



Informe Responsabilidad Social Empresarial

Año 2017

Las obligaciones de la fiduciaria son de medio y no de resultado.

Fiduciaria Bogotá



VIGILADO
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

Contenido

Quiénes somos

3

Nuestra empresa	3
Direccionamiento estratégico	3
<i>Propósito central</i>	
<i>Meta</i>	
<i>Política de calidad</i>	
Valores	4
Nuestra estructura	5

Dimensión económica

6

Fiduciaria Bogotá en el Sector Fiduciario	6
Planeación empresarial	6
Gestión de Calidad Total	7
Redefinición de la experiencia con el cliente	7

Dimensión humana

8

Gestión del Conocimiento	8
Ambiente Laboral	8

Dimensión ambiental

11

Manejo de residuos	11
Negocios Fiduciarios con impacto en dimensión ambiental	11

Dimensión social

12

Negocios Fiduciarios con impacto en dimensión social	12
--	----



Quiénes somos

Nuestra empresa

La Fiduciaria Bogotá S.A. es una empresa filial del BANCO DE BOGOTÁ y pertenece al Grupo financiero más importante del país: Grupo AVAL, el cual es líder en el mercado financiero colombiano. La Fiduciaria cuenta con una amplia trayectoria en la creación y manejo de productos y servicios fiduciarios. Fue constituida el 30 de septiembre de 1.991 mediante escritura pública No. 3178 otorgada en la Notaría 11 de Bogotá, en desarrollo a lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 45 de 1.990. Con la expedición de la resolución 3615 del 4 de octubre de 1.991, la Superintendencia Bancaria (hoy Superintendencia

Financiera) autorizó a la Fiduciaria para desarrollar su objeto social con actividades como Fiducia de Inversión, Fiducia de Administración, Fiducia Mercantil y Encargos Fiduciarios y, en general, todas las operaciones autorizadas por la ley a las Sociedades Fiduciarias.

Direccionamiento estratégico

La Fiduciaria Bogotá busca estrategias que la lleven a mantener un claro liderazgo dentro del mercado, para lo cual define su direccionamiento estratégico en el año 2011 como norte a seguir resaltando los siguientes elementos:

Propósito central

Los sueños y propósitos de nuestros clientes determinan en nosotros la vocación y la competencia profesional para gestionar apropiadamente sus activos, generando valor y confianza a todas las partes interesadas.

Meta

En el 2020 seremos reconocidos como un jugador importante en Colombia y en la región en la administración de activos, tanto para individuos como para instituciones, generando ingresos por comisiones de \$435.000 millones.

Política de calidad

Fiduciaria Bogotá, comprometida con el cumplimiento de las propuestas de valor de sus grupos de interés, orientará sus recursos para alcanzar los objetivos y metas propuestos en nuestra planeación estratégica, apoyados en un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos, con indicadores que promuevan estándares de excelencia, promoviendo una cultura de mejora continua y de generación de valor, apoyados en un equipo humano profesional y capacitado.

Las obligaciones de la fiduciaria son de medio y no de resultado.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Quiénes somos

Valores



Respeto

Aceptamos las diferencias y actuamos con cortesía, con todas aquellas personas con quienes interactuamos.



Confianza

Nuestra credibilidad está fundamentada en la tranquilidad que pueden tener nuestros clientes con nuestros productos, solidez y profesionalismo. Tradición y respaldo del grupo financiero más importante del país.



Voz del cliente

Nos preocupamos por conocer las necesidades de nuestros clientes para poder adaptarnos y dar respuesta creativa y oportuna, con valor agregado que permita su fidelización.



Sentido de pertenencia

Valoramos la pasión y la dedicación al trabajo, respetando el espacio personal y familiar de cada uno de nuestros colaboradores para trabajar motivados en la consecución de los objetivos corporativos.



Lealtad

Valoramos el compromiso y la fidelidad de nuestros clientes y empleados.



Transparencia

Actuamos de acuerdo con las normas del negocio manifestando la honestidad, claridad y rectitud de nuestros actos. Transmitimos a nuestros clientes la información del negocio de forma clara, con el fin de satisfacer sus necesidades.

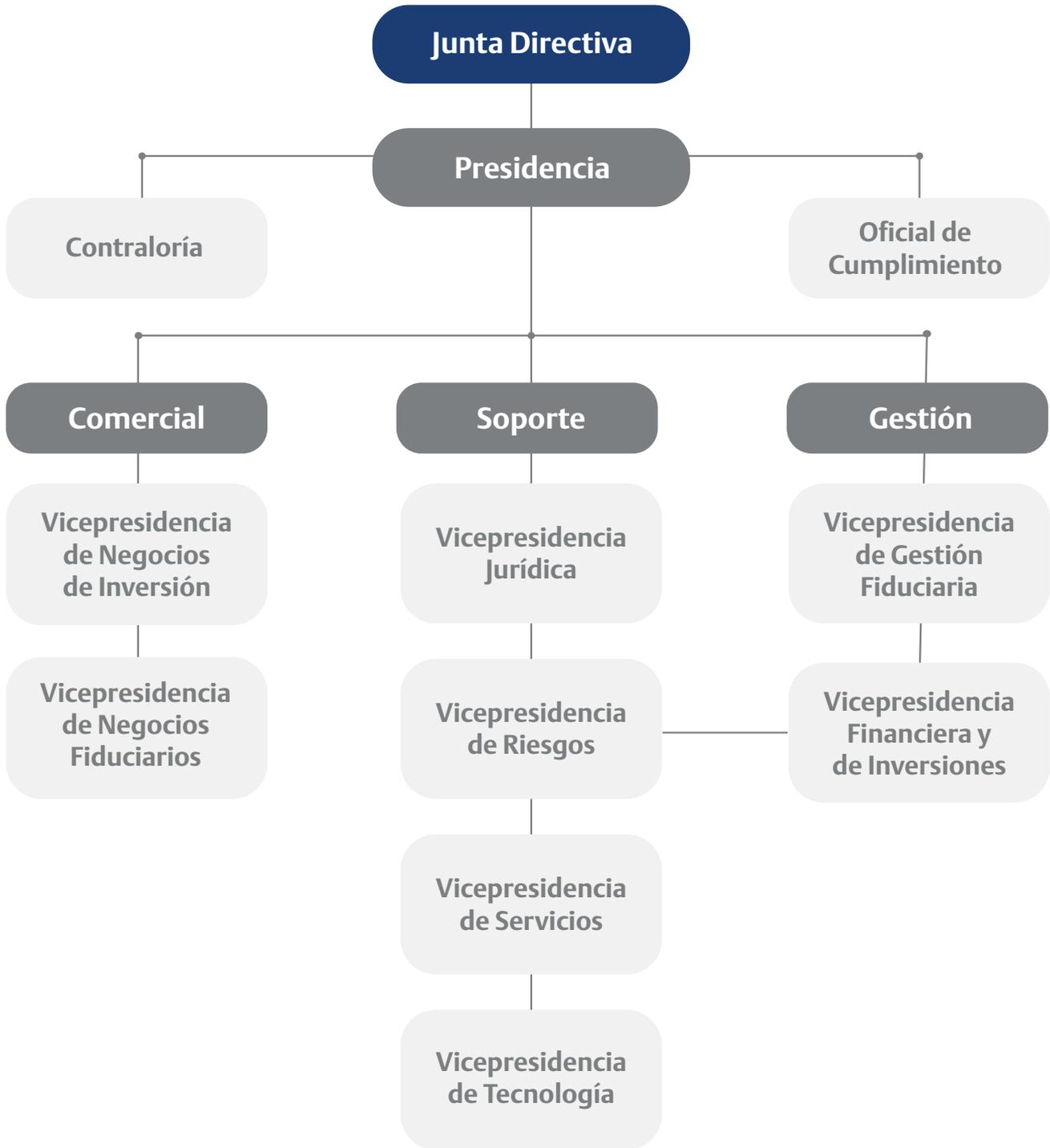


Trabajo en equipo

Promovemos la eficacia grupal e interpersonal para la consecución de las metas corporativas basados en la colaboración y cooperación.

Quiénes somos

Nueva estructura



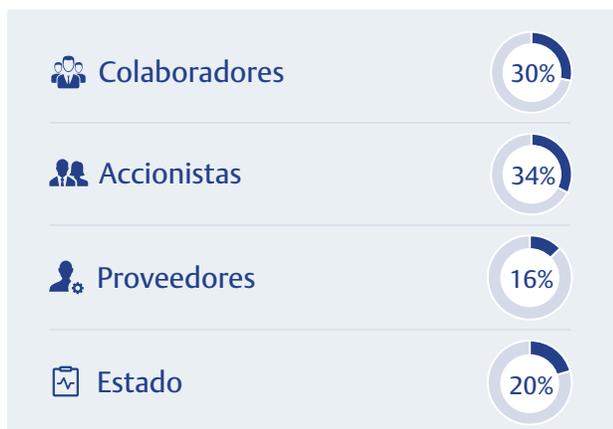
Dimensión económica

Fiduciaria Bogotá en el Sector Fiduciario

La utilidad a diciembre de 2017 fue de \$49.009 millones, con una participación del 11% sobre el total del sector. Con respecto al año anterior, estas utilidades alcanzan una variación de \$2.159 millones que equivale a un crecimiento del 5%. Por otra parte, para la misma fecha mencionada, la Fiduciaria Bogotá ocupa la tercera posición en el sector en cuanto a activos administrados, participando con un 14% del total.

Los ingresos operacionales brutos (sin dividendos) de Fiduciaria Bogotá ascendieron a \$182.083 millones, con una variación del 3% equivalente a \$4.795 millones y participando del 9% en el sector. De este rubro \$152.869 millones corresponden a comisiones fiduciarias y honorarios, y \$8.759 millones a Consorcios (incluyendo pensionales).

La distribución del ingreso generado en el 2017 entre los stakeholders es la siguiente:



Planeación empresarial

Porque la satisfacción de nuestros clientes es fundamental, en el 2017 se realizaron reuniones semestrales de seguimiento estratégico con el Comité Directivo el 31 de enero y el 11 de septiembre, en el cual se revisó la estrategia de la compañía, planes de acción, oportunidades, amenazas y el sector en general. Por otra parte, el Evento Estratégico se programó para inicios del 2018 (efectuado el 24 de enero), en el cual no solo se realiza la divulgación anual de los logros obtenidos en el año, proyectos y decisiones sino las metas y objetivos del año.



Dimensión económica



Nuestra planeación estratégica se sigue fundamentando en las tres grandes promesas de la Fiduciaria Bogotá (bienestar de las personas, el crecimiento sostenible y redefinición de la experiencia con el cliente) divulgadas a todos los funcionarios a través de eventos estratégicos, intranet, material de apoyo, entre otros, buscando generar de esta forma la interiorización de los valores de marca y las estrategias de la compañía.

Gestión de Calidad Total

Fiduciaria Bogotá S.A. cuenta con el Certificado de Aseguramiento de la Calidad ISO 9001, versión 2008 otorgado por el ICONTEC en diseño, comercialización, venta y prestación de servicios fiduciarios de Fondos de Inversión Colectiva, portafolios individuales, fiducia de administración, fiducia inmobiliaria y administración de reservas pensionales. Diseño, comercialización, venta y prestación de servicios fiduciarios de productos con flujos complejos de administración de información, acciones, departamento de accionistas y dinero. Este reconocimiento ha sido concedido gracias al cumplimiento de dos principios fundamentales: la satisfacción de las necesidades del cliente y el compromiso de mejorar continuamente nuestros servicios.

Redefinición de la experiencia con el cliente

Continuando con el proceso periódico de evaluación de la satisfacción de nuestros clientes con la oferta de productos, canales y procesos, que se vienen realizando desde el año 2014, han permitido establecer planes de acciones específicos permitiendo pasar de una calificación de 83.3 en el mismo año, a 83.6 en el segundo semestre del año 2016.

Esta calificación nos ubica por encima del índice de satisfacción del sector, correspondiente a 80 puntos.

Fiduciaria Bogotá continúa con el desarrollo de la tercera promesa estratégica, la Redefinición de la Experiencia con el Cliente, buscando alcanzar los mejores estándares de atención del sector y enfocando los esfuerzos en que esto sea una realidad en el día a día de nuestros funcionarios.





Dimensión humana

La estrategia de la compañía estableció para 2017 que los procesos de Gestión Humana se alinearan los parámetros establecidos en el Modelo de Servicio, razón por la cual se realizaron los siguientes ajustes:

- A.** Categorización de cargos en habilitador y creador de experiencia
- B.** Ajuste en la parametrización de las pruebas psicotécnicas
- C.** Actualización de perfiles de cargo
- D.** Inclusión del Módulo de Experiencia en la Inducción Corporativa
- E.** Inclusión de comportamientos asociados a Marca de Liderazgo en la Evaluación de Competencias

En el mes de febrero, realizamos nuestra primera Encuesta Interna de Servicio con la participación de los colaboradores de la compañía en la cual nos dieron a conocer su percepción sobre el servicio de algunas áreas, permitiendo identificar que quienes han establecido herramientas propias de medición y seguimiento en el tema de servicio y acuerdos claros de atención, fueron las que obtuvieron mejores resultados y se alinearon con el modelo de servicio de la compañía.

El crecimiento de los colaboradores en la compañía es uno de los objetivos estratégicos de Gestión Humana, objetivo que permitió obtener un indicador de desarrollo del 20.29%, lo que representa 101 colaboradores promovidos y 53 colaboradores trasladados, durante el año 2017.

Gestión del Conocimiento

Como parte de la estrategia de Gestión Humana para este año se implementó un modelo de formación orientado a identificar el conocimiento clave para operar nuestro negocio, por lo cual, nos focalizamos en los siguientes temas:



Ambiente Laboral

En agosto de este año realizamos la medición anual de ambiente laboral, contando con una participación del 97.4% de los colaboradores, a través del Instituto Great Place to Work, compañía que actualizó su metodología de evaluación y de análisis de resultados, precisando que los datos obtenidos sean comparados con empresas más homogéneas a Fiduciaria Bogotá.

Dimensión humana

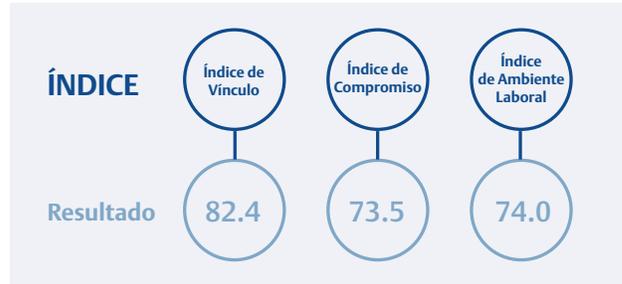
Dentro de la nueva metodología se hace una medición de tres índices: el índice de vínculo, el índice de compromiso y el índice de ambiente laboral.

El primer índice evaluado refleja cómo es percibida la propuesta de valor de la organización y, por ende, de su capacidad de retención; a su vez, mide la percepción acerca de los siguientes temas: compensación, beneficios y desarrollo organizacional.

El segundo índice contempla aspectos asociados a distintas formas de comprometerse con el trabajo. Analiza aspectos relacionados con la visión organizacional, la participación de los funcionarios, la importancia del trabajo y el orgullo por el trabajo.

Y, finalmente, el tercer índice resume el nivel de logro de la organización en la gestión del ambiente laboral.

Nuestro resultado para cada uno de estos índices fue:



Con el objetivo de fortalecer el ambiente laboral durante el año 2017, se realizaron diversas actividades asociadas al tema de Responsabilidad Social, entre otras:

Vacaciones Recreativas

En junio se llevó a cabo las Vacaciones Recreativas de Fiduciaria Bogotá para los hijos de nuestros colaboradores entre los 6 y los 12 años, contando con la participación de 40 de ellos.



Dimensión humana



Su objetivo principal fue fortalecer el aprendizaje de valores como la amistad, la responsabilidad, la cooperación y la sabiduría a través de diversas experiencias como el contacto con la naturaleza, las artes y el sano entretenimiento.

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

En el mes de febrero se iniciaron las capacitaciones mensuales para 25 colaboradores de la compañía que hacen parte de la Brigada de Emergencia, en las cuales se ha reforzado temas como primeros auxilios, trabajo en equipo, confianza e inspecciones planeadas.

De igual forma, se actualizó y dio a conocer nuestra política de Seguridad y Salud en el trabajo y el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, los cuales debemos tener en cuenta para gestionar nuestra salud en el trabajo.

Es importante resaltar las actividades que vienen realizando nuestros colaboradores que hacen parte del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, COPASST, quienes se reúnen de manera continua con el objetivo de participar en actividades como: investigaciones de accidentes de trabajo, seguimiento al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y realización de campañas de promoción y prevención.

Desde el 7 de diciembre se llevó a cabo la segunda jornada de exámenes médicos ocupacionales periódicos, los cuales estuvieron enfocados en la identificación y prevención de riesgos osteomusculares y de audiometría.

Con el fin de mejorar la movilidad articular y cognitiva y tener espacios de relajación, estiramiento y concentración, durante este año realizamos en todas nuestras sedes 78 sesiones de pausas activas con el apoyo de nuestra ARL Alfa.





Dimensión ambiental

Manejo de residuos

Durante el año 2017, continuamos participando en el programa de reciclaje liderado por el Edificio Calle 67PH, en el que se encuentra la sede principal de la compañía en Bogotá. Este programa busca la gestión de residuos industriales, disposición final y reacondicionamiento de equipos eléctricos y electrónicos, con el objetivo de cuidar el medio ambiente, en trabajo coordinado con la Fundación PC SHEK COLOMBIA y la Asociación de Recicladores ECOALIANZA.



Negocios Fiduciarios con impacto en dimensión ambiental

PUERTO DE BARRANQUILLA

En enero celebramos un Contrato de Fiducia Mercantil de Administración y Pagos con la Sociedad Portuaria Regional de Barranquilla S.A. destinado a la administración de recursos para el pago de la auditoría en el marco del Contrato de Concesión Portuaria celebrado con la Corporación Autónoma Regional del Magdalena (Cormagdalena).



Dimensión social

Negocios Fiduciarios con impacto en dimensión social

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

En febrero celebramos con la Universidad de los Andes un contrato de Fiducia Mercantil de Administración y Pagos, cuyo objetivo es la administración de un donativo dinerario por más de 1 millón de dólares hecho por el Gobierno japonés, y destinado a la construcción de un centro cultural en el campus de la universidad.

ALCALDIA DE MEDELLÍN

La Agencia de Educación Superior de Medellín – Sapiencia, luego de una licitación pública, nos adjudicó el contrato que tiene por objeto la administración de los recursos entregados como créditos condonables para el acceso a la educación superior, tanto a nivel de pregrados, como de posgrados. Este negocio se suma a otros dos con esta misma entidad, donde se beneficia a 7630 estudiantes. A través de este nuevo negocio, se incluirá un grupo de más de 1000 estudiantes de pregrado y posgrado.

EMCALI

En el mes de diciembre fue cerrado un negocio fiduciario con las Empresas Municipales de Cali, mediante el cual se manejarán los dineros derivados del convenio celebrado entre Emcali y la Nación para la financiación de obras de infraestructura de servicios públicos en la ciudad de Cali.

FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS

En el mes de julio, el Consorcio Fimproex 2017 integrado por Fiduciaria Bogotá (70%) y BBVA Fiduciaria (30%) resultó ganador de la licitación pública que tuvo por objeto seleccionar al administrador del “Fondo Cuenta”, relacionado con el impuesto al consumo sobre el licor, cigarrillos y cerveza extranjera, recursos destinados al sector salud. La licitación contó con la participación de otros tres (3) consorcios integrados por las fiduciarias más grandes del país.

FUNDACIÓN CENTRO DE TRATAMIENTO E INVESTIGACIÓN SOBRE CÁNCER LUIS CARLOS SARMIENTO ANGULO (FUNDACIÓN CTIC)

En octubre celebramos un negocio fiduciario a través del cual se administrarán los recursos para la construcción del Centro de Tratamiento e Investigación sobre Cáncer - Luis Carlos Sarmiento Angulo, que se localizará en el norte de la ciudad de Bogotá. Con una inversión inicial de \$1 billón de pesos, su primera fase tendrá más de 120 habitaciones hospitalarias, 8 búnkeres para radioterapias, medicina nuclear, un centro de investigación y 12 unidades dedicadas cada una a un tipo de cáncer.