

Informe Responsabilidad Social Empresarial - Año 2016 -

Contenido

Nuestro compromiso	7
Quienes somos	9
Direccionamiento estratégico	9
Propósito central	9
Meta	9
Política de calidad	9
Valores	11
Nuestra estructura	11
Nuestras oficinas	13
Dimensión económica	13
Fiduciaria Bogotá en el Sector Fiduciario	13
Planeación Empresarial	15
Gestión de sistema de control interno	15
Porque la satisfacción de nuestros clientes es fundamental	15
Dimensión humana	17
Dimensión ambiental	21
Manejo de residuos	21
Generación de extractos	21
Negocios Fiduciarios con impacto en dimensión ambiental	21
Dimensión Social	21
Negocios Fiduciarios de viviendas de interés social	23
Apoyo a la comunidad	23



Nuestro compromiso

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 a través de su comportamiento. Este comportamiento debe ser transparente y ético, buscando:

1. Contribuir al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
2. Tomar en consideración las expectativas de las partes interesadas en el desarrollo y crecimiento de la empresa u organización.
3. Cumplir con la legislación aplicable vigente y ser coherente con la normativa nacional e internacional establecida.
4. Integrar este concepto de responsabilidad social, en toda la organización de tal forma que se lleve a la práctica en sus relaciones con toda la sociedad.

Teniendo esto en cuenta nuestro actuar se fundamenta en los valores corporativos y en el compromiso a largo plazo de creación de valor para todos los grupos de interés, incluyendo a nuestra Alta Dirección, que hace parte fundamental de la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial de la compañía, toda vez que a través de su gestión y lineamientos garantizan los resultados y direccionamiento de Fiduciaria Bogotá, siempre con el marco estratégico de nuestras tres grandes promesas: crecimiento sostenible, redefinición de la experiencia del cliente y bienestar de las personas.

Nos complace entregar nuestro Informe de Responsabilidad Social del año 2016. En él encontrarán lo concerniente a aquellas acciones que hicieron posible acercarnos un paso más hacia la construcción de una Compañía en la que la Sostenibilidad sea parte de nuestros pilares fundamentales.

CÉSAR PRADO VILLEGAS
Presidente

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 Notaria 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.



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.

Nuestra estructura





Nuestras oficinas

Bogotá:

Calle 67 No 7 - 37. Torre A, Pisos 1, 3, 4 y 10
Torre B, Piso 3, Torre C, Piso 5
Carrera 13 A No 37 - 68. Pisos 5, 6, 9 y 11
Calle 35 No 7 - 47, Pisos 1 y 6
Calle 12 B No 8 A - 30, Pisos 8 y 10
Teléfono: (57-1) 348 5400
Fax.: (57-1) 322 0606

Bucaramanga:

Carrera 26 No 36 - 14. Oficina 802,
Edificio Business Center
Teléfono: (57-7) 698 5777
Fax: (57-7) 635 6803

Cartagena:

Centro, Avenida Venezuela, Carrera 8 No 38 - 04
Teléfonos: (57-5) 664 11 81 - 664 53 09
Fax.: (57-5) 664 5319

Pereira:

Avenida Circunvalar, Carrera 13 No 11- 80
Oficina 502, Edificio Capitol
Teléfonos: (57-6) 340 2250 - 334 5322
Fax: (57-6) 333 5482

Barranquilla:

Calle 86 No 51 B - 51. Esquina, Piso 3
Oficina 2A, Edificio Barranquilla
Teléfonos: (57-5) 385 00 37 - 378 3917
Fax.: (57-5) 378 19 83

Cali:

Carrera 3 No 8 - 13. Piso 5,
Edificio Banco de Bogotá
Teléfono: (57-2) 489 8777
Fax.: (57-2) 667 0334

Ibagué:

Carrera 3 No 12 - 51
Teléfono: (57-8) 261 6111

Medellín:

Carrera 43 A No 5 A - 113. Torre Norte,
Piso 3, Oficina 324, Edificio One Plaza
Teléfono: (57-4) 604 6994

Dimensión económica

Fiduciaria Bogotá en el Sector Fiduciario

La utilidad neta de la Fiduciaria Bogotá a diciembre de 2016 fue de \$73.199 millones, lo cual la ubica como la segunda fiduciaria con mayores utilidades generadas y con una participación del 15% sobre el total del sector. Con respecto al año anterior, estas utilidades alcanzan una variación de \$7.193 millones que equivale a un crecimiento del 11%. 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 15%. Lo anterior representa un crecimiento del 3% frente al mismo periodo del año anterior.

Para este mismo mes, los ingresos

operacionales brutos de Fiduciaria Bogotá ascendieron a \$203.637 millones, manteniéndose en la participación de 12% en el total del sector. De este rubro \$141.148 millones corresponden a comisiones fiduciarias y honorarios, \$5.814 millones a Consorcios (incluyendo pensionales) y \$26.349 millones a dividendos de Porvenir.

El importante crecimiento alcanzado durante el 2016 por Fiduciaria Bogotá, hace posible mostrar cifras positivas en la generación de valor económico en desarrollo de su objeto social. La distribución entre los grupos de interés que apoyan la creación de valor es una expresión del aporte que la compañía hace al desarrollo económico del país:



Colaboradores: 26%



Accionistas: 39%



Proveedores: 17%



Estado: 18%



Planeación empresarial

En el segundo semestre del 2016, se realizaron dos actividades relevantes para la Planeación Empresarial de la Fiduciaria Bogotá. El 20 de septiembre se realizó el seguimiento estratégico con el Comité Directivo, en el cual se revisó la estrategia de la compañía en los años futuros, planes de acción, oportunidades, amenazas y el sector en general. Por otra parte, se realizó el Evento Estratégico el día 27 de septiembre, en el cual se realizó la divulgación anual de los logros obtenidos en el año y los proyectos, y decisiones que los hicieron posible.

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 sistema de control interno

En atención a lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Externa 029 de 2014, al 31 de Diciembre de 2015 la Fiduciaria Bogotá S.A., ha fortalecido los elementos que menciona dicha Circular y se encuentra en un constante crecimiento respecto a: Ambiente de Control, Gestión Contable, Gestión de Tecnología, Actividades de Control e Información y Comunicación.

De acuerdo con la Evaluación efectuada por la Contralora de la Entidad sobre el Sistema de Control Interno y sus componentes, el resultado de su revisión y el grado de madurez de consolidación administrativa y organizacional de la entidad, se evaluaron las características de aseguramiento requerido, para obtener una clasificación de "Cumple Estándares" con base en los criterios establecidos por este ente de control.

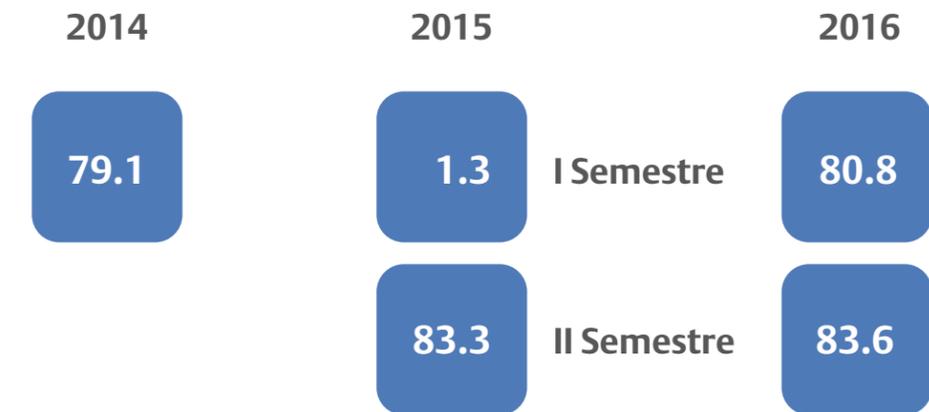
Porque la satisfacción de nuestros clientes es fundamental

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.

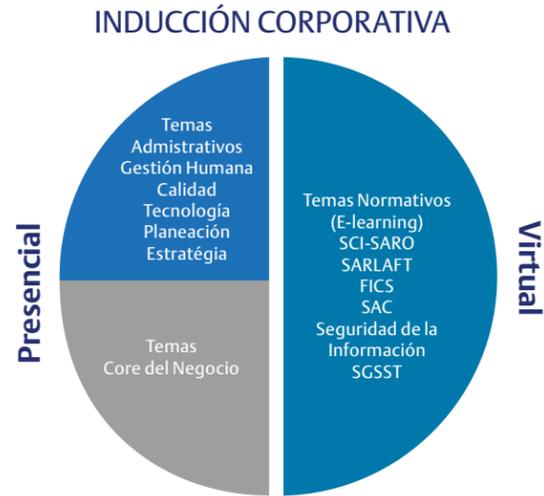
Calificación	Escala
Alto	85.5 - 100
Medio	73.3 - 85.4
Bajo	< a 73.3



Dimensión humana

La compañía en su Modelo Integral de Gestión Humana, ha fortalecido la relación con sus colaboradores a través de diferentes estrategias, así:

En el proceso de **Incorporación del Talento** y con el propósito de optimizarlo, ajustó la Inducción Corporativa, incentivando a los colaboradores que se vinculan por primera vez con la compañía a realizar en forma virtual los cursos normativos como requisito para su proceso de contratación y así desde el inicio de la relación laboral con la compañía, conozcan los lineamientos que regularán la nueva relación laboral. La nueva estructura de este módulo está organizada de la siguiente forma:



A su vez, a partir del mes de noviembre de 2016, se implementó el proceso de Inducción al Cargo, con el objetivo de brindar al nuevo colaborador, información específica del cargo a desarrollar, a través de instrucciones claras, sencillas y completas sobre las funciones que debe realizar, cómo se hace y el resultado que se espera de su gestión.

Este proceso ha gestionado el crecimiento de los colaboradores, a través del reconocimiento de sus competencias técnicas y habilidades, generando durante el 2016 una movilidad del 17.78%, por promociones (69 colaboradores) y por traslados (59 colaboradores).



En el proceso de Compensación, la compañía muestra un interés particular por garantizar que se valide la equidad interna y competitividad externa. Es así, que en el mes de marzo, la Fiduciaria participó en la encuesta salarial con Hay Group, en la cual se comparó con 23 entidades del sector financiero, arrojando los siguientes resultados:

Equidad Interna: continúa siendo un indicador fuerte en la Compañía, teniendo en cuenta que el 90,4% de los cargos en salario base, se encuentran en las bandas de equidad.

Competitividad Externa: En salario base, la práctica de Fidubogotá se posiciona alrededor de la mediana del mercado, teniendo en cuenta que el 82% de los cargos se sitúan en un rango de competitividad, frente a la media del mercado.

En el proceso de Desarrollo y Desempeño, se realizó la entrega del 100% de los resultados como insumo para que los líderes establecieran planes de acción que contribuyan al mejoramiento del desempeño y de las competencias de los mismos, para el año 2016.

Y para dar continuidad al seguimiento del desempeño de los colaboradores, en el segundo semestre del 2016, se realizó el 100% del proceso de evaluación de competencias y desempeño de los colaboradores, en donde se concluye que las competencias con mayor posibilidad de desarrollo son:

Líderes:

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

Visión Comercial
Orientación al Servicio

COMPETENCIAS FUNCIONALES

Gestión Comercial: Negociación – Gestión de Relaciones Duraderas
Gestión Soporte Control y Riesgos: Planeación, Organización y Control
Gestión Recursos: Proactividad - Enfoque Sistémico – Orientación a la Excelencia

Colaboradores:

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

Visión Comercial
Orientación al Servicio

COMPETENCIAS FUNCIONALES

Enfoque Sistémico

A su vez, por primera vez se implementó la metodología de seguimiento de metas y objetivos a través de nuestro aplicativo Kactus, como estrategia para evidenciar la contribución de los colaboradores al logro de los objetivos de la compañía.



En el marco del proceso de **Aprendizaje**, la Compañía en alianza con el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, realizó el Tecnólogo en Gestión de Negocios Fiduciarios, del cual participaron 20 colaboradores de la compañía entre analistas y auxiliares.

Con relación al módulo de **Administración de Personal**, su gestión estuvo enfocada en la implementación del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el trabajo SGSST desde el cual se realizaron actividades como:

- Constitución y capacitación del Comité Paritario de **Seguridad y Salud en el trabajo**.
- Capacitaciones en primeros auxilios a **nuestros brigadistas**.
- Se realizaron las capacitaciones a los miembros del **Comité de Convivencia** en la Cámara de Comercio de Bogotá.
- En el mes de septiembre se llevó a cabo la semana de la salud, siendo un evento donde los colaboradores a nivel nacional participaron de diferentes actividades que promueven **hábitos de vida saludable**.
- Se llevó a cabo la primera **jornada de exámenes médicos ocupacionales** periódicos, como una estrategia de prevención de riesgos osteomusculares.

- Con el fin de conocer los **factores internos y externos** del trabajo que pueden llegar a afectar o poner en riesgo la salud mental de nuestros colaboradores, se implementó en el mes de octubre la medición de factores de riesgo psicosocial.
- En el mes de noviembre se implementó a través de e-learning la inducción y re-inducción en el **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud** en el trabajo, como estrategia para dar a conocer a los colaboradores, los lineamientos y sus respectivas responsabilidades para el cumplimiento del mismo.

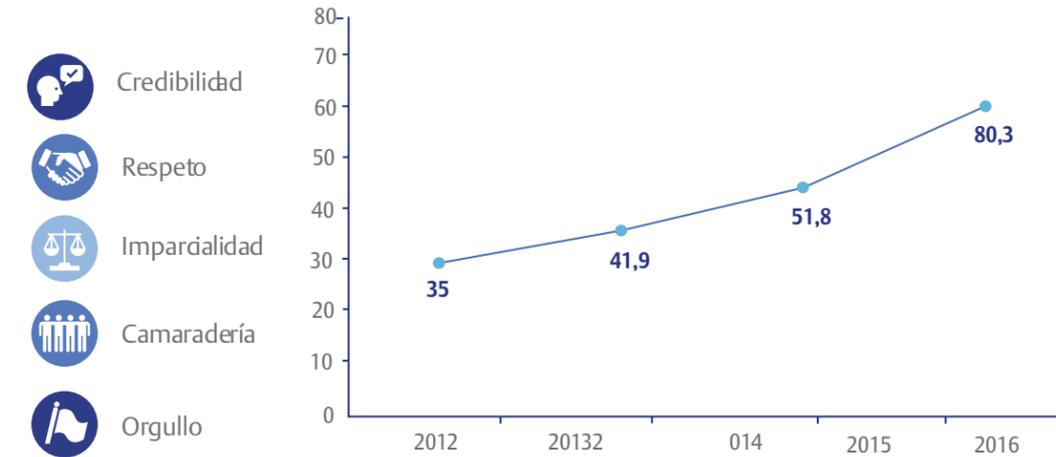
En el proceso de **Clima y Cultura Organizacional** se realizaron las siguientes actividades:

- Como estrategia para mantener el ambiente laboral de la Compañía, se realizó a nivel nacional el taller de Transformación Cultural Kilimanjaro para el 100% de los colaboradores, el cual busco desarrollar tres premisas:
 1. Nuestro trabajo es único, importante e irremplazable; por lo tanto lo debemos realizar con pasión y seriedad.
 2. Disfrutemos de la posibilidad de trabajar en equipo, pero con la responsabilidad que ello implica.
 3. Nuestra participación activa es determinante para lograr el cambio.
- Con el fin de generar espacios de integración, afianzar el conocimiento entre los colaboradores y los conocimientos propios del negocio, se llevó

a cabo la primera versión de ¿Quién Quiere ser Fiduciario?, en el cual participaron alrededor de 200 concursantes.

• A finales del mes de junio se llevó a cabo la primera versión de las Vacaciones Recreativas Fidubogotá con la participación de 50 hijos de nuestros colaboradores, en la cual pudieron compartir, aprender y disfrutar en diferentes lugares turísticos de Bogotá como El museo de los Niños, El Parque Jaime Duque, Maloka, La Granja de Tenjo, entre otros.

• Durante el mes de mayo se realizó por quinta vez consecutiva la medición de Ambiente Laboral para la compañía, empleando la metodología establecida por el Instituto Great Place to Work, cuyo resultado pasó de 71.1 en el 2015 a 80.3 en el 2016, lográndose una ejecución extraordinaria, la cual superó ampliamente el objetivo propuesto de 76.4. En la siguiente gráfica, se puede observar la evolución de la medición desde el año 2012 hasta la fecha:



• Con el objetivo de reforzar el conocimiento de los atributos de Marca de Liderazgo y para contribuir al cumplimiento de nuestras 3 Grandes Promesas, del 26 de agosto al 3 de septiembre se llevaron a cabo los primeros juegos olímpicos de la Compañía, se contó con la participación de 184 colaboradores en diferentes disciplinas.

ambiente laboral enmarcado en la confianza.
 • Se desarrolló el ‘Taller de Profundización en Giftwork’ donde participaron los líderes de Fiduciaria. El reto era alcanzar los objetivos organizacionales a través de la aplicación de una metodología propuesta por el Instituto ‘Great Place to Work’ basada en la inspiración, comunicación y escucha, en el lugar de trabajo.

• Se ejecutó una nueva versión del ‘Taller de Journey’, para los nuevos líderes de la compañía con el fin de promover la construcción de un

Dimensión ambiental

Manejo de residuos

Durante el año 2016, 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.



Generación de extractos

Actualmente nuestros clientes pueden contar con sus extractos de forma digital el segundo día hábil de cada mes, de esta forma estamos remitiendo cerca de 60 mil documentos, constituyéndose este proceso como el primer paso para la implementación del proyecto Extractos Verdes, cuyo objetivo es disminuir la impresión y uso de papel y de esta forma, realizar un aporte directo a la conservación de los recursos naturales en nuestro país.

Negocios Fiduciarios con impacto en dimensión ambiental

Durante el año 2016, Fiduciaria continuó con la ejecución de los siguientes proyectos:

Consortio FIA

Fiduciaria Bogotá integra de manera activa el consorcio FIA, vehículo fiduciario constituido bajo el esquema de patrimonio autónomo para la administración, garantía y financiación de los planes departamentales para el manejo de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico – PDA, a través de los cuales se verán beneficiados los habitantes de más de 630 municipios en todo el país. Nuestra participación contribuye al cumplimiento de metas estatales y de los entes territoriales en aspectos fundamentales como la regionalización de estructura empresarial, el uso eficiente de los recursos, el acceso al crédito y la articulación de planes integrales de inversión en estos sectores económicos.

Fonvivienda Ola Invernal

A través del cual se apoya el giro oportuno y eficiente de los recursos con destino a actividades en materia de vivienda de interés social, dirigidas a la atención de hogares afectados por la ola invernal de los años 2010 y 2011, y de los habitantes ubicados en zonas de riesgo y de alto riesgo no mitigable.

Dimensión social

Negocios Fiduciarios con impacto en dimensión social

Macroproyectos de Vivienda de Interés Social

Fiduciaria Bogotá participa en la administración de seis macroproyectos de Vivienda de Interés Social, que buscan brindar soluciones efectivas de vivienda a más de 80.000 familias colombianas. Adicionalmente esta iniciativa contribuye con el desarrollo de sectores socialmente deprimidos, mediante la construcción de equipamiento urbano, vías, colegios y centros de salud.

Programa de Vivienda Gratuita

Somos administradores de los recursos para la ejecución de las actividades en materia del programa de viviendas 100% subsidiadas, liderada por el Gobierno Nacional y que busca dotar de hogar a miles de familias que viven en situación de extrema pobreza. Son cien mil (100.000) viviendas asignadas a las familias de menores recursos por parte de FONVIVIENDA.



Fideicomiso Ciudad Verde

Fiduciaria Bogotá es la administradora del fideicomiso Ciudad Verde, proyecto de iniciativa privada a través del que se construirán cuarenta mil (40.000) unidades de vivienda, constituyéndose en el macro-proyecto de vivienda más grande del país. Esta iniciativa dio inicio en el año 2009 y en 2014 arrancó la tercera fase del proyecto, compuesta por siete mil (7.000) viviendas.

Programa de vivienda de Interés Prioritario para Ahorradores – VIPA

A través de la administración de los recursos destinados a la financiación de la vivienda de interés prioritario para ahorradores VIPA, que sean beneficiados con el programa que desarrolla el Fondo Nacional de Vivienda, en política articulada conjuntamente con las Cajas de Compensación Familiar.

Fonade - Fondo Emprender

Este fideicomiso apoya los procesos de administración e inversión de los recursos del Fondo Emprender del Fondo Nacional de Desarrollo FONADE, mediante los cuales se provee de capital semilla y de capital trabajo para estimular la creación de microempresas en todo el territorio colombiano. En desarrollo de este programa, más de 1.300 microempresas se han visto beneficiadas en sus iniciativas de emprendimiento.



Programa de Vivienda Gratuita en Antioquia

Su objeto es la administración de los recursos para la ejecución de las actividades en materia de vivienda de interés prioritario destinados a las familias de menores recursos que adelanta la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA.



Programa de Vivienda en Bogotá

Fiduciaria Bogotá administra los recursos para la ejecución de las actividades en materia de vivienda de interés prioritario en la ciudad de Bogotá que adelanta la Caja de Vivienda Popular.

Agencia de Educación Superior de Medellín – Sapiencia

Fiduciaria Bogotá ha sido designada para administrar el encargo fiduciario constituido con los recursos del programa de financiación de educación superior, que busca apoyar a estudiantes de bajos recursos en la ciudad de Medellín para que puedan adelantar estudios universitarios, mejorando sus posibilidades de inserción en el mundo laboral y económico.

Apoyo a la comunidad

Durante el año 2016, y continuando con las labores relacionadas con el apoyo al acceso de la educación en el país, Fiduciaria Bogotá realizó la entrega de 900 kits escolares a través de sus clientes, favoreciendo de esta manera al mismo número de niños que por diversas circunstancias no cuentan con los recursos necesarios para adquirir este material.

