelería (se eliminaron 239 ítems del listado estándar).
- Sistematización del proceso de carnetización de los funcionarios.
- Sistematización de solicitudes de gastos de viaje (aplicativo Cardinal).
- Digitalización de formas de uso común en oficinas comerciales.
- Campaña “– Papel + Conciencia”:
- Aplicación de controles en compras menores, por tipo y costo.
- Impresión de contratos y órdenes de compra por doble cara.
- Digitalización de documentos (comités y contratos).
- Atención a solicitudes por medios electrónicos (pagos, servicios).
- Sistematización de control de pagos y reportes.
- Implementación de acuerdos con operadores de servicios públicos para envío de facturación virtual.
- Control de impresión: remplazo de equipos multifuncionales e implementación de campañas que desestimulan la impresión.
- Trazabilidad electrónica de envío de documentos desde centros de correspondencia hacia oficinas.
- Implementación de controles específicos a solicitudes de compra de piezas publicitarias, por tamaño y cantidad.



Eficiencia energética

Proyecto cuyo propósito es disminuir el consumo de energía para las instalaciones y procesos del Banco.

- Control de niveles de temperatura con consumos energéticos que cumplen las normas internacionales de eficiencia energética planteadas en el edificio Consorcio Financiero Nacional.
- Campañas de concientización de los funcionarios sobre uso eficiente de la energía, apagado de luces, desconexión de dispositivos que no estén en uso y empleo eficiente de sistemas de aire acondicionado y ventilación mecánica.
- Implementación de contratación con operadores de suministro de energía no regulados, en sitios donde se cumple la normatividad de la Creg⁶ y que permite control efectivo en el consumo y pagos por menos valor de Kw.
- Instalación de dispositivos de control de apagado e interruptores de forma sectorizada.
- Estímulo al recurso de videoconferencias y teleconferencias en aras de reducir la cantidad de viajes.

Resultados del ahorro energético



6 Comisión de Regulación de Energía y Gas.



Davivienda obtuvo en 2012 un ahorro total del 5% con respecto al año anterior, cifra significativa teniendo en cuenta que el crecimiento del Banco en infraestructura fue del 4,5%. El consumo de tonner para impresoras multifuncionales ha reflejado un ahorro del 8,7%, que representa \$32,5 millones.

Gestión de residuos

Residuos no
peligrosos

2011

222.577 Kg 

2012

58.463 Kg 

Una vez más el Banco obtuvo la certificación como participante en el programa de aprovechamiento de materiales reciclables de Kimberly Clark Colombia, colaborando con la conservación del medio ambiente y los bosques de nuestro país.

A partir del pasado mes de agosto se realiza una donación a la Fundación Colombianitos de un porcentaje del valor recaudado por concepto de reciclaje, lo que ayuda a que más de 4 mil niños y jóvenes permanezcan alejados de los peligros de las calles y continúen con sus clases.

Como refuerzo a nuestro compromiso, hemos adoptado prácticas para construcción amigable con el medio ambiente:

- Los diseños de aire acondicionado realizados por el Banco a partir de 2011, así como su compra e instalación, contemplan equipos con refrigerante R40010A.
- Iniciamos la instalación de equipos de monitoreo y gestión ambiental en proyectos administrativos realizados en 2012 (Torre 26 piso 9, edificio Confinanciera)
- Desarrollamos proyectos con automatización para el confort térmico y lumínico interior (Torre 26 piso 9, edificio Confinanciera). Se espera para 2013 iniciar estas prácticas en el proyecto de oficinas de captación.
- Entre los materiales para las obras del Banco se incluyeron sanitarios y orinales ahorradores de agua, griferías de lavamanos con sensores y pinturas VOC (partículas orgánicas volátiles).

Una vez más el Banco obtuvo la certificación como participante en el programa de Kimberly Clark Colombia.



Proyecto Confinanciera

El edificio de Consorcio Financiero cuenta con características arquitectónicas específicas que impedían el uso de condensadores de aire acondicionado al interior de sus instalaciones. Por tal motivo fue necesario buscar una alternativa para solucionar dichos problemas.

Desde el inicio se concibió este proyecto de manera integral; teniendo en cuenta temas de diseño arquitectónico, eléctrico, de ingeniería y la correcta disposición de materiales; esto permitiría mejorar las condiciones de confort interno y disminución de consumo energético, enmarcados en la metodología Leed.

El proyecto se realizó junto con la firma Entreaarquitectos, quienes cuentan con profesionales certificadores del sistema Leed, adicionalmente se capacitaron algunos arquitectos y proveedores durante este proceso

Resultados

- Cambios en la batería sanitaria, lo cual generó una disminución del 30% en consumo.
- Tecnologías innovadoras: blindobarras, iluminación led, fachadas de protección solar, aire acondicionado de flujo de agua variable entre otros.
- Estrategias de diseño, combinadas con un sistema de control automático y de gestión energética ejecutado por la firma ACS, lograron la disminución de un 70% y un 80% el consumo de electricidad por iluminación y aire acondicionado,
- Proceso de manejo de materiales: organización y separación de escombros y disposición final de material contaminante
- Proceso de supervisión y protección de los materiales de los sistemas de ventilación, para evitar la propagación de agentes contaminantes producidos durante la obra.
- Resultado final: calificación de 54 puntos, equivalente a Certificación Oro. Se iniciará el proceso de certificación.

“Las estrategias de diseño de este proyecto permitieron disminuir entre un 70% y un 80% el consumo de electricidad”



PRODUCTOS CON VALOR SOCIAL Y AMBIENTAL

Durante el segundo semestre de 2012 Davivienda obtuvo importantes resultados locales y regionales. Cada vez nos afianzamos más como un protagonista destacado en el sector financiero colombiano, conservando el liderazgo en diferentes productos para las familias y apoyando a los principales sectores de la economía.

Vivienda y Constructor

**Aumento del 26,5%
en vivienda.**

En 2012 reportamos un importante crecimiento del 43,6% en el sector de la construcción, con respecto al año anterior. Durante el periodo contribuimos a que más de 18 mil familias colombianas tuvieran vivienda propia gracias a la financiación hipotecaria, en especial para el segmento VIS, donde se desembolsaron \$626 mil millones. La cartera de vivienda aumentó 26,5%, y los desembolsos acumulados del año lo hicieron en un 9,5%.

Consumo

En el crédito de consumo se destaca el crecimiento de la libranza, donde el saldo se incrementó en 15,8% y alcanzó \$2,6 billones, con más de \$2,2 billones de desembolsos. Este importante resultado se explica, entre otros factores, por la firma de nuevos convenios como el suscrito con las Fuerzas Militares, que nos permite ofrecer bienestar financiero a más de 150 mil miembros de esa institución, y el impulso de nuevos productos como el Crédito Universitario Libranza y el Crédito de Vehículo Libranza, para financiar procesos educativos y adquirir vehículo sin cuota inicial.

En 2012 reportamos un crecimiento del 43,6% en el sector de la construcción. El segmento pyme reportó un crecimiento del 33% respecto a 2011.

Adicionalmente hemos consolidado nuestra Unidad de Vehículo, producto de la fusión entre Confinanciera y Davivienda, que se dedicará a la creación y administración de estrategias enfocadas a atender las necesidades de vehículo productivo (taxis, pasajeros y carga) y vehículo particular.

En tarjetas de crédito continuamos siendo líderes. Nuestra estrategia y experiencia nos ha permitido alcanzar a diciembre de 2012 un saldo de \$2,85 billones, 22,4% más que el obtenido el año anterior. Adicionalmente, se activaron más de 200 mil tarjetas de crédito y la facturación acumulada a 2012 sumó \$6,2 billones, aumentando un 8,9% en relación con 2011.



Corporativo

Durante 2012 apoyamos diversos sectores de la economía, que incluyen proyectos de infraestructura de gran importancia, como la Ruta del Sol e Hidroituango. El primero es uno de los principales corredores viales del país, que permite la comunicación por carretera entre Bogotá y la región Caribe, para el cual desembolsamos \$23 mil millones. Hidroituango (Antioquia), es el proyecto hidroeléctrico más ambiciosos en la historia de Colombia; recibió recursos del Banco por \$10 mil millones.

(Miles de millones)

Principales desembolsos corporativos (Por sector)	Sector	Valor
	Industrial	2.491
	Comercio	2.389
	Financiero	2.160
	Telecomunicaciones	1.026
	Energético	671
	Servicios	602
	Ingeniería y obras civiles	480
	Agroindustrial	381
	Transporte	296
	Ente descentralizado - nacional	252

Pymes

El segmento pymes sigue siendo uno de los principales motores de nuestro negocio.

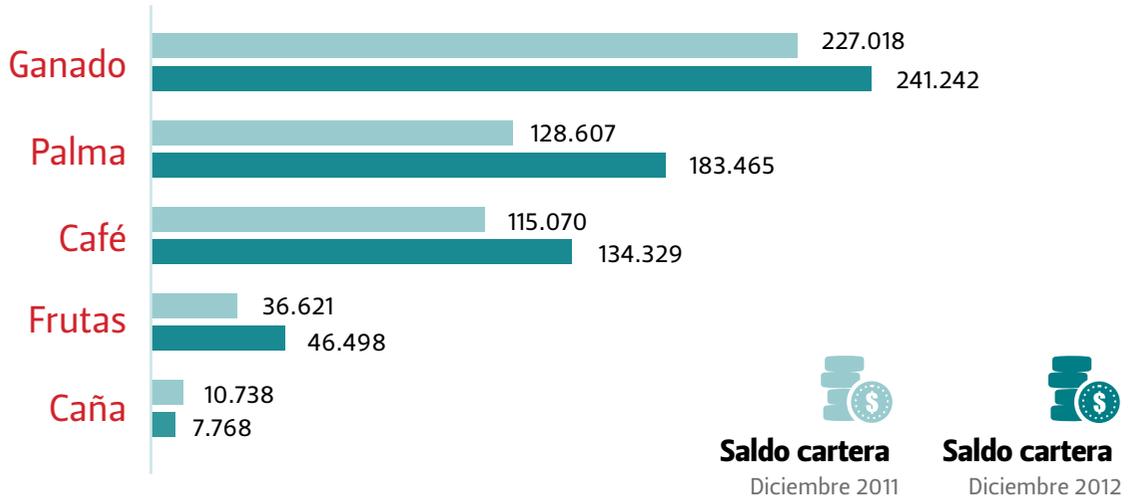
El segmento continúa siendo uno de los principales motores de nuestro negocio, con \$3,1 billones a diciembre 2012 y un crecimiento con respecto al año anterior del 33%. Este resultado se debe, en parte, al mayor dinamismo de sectores como transporte y comercios, que tuvieron crecimientos del 40,2% y el 63,9%, respectivamente. Además, los desembolsos del segmento sumaron \$2,6 billones, representados principalmente por los desembolsos en comercios que alcanzaron \$637 mil millones.

Sector agropecuario

El sector agropecuario, incluido en el segmento pyme, enfrenta retos fundamentales como motor para la creación de empleo y crecimiento en el país. Tanto políticas públicas, como iniciativas privadas reconocen la necesidad de establecer mecanismos que permitan dinamizar el crédito y los servicios bancarios para este sector. Al respecto, hemos decidido tener un papel fundamental en su financiación: en los últimos años hemos implementado productos y servicios para atender las necesidades de corto y largo plazo de nuestros productores agropecuarios. Los saldos se incrementaron en 19,1% con respecto al año anterior, alcanzando \$1,1 billones y desembolsos acumulados por \$235 mil millones a diciembre de 2012.



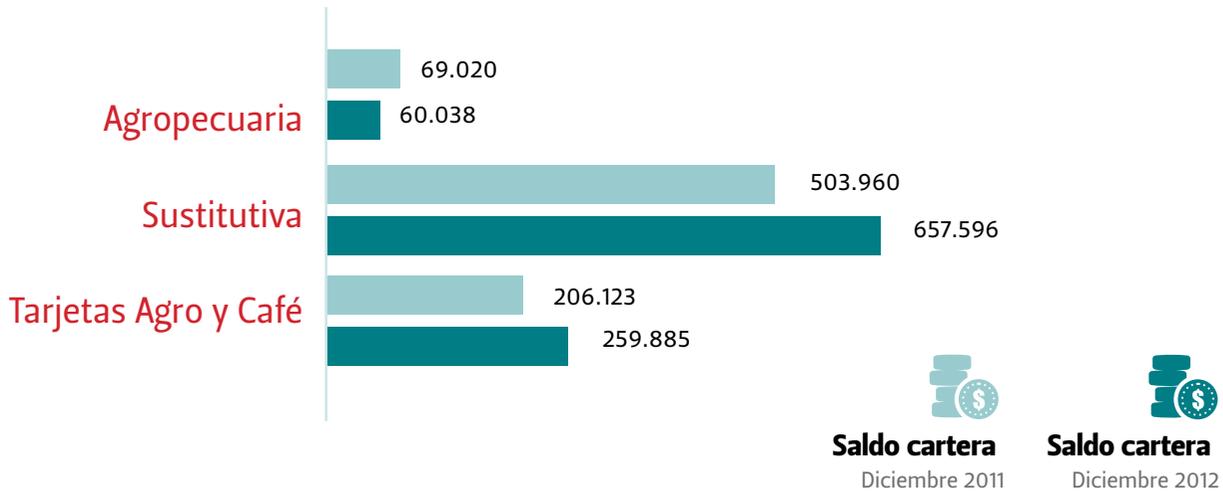
Davivienda / Sectores agropecuarios con mayor financiación en 2012



Comercios agropecuarios. Esquema pequeño productor

Reconociendo la importancia que tienen los pequeños productores agrícolas, Davivienda fortaleció su apoyo con la colocación de tarjetas agropecuarias y cafeteras que les permiten financiar sus necesidades de capital de trabajo. Para 2012 colocamos \$2.781 millones, principalmente para actividades como café, ganado y frutas.

Davivienda / Financiación de proyectos productivos con recursos propios





Líneas de redescuento

El Banco ofrece líneas de crédito apoyadas en programas específicos de las entidades de redescuento, como Bancoldex, Finagro y Findeter, con condiciones favorables de tasa, plazo y amortización que favorecen la productividad y la competitividad:

- **Bancoldex.** Cuenta con la línea de crédito Bancoldex Desarrollo Sostenible y Energía Renovable, ofrecida por Davivienda.
- **Finagro.** Todas las líneas para financiar proyectos con recursos o condiciones de esta entidad deben ser financiera, técnica y ambientalmente viables.
- **Findeter.** Dentro de las líneas de crédito relacionadas con el tema ambiental habilitadas para Davivienda, están los Planes Departamentales de Agua y la Línea Especial de Eficiencia Energética y Mitigación del Cambio Climático.

Bancoldex

(Millones de pesos)

Modalidad	Valor saldo
Línea desarrollo sostenible US	1.482
Línea banca cap. microempresas	8.750
Línea desarrollo sostenible ML	1.100
Saldo histórico total	256.639

Cifras con corte al 25 de enero 2013

Findeter

(Millones de pesos)

Líneas especiales	Valor saldo
Línea especial eficiencia energética y mitigación del cambio climático	15.800
Planes departamentales de agua Tasa compensada agua	43.406

Cifras con corte al 31 de diciembre 2012

Finagro (Millones de pesos)




Saldo Cartera
 Diciembre 2011


Saldo Cartera
 Diciembre 2012



DaviPlata

La inclusión financiera es el mayor beneficio que ofrece Davivienda a los colombianos a través de DaviPlata.

El tema de la inclusión financiera está en las agendas de gobierno a nivel mundial y particularmente en los países en vía de desarrollo, que reconocen en ella un recurso para luchar contra la pobreza y la inequidad en la distribución de ingresos; en Colombia, estos factores afectan directamente a las familias más vulnerables.

Uno de los desafíos más grandes del sector financiero es lograr la inclusión de los colombianos no bancarizados al sistema; en la actualidad, ascienden aproximadamente a 12,2 millones de personas que representan el 37% de la población.

DaviPlata es un producto creado por Davivienda para lograr la inclusión financiera de los colombianos no bancarizados, que les permite administrar su dinero y realizar operaciones de bajo monto con total seguridad, al tiempo que contribuye a la creación de una cultura de manejo de efectivo a través de medios electrónicos.



Principales cifras

- En 2012 DaviPlata contaba con más de 850 mil clientes, 71,17% más que el año anterior. De ellos, el 77% no eran clientes y el 61% no estaban bancarizados.
- Durante el año se realizaron 111,7 mil consignaciones desde oficinas a DaviPlata.
- Se han firmado más de mil convenios con empresas de diferentes sectores para pagos de nómina.
- A diciembre 2012 se realizaron 406 mil pagos y se hicieron 4 millones de transacciones a través de DaviPlata.



Principales logros

- DaviPlata es el nuevo medio transaccional en Colombia y la primera plataforma masiva de dinero electrónico en Latinoamérica.
- DaviPlata se ha posicionado como uno de los monederos electrónicos más importantes del mundo por su número de clientes, ubicándose en la tercera posición, después de M-Pesa (Kenia) y Wizzit Bank (Sudáfrica).
- El pasado mes de octubre a DaviPlata le adjudicaron la administración del pago de los subsidios de un millón de familias del programa “Más Familias en Acción” del Departamento para la Prosperidad Social de la Presidencia de la República, que entrega apoyo financiero a las familias más pobres de Colombia. Con esta adjudicación Davivienda aumenta su presencia en más de 382 municipios de Colombia, de los cuales 119 no tenían presencia de ninguna entidad financiera.
- Se realizó la “Alianza de Empleabilidad DAR+” entre el Sena, el Departamento para la Prosperidad Social, Sistemcobro y DaviPlata con el fin de capacitar y vincular laboralmente a población del Sisben 1, 2 y desplazados al call center de DaviPlata #688. Seleccionamos inicialmente a 100 personas y vinculamos a 20.
- La campaña de giros nacionales DaviPlata “Al gratín” presentó una dinámica positiva; se resalta el comportamiento de las consignaciones en oficina durante el segundo semestre de 2012, con cerca de 112 mil consignaciones.





PROYECTOS PARA LA COMUNIDAD

Cultivarte - Espacios de Bienestar

Iniciamos este programa de apoyo a la comunidad con la apertura de dos centros de bienestar en Anserma (Caldas) y Pacho (Cundinamarca). Cultivarte es un espacio físico en el que ofrecemos a la población de los municipios alternativas culturales como sala audiovisual, ludoteca, sala de exposiciones, taller de arte y aula virtual, para el mejor aprovechamiento del tiempo libre.

Cultivarte posibilita la reducción de problemas como drogadicción y alcoholismo, beneficiando a miles de adolescentes en Anserma y Pacho.

A diciembre de 2012 la asistencia promedio era de 170 personas por día, y en tan solo dos meses de funcionamiento se habían adelantado 4 exposiciones de arte y talleres lúdicos de inglés, además de la proyección de 8 producciones audiovisuales semanales.

El programa se desarrolla en alianza con la Corporación Día de la Niñez (CDN), el Ministerio de Cultura y las administraciones municipales, y se han establecido capacitaciones en conjunto con las oficinas locales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y con los Comandos de Policía de Infancia y Adolescencia.

Cultivarte funciona como una alianza público-privada en un esquema de cofinanciación compartido entre Davivienda y las alcaldías municipales.





Potencial de Cultivarte

- Adolescentes beneficiados: 2.000 en Anserma y 1.800 en Pacho.
- Reducción de problemas como drogadicción y alcoholismo, a través de la oferta para el uso del tiempo libre en actividades productivas.
- Posicionamiento del arte y la cultura como ejes generadores de nuevas posibilidades de desarrollo.
- Desarrollo regional a través de programas de educación financiera y bilingüismo.
- Durante 2013 esperamos abrir nuevos Cultivarte, para llegar a más municipios donde Davivienda tiene presencia.

Educación financiera

Portal de educación financiera, Mis Finanzas en Casa

En el año 2012 se creó Mis Finanzas en Casa, un portal de educación financiera para que los colombianos aprendan de forma sencilla y amable cómo administrar bien su dinero para alcanzar sus metas.

El portal www.misfinanzasencasa.davivienda.com promueve el aprendizaje en familia para conocer el sistema financiero, las finanzas personales y familiares, las ventajas de la tecnología en la banca y la seguridad a tener en cuenta para proteger el dinero.



Los niños también cuentan con un universo propio para ellos, Monetarium, donde podrán aprender sobre el dinero, los bancos, el ahorro y la seguridad.



Conferencias de Mis Finanzas personales y familiares

Por medio de conferencias, durante el 2012 se educaron a más de 7.500 empleados de las empresas que tienen convenio de libranza con el Banco, en temas como el presupuesto, el ahorro, el gasto, la inversión y el crédito, que les ayudan a tener una mejor calidad de vida por el buen manejo de sus finanzas.

Otros grupos beneficiados con las conferencias fueron los empleados del Sena y de las Fuerzas Militares en Bogotá, con sus familias y con quienes trabajaremos ampliamente en 2013; también hicimos el taller para 80 mineros entre Supía y Riosucio (Caldas), una población que se caracteriza por tener ingresos muy variables, desde cero ingresos al mes hasta millones de pesos en otros meses. Con el programa se dejó sembrada en las familias la semilla del ahorro y la programación de gastos para un adecuado uso de sus finanzas.

Programa de educación financiera de la Asociación Bancaria

- **Educación financiera para niños y jóvenes en los colegios**

Dado el trabajo realizado por Asobancaria en 2011, se logró incluir en las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2010 - 2014, en el capítulo de crecimiento económico y competitividad, lineamientos que señalan que "(...) el Gobierno y el Banco de la República, con la participación del sector privado, crearán una estrategia nacional para brindar educación económica y financiera de calidad a la población colombiana de todos los estratos socioeconómicos". De igual manera, en el artículo 145 de la Ley 1450 de 2011, se incorporaron orientaciones que establecen que el ministerio de Educación Nacional deberá "incluir en el diseño de programas para el desarrollo de competencias básicas, la educación económica y financiera (...)".

Para apoyar estos procesos, la Asociación incluyó dentro de su programa gremial de educación financiera una línea de apoyo específica para el ministerio de Educación Nacional y las demás entidades públicas pertinentes, facilitando recursos, dando asistencia técnica y prestando asesoría, para sacar adelante estos procesos.

- **Educación financiera para todos a través de medios masivos**

Para llegar y educar financieramente a un mayor número de personas, en 2012 la Asociación Bancaria puso a disposición de los consumidores financieros las siguientes herramientas, por medio de las cuales se difunden temas como el ahorro, presupuesto, manejo de las deudas y sistema financiero.

- **Web 2.0.** Portales www.cuadresubolsillo.com y www.abcmicasa.com, presencia en redes sociales, cursos virtuales y agendas financieras.
- **Televisión.** Secciones de educación financiera en noticieros.
- **Prensa.** Artículo semanal en un periódico gratuito de alcance nacional, la obra de 24 fascículos "Cuadre su bolsillo" y la obra de 10 fascículos "Finanzas para todos".
- **Campaña en medios masivos.** Sobre temas de seguridad bancaria, comprende comerciales en televisión y vallas en las principales vías a nivel nacional.

Se pusieron a disposición del público varias herramientas a través de medios masivos, con el fin de contribuir a su educación financiera.



En conjunto con el Autorregulador del Mercado de Valores (AMV), el sector de comisionistas de bolsas, Davivalores, Asofiduciarias y la Fiduciaria Davivienda continúan participando activamente en los programas de educación financiera (PEI), que buscan promover y articular acciones y programas de educación al consumidor financiero, así como los productos y servicios ofrecidos por las sociedades fiduciarias y el mercado de valores.



Cajas de compensación

Trabajamos en la integración de esfuerzos con las cajas de compensación y el sector empresarial. Para ello apoyamos los programas de responsabilidad social de las cajas mediante un esquema que les hace la devolución del 0,5% de la facturación para ser destinado a estos programas.

Principales resultados 2012

(en Miles de pesos)

Caja de compensación	Programa	Monto
Comfenalco Santander	Escuela de fútbol Comfenalco Santander	51.439
Comfamiliar Atlántico	Jardín social "El Edén"	39.884
Cajasai San Andrés*	Apoyo a primera infancia	514
Comfenalco Tolima*	Programa de discapacitados "Dulce Amanecer"	861
Comfenalco Quindío*	Programa de discapacitados "Crecer"	3.112
Total mensual		95.809

* Inició el programa en noviembre 2012.



FILANTROPÍA

En temas de filantropía se presentó un crecimiento del 32% con respecto a 2011.

Davivienda / Aportes 2012

(Millones de pesos)

Fundación Bolívar Davivienda	7.560
Fundación Hogar Infantil Bolívar	1.395
Maloka	500
Fundación Universidad de la Sabana	300
Fundación Dividendo por Colombia	260
Institución Universitaria Colombo Americana	250
Total	10.267

Fundación Bolívar Davivienda

Para cumplir el compromiso que tenemos con nuestros grupos de interés, en nuestro ámbito misional continuamos el desarrollo de nuestros proyectos enfocados y apoyados en 6 estrategias:

Potenciar proyectos sociales transformacionales a través de:





Fundación Bolívar – Principales donantes

(Millones de pesos)	2011	2012
Principales donantes	Banco Davivienda / Seguros Bolívar	
Ingresos	14.697	9.487
Donaciones recibidas	10.860	5.931
Donaciones realizadas*	4.895	2.750
Donaciones regionales	1.806	-
Proyectos apoyados	60	186
Instituciones apoyadas	197	155
Proveedores	489	241

* Se destinaron principalmente a organizaciones del sector educación e investigación

Voluntariado

Voluntariado corporativo

El año 2012 fue muy importante para la consolidación del modelo de voluntariado de la Familia Bolívar, a través de acciones orientadas a fortalecer la red de voluntarios con conocimiento y acompañamiento, documentación de procesos, divulgación de la gestión del voluntariado a través de los canales de comunicación internos del Grupo, uso de redes sociales e implementación de herramientas de información para facilitar el monitoreo de la gestión en las diferentes regionales.





Voluntariado corporativo / Cifras generales

Cifras generales	2011	2012	Incremento	Davivienda
Jornadas de Voluntariado	67	95	42%	95
Beneficiarios	12.058	20.861	73%	20.861
Voluntarios	2.141	2.641	23%	1.451
Horas hombre Voluntariado	18.373	23.811	30%	13.568

Desarrollo institucional

Al año 2012 se han graduado 70 personas del diplomado en Dirección de Fundaciones en Bogotá y Cartagena. Además contamos con Ciclos de Conocimiento Sostenible para reforzar las habilidades adquiridos durante el diplomado y fortalecer temas puntuales de gestión en las organizaciones y desarrollo de proyectos.

Emprendimiento

Buscamos construir un ecosistema de emprendimiento nacional que pueda transformar positivamente el aparato productivo de Colombia.

Creamos un fondo de fomento a la cultura del emprendimiento para apoyar el ecosistema de emprendimiento e inversión. A través de dicho fondo se financiaron eventos como:

- Latin American Venture Capital and Private Equity Conference: Boosting Growth in Untapped Markets;
- La ruta de aprendizaje para el emprendimiento social, liderado por la Corporación Ventures, Ashoka y el panel de selección internacional de emprendedores de la Fundación Endeavor Colombia.

Emprende País

Es una plataforma de apoyo técnico a emprendimientos dirigida a empresas con alto potencial de crecimiento, que generen riqueza en el país y sean sostenibles financiera, ambiental y socialmente.

En el año 2012 finalizamos la etapa de mentorías, en la que 62 ejecutivos de la alta dirección del Grupo Bolívar donaron más de 500 horas a 18 emprendedores previamente seleccionados en el año anterior.

Se trabajaron temas como:

- Asistencia y preparación en la estructuración de modelos de negocio y proyecciones financieras, con el fin de presentarse a potenciales inversionistas.
- Acompañamiento estratégico y funcional a los 5 emprendedores que demostraron el mayor potencial de crecimiento.



Filarmónica Joven de Colombia



Filarmónica Joven de Colombia – Principales datos

Personas inscritas	879
Número de integrantes	88
Instituciones universitarias de donde provienen	19

La Filarmónica Joven participó en la producción, grabación y emisión del programa radial From the Top, uno de los espacios de música clásica más innovadores de los Estados Unidos, que lleva a su audiencia las interpretaciones de jóvenes músicos, quienes comparten también sus historias, pasiones y alegrías. En esa oportunidad el programa dirigió por primera vez su mirada al talento musical por fuera de su país.

Premio Nacional de Periodismo Simón Bolívar

El pasado 23 de octubre, más de 1.300 personas asistieron al evento en el Teatro Mayor Julio Mario Santo Domingo, en Bogotá, que contó con la presencia del filósofo español Fernando Savater como invitado especial.

En la edición 2012 se dio énfasis a categorías como Opinión en prensa, Debate y análisis en radio y televisión, Caricatura, Crónica o reportaje, Entrevista, Fotografía, Investigación, Mejor trabajo hecho exclusivamente para internet y Becas al periodismo joven. En total se recibieron 855 trabajos.

El Premio a la Vida y Obra fue el periodista y cronista barranquillero Ernesto McCausland (q.e.p.d.). Por otra parte, Cecilia Orozco Tascón, directora de Noticias Uno y columnista de El Espectador, fue declarada la Periodista del Año.

1.300 personas asistieron al evento del Premio Nacional de Periodismo Simón Bolívar en su edición 2012, con un total de 855 trabajos participantes.



Programa de becas-crédito

El programa de becas-crédito “Fernando Hineirosa a la Excelencia Académica”, de la Fundación Bolívar Davivienda en alianza con la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, consiste en dar recursos económicos a estudiantes de estratos 1 y 2 que sean aceptados en esta institución. En principio se otorga un crédito por el 100% y, dependiendo del desempeño del estudiante, se condonará la deuda hasta un 100%. En 2012 se otorgaron 7 becas-crédito que incluyen la matrícula y un subsidio de alimentación y fotocopias, otorgado a través de los mecanismos de la universidad.

Una vez finalizados sus estudios, los beneficiarios disponen de un año de gracia mientras cuentan con ingresos para responder con sus obligaciones financieras. Después de este tiempo, tienen 132 meses para pagar su crédito.

Ola Escolar

Se trata de una iniciativa de articulación público-privada para contribuir a mejorar y optimizar los ambientes de aprendizaje en las instituciones educativas más afectadas por la ola invernal de los años 2010 y 2011. Este proyecto apunta a la recuperación y mejoramiento de la infraestructura escolar y el fortalecimiento de la gestión educativa, como claves para mejorar las condiciones del aprendizaje en los colegios y escuelas del país.

En esta primera fase ingresaron 12 sedes educativas de los departamentos de Antioquia, Atlántico, Chocó y Valle del Cauca, con una población beneficiada de más de 4.800 niños. Para llevar a cabo esta iniciativa, la Fundación Bolívar Davivienda donó \$700 millones, de los \$2 mil millones recaudados por el total de entidades pertenecientes a programa.



Save the Children

En alianza con la Organización *Save the Children*, la Gobernación de Nariño y la Alcaldía de Tumaco, se diseñó un proyecto en esta ciudad para trabajar con 550 niños y adolescentes, 400 padres de familia, cuidadores y docentes, y 75 servidores públicos, en 4 frentes:

- Trabajo directo con los niños en espacios amigables.
- Trabajo con padres de familia, cuidadores y docentes.
- Trabajo con la comunidad.
- Fortalecimiento de la ruta municipal de protección.



María Valentina Moreno

Cultivarte

María Valentina Moreno, estudiante de Pacho

“Yo siempre he soñado con tener mi computador propio para poder aprender a manejar un computador ahora yo puedo venir acá por que hay una sala con muchos computadores y puedo venir a que me enseñen”.

Daniel Pérez, concejal Pacho

“El principal objetivo de cultivarte es crear un espacio extra para los jóvenes. Algo que entendíamos dentro del desarrollo de este proyecto es que en Pacho hay muy pocos espacios para desarrollo de los jóvenes que les brinden la oportunidad de interactuar con medios electrónicos como la informática, medios de televisión como el cine, con arte en una sala de exposición o espacios para nuestro hijos los fines de semana donde ellos puedan aprender a través de unas actividades. Entonces cultivarte está dando la oportunidad para que el joven emprenda un proyecto no solo artístico y cultural sino que pueda captar ideas que le ayuden a fortalecer su proyecto de vida”.

Gilberto Santa, beneficiado de Anserma

“Es positivo y agradecemos mucho esa gran ayuda que nos están dando para el municipio por que vamos ayudarlo a la juventud que está muy descarriada y ver si la ayudamos a vivir de una forma más ordenada”.

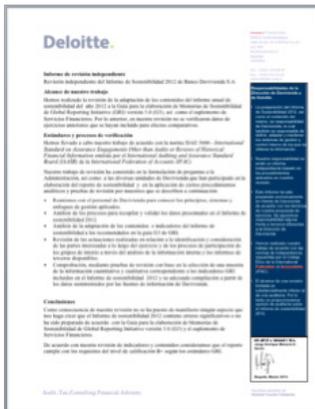
Oportunidad para que los jóvenes emprendan un proyecto no sólo artístico y cultural, sino que puedan captar ideas que les ayuden a fortalecer su proyecto de vida.



MEMORANDO DE VERIFICACIÓN

Informe de revisión independiente

Revisión independiente del Informe de Sostenibilidad 2012 de Banco Davivienda S.A



Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del informe anual de sostenibilidad del año 2012 a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3), así como el suplemento de Servicios Financieros. Por lo anterior, en nuestra revisión no se verificaron datos de ejercicios anteriores que se hayan incluido para efectos comparativos.

Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo a 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 unidades de Davivienda que han participado en la elaboración del reporte de sostenibilidad y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Davivienda para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe de sostenibilidad 2012.
- Análisis de la adaptación de los contenidos e indicadores del informe de sostenibilidad a los recomendados en la guía G3 de GRI.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión con base en la selección de una muestra de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluidos en el Informe de sostenibilidad 2012 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Davivienda.

Conclusiones

Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de sostenibilidad 2012 contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3) y el suplemento de Servicios Financieros.

De acuerdo con nuestra revisión de indicadores y contenidos consideramos que el reporte cumple con los requisitos del nivel de calificación B+ según los estándares GRI.



Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la dirección de Davivienda 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:

- Davivienda debe evaluar la pertinencia de migrar a la nueva metodología GRI G4, para elaborar informes de sostenibilidad, que estará disponible a partir de mayo de 2013. Esto permitirá ponerse a la vanguardia en la comunicación de su gestión responsable y sostenible en Colombia.
- Posicionar al interior de la organización los frentes estratégicos definidos en el proceso de materialidad realizado en 2012. Esto facilitará la comunicación de la sostenibilidad ya que permitirá dar el paso a un reporte más estratégico, que pueda ser integrado con el informe financiero de la empresa en un corto plazo.

Responsabilidades de la Dirección de Davivienda y de Deloitte

- La preparación del Informe de Sostenibilidad 2012, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de Davivienda, 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 Davivienda de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la Dirección de Davivienda.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe de sostenibilidad 2012.

Deloitte & Touche Ltda.

Jorge Enrique Múnera D.
Socio

Bogotá, marzo 2013

**DIRECCIÓN DEL REPORTE**

Juan Manuel Díaz
Olga Lucía Rodríguez
Alejandra Cuéllar
Carmen Anilsa Cifuentes
Isabel Cristina Díaz

EQUIPO DE APOYO**Principales logros**

Elizabeth Uribe
Julián Cortés

Premios y reconocimientos

Marco Franco
Juan Carlos Rojas

Perfil organizacional

Nillireth Rodríguez
Juan F. Moreno
Anilsa Cifuentes
Nayibe Rey
Jose Santos
Pedro Franco Ángel
Luisa Mejía
Angie L. Muñoz
Carolina Guerrero
Lisbeth K. Gasca
Francy E. Valenzuela
María C. Morera
Paola Lara
Luis F. Insuasty
Marcos Pérez
Giovanny Cano

FILIALES

Pedro Felipe Bohórquez
Fernando Hinestroza
Cristina Iragorri
Sandra Ladino

CAPITAL HUMANO**Nuestra gente**

Alfonso Vergel
Santiago Bayona
Arturo Goyeneche
Ana Elvia González
Liliana Hernández
Liliana Orjuela
Rodolfo García
Andrés Bermúdez
Ángela L. Sánchez
Juan Galindo
Patricia Bahillo
Enrique Bautista Rodríguez
Dubys Bustos
Alexander Vanegas

Destrezas organizacionales

Constanza Tolosa
Nelson Villa
Oscar Rodríguez
Elizabeth Bonilla

Frentes estratégicos en sostenibilidad**Proveedores****Sistema de Riesgo Ambiental y Social, Saras Eco eficiencia**

Nancy Motta Uribe
Sandra Rodríguez
Ángela Londoño
Claudia N. Martínez
Libardo Alfonso Roncancio
Diana Sandoval

Productos ambientales y sociales

Zuli P. Abril
Beatriz Muñoz Garzón
Andrés Forero
Rocio López
Cristian González
Camila Forero
Laura Orjuela
Carlos Granados
Margarita M. Ospina
Andrés G. Roa
Adriana Cárdenas
Juan D. Cardona
Angela Marcela Guzmán

Proyectos para la comunidad

Alejandra Cuellar
Juan Pablo Rugeles
Martha Cecilia Sánchez
María Fajardo Botero
German Nieto
Juan D. Chiribí Rojas
Nathalia Pinilla
Yuri Alexandra Peñuela

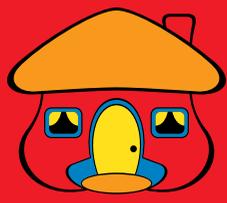
Concepto gráfico y diagramación

Machado y Molina
Comunicación visual corporativa

Contacto

Para cualquier inquietud comuníquese con:
Dirección de Responsabilidad
y Relaciones Públicas
icdiaz@davivienda.com
Av. El Dorado No. 68C-31 Piso 9 Bogotá, Colombia
Teléfono (+571) 330-0000 Ext. 63109

Bogotá, Marzo 2013



DAVIVIENDA

www.davivienda.com