

INFORME DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL
...2019...

Nuestro Compromiso	3
Estamos comprometidos con nuestros clientes y con nuestra gente	4
Nuestra Empresa	5
Direccionamiento Estratégico	5
Propósito central	5
Mega	5
Política de calidad	5
Valores	6
Nuestra Estructura	7
Dimensión Económica	8
Fiduciaria Bogotá en el sector fiduciario	9
Planeación Empresarial	10
Certificación en gestión de calidad total	10
Redefinición de la Experiencia con el Cliente	11
Dimensión Humana	12
Ambiente Laboral	13
Desafío Superfiduciario	15
MMB (Media Maratón de Bogotá)	16
Carrera de la Mujer	17
Semana de la Salud	18
Simulacro de Evacuación	19
Dimensión Ambiental	20
Acciones verdes para el manejo de residuos	21
Dimensión Social	22
Fundación Corazón Verde	23
Campaña de solidaridad con la Fundación Pocalana	24
Fundación ProBono	24
Negocios de Fiducia Inmobiliaria	25
Negocios de Fiducia de Administración	26



...
**NUESTRO
COMPROMISO**

Estamos comprometidos con nuestros clientes y con nuestra gente



En Fiduciaria Bogotá entendemos el concepto de Responsabilidad Social Empresarial como aquella forma en la que una organización actúa ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente. Este comportamiento debe ser transparente y ético para lograr:

1. Dar cumplimiento a las normativas y leyes nacionales e internacionales vigentes, que rigen nuestro negocio y a nuestra gente.
2. Apoyar y contribuir al desarrollo sostenible de nuestro país, a nivel empresarial, del sector salud y del bienestar de nuestra sociedad.
3. Divulgar la Responsabilidad Social como un eje fundamental en la organización y aplicar iniciativas que permitan que estas acciones repercutan de forma positiva en nuestra sociedad.
4. Comprender los intereses y necesidades de los actores involucrados en la consolidación de toda la organización.

Presentamos nuestro Informe de Responsabilidad Social del año 2019. Este año desarrollamos iniciativas que contribuyeron a hacer realidad nuestra misión y visión, y que nos brindaron la oportunidad de promover un desarrollo empresarial, social y ambiental sostenible.

Nuestra Empresa

Fiduciaria Bogotá S.A. es una empresa filial del Banco de Bogotá y pertenece a uno de los Grupos financieros más importantes del país: Grupo AVAL, el cual es líder en el mercado financiero colombiano.

Fue constituida el 30 de septiembre de 1991 mediante escritura pública No. 3.178 otorgada en la Notaria 11 de Bogotá, en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 45 de 1990. Con la expedición de la resolución 3615 del 4 de octubre de 1991, 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

Fiduciaria Bogotá busca estrategias que la lleven a mantener un claro liderazgo dentro del mercado, para lo cual define su direccionamiento estratégico 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 en todas las partes interesadas.



Mega: 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 propuestas 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.

Valores



Respeto

En la Compañía todos somos valiosos y nos aceptamos tal y como somos; nuestras diferencias se convierten en nuestra mayor fortaleza.



Confianza

Respaldo, solidez y experiencia son la esencia de nuestra credibilidad. Nuestros clientes pueden tener la tranquilidad de acceder a nuestros productos; ya que contamos con el apoyo del Grupo AVAL, uno de los grupos financieros más importantes del país.



Voz del Cliente

Entendemos y damos respuesta a las necesidades de nuestros clientes como una acción fundamental de nuestro servicio. Estamos comprometidos con brindarles soluciones oportunas y pertinentes en cualquier instancia.



Sentido de pertenencia

Confiamos profundamente en la pasión como motivo de inspiración para alcanzar nuestros objetivos corporativos. Creemos en que es posible trabajar dando el 100%, y al mismo tiempo, respetar los espacios de calidad en el entorno familiar de nuestros colaboradores.



Lealtad

El compromiso, respeto y fidelidad, motivan nuestros principios y convicciones, valores fundamentales en la construcción de relaciones duraderas y de confianza con nuestros clientes y nuestros colaboradores.



Transparencia

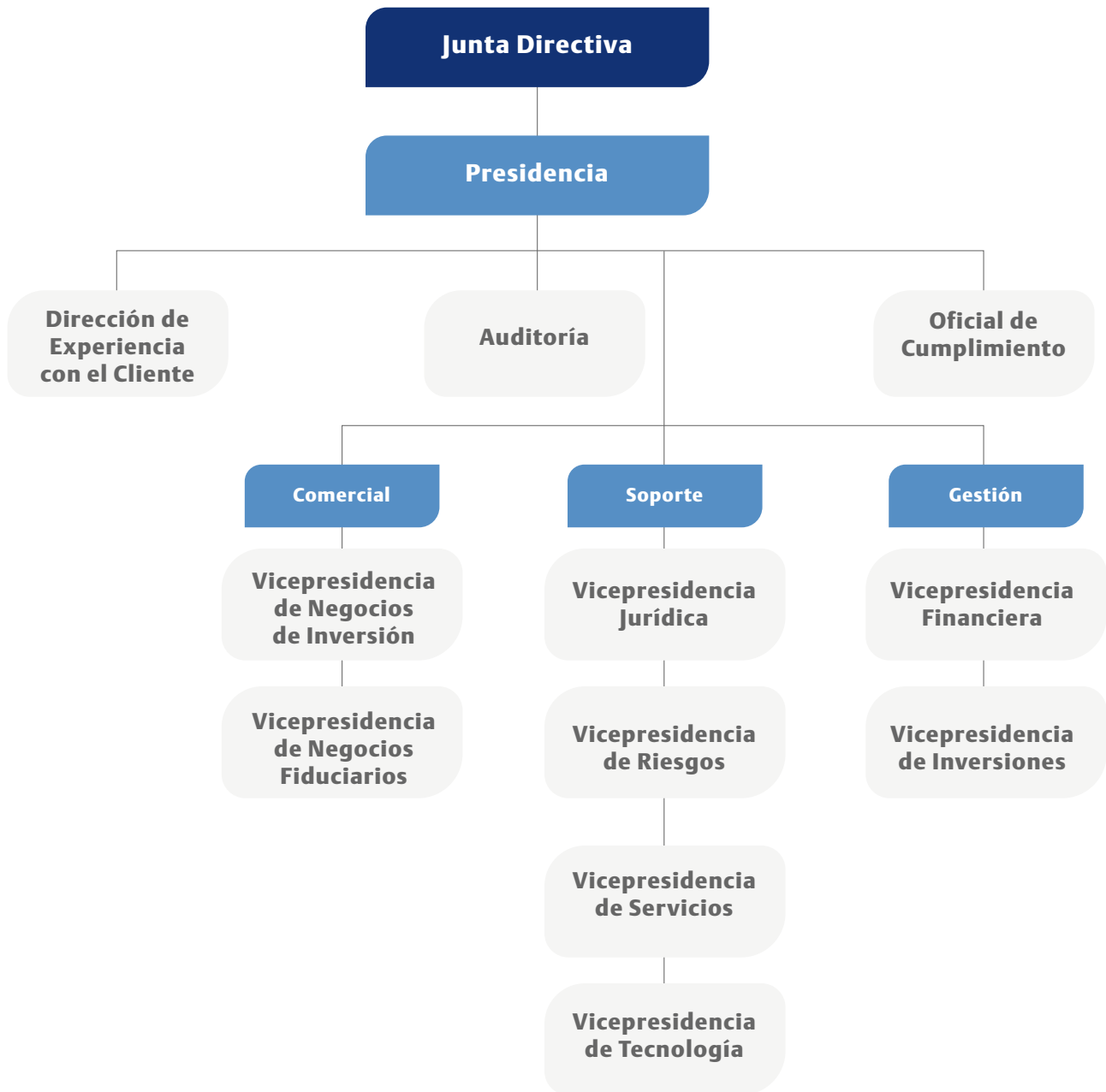
Brindamos información clara a nuestros clientes; regidos bajo las normas establecidas del negocio, apelando a la honestidad, rectitud y confianza de nuestro ejercicio financiero.



Trabajo en equipo

Brindamos información clara a nuestros clientes; regidos bajo las normas establecidas del negocio, apelando a la honestidad, rectitud y confianza de nuestro ejercicio financiero.

Nuestra Estructura



...
*DIMENSIÓN
ECONÓMICA*

Fiduciaria Bogotá en el sector fiduciario

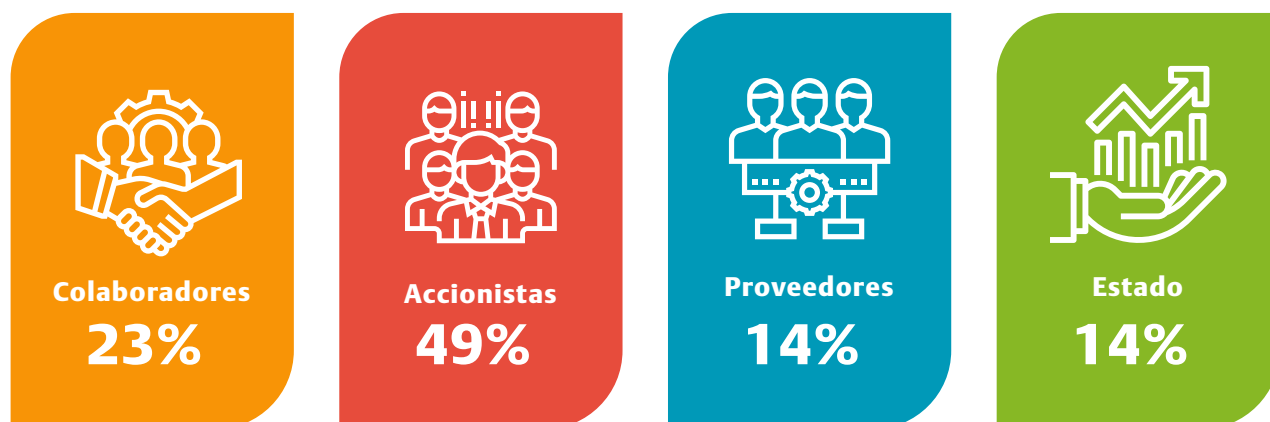


Nuestra utilidad a diciembre de 2019 fue de \$126.118 millones, representando una participación del 17% sobre el total del sector. Con respecto al año anterior, estas utilidades alcanzan una variación de \$62.301 millones, lo cual equivale a un crecimiento del 98%.

De otro lado, para la misma fecha mencionada, Fiduciaria Bogotá ocupa la segunda posición en el sector en cuanto a activos administrados, participando con un 15% del total del sector.

Los ingresos operacionales brutos (sin dividendos) de Fiduciaria Bogotá ascendieron a \$187.258 millones, participando del 8% en el sector.

La distribución del ingreso generado en el 2019 entre los *stakeholders* es la siguiente:



Planeación Empresarial

En Fiduciaria Bogotá, la planeación anual es fundamental, razón por la cual buscamos que nuestra gente conozca los resultados del 2019 y nuestro norte para el 2020.

Nuestra planeación estratégica se sigue fundamentando en las tres grandes promesas de Fiduciaria Bogotá (Bienestar de las Personas, Crecimiento Sostenible y Redefinición de la Experiencia con el Cliente) y ahora, nuestros nuevos pilares culturales: Gestión del Riesgo, Excelencia Operativa y Cultura de Innovación, comunicados a todos los funcionarios a través de los diferentes canales de la Compañía con el objetivo de generar la interiorización de los mismos.

Certificación en gestión de calidad total



Gracias a la dedicación y el trabajo constante en nuestra Compañía, obtuvimos la actualización de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad, bajo los nuevos lineamientos de la norma ISO 9001 versión 2015.

Esta noticia nos llena de gran orgullo, ya que la obtuvimos gracias al compromiso que día a día tenemos con nuestros clientes, pues al satisfacer sus necesidades, brindar un servicio excepcional y estar siempre dispuestos a superarnos para ofrecerles lo mejor; contamos con las herramientas para brindar una excelente calidad en nuestros productos y servicios.

Esta certificación incluye los procesos de 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. Además incluye el diseño, comercialización, venta y prestación de servicios fiduciarios de productos con flujos complejos de administración de información, acciones, departamento de accionistas y dinero.

Redefinición de la Experiencia con el Cliente



Con base en el Modelo de Servicio que tiene la entidad y al seguimiento de la percepción de servicio con nuestros clientes, en el último trimestre del 2019, la entidad realizó la medición de lealtad y experiencia, con el fin de conocer, mejorar y reforzar aquellos aspectos de mayor relevancia e incidencia en su satisfacción. Lo anterior nos ha permitido diseñar e implementar planes de mejoramiento en diferentes frentes, buscando así superar sus expectativas.

Para nuestra organización es importante compartir los resultados de la medición, en donde el indicador de clientes satisfechos y muy satisfechos aumenta en 3 puntos porcentuales con respecto a la medición del 2018, pasando del 83% al 86%. De igual forma, la probabilidad que tienen los clientes de volver a adquirir nuestros productos y servicios (índice de recompra) creció 7 puntos porcentuales, ubicándose en un 82%.

Finalmente, en nuestro Índice de Recomendación Neta, alcanzamos el 43% (Net Promoter Score - NPS), el cual supera en 4 puntos porcentuales al indicador obtenido en el año 2018.

En el 2020 seguiremos incorporando metodologías y herramientas que nos permitan construir experiencias memorables para nuestros clientes, continuando así la senda de mejoramiento que nos hemos trazado.



...
*DIMENSIÓN
HUMANA*

Ambiente Laboral

En el mes de septiembre de 2019, la Compañía realizó la medición de ambiente laboral con el propósito de conocer qué tanto se ha avanzado en hacer de este una ventaja competitiva, descubrir los mayores logros y oportunidades de mejoramiento y de esta manera sentar las bases para capitalizar las oportunidades y lograr el cumplimiento de uno de nuestros principales objetivos estratégicos: el Bienestar de las Personas.

En esta medición contamos con la participación del 96,5% de la población objetivo (742 encuestas recibidas), obteniendo los siguientes resultados de los pilares de la contribución:



Índice de vínculo:

Corresponde a la suma de índice transaccional y compromiso, es decir, cómo es percibida la propuesta de valor de la organización y, por ende, su capacidad de atracción y retención y el vínculo emocional que surge entre el colaborador y la organización. El resultado muestra una tendencia favorable.

Componentes	Previo		Actual		Tendencia
	Índice	Valoración	Índice	Valoración	
Índice Transaccional	59.9	Satisfactorio	59.9	Satisfactorio	Estable
Índice del Compromiso	65.3	Satisfactorio	68.1	Satisfactorio	Estable
Índice del Vínculo	62.5	Nivel insuficiente	63.8	Satisfactorio	Favorable

Índice de Ambiente Laboral (IAL)



Resume el nivel de logro de la organización en la gestión del Ambiente Laboral y la percepción de los colaboradores en cada una de las dimensiones del modelo. El resultado de la valoración es de Muy Satisfactorio, lo cual nos permite mantenernos en un nivel importante en la escala de medición.

Dimensión	Previa	Actual	Tendencia
Credibilidad	Media (+)	Media (+)	Estable
Respeto	Media (+)	Media (+)	Estable
Imparcialidad	Media (+)	Media (+)	Estable
Camaradería	Media (+)	Media (+)	Estable
Orgullo	Media (+)	Media (+)	Estable
Apreciación general	Media (+)	Media (-)	Desfavorable
Índice del Ambiente Laboral	74.0	72.8	Estable
Estado de Valoración	Muy Satisfactorio	Muy Satisfactorio	

Great Place to Work Colombia | People's Voice S.A.S

Desafío Superfiduciario

En agosto de 2019 realizamos la tercera edición del Desafío Superfiduciario. Este evento contó con la participación de 250 colaboradores, quienes tuvieron como meta superar 9 retos, cada uno de ellos asociado al Código de ética y Conducta y a la Política Antisoborno y Anticorrupción. En esta oportunidad, los ganadores fueron los equipos:

1er. lugar:
Sin conflicto de interés



2do. lugar
Digo NO



3er. lugar:
La Ley y el Orden



MMB (Media Maratón de Bogotá)

Con el propósito de incentivar el deporte y la salud de nuestros colaboradores, el pasado 28 de julio 98 atletas nos representaron en la carrera Media Maratón de Bogotá, en las categorías de 10 y 21k.



Carrera de la Mujer



El pasado 22 de septiembre se llevó a cabo en la ciudad de Bogotá, la Carrera de la Mujer; carrera que empodera a las mujeres buscando reducir la violencia intrafamiliar. Nuestra Compañía fue representada por 30 atletas quienes realizaron un buen papel.

Semana de la Salud

Nuestra promesa de bienestar incluye crear escenarios a través de los cuales los colaboradores cuiden su salud. Es por esto que se ha institucionalizado la Semana de la Salud en Fiduciaria Bogotá, en donde a través de actividades como optometría, pausas activas musicalizadas, masajes relajantes, spa facial y taller de nutrición, los colaboradores disfrutaron de un espacio saludable y agradable para ellos. Este evento se llevó a cabo la primera semana del mes de septiembre.



Simulacro de Evacuación

Fiduciaria Bogotá se unió al Simulacro Nacional por sismo, en donde recordó a sus colaboradores la importancia de implementar acciones de autoprotección buscando zonas seguras antes de evacuar, frente a una posible situación crítica en las instalaciones de la Fiduciaria. Se contó con la participación del 85% de la Compañía.





...

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Acciones verdes para el manejo de residuos



En Fiduciaria Bogotá S.A. durante el 2019 creamos iniciativas para preservar el cuidado del medio ambiente; y gracias a nuestra alianza con la Fundación PC SHEK COLOMBIA y la Asociación de Recicladores ECOALIANZA hemos obtenido grandes resultados. Con este programa, liderado por nuestra sede de la Calle 67 PH, hemos fortalecido la cultura del reciclaje en la Compañía y fomentamos una conciencia verde entre colaboradores y altos directivos.

Implementamos acciones que promueven la correcta manipulación de residuos industriales, su disposición final y el reacondicionamiento de equipos eléctricos y electrónicos. Esta labor la realizamos para cumplir un objetivo noble: ¡trabajar juntos para darle un respiro al planeta!





DIMENSIÓN SOCIAL

Actividades de impacto social

Nuestro mejor regalo de navidad fue hacer feliz a una familia

Desde Fiduciaria Bogotá quisimos hacer un importante aporte a la construcción de sociedad y país. Por esta razón, en el mes de diciembre atendimos la invitación de la Fundación Corazón Verde, y en nombre de todos los colaboradores de la Compañía, entregamos el mejor regalo de Navidad, una casa propia para Elkin Mora y su familia, un patrullero de la Policía Nacional que resultó herido en un operativo y cuyo diagnóstico médico implicó su retiro del servicio activo.



Campaña de solidaridad con la Fundación Pocalana

Mediante una campaña de solidaridad interna, incentivamos a diferentes áreas de la Compañía para que se unieran a la contribución de 180 kits escolares, entregados el 16 de diciembre a los niños de la Fundación Pocalana.

Fue una actividad muy emotiva en la cual los niños, además de recibir los implementos escolares, que serán importantes para su desarrollo escolar, lideraron la novena de aguinaldos y participaron en actividades recreativas junto a varios colaboradores de Fiduciaria Bogotá.



Fundación ProBono



La Fundación ProBono es una organización sin ánimo de lucro, de iniciativa 100% privada, fundada en mayo de 2009 a partir de la Declaración de Trabajo ProBono para el Continente Americano (539 signatarios). La Fundación es un puente entre quienes no cuentan con recursos para acceder al consejo legal y un equipo de abogados dispuestos a ofrecerlo gratuitamente y de la mejor calidad. Nuestra vinculación a la Fundación ProBono Colombia desde el año 2018, ha permitido la dedicación de más de 50 horas de trabajo de nuestro equipo legal, representando y prestando asesoría jurídica a personas de escasos recursos, adultos mayores, niños, niñas y organizaciones sin ánimo de lucro.

Negocios de Fiducia Inmobiliaria



Plan Parcial de Renovación Urbana Proscenio

Este plan hace parte del proyecto de renovación urbana de la ciudad de Bogotá. La intención de los promotores y propietarios de los predios es desarrollar un hito arquitectónico y urbano para la ciudad, que gire alrededor del eje cultural y que ha sido el espíritu de este plan de renovación desde sus inicios, buscando traer un innovador desarrollo de usos mixtos, generando espacio público de calidad, seguridad y espacios accesibles para todos los residentes y vecinos del sector.

Contando con el esfuerzo y compromiso de los distintos actores involucrados en este proceso, se dará lugar a una transformación sin precedentes, no solo en Bogotá sino a nivel nacional y regional.

El Plan Parcial de Renovación Urbana Proscenio es una norma urbana particular para cinco manzanas ubicadas entre las calles 85 y 88 y las carreras 15 y 13. De estas manzanas, tres corresponden al tratamiento de redesarrollo (manzanas 1, 2 y 3) y dos, a reactivación (manzanas 4 y 5).

Negocios de Fiducia de Administración



Sapiencia

Durante el año 2019, fuimos seleccionados por la Agencia de Educación Superior de Medellín – Sapiencia, para administrar los recursos correspondientes a la asignación de nuevas becas educativas y sostenimiento dirigidos a jóvenes de las comunas más vulnerables de Medellín, con el objetivo de que tengan acceso a la educación superior. Estos recursos serán girados directamente a las instituciones en las que se encuentren matriculados los beneficiarios de las becas.

UNAD – Universidad Abierta y a Distancia

Nuestra casa matriz, el Banco de Bogotá, aprobó una operación de crédito en la que Fiduciaria Bogotá actuará como administradora de la fuente de pago a través del recaudo de las matrículas. La UNAD continuará cumpliendo con su misión de educación bajo la modalidad abierta, a distancia y en ambientes virtuales de aprendizaje, esto mediante la acción pedagógica de proyección social, el desarrollo regional y la proyección comunitaria. Todo esto bajo preceptos como la inclusión, la investigación, la internacionalización y las innovaciones metodológicas y didácticas con utilización de tecnologías de la información y las comunicaciones para fomentar y acompañar el aprendizaje autónomo a nivel nacional.