

Bolivar

co(human)idad

MANUAL DE CULTURA INTERNA

Contenidos

3	Nuestro Antecedente
4	Nuestro Propósito
4	___ I -Co(human)idad
5	___ II -Proyectos de Vida
5	Nuestra Estrategia
6	Nuestra Responsabilidad
7	Nuestras Convicciones
8	Nuestro Liderazgo
9	Nuestro Manifiesto
10	Nuestra Forma de Vivir la Cultura Bolívar
11	___ 1-Con pasión por los resultados
13	___ 2-Enfocados en el Cliente
15	___ 3-Ejecutando en equipo
17	___ 4-Con comunicación fluida y abierta
19	___ 5-Cuestionando para mejorar continuamente
21	Cierre

(nuestro antecedente)

En 1896, don Herbert de Sola Osorio fundé el Grupo de Sola. Durante cuatro generaciones, hemos operado e invertido en negocios en Centroamérica y mas alla. Valoramos por encima de todo la confianza que nuestros clientes, socios, miembros de nuestros equipos y comunidades nos han depositado.

Sabemos que esta confianza se construye con integridad, mostrando congruencia entre lo que se dice y lo que se hace, lo que se promete y lo que se cumple.

(nuestro propósito)

Generar co(human)idad a través del desarrollo de Proyectos de Vida.

I-Co(human)idad

En Bolívar, “comunidad” se escribe: “co(human)idad”, resaltando la importancia de lo humano como la base y centro de nuestro actuar. Como desarrolladores inmobiliarios, nuestra gestión genera naturalmente espacios de convivencia entre paredes y entre personas. Conscientes de estas interacciones, nos esforzamos por crear deliberadamente espacios que se presten a una convivencia productiva y armoniosa.

La fuerza de “CO” define nuestra esencia: en nuestra co(human)idad, estamos co(mprometidos) con co(laborar) y co(nstruir) co(nfianza). Co(creamos) de manera co(herente) y co(nsisistente), entendiendo que nuestro éxito se basa en la unión de esfuerzos y en la integridad de nuestras acciones. En Bolívar, la co(human)idad es nuestra guía y nos impulsa a ser mejores cada día, cumpliendo con lo que prometemos y construyendo un futuro más sólido y equitativo.

II- Proyectos de Vida

Nuestros “Proyectos de Vida” van más allá de edificaciones. Desde 1960, Inversiones Bolívar ha sido pionera en el desarrollo inmobiliario, gracias a un equipo altamente capacitado y en constante evolución, clientes sofisticados con altos estándares, y socios que han confiado en nosotros. Más allá de desarrollar edificios o centros comerciales, vemos en nuestro propósito el que nuestra empresa y nuestros inmuebles sirvan de plataforma para que todos a nuestro alrededor puedan desarrollar sus propios Proyectos de Vida, personales y profesionales.

(nuestra estrategia)

Para cumplir nuestro propósito, profesionalizamos nuestras formas de operar, construimos una base sólida de valores y nos diferenciamos por ser CREADORES DE VALOR para todos nuestros públicos de interés, asegurando eficiencia y excelencia operativa, siendo PROVEEDORES DE SOLUCIONES innovadoras para nuestros clientes e inversionistas en El Salvador y países vecinos.

(nuestra responsabilidad)

La responsabilidad tradicional de las empresas “con fines de lucro” ha sido generar utilidades para sus inversionistas. En Bolívar, nuestro fin va más allá. Existe una amplia interrelación e interdependencia entre todos nosotros y nuestros Proyectos de Vida. Buscar un solo fin, para un solo público, impacta los fines de otros públicos que son parte de nuestra co(human)idad.

Nuestro ADN Bolívar, inspirado en la tradición centenaria del Grupo de Sola, contiene un claro compromiso con la responsabilidad, gestionando y midiendo nuestro impacto con el mismo rigor con que diseñamos y desarrollamos cada metro cuadrado.

Los procesos y la certificación del Sistema B (www.sistemab.org) son herramientas con las que seguimos generando rentabilidad para nuestros inversionistas, balanceando y cuidando a la vez los intereses de todos los públicos que nos rodean en nuestra actividad cotidiana.

Empresa



Certificada

(nuestras convicciones)

En Bolívar, la co(human)idad representa a varios seres humanos con diferentes experiencias, conocimientos y sueños comprometidos con generar valor, que forman un solo equipo de alto desempeño.

Un equipo con objetivos claros e intenciones alineadas, que valora sus diferencias y las diversas formas de ver el mundo, que cumple sus promesas, genera crecimiento y crece con la empresa.

Un equipo que aporta con criterio, excelencia y libertad haciendo que las cosas pasen.

Comprometido con construir relaciones de confianza y mantener juntos una cultura de trabajo con apetito de crecimiento, basada en la colaboración, la transparencia y el respeto mutuo.

(nuestro liderazgo)

En nuestra empresa cada líder tiene el compromiso de vivir nuestra cultura moldeando e inspirando a otros para apasionarse en esta tarea.

Nuestros líderes:

1. Generan confianza.
2. Actúan de forma coherente y congruente entre lo que dicen y hacen.
3. Son inteligentes emocionalmente y mejoran su perfil profesional.
4. Tienen un genuino interés por apoyar el desarrollo de las personas.
5. Son exigentes, brindan herramientas y apoyo.
6. Toman decisiones ágiles, manejan el riesgo y generan el crecimiento del negocio.
7. Reciben y entregan feedback.
8. Asumen lo que les corresponde y se hacen responsables de sus acciones.



(nuestro manifiesto)

-
- 1 **Elegimos a Bolívar** porque es la opción idónea para desarrollar nuestro Proyecto de Vida.

 - 2 **Exigimos iniciativa, rigor y resultados a todo nivel.** Como hacemos cualquier cosa, es como hacemos todas las cosas.

 - 3 **Conocemos a quienes servimos.** Innovamos con soluciones y experiencias a la medida.

 - 4 **Debatimos y decidimos con data y experiencia** Una vez tomada la decisión, ejecutamos como equipo.

 - 5 **Hablamos claro, con empatía.** Nos gustan los cumplidos, pero nos encanta la crítica constructiva. Vocalizar nuestra opinión es necesario, callar es deslealtad hacia el equipo.

 - 6 **Evolucionamos continuamente.** Anticipándonos, previniendo errores y también aprendiendo de ellos.

 - 7 **Respondemos activamente por nuestras ideas, palabras y acciones.** Reconocemos que somos parte de varias co(human)idades.

(nuestra forma de vivir
la cultura Bolívar)



1. Con pasión por los (resultados)

(Qué es)

Es el compromiso por lograr metas y superar expectativas. Se basa en la insatisfacción constante y la inquietud por el crecimiento del negocio, generando el mayor beneficio posible de forma responsable, para todos los públicos.

(Qué no es)

La pasión por los resultados no es ambición sin límites. Ni la búsqueda del bienestar o los logros a costa de cualquier cosa. No es actuar de manera individualista, ni engañar para alcanzar objetivos.

Comportamientos Observables:

1. **Logro resultados:** tengo claro lo que se espera de mí, cuando tengo dudas, pregunto. Me guían los objetivos y metas empresariales y las metas individuales.
2. **Tengo curiosidad e inquietud:** no me quedo solo con lo que sé, investigo, escucho a otros en mi materia, uso la tecnología buscando ampliar mi capacidad de aportar.
3. **Salgo de mi zona de confort:** evito la comodidad en lo que hago, me reto a ampliar mi marco de actuación y a ser cada vez más eficiente.
4. **Me exijo, persevero y aprendo:** mi capacidad aumenta a medida adquiero experiencia y me motiva a alcanzar niveles más altos de rendimiento, aprendo de mis errores, aprovecho la retroalimentación y sigo hacia la meta.
5. **Tomo la iniciativa:** no asumo que alguien más resolverá los problemas, o que corresponden a otros, hago que las cosas pasen.
6. **Actúo con transparencia y predictibilidad:** sé que la forma de lograr resultados es tan importante como el resultado mismo, baso mis acciones y decisiones en la ética y la responsabilidad.
7. **Respondo por mis acciones y decisiones:** tomadas con plena conciencia del impacto que tienen, asegurando que los resultados se logren de manera justa y responsable.
8. **Genero mi propio bienestar:** mi esfuerzo y orientación a lograr los resultados de la empresa, están directamente relacionados a mi propio beneficio, si la empresa crece yo también crezco.



2. Enfocados en (el cliente)

(Qué es)

Es entender y priorizar las necesidades del Cliente para generar soluciones y experiencias únicas. Ser claros y precisos al entregar información, tener obsesión por los detalles, cumplir lo prometido, con sentido de urgencia en la respuesta y la creación de una experiencia incomparable en cada punto de contacto. Entender y atender a todos nuestros públicos para que el resultado en la experiencia sea integral, reconociendo que el cliente es la razón de ser de este negocio.

(Qué no es)

El enfoque en el cliente no es ceder a aquello que no se incluye en el servicio o producto para evitar un mal momento, tampoco actuar sin analizar bien la situación o sin comprender cuál es la mejor solución para el cliente. No es trasladar responsabilidades a otros, ni tomar decisiones apresuradas sin involucrar a las personas necesarias en el proceso, comprometiendo la calidad del servicio.

Comportamientos Observables:

1. **Cuido la experiencia del cliente:** Trabajo para crear una experiencia incomparable para cada cliente, independientemente de si son compradores, arrendadores o cualquier otro público de interés.
2. **Conozco a mi cliente:** los datos y la información contribuyen a comprender las necesidades y construir las mejores soluciones y experiencias para nuestros clientes.
3. **Le informo adecuadamente:** brindo atención con conocimiento y cuidado que se cumpla lo que le ofrecemos.
4. **Pongo atención a los detalles:** Me aseguro de que cada interacción y cada punto de contacto estén cuidados al máximo, ofreciendo una experiencia pulida y profesional.
5. **Actúo con prioridad:** Respondo rápidamente ante las necesidades y consultas de los clientes, demostrando que valoro su tiempo.
6. **Incorporo personas clave:** cuido la experiencia del cliente a través de toda la organización, acudo oportunamente a quienes pueden mejorarla.
7. **Cumplo procesos de servicio:** entiendo que los procesos se convierten en un estándar y los cumplo para mantener la calidad del servicio.
8. **Mejoro la experiencia:** cuando veo una oportunidad de mejorar la experiencia del cliente, expongo el caso con información, apporto ideas y participo en implementar.



3. Ejecutando en (equipo)

(Qué es)

Los productos y servicios que ofrecemos, son el resultado del esfuerzo de un equipo. Cada uno tiene habilidades y experiencias diferentes que combinadas con datos, información, análisis y diferentes puntos de vista, nos llevan a ejecutar con excelencia y sentir el apoyo y el respaldo del equipo.

(Qué no es)

No se logra ejecución en equipo cuando se busca el resultado propio pero no el de la empresa, tampoco al limitarse a una sola perspectiva, sin considerar otros puntos de vista o promover que la información fluya entre áreas para riqueza de todos. Tampoco se logra si luego de participar en los foros donde se aporta y se toman decisiones, se toma una actitud detractora.

Comportamientos Observables:

1. **Colaboro activamente:** sé que para lograr los resultados de la empresa necesito a otros y otros necesitan de mí.
2. **Aporto mis opiniones:** participo de manera proactiva y positiva en discusiones y decisiones. Digo lo que pienso en el momento oportuno.
3. **Comparto información:** me comprometo a recopilar y compartir información, contribuyendo a la toma de decisiones informadas y al manejo de los riesgos.
4. **Valoro las diferencias:** aprecio las riquezas de un equipo multidisciplinario, con diferente forma de pensar, creencias y capacidades distintas. Esas formas de entender el mundo enriquecen mi trabajo, mis decisiones y acciones.
5. **Apoyo a mis colegas y compañeros:** sé que a veces otros van a necesitar de mí y yo de ellos, tengo la disposición de apoyar en los momentos buenos y en las dificultades también.
6. **Me comprometo con el éxito colectivo:** reconozco que la excelencia se mide por los logros del equipo y contribuyo, apoyo e impulso el éxito de todos.
7. **Cuido el clima laboral:** contribuyo a generar y mantener un ambiente de trabajo positivo, divertido y saludable. No me tomo tan a pecho las cosas, construyo relaciones de confianza, con respeto y consideración.
8. **Balanceo dar y recibir:** reconozco que un esfuerzo prolongado unilateral genera desgaste, la ejecución depende de mí y de otros en el equipo. Busco activamente esa interacción.

4. Con (comunicación) fluida y abierta

(Qué es)

Es expresar ideas y opiniones de manera clara, precisa y asertiva, sin miedo a herir susceptibilidades, pero con respeto y formas adecuadas. Implica tener la capacidad de mantener conversaciones difíciles oportunamente, cuidando la integridad del otro, mostrando interés genuino en encontrar soluciones y acuerdos.

(Qué no es)

La comunicación fluida y abierta no es decir las cosas sin pensar, atropellar al otro o esperar ser comprendidos a toda costa. No es limitar lo que se debe decir por temor a conflictos ni expresar desacuerdos a espaldas de otros.

Comportamientos Observables:

1. **Me abro a escuchar a los demás:** pongo toda mi atención, sin teléfono, sin computadora y demuestro interés genuino a lo que otros tienen que decir, procurando entender sus necesidades, puntos de vista y qué esperan de mí.
2. **Digo lo que pienso:** vocalizo mis opiniones y desacuerdos con apertura, transparencia y de frente, entendiendo que la comunicación es esencial para que las cosas ocurran; callarlos es deslealtad hacia el equipo.
3. **Hablo claro, directo y con respeto:** digo lo que tengo que decir, en el momento adecuado, de forma clara, precisa, con el tono y las palabras que corresponden, con total respeto y sin ofender o humillar.
4. **Participo con criterio:** pienso antes de hablar, evalúo lo que puedo aportar y la perspectiva que puedo ofrecer para generar valor al foro. Mi participación es necesaria y debe ser sustanciosa.
5. **Discuto constructivamente:** participo con interés en encontrar soluciones, tolerando y valorando las diferentes opiniones, manteniendo en mente el objetivo, explicándome lo mejor posible y asegurándome de entender a los demás.
6. **Enfrento conversaciones difíciles:** me reconozco vulnerable, sé que a veces será incómodo o molesto escuchar lo que no me guste, pero lo haré con mente abierta, madurez y humildad, buscando entender necesidades, puntos de vista, encontrar soluciones y lograr acuerdos.
7. **No juzgo ni me sesgo:** evito sacar conclusiones anticipadas, hago las preguntas que ayuden a tener más información, facilito las discusiones hasta lograr claridad, acuerdos y accionar juntos.
8. **Llego a acuerdos positivos y propositivos:** y una vez acordados los apoyo y tomo como propios.



5. Cuestionando para (mejorar) continuamente

(Qué es)

El cuestionamiento y la crítica expresados constructivamente y bien aprovechados nos comprometen con el desarrollo, el crecimiento y aprendizaje. Nos permite afinar prácticas y técnicas, implementar tecnología, también estar abiertos al feedback, para darlo y para recibirlo con madurez, apoyar, compartir y recibir conocimiento. Es aprender de nuestros errores, corregir y mejorar, es pulirnos más en lo que somos fuertes y buscar superarnos a nosotros mismos. Hoy mejor que ayer y mañana mejor que hoy.

(Qué no es)

No es hacer cambios sin análisis, ni sustento. Tampoco practicar la crítica sin disposición a ayudar. No es generar burocracia y crear políticas para no pensar. No se trata de implementar mejoras sin evaluar impacto. Tampoco es repetir errores de los que ya aprendimos.

Comportamientos Observables:

1. **Me cuestiono:** con frecuencia evalúo las experiencias y acciones propias y colectivas, identificando lecciones aprendidas, oportunidades de mejorar y de ser más eficaces.
2. **Practico activamente la retroalimentación (feedback):** promuevo las conversaciones oportunas, pido a otros que me evalúen y ayuden a mejorar, tengo disposición, apertura y madurez para recibir y dar retroalimentación.
3. **Implemento procesos y técnicas:** reconozco que el conocimiento se transmite mejor cuando hay orden y criterios claros, cuando hay herramientas y tecnología que nos apoye para ser más eficientes, sin que se conviertan en licencias para no pensar.
4. **Comparto conocimiento:** aprendo de otros y también comparto lo que sé. Me aseguro de que otros aprendan lo que hago, de apoyar, guiar y transmitir criterio, para asegurar los resultados presentes y futuros.
5. **Alimento la curiosidad:** promuevo una cultura de investigación, facilitando espacios para compartir mejores prácticas en mi especialidad y las tendencias del mercado.
6. **Promuevo la automatización:** evalúo las mejores opciones y las posibilidades para incorporar herramientas y tecnologías que nos lleven a lograr mayor eficiencia y efectividad.
7. **Uso datos y análisis:** recopilo datos, evalúo y analizo información antes de hacer cambios, asegurando que las mejoras sean relevantes y se pueda medir el resultado.
8. **Cuido los recursos:** manejo los recursos de la empresa como si fueran míos. Aplico criterios de ahorro, costo-beneficio, no desperdicio, evitando reprocesos.

Somos responsables de nuestro proyecto de vida y del camino que elegimos para construirlo; este camino, el de la co(human)idad en Bolívar requiere la mejor versión de cada uno, alcanzar resultados de excelencia, servir al cliente, construir relaciones de confianza, aportar criterio con libertad, generar impacto positivo y actuar con integridad.

Vivir nuestra cultura con pasión por los resultados, creando experiencias únicas para nuestros clientes, combinando nuestras habilidades y experiencias, practicando la retroalimentación y la crítica con respeto, con una comunicación fluida y abierta, no es negociable y es la base sobre la cual nos medimos para ser merecedores de pertenecer a esta co(human)idad.

La cultura se construye todos los días con nuestras actitudes, iniciativa, curiosidad y resiliencia. Aprendemos de todos y de todo el mundo, basándonos en principios claros y poderosos que guían nuestras acciones y decisiones. En Bolívar, cada día es una oportunidad para crecer, aprender y contribuir a un mundo mejor.

Juntos, logramos cosas extraordinarias.

Bolivar | co(human)idad

proyectosdevida.com