

En cumplimiento del artículo 96 de la Ley 1328 de 2009 y en concordancia con el Decreto 2555 de 2010, Fiduciaria Central S.A. quiere presentar las políticas de Responsabilidad Social Empresarial implementadas a lo largo del año 2011, teniendo en cuenta que esta entidad tiene como meta ser reconocida como una fiduciaria innovadora, rentable y sostenible con altos estándares de calidad en el cumplimiento de nuestra misión. Este es el resultado de nuestro esfuerzo, siempre propendiendo por el mejoramiento de la calidad de vida de la población colombiana en el desarrollo de las actividades que giran en torno de nuestro objeto social.

## **Actividades de Tecnología 2011:**

La Gerencia de Desarrollo Estratégico junto con su Jefatura de Sistemas se enfocó en ofrecer a los empleados y clientes una agilidad en los tiempos de respuesta desarrollando los siguientes proyectos:

## **Tejido Humano 2011:**

La Gerencia de Desarrollo Estratégico en conjunto con la Gerencia de Gestión Humana y Recursos Físicos, implementó un ciclo de talleres de Tejido Humano, que lograron promover el sentimiento de pertenencia de la entidad entre los colaboradores de forma tal que les de bienestar en sus vidas y ayude así a la generación de una mejor y oportuna respuesta al cliente.

Se actualizaron los servidores de la entidad, con lo cual se dio la posibilidad de acceder de forma más rápida a la información de la entidad, se implementó una mejor máquina de copia de información que sirve como respaldo para restaurar información en caso de ser necesario, se actualizó el Antivirus de la Fiduciaria para los servidores y las máquinas de escritorio con el fin de garantizar que la información que intercambiamos entre nosotros y con nuestros clientes esté libre de virus y no dañe ninguno de los computadores destino.

De igual forma se actualizó la página web y se implementó la INTRANET, herramientas que permiten mantener informado tanto a los clientes externos como a los empleados sobre los hechos relevantes de la Fiduciaria.

### **Actividades de Calidad 2011:**

El trabajo de la Gerencia de Desarrollo Estratégico se enfocó en afinar el SGC, así logramos la certificación del SGC en las normas de calidad ISO9001:2008 y NTCGP1000:2009, con lo cual brindamos una garantía a nuestros clientes de atención estandarizada y de acuerdo a los procedimientos y controles establecidos de manera adecuada a las solicitudes de los mismos.

A través del SGC, realizamos diferentes capacitaciones internas que lograron fortalecer al equipo humano de la Fiduciaria en la debida atención del cliente, ejecución de actividades y servicio entre áreas, así como la implementación de formatos de control para las actividades de cada proceso.

A su vez se realizó la primera evaluación de satisfacción de clientes, lo que nos permitió conocer la percepción de servicio y el ajuste de actividades para mejorar el mismo siempre buscando la satisfacción total del cliente.

## **Actividades de Educación Financiera 2011:**

A través del programa Educación Financiera para Todos del AMV, la Fiduciaria dio inicio a su participación en este tipo de iniciativas y superó en el año las 15 charlas sobre temas de Fiducia, intereses de mora y Carteras Colectivas.

A su vez se dio la implementación completa del SAC, integrando así formatos, procedimientos, seguimiento a las solicitudes de los clientes y retroalimentación de lo solicitado y la respuesta entregada para garantizar la satisfacción de los mismos frente a la Fiduciaria.

## **Infraestructura 2011.**

Se realizaron cambios en las oficinas, reorganización y remodelación de las sedes de Bogotá, cambio de la sede en la ciudad de Medellín. Hubo mejoras en la iluminación de las sedes de Bogotá y Medellín para asegurar un mejor ambiente de trabajo para todos nuestros empleados y colaboradores.

De la misma manera, se reestructuró la manera en que se venía prestando el servicio de aseo y cafetería, cambiando horarios y actividades de trabajo, para mejorar con ello el servicio prestado a los funcionarios y clientes de nuestra entidad.

## **Constitución de negocios durante el año 2011**

Fiduciaria Central S.A. en el desarrollo de su objeto social siempre ha tenido en cuenta el impacto económico que la constitución de nuevos negocios produce en el país, especialmente en los sectores menos favorecidos. Durante el año 2011 se administraron activos que ascendieron a la suma de \$297,574,477,292.09 pesos, en proyectos de vivienda de interés social, vivienda prioritaria, obra invernal y obras de urbanismo, para una inversión total de \$69,260,424,042.70. Estas obras de vivienda de interés social tuvieron impacto en los departamentos de Norte de Santander, Cundinamarca, Cesar y Sucre, contribuyendo con esto al favorecimiento de las familias beneficiarias de los recursos administrados.