



Estudio realizado por los consultores Dante Pesce y Claudia Cárdenas, en el marco del Proyecto de Asistencia Técnica al Comercio, financiado con recursos de la Unión Europea mediante el Convenio DCI/ALA/2007/19-005.



Bancoldex es un Banco de desarrollo empresarial y promotor del comercio exterior, opera como Banco de segundo piso a través de la red de bancos, corporaciones financieras, compañías de financiamiento, cooperativas de ahorro y crédito, ONGs financieras y fondos de empleados, para atender las necesidades de crédito de todas las empresas.

ALINEAMIENTO DE BANCOLDEX A LAS 7 MATERIAS FUNDAMENTALES DE LA NORMA INTERNACIONAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL ISO 26000

Gobierno de la Organización

En Bancoldex la rendición de cuentas, la transparencia, el comportamiento ético, el respeto por las partes interesadas y por el estado de derecho es fundamental, todos sus procedimientos estén inmersos dentro de estos principios y en ese escenario ha desarrollado importantes herramientas como el Código de Comportamiento Institucional, el Código de Buen Gobierno y los Procedimientos de Quejas y reclamos.

La entidad, revisó su sistema de gobierno Corporativo en el año 2010 y de allí surgió la actualización del reglamento del Comité de Auditoría, la aprobación de los reglamentos de funcionamiento de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva y se distribuyó el documento de derechos y obligaciones de los accionistas del Banco. Cuenta con un Comité de Gobierno Corporativo, que apoya a la Junta Directiva en su función de asegurar el cumplimiento de las prácticas de buen gobierno adoptadas por el Banco y de las disposiciones contenidas en su Código de Buen Gobierno.

Por otro lado, en cuanto a la promoción de la representación justa de grupos minoritarios, (mujeres y grupos raciales y étnicos), en cargos directivos de la organización, Bancoldex realiza procesos de selección a través de fuentes de información públicas y evaluando criterios de objetividad y técnicos para la selección de sus funcionarios fundamentados en el Código de buen gobierno y en los procesos de selección y contratación de personal y de análisis de competencias. No se realiza una promoción del tema pero tampoco existe ningún tipo de discriminación.

En cuanto a la participación de los diferentes grupos de interés en instancias de comunicación asociadas con procesos de negociación y participación en los escenarios de toma de decisión, existen algunas iniciativas como las consignadas en el Manual de contratación del Banco, en el cual se promueve la participación de los proveedores y contratistas en los procesos de contratación y a través de negociaciones transparentes que permiten considerar las diversas expectativas de las partes interesadas. También existen las audiencias de rendición de cuentas, y en el caso de los funcionarios, el Banco tiene un esquema participativo dentro de sus ámbitos de acción, y se realizan semanalmente comités de dirección en los cuales se debaten temas significativos para la organización y se toman decisiones de relevancia para la misma.

Para equilibrar el nivel de autoridad, responsabilidad y capacidad de las personas que toman las decisiones en representación de la organización, se maneja un esquema de cargos establecidos según sus

competencias. Las cuales se encuentran señaladas en el Manual de Organización de Bancóldex y se inició un plan de capacitación de los miembros de la Junta Directiva en temas específicos.

Los temas considerados en las reuniones de Junta Directiva, así como las decisiones adoptadas constan en las actas que se mantienen en custodia en la Vicepresidencia Jurídica – Secretaría General y La eficiencia de todos los procedimientos del Banco se encuentra medida a través de unos indicadores de gestión, los cuales evalúan tiempos de entrega y de calidad de trabajo.

El gobierno de la organización se evalúa periódicamente a través de la evaluación que realizan los miembros de la Junta Directiva acerca de su participación individual como miembro de la Junta Directiva, del Desempeño de la Junta Directiva y del desempeño y participación de la Administración en las reuniones de la Junta Directiva. También existe un nuevo esquema de informe de autoevaluación de su gestión, que pretende adoptar un sistema de medición con base en el desempeño venidero mediante la evaluación del potencial del evaluado o establecimiento de objetivos de desempeño. La organización ya maneja un sistema de incentivos por cumplimiento de metas de gestión, por ende en este escenario hay una oportunidad de incluir dentro de éste proceso de auto evaluación algún sistema de incentivos económicos o no económicos asociados al desempeño socialmente responsable.

La Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000 plantea 12 expectativas frente al comportamiento de las organizaciones en cuanto a su Gobierno Corporativo, en ese marco el diagnóstico desarrollado en Bancoldex evidenció que el 83% de esas expectativas se identifican como totalmente cumplidas y el restante 17% como expectativas con posibilidad de fortalecerse.



El Gobierno Corporativo en Bancoldex es una prioridad, se evidencia en todas las buenas prácticas que desarrollan y con relación a la Norma ISO 26000, existen sólo algunas expectativas por fortalecer, y por ende las oportunidades de mejora están enfocadas en una definición más particularizada de incentivos económicos y/o no económicos por el cumplimiento de objetivos en responsabilidad social, unos ejercicios más evidentes de promoción de la diversidad en cargos directivos y la participación cada vez más efectiva de los diferentes grupos de interés en los procesos de toma de decisión dentro de la organización.

Bancoldex participa anualmente de la encuesta que realiza la Superintendencia financiera denominada “Código País” la encuesta de mejores prácticas corporativas, que tiene por objeto describir de manera general, información sobre sus prácticas de Gobierno Corporativo y sobre la adopción de las recomen-

daciones del Código de Mejores Prácticas Corporativas destinado a los emisores de valores colombianos. El Código se ha estructurado de manera que contenga un conjunto de medidas concretas, que se espera sean incorporadas por los emisores de valores en su actividad diaria, sobre los siguientes temas: (i) Asamblea General de Accionistas, (ii) Junta Directiva, (iii) Revelación de Información Financiera y no Financiera, y (iv) Solución de Controversias.

Por otro lado, Bancoldex también participa del Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, una herramienta de control social que ha desarrollado la Corporación Transparencia por Colombia desde el año 2002 con el objetivo de monitorear y evaluar los grados de transparencia y los riesgos de corrupción en entidades de los tres niveles de la administración pública: nacional, departamental y municipal. La calificación ponderada del Banco en el último Índice realizado fue de 85.76 sobre 100, esta calificación permitió que el Banco se ubicara en el segundo lugar de las Entidades de Naturaleza Especial.

Derechos Humanos

En sus códigos de comportamiento, reglamentos y manuales, el Banco evidencia iniciativas de respeto a los Derechos Humanos, sin embargo no ha definido una política concreta que brinde una orientación significativa a sus grupos de interés sobre su actuar frente a dicho tema. Por otro lado, la organización cuenta con medios para evaluar cómo las actividades existentes y propuestas pueden vulnerar los derechos humanos y esa es una oportunidad de mejora así como la opción de integrar la gestión de derechos humanos en toda la organización, pues la manera como Bancoldex mide, gestiona y mejora el resto de sus actividades evidencia que sería fácilmente incorporable la gestión en derechos humanos.

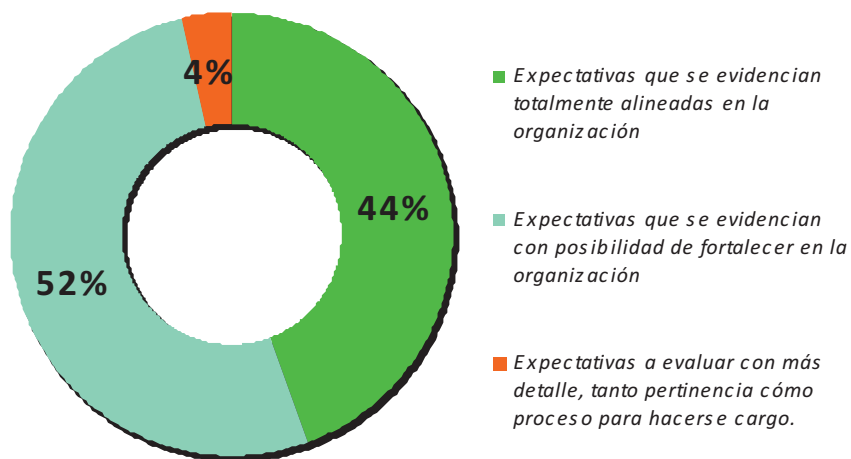
Para evitar situaciones de riesgo y evadir la complicidad, en el Banco existe una política de vinculación de clientes y proveedores, en donde se revisa que la información que remitan a la entidad sea cierta, que cumpla las disposiciones legales relacionadas con el cumplimiento de seguridad social y que la gestión que realizan no está relacionada con actividades delictivas o de financiación al terrorismo, para ello se cuenta con el Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y el Manual de Contratación. En el caso de sus servicios de seguridad, se revisa la idoneidad de los proveedores y que la empresa esté inscrita en la Superintendencia de Vigilancia que exige unos parámetros para las empresas inscritas. Una oportunidad de mejora esta asociada al seguimiento y exigencias más cercanas sobre la gestión de las empresas de seguridad y su formación en temas de Derechos Humanos.

En cuanto a los procesos de resolución de reclamaciones, el Banco cuenta con estructuras de gobierno corporativo como el Código de Buen Gobierno, el Código de Comportamiento Institucional y el Reglamento interno de Trabajo en donde se incluye un procedimiento para la resolución de conflictos. En el caso de los consumidores se cuenta con una Sistema de atención al Consumidor Financiero, que busca brindarles a los ciudadanos herramientas necesarias para tener acceso a la información de Bancoldex y contar con los canales de comunicación necesarios para interponer sus quejas o reclamos. Como oportunidad de mejora Bancoldex puede ampliar sus mecanismos y procesos de resolución de quejas para incluir a todos sus grupos de interés y garantizar que los mismos conocen el proceso y pueden utilizarlo.

Frente a los temas asociados a la discriminación y los grupos vulnerables, los valores consignados en el Código de Comportamiento Institucional incentivan el trato justo y por ende la no discriminación, hay casos particulares como el establecimiento en el Código de Buen Gobierno de un tratamiento especial para los accionistas minoritarios, y en general el Banco hace explícita una postura anti discriminación en la entidad en el Código de Comportamiento Institucional y en el Reglamento Interno de trabajo.

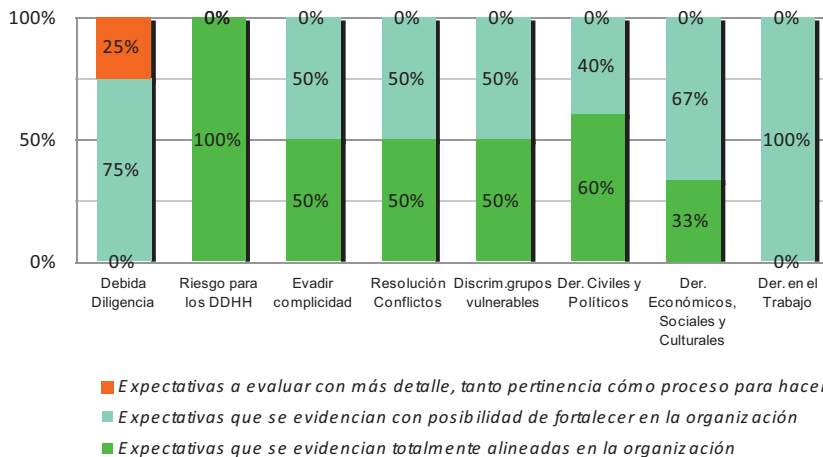
Finalmente, en cuanto a la promoción de los diferentes derechos (Civiles y políticos, económicos, sociales, culturales y en el trabajo), El Banco cuenta con una cultura participativa y democrática donde los funcionarios pueden establecer sus ideas con libertad de opinión y expresión, se tiene el derecho también a defenderse y establecer descargos como se plantea en el reglamento interno de trabajo, no existe un lineamiento específico frente a los derechos económicos, sociales y culturales pero se respetan en el marco institucional de la organización. En cuanto al derecho a la libre asociación, en el Reglamento Interno de Trabajo se estableció como una prohibición de Bancóldex el “limitar o presionar en cualquier forma a los trabajadores en el ejercicio de su derecho de asociación”. Así mismo, por iniciativa de Bancóldex fue creado el Fondo de Empleados del Sistema de Comercio Exterior de Colombia – FONCOMEX.

En la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social se establecen 52 expectativas frente a los Derechos Humanos en las organizaciones, asociadas a 8 aspectos, sin embargo no todas son pertinentes para todo tipo de organización, y algunas otras no necesariamente son prioritarias. Para el diagnóstico con las organizaciones del Ministerio de Comercio, se identificaron en un primer ejercicio 27 expectativas con mayor prioridad, de las cuales en el caso de Bancoldex el 52% son expectativas que se evidencian con posibilidad de fortalecer en la organización, 44% son expectativas que se evidencian totalmente alineadas y 4% son expectativas que se evidencian como importantes para hacerse cargo.



En el caso de los Derechos Humanos, todos los asuntos asociados son pertinentes para una organización como Bancoldex, la gráfica siguiente indica cuál es el nivel de desarrollo en cada aspecto, vale la pena mencionar que los Derechos Humanos son transversales a la organización, por ende, independientemente de que exista una política definida, se ven presentes en las diversas acciones de la organización.

Diagnóstico sobre Derechos Humanos en Bancoldex



La gráfica muestra los asuntos que la Norma ha definido como relevantes: Debida diligencia, situaciones de riesgo para los derechos humanos, evadir la complicidad, resolución de conflictos, discriminación y grupos vulnerables, derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales y derechos fundamentales en el trabajo. Las oportunidades de mejora frente al cumplimiento de las expectativas de derechos humanos definidas en la Norma ISO 26000, están enfocadas en:

- Fortalecer las acciones que se vienen desarrollando hasta el momento relacionadas con la protección de todos los derechos, hacerlas visibles y articularlas bajo una misma iniciativa.
- Revisar de manera general la pertinencia de definir una política de Derechos Humanos al interior de la organización, identificando la relación de los mismos con la gestión propia del Banco, a partir de los resultados integrar en los procesos ya existentes algunas declaraciones y acciones concretas que permitan evidenciar su accionar y su enfoque de aplicación.
- Evidenciar que dada la manera en que el Banco mide, gestiona y mejora el resto de sus actividades de gestión, deja ver que sería fácilmente incorporable la gestión en derechos humanos a todos los sistemas existentes.
- Evidenciar en sus relaciones con otras organizaciones, que el Banco realiza una debida diligencia en sus operaciones y no se relaciona con organizaciones que tengan algún tipo de vínculo en violaciones a los derechos humanos y a la vez el Banco transmite un mensaje a su cadena de proveedores de cuales son los temas relevantes para ellos

Prácticas Laborales

Bancoldex maneja un Modelo de Gestión Humana basado en el desarrollo de competencias laborales y personales y fundamenta sus relaciones laborales en el Reglamento Interno de Trabajo y el Subproceso

de selección y contratación de personal. En ese sentido el Banco efectúa su proceso de contratación de personal de acuerdo a las normas laborales aplicables y cumple cabalmente sus obligaciones laborales. Todos los funcionarios se encuentran afiliados a seguridad social, medicina prepagada y caja de compensación familiar. En cuanto a los trabajadores temporales, se cuenta con un proceso de estudio y planificación de las estructuras y organización interna del Banco según sus necesidades y se realizan planeaciones presupuestales teniendo en cuenta dicha organización. En el la proporción de trabajadores temporales frente a la planta es del 8.2%. Cuando se contratan empresas externas para el manejo de personal se tratan los mismos procedimientos para verificar su cumplimiento de los requisitos legales.

La discriminación no se contempla explícitamente pero los procesos de selección del Banco están basados en competencias, capacidades y aptitudes y se procura un proceso de selección y contratación transparente. Como oportunidad de mejora, es importante que el Banco explicita en sus políticas la no discriminación por cualquier motivo, raza, género, filiación política, etc.

En cuanto al manejo de situaciones de cambio que afecten el empleo, tanto operacionales como físicos son informados de manera oportuna a los funcionarios y en general se propende por mantener a los funcionarios informados sobre las modificaciones que se puedan presentar en el desarrollo de sus funciones. En el caso particular de los despidos se acatan con rigor las disposiciones legales y se promueven procesos justos y transparentes antes de tomar medidas. Por otro lado, el Banco cuenta con un sistema de seguridad de la información para proteger la privacidad y los datos de carácter personal de los empleados.

Para motivar a las organizaciones en su esfera de influencia a que sigan prácticas laborales responsables, se hacen explícitas unas condiciones exigidas a contratistas y proveedores en los procesos de contratación y negociación del Banco. (Ej. la solicitud de certificado de pago de aportes parafiscales para la elaboración del contrato), también se exige que las empresas contratistas cumplan con los estándares legales y de calidad propios de su actividad.

El Banco ofrece a sus empleados buenas condiciones laborales y se cuenta con un horario de trabajo adecuado y conforme a los requerimientos legales. Se realizan diferentes actividades lúdicas y de recreación. (Se puso a disposición de los funcionarios del Banco un Gimnasio en las instalaciones del mismo). Existe un amplio Programa de bienestar y un Programa piloto de trabajo remoto que permite el equilibrio entre el trabajo y la vida privada, aunque se cuenta con un horario de trabajo adecuado y conforme a los requerimientos legales y las horas extras se compensan como lo define la ley y según los reportes de horas extras que se manejan internamente.

También se cuenta con el Programa esta tarde es mía (para los funcionarios de las áreas operativas), el programa piloto de trabajo remoto, para que las madres puedan trabajar desde su casa y una política de medio día hábil de permiso para los funcionarios en sus cumpleaños. En cuanto a la equidad de las remuneraciones, el Banco estableció su escala salarial por cargos, promoviendo un pago equitativo y acorde al trabajo realizado.

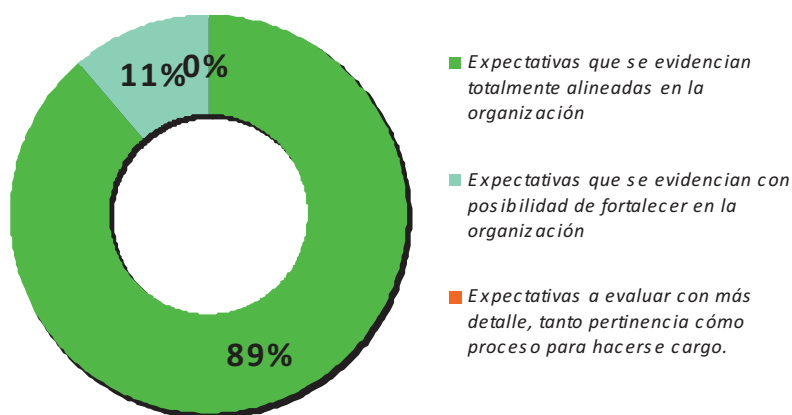
En lo que respecta a la salud y seguridad ocupacional, el Banco establece condiciones de trabajo, sanas y seguras, sus instalaciones están diseñadas de acuerdo con estudios ergonómicos y cuenta con un programa de salud ocupacional y conciencia ambiental, apoyado en el Manual de Seguridad Física e

Higiene, los documentos de Salud Ocupacional y el Comité paritario de Salud Ocupacional. Constantemente se realizan brigadas de seguridad y para el control del riesgo para la salud y la seguridad relacionados con las actividades de los trabajadores, se instaló en cada equipo de cómputo un programa de pausas activas creado por la ARP a la que están vinculados todos los funcionarios.

Por otro lado, el Banco cuenta con un consultorio médico en sus instalaciones, puesto a disposición de los funcionarios en todo momento. Así mismo, se realizan campañas de salud, tales como vacunaciones, muestras de laboratorio y demás procedimientos médicos. Todos los problemas e incidentes de salud y seguridad ocurridos o planteados por los trabajadores se investigan y se da un estricto cumplimiento a las normas de seguridad social, a través de las reuniones del Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO), el cual se ocupa también de elaborar los Mapas de factores de riesgo. En cuanto a la capacitación en salud y seguridad, se realiza un plan de capacitación de salud ocupacional y los funcionarios son informados constantemente de las novedades en el tema a través de la página interna del Banco.

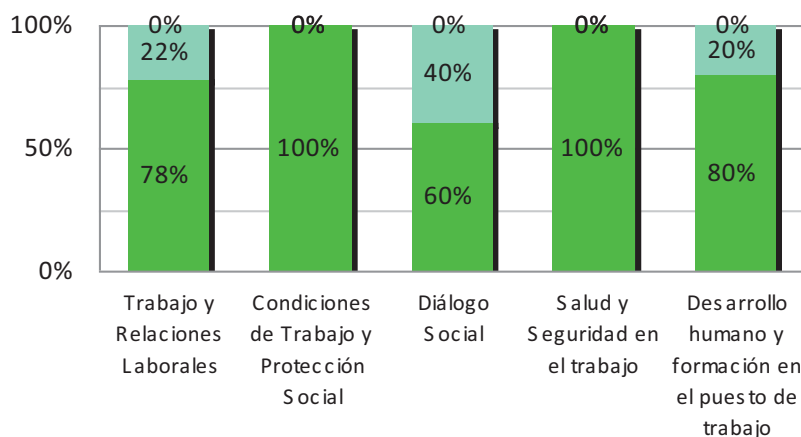
En cuanto al Desarrollo humano y la formación, Bancoldex ofrece a todos sus funcionarios capacitación permanente y equitativa, se cuenta con un programa de desarrollo de competencias mediante el cual se brindan capacitaciones a los funcionarios teniendo en cuenta sus funciones, existen procesos y programas de capacitación definidos, así como créditos para estudios superiores a los cuales los funcionarios tienen derecho al cumplir un año de trabajo. Finalmente, el Banco consulta a los funcionarios del Banco sobre sus preferencias a través de encuestas de bienestar social y teniendo en cuenta las respuestas de los mismos, se establecen los programas a realizar durante un periodo establecido.

En la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social se establecen 54 expectativas frente a las prácticas Laborales en las organizaciones, divididas en 5 aspectos. Para el diagnóstico con las organizaciones del Ministerio de Comercio, se identificaron en un primer ejercicio 44 expectativas con mayor pertinencia, de las cuales en el caso de Bancoldex el 89% son expectativas que se evidencian totalmente alineadas y el 11% son expectativas que se evidencian con posibilidad de fortalecer en la organización.



Todos los asuntos que plantea a norma frente a las prácticas laborales, son pertinentes para el banco, y en la gráfica siguiente se evidencia un alto nivel de desempeño en 4 de los 5 asuntos, lo que evidencia un compromiso muy alto del Banco frente a sus trabajadores.

Diagnóstico sobre Prácticas Laborales en Bancoldex



■ Expectativas a evaluar con más detalle, tanto pertinencia cómo proceso para hacerse cargo.

■ Expectativas que se evidencian con posibilidad de fortalecer en la organización

■ Expectativas que se evidencian totalmente alineadas en la organización

La gráfica muestra los asuntos que la Norma ha definido como relevantes frente a las prácticas laborales de una organización: Trabajo y relaciones laborales, condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo. La gestión de Bancoldex frente a las prácticas laborales y las expectativas definidas en la Norma es de excelente nivel, por ende, las oportunidades de mejora frente al cumplimiento de las expectativas están enfocadas en hacer un seguimiento eficiente que permita garantizar que todas las prácticas implementadas efectivamente se cumplen y fortalecer con acciones la iniciativa de motivar a las organizaciones en su esfera de influencia a que sigan prácticas laborales responsables. También es importante, contemplar explícitamente en sus políticas de contratación, la no discriminación por motivos de raza, género, filiación política etc.

Medio Ambiente

Bancóldex cuenta con una Política de gestión ambiental cuyo objetivo es promover el cumplimiento de los estándares de banca sostenible con el propósito de apoyar la preservación, conservación y recuperación del medio ambiente. El banco busca impulsar el desarrollo económico y social, garantizando en sus actividades presentes y futuras la conservación del medio ambiente. Para lograr el cumplimiento de la política Bancóldex deberá:

1. Incorporar la variable ambiental dentro de la evaluación de las operaciones de crédito.
2. Adoptar prácticas internas que permitan el uso eficiente de los recursos bajo el concepto de eco-eficiencia.

3. Generar la capacidad al interior del banco para afrontar los retos y oportunidades en materia ambiental.
4. Crear instrumentos y servicios financieros que permitan atender las necesidades del sector empresarial, incorporando el concepto de sostenibilidad.
5. Promover el cumplimiento de la legislación ambiental por parte del sector empresarial.
6. Incentivar la incorporación de la variable ambiental dentro del análisis de las operaciones de crédito por parte de las entidades financieras.
7. Incluir en la planeación estratégica los temas relacionados con su gestión ambiental.
8. Vincular aspectos ambientales dentro de su estrategia de comunicación tanto interna como externa.
9. Dirigir esfuerzos a partir de su misión, para apoyar el cumplimiento de los tratados y protocolos que Colombia haya ratificado en materia ambiental.
10. Adelantar todas aquellas acciones requeridas para dar cumplimiento a la política ambiental.

En cuanto a las medidas para prevenir la contaminación y los residuos, El banco vela por el uso racional de los recursos e implementa acciones de prevención y programas para incorporar en sus actividades internas estándares de responsabilidad ambiental, se implementan acciones como el manejo y disposición de basuras, optimización en el consumo de energía eléctrica y agua, desestímulo del uso del automóvil, campañas ecológicas, entre otros.

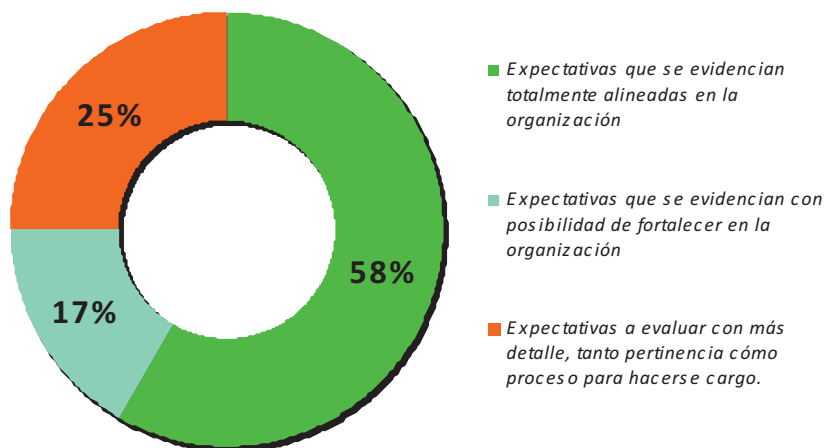
El Banco mide el uso de los recursos e implementa medidas de eficiencia de los mismos. Ha venido implementando acciones que fortalecen el manejo seguro de basuras y desechos sólidos, en algunas áreas existen recipientes adecuados y del conocimiento de todos para la separación de residuos. Se cuenta con un programa de reciclaje de papel en alianza con la Fundación Sanar y ha puesto en marcha el proyecto de gestión documental para consultar electrónicamente los documentos sin imprimirlos. Estas acciones han logrado la disminución del impacto ambiental de 17.400 kilos anuales a 8.955 en los últimos cinco años.

El Banco vela por el uso racional de la energía y el agua, con el objeto de propender por la preservación de recursos naturales no renovables, operando sobre la fuente de energía e incentivando su ahorro en el marco de una política de mediano y largo plazo, con la finalidad de crear conciencia de consumo para el cuidado del planeta y de la especie misma. Es así, como se ha pasado de un consumo promedio mensual de 56.581 kw en 1997 a un consumo promedio de 22.632 kw/mes para el 2009 y 2010. El Banco cuenta con un sistema de iluminación con bombillos ahorradores de energía y sensores de luz y un sistema de ahorro de agua en los baños con medidores en las llaves y fluxómetros en los inodoros.

Frente al Cambio Climático, el Banco ha desarrollado acciones para reducir sus impactos como el desestímulo al uso del automóvil, implementando un sistema de transporte de 8 rutas transportando a 88 funcionarios, atendiendo dos propósitos específicos: contribuir al cuidado del medio ambiente y al bienestar y calidad de vida de quienes sus usuarios. Como oportunidad de mejora el Banco podría avanzar en identificar sus fuentes de emisión de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y a partir de ello definir su responsabilidad y por ende la pertinencia de generar mediciones para reducirlas, evitar su liberación y en dado caso compensar dichas emisiones.

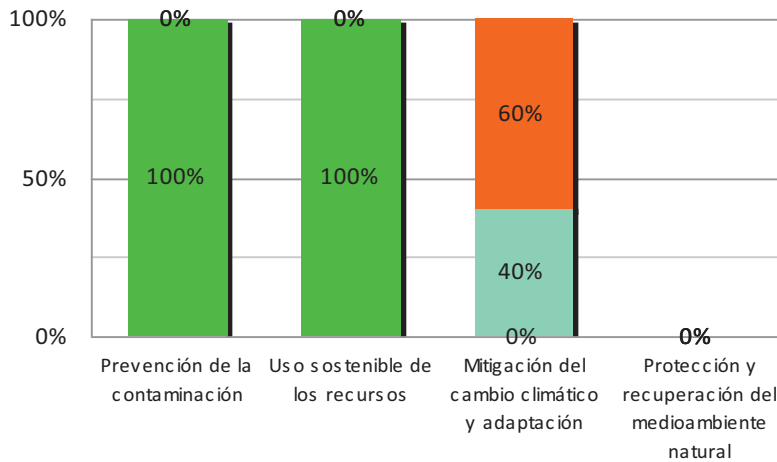
En la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social se establecen 32 expectativas frente al Medio Ambiente en las organizaciones, divididas en 4 aspectos. Para el diagnóstico con las organizaciones del

Ministerio de Comercio, se identificaron en un primer ejercicio 13 expectativas con mayor pertinencia, de las cuales en el caso de Bancoldex el 58% son expectativas que se evidencian totalmente alineadas, el 17% son expectativas que se evidencian con posibilidad de fortalecer en la organización y el 25% se evidencian como importante para hacerse cargo.



Dentro de los 4 asuntos asociados a Medio ambiente dentro de la Norma, uno de ellos no se considera pertinente, pues hace referencia a la protección y recuperación del medio ambiente, especialmente en los casos en los que las operaciones o la gestión de la organización, tiene contacto directo con la biodiversidad y los hábitats naturales. En la siguiente gráfica se evidencia como Bancoldex tiene avances muy importantes como organización en la prevención de la contaminación y el uso sostenible de recursos, por supuesto que hay oportunidades de mejora en lo que se refiere a la mitigación y adaptación al cambio climático.

Diagnóstico sobre Medio Ambiente en Bancoldex



■ Expectativas a evaluar con más detalle, tanto pertinencia cómo proceso para hacerse cargo.

■ Expectativas que se evidencian con posibilidad de fortalecer en la organización

■ Expectativas que se evidencian totalmente alineadas en la organización

La gráfica muestra los asuntos que la Norma ha definido como relevantes frente a las prácticas ambientales de una organización: Prevención de la contaminación, uso sostenible de los recursos y mitigación y adaptación al cambio climático. Bancoldex cuenta con un excelente nivel de gestión ambiental, que contempla todas las expectativas de la Norma pertinentes para un tipo de organización así, sus prácticas frente a la prevención de la contaminación y el uso sostenible de recursos son totalmente replicables y hay una oportunidad importante de asumir un liderazgo frente al impulso del tema en las demás organizaciones del sector.

Por otro lado, frente al cambio climático, Bancoldex ha desarrollado algunos acercamientos para conocer sobre el tema, pero la oportunidad de mejora principal está en identificar sus impactos frente al cambio climático para definir su responsabilidad y pertinencia de generación de acciones relacionadas para mitigarlo.

Vale la pena mencionar que el Banco desde su gestión misional y en el marco de la política pública contra el cambio climático, ha asumido un rol importante y ha llevado a cabo dos seminarios con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo y la participación de la Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE), con el objeto de intercambiar experiencias y avanzar en los temas asociados a Banca de Desarrollo y Cambio Climático.

Dentro del escenario misional también vale la pena mencionar que el Banco está implementando un esquema que permite analizar los riesgos ambientales de las operaciones de crédito. Por otro lado, Bancoldex ha incluido la variable ambiental dentro de su portafolio de productos y servicios, y cuenta con un Portafolio de productos para financiar proyectos de sostenibilidad dentro del cual se resaltan las siguientes alternativas de financiación: Bancoldex Desarrollo Sostenible, Bogotá banca capital impacto

ambiental, aProgresar, Bancóldex-Colciencias. También dentro del portafolio de productos y servicios no financieros Bancóldex cuenta con programas de formación dirigidos tanto a intermediarios financieros como para el sector empresarial colombiano en temas ambientales, como el Entrenamiento para intermediarios financieros en mercados de carbono y las memorias eventos sobre cambio climático.

Bancóldex se ha vinculado como miembro de la iniciativa financiera de las Naciones Unidas UNEP FI. La Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente a la cual está vinculado el sector financiero privado a escala mundial. Tiene como objetivo identificar y promover la adopción de las mejores prácticas socio-ambientales en la actividad financiera.

Prácticas Justas de Operación

Frente al asunto relacionado con corrupción, el Banco promueve una cultura Anti-Corrupción en todos los niveles de la organización y procura implementar y crear políticas de contratación transparentes, también se reporta constantemente a la Corporación Transparencia por Colombia y se cumplen a cabalidad las normas legales nacionales y las disposiciones del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) respecto del tema. Como oportunidad de mejora el Banco podría desarrollar acciones para asegurar que los líderes sean un ejemplo anticorrupción, especifiquen compromisos y motiven y supervisen la implementación de políticas anticorrupción.

El Banco cuenta con diferentes políticas y procedimientos para apoyar a los trabajadores y representantes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción, sin embargo no se generan incentivos para estos efectos, lo cual constituye una oportunidad de mejora que permita hacer clara la trazabilidad de estos procesos y motive a los trabajadores a utilizarlos. Otra oportunidad es alentar a los empleados a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización, adoptando mecanismos que permitan ofrecer información sin miedo a represalias o despidos.

La capacitación es constante para los empleados en temas de corrupción y SARLAFT y el Banco cuenta con mecanismos idóneos para verificar y confirmar que la remuneración de sus empleados y agentes es apropiada y que se produce sólo por servicios prestados de manera legítima, se realizan estudios de competitividad externa y equidad interna y adicionalmente se impulsan políticas de compensación y beneficios.

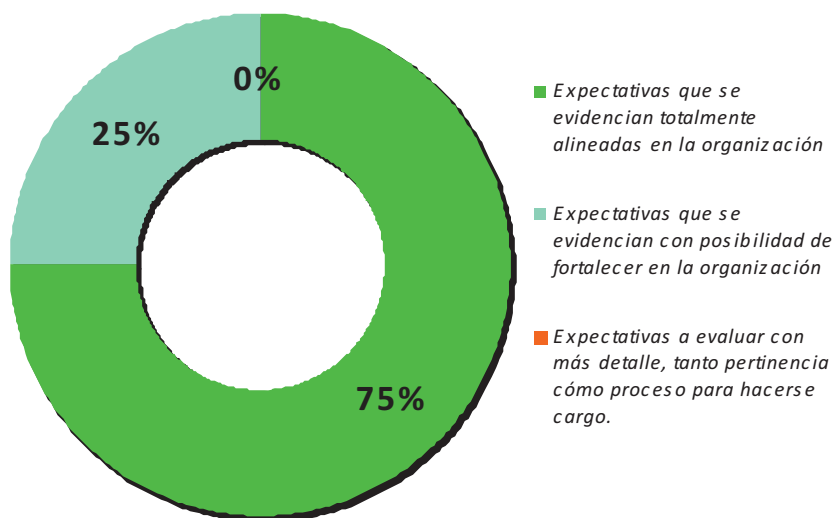
En canto a los controles de lucha contra la corrupción el Banco se encuentra bajo controles permanentes por parte de las vicepresidencias de Riesgos y Administrativa del Banco y existe un sistema de grabación de llamadas para el FRONT, MIDDLE y BACK OFFICE y grabación de correos electrónicos para el caso de la tesorería del Banco. El Banco acompaña a sus filiales en la adopción de mejores prácticas e influye sobre otros en el desarrollo, implementación y difusión de las políticas de Transparencia por Colombia. El Banco informa a las autoridades legales pertinentes sobre violaciones de la ley mediante reportes a la Superintendencia Financiera de Colombia y a la Contraloría General de la República.

Frente a la promoción de la Responsabilidad en la esfera de influencia, los procesos de contratación del Banco tienen relacionado un componente de responsabilidad social, también se incluyen cláusulas en las que el Gobierno Nacional queda facultado para decretar la caducidad de un contrato cuando los contratistas o algún directivo de los mismos, oculten o colaboren en el pago de la liberación de un se-

cuestro de un funcionario o empleado suyo o de una de sus filiales y también se incluyen cláusulas en los contratos en las cuales los contratistas y proveedores deben certificar que sus recursos no provienen ni se destinan al ejercicio de ninguna actividad ilícita o de actividades de lavado de dineros provenientes de éstas o de actividades relacionadas con la financiación del terrorismo. Como oportunidad de mejora el Banco puede transmitir un mensaje de relevancia de temas asociados a Responsabilidad Social que sea transversal a todas las áreas de la organización y no concentrado en temas puntuales.

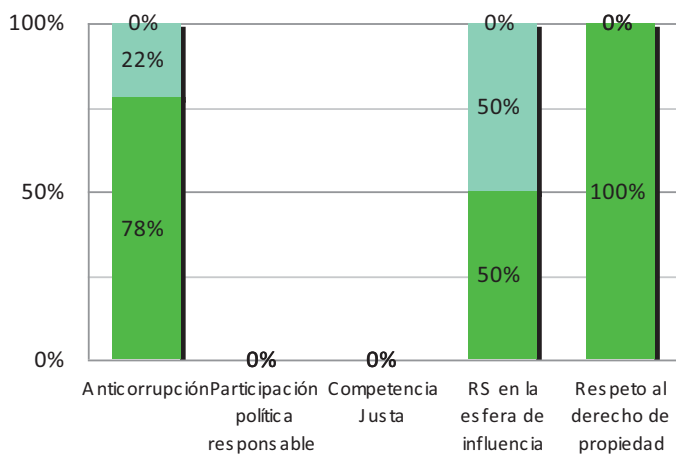
Frente al respeto por los Derechos de Propiedad el Banco cuenta con el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI y acata las disposiciones legales relacionadas con el Derecho de propiedad. El Banco no sólo cuenta con políticas de protección de derechos de autor sino con controles internos y externos sobre el cumplimiento de dichas políticas.

En la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social se establecen 31 expectativas frente a las prácticas Justas de Operación, divididas en 5 aspectos. Para el diagnóstico con las organizaciones del Ministerio de Comercio, se identificaron en un primer ejercicio 16 expectativas con mayor pertinencia, de las cuales en el caso de Bancoldex el 75% son expectativas que se evidencian totalmente alineadas, y el 25% son expectativas que se evidencian con posibilidad de fortalecer en la organización.



La Materia prácticas justas de operación contempla 5 asuntos de los cuales dos se definieron como no pertinentes para las organizaciones del Ministerio de Comercio, la participación política responsable y la competencia justa, principalmente porque son expectativas por un lado muy asociadas a la empresa privada en el caso de la competencia justa y por otro lado, porque la participación política está regulada y restringida en cierta manera para los empleados públicos. En la gráfica siguiente se evidencian avances asociados con las prácticas justas de operación, así como también oportunidades para mejorar el desempeño del banco en las mismas.

Diagnóstico sobre Prácticas Justas de Operación en Bancoldex



■ Expectativas a evaluar con más detalle, tanto pertinencia como proceso para hacerse cargo.

■ Expectativas que se evidencian con posibilidad de fortalecer en la organización

■ Expectativas que se evidencian totalmente alineadas en la organización

La gráfica muestra los asuntos que la Norma ha definido como relevantes frente a las prácticas justas de operación en una organización: Anticorrupción, participación política responsable, competencia justa, responsabilidad social en la esfera de influencia y respeto a los derechos de propiedad. Las oportunidades de mejora frente al cumplimiento de las expectativas de prácticas justas de operación definidas en la Norma ISO 26000, están enfocadas en incentivar el compromiso de los líderes para motivar y promover una cultura anti corrupción en la organización, alentar a los empleados a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización, adoptando mecanismos que permitan ofrecer información sin miedo a represalias o despidos y transmitir un mensaje a todas las organizaciones con las que se relaciona, de la relevancia que tienen los temas asociados a la Responsabilidad Social.

Asuntos de Consumidores / Usuarios

Frente a las prácticas de marketing e información, el Banco fundamenta su gestión en el Código de Comportamiento Institucional, el Plan de comunicaciones y el Manual para la atención de derechos de petición y quejas y reclamos, a partir de ellos identifica su estrategia de comunicación y responde a las quejas y reclamos que sobre su información se pueda generar. Como oportunidad de mejora puede precisarse en los Planes de Comunicaciones cuales son sus estrategias frente a prácticas engañosas de información, el uso de imágenes y la claridad en la entrega de información.

Por otro lado, en cuanto a la atención al cliente, el banco se apoya en el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero para comunicarse con sus clientes, analizar sus quejas y ofrecer sus diferentes canales para que los clientes puedan dar a conocer sus inquietudes, como la Página Web, la Línea Multicontacto y los propios funcionarios Bancóldex. Como procedimiento alternativo para la re-

solución de reclamaciones, los clientes pueden interponer su queja o reclamo en la Superintendencia Financiera de Colombia. Como oportunidad de mejora es importante hacer evidente el proceso interno que surten las reclamaciones y como se hace retroalimentación de ellas a los clientes, para garantizar la trazabilidad del proceso.

Frente a la privacidad de la información de los clientes, el Banco se basa en el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, cuenta con procedimientos para definir la información que se recopila y se hace bajo los términos legales y comerciales permitidos.

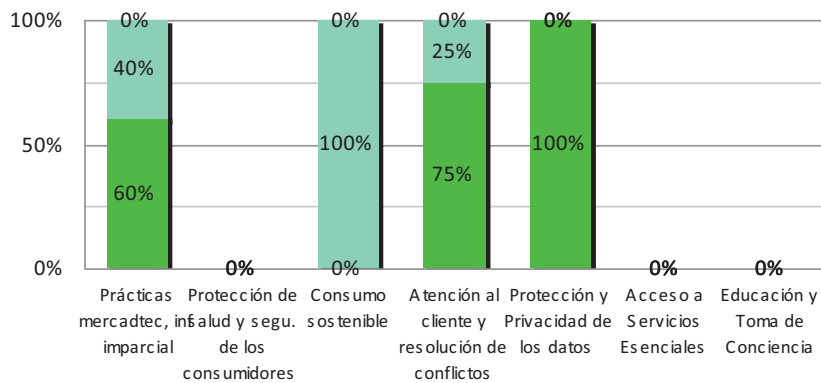
El Banco sigue orientaciones estrictas de los manuales mencionados y de la Circular Externa 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia sobre el control para revelar, poner a disposición o usar los datos personales para propósitos distintos de los propios del banco y se protege la información de los clientes resguardando su seguridad apoyados en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y en el cumplimiento del deber de reserva bancaria.

En la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social se establecen 58 expectativas frente a los Asuntos de Consumidores, divididas en 7 aspectos. Para el diagnóstico con las organizaciones del Ministerio de Comercio, se identificaron en un primer ejercicio 17 expectativas con mayor pertinencia, de las cuales en el caso de Bancoldex el 76% son expectativas que se evidencian totalmente alineadas, y el 24% son expectativas que se evidencian con posibilidad de fortalecer en la organización.



De los siete aspectos considerados en esta materia, no se consideraron pertinentes para las organizaciones del Ministerio de Comercio a tres de ellos, la protección de la salud y seguridad de los consumidores, el acceso a servicios esenciales y la educación y toma de conciencia pues corresponden a prácticas muy específicas asociadas principalmente a productos y por ende no tienen alcance a las acciones desarrolladas por el Banco. En la gráfica siguiente se presentan los niveles de gestión del Banco frente a los asuntos pertinentes

Diagnóstico sobre Asuntos de Consumidores en Bancoldex



- Expectativas a evaluar con más detalle, tanto pertinencia como proceso para hacerse cargo.
- Expectativas que se evidencian con posibilidad de fortalecer en la organización
- Expectativas que se evidencian totalmente alineadas en la organización

La gráfica muestra los asuntos que la Norma ha definido como relevantes frente a los asuntos de consumidores/usuarios de una organización: Prácticas justas de mercadotecnia, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación, Consumo sostenible, Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias y protección y privacidad de los datos de los consumidores. Las oportunidades de mejora frente al cumplimiento de las expectativas de asuntos de usuarios definidas en la Norma ISO 26000, están enfocadas en precisar en el plan de comunicaciones cuales son sus estrategias frente a prácticas engañosas de información, el uso de imágenes y la claridad en la entrega de información, hacer evidente el proceso interno que surten las reclamaciones y como se hace retroalimentación de ellas a los clientes, para garantizar la trazabilidad del proceso, fortalecer las iniciativas de promoción del consumo sostenible.

Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad

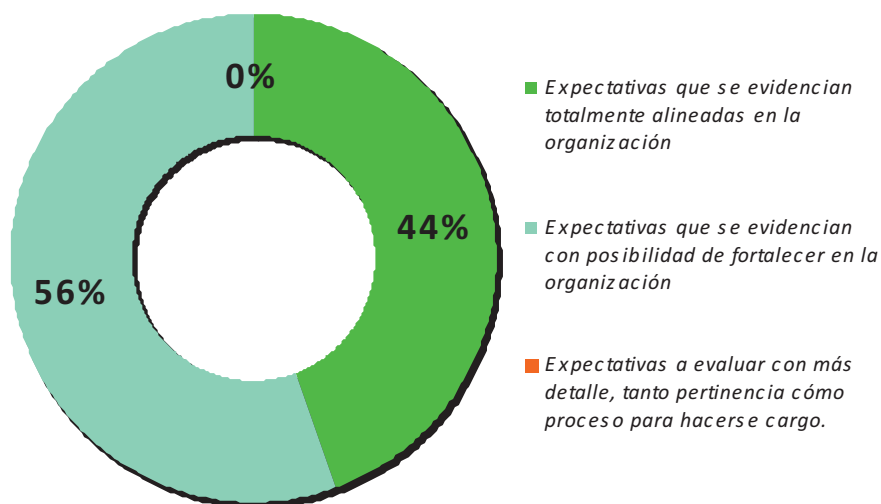
Frente a la participación activa de la comunidad, el Banco hace parte de diferentes escenarios interinstitucionales que buscan el crecimiento del país y en su objeto social desarrolla acciones tendientes a impulsar programas de desarrollo en las comunidades. La promoción de la educación es importante para Bancoldex y en ese marco desarrolla conferencias, seminarios, talleres y cursos cortos y virtuales sobre temas específicos asociados a temas gerenciales y de crédito. Como oportunidad de mejora es importante promover una mayor consulta entre las comunidades y hacer más explícita esa relación frente a la gestión del Banco. Por otro lado, también es importante incluir en los espacios de formación temas asociados a los Derechos Humanos como los relacionados con los Derechos económicos.

En los escenarios de creación de empleo, generación de riqueza y desarrollo de habilidades el Banco asesora a pequeños, medianos y grandes empresarios en las líneas Bancóldex mediante el departa-

mento de banca empresarial. Desarrolla mecanismos para mejora el acceso a servicios financieros de los microempresarios. Por otro lado, desarrolló y puso en marcha el Programa “aProgresar” que busca mejorar el desempeño, la gestión y la competitividad, especialmente de las micro y pequeñas empresas y de empresas canalizadoras de crédito a través de la transferencia de conocimientos. Como oportunidad de mejora es importante que el Banco estudie sus posibilidades de intervención con grupos vulnerables, así como la intención de dar preferencia a los proveedores locales y oportunidades de contratación a organizaciones de la comunidad.

Finalmente en el escenario de inversión social, lo que se tiene en cuenta es la misión del Banco y sus actuaciones están encaminadas a ser un Banco de desarrollo que contribuya a la competitividad de las empresas colombianas y el Banco involucra a las comunidades y regiones a través de diferentes mecanismos de participación para diseñar oportunidades en conjunto.

En la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social se establecen 49 expectativas frente a la Participación activa y el desarrollo de la comunidad, divididas en 7 aspectos. Para el diagnóstico con las organizaciones del Ministerio de Comercio, se identificaron en un primer ejercicio 18 expectativas con mayor pertinencia, de las cuales en el caso de Bancoldex el 44% son expectativas que se evidencian totalmente alineadas, y el 56% son expectativas que se evidencian con posibilidad de fortalecer en la organización.

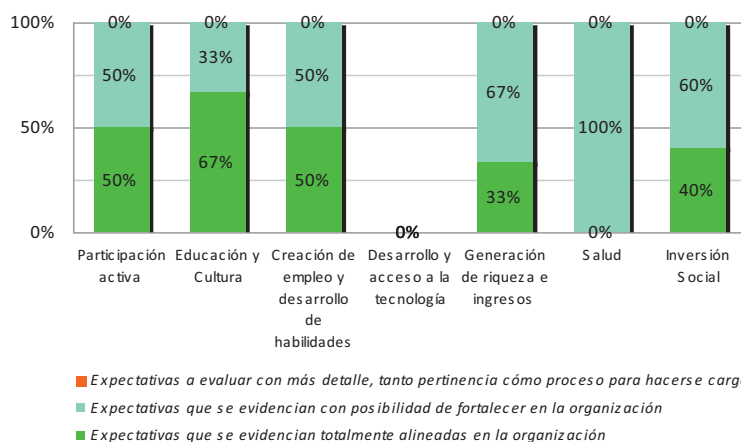


Los siete aspectos considerados en esta materia se consideraron pertinentes para las organizaciones del Ministerio de Comercio, sin embargo es importante tener en cuenta que se requiere una identificación y una validación previa de lo que cada organización define como su comunidad, pues específicamente en ésta materia fundamental se definen muchas expectativas que pueden no estar necesariamente alineadas con la gestión de la organización y por ende pueden considerarse como no pertinentes.

Por otro lado, es un escenario donde confluyen también las prácticas misionales de las organizaciones, principalmente cuando se trata de organizaciones públicas, y por ende el ejercicio requiere aún más

afinación para definir la pertinencia de cada aspecto a tratar. En la gráfica siguiente se presentan los niveles de gestión de Bancoldex frente a los asuntos pertinentes.

Diagnóstico sobre Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad en Bancoldex



La gráfica muestra los asuntos que la Norma Internacional ha definido como relevantes frente a la participación activa y el desarrollo de la comunidad, la participación activa de la comunidad, educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de habilidades, generación de riqueza e ingresos, salud e inversión social. Las oportunidades de mejora frente al cumplimiento de las expectativas de la comunidad definidas en la Norma ISO 26000, están enfocadas en identificar claramente la relación entre la gestión de la organización y esta materia fundamental de la Norma Internacional, para definir su alcance y pertinencia en organizaciones públicas, dado el cruce evidente que se presenta con la gestión misional, y a partir de ello poder precisar sus ejes de intervención. Por otro lado, es importante incluir en los espacios de formación, temas asociados a los Derechos Humanos como los relacionados con los Derechos económicos y estudiar las posibilidades de intervención con grupos vulnerables, así como la intención de dar preferencia a los proveedores locales y oportunidades de contratación a organizaciones de la comunidad.

2.2.2 Empresas de Economía Mixta Financieras

- Bancoldex

El Banco cuenta con iniciativas de responsabilidad en todas las áreas de la organización, un Gobierno Corporativo sólido que define claramente los valores que guían el accionar de la organización, fundamentada en la transparencia y la rendición de cuentas. También cuenta con un programa de gestión ambiental, programas de beneficio y formación para los trabajadores y otro número importante de iniciativas con clientes y proveedores que la posicionan de manera estratégica en el sector.

4. Iniciativas Públicas de Fomento de la Responsabilidad Social

4.2 Bancoldex

Bancoldex viene realizando acciones importantes desde el campo misional, como la implementación de un esquema que permite analizar los riesgos ambientales de las operaciones de crédito, la inclusión de la variable ambiental dentro de su portafolio de productos y servicios y un Portafolio de productos para financiar proyectos de sostenibilidad dentro del cual se resaltan alternativas de financiación como: Bancoldex Desarrollo Sostenible, Bogotá banca capital impacto ambiental, aProgresar, Bancóldex-Colciencias.

También dentro del portafolio de productos y servicios no financieros Bancóldex cuenta con programas de formación dirigidos tanto a intermediarios financieros como para el sector empresarial colombiano en temas ambientales, como el Entrenamiento para intermediarios financieros en mercados de carbono y las memorias eventos sobre cambio climático.

Por otro lado, en el marco de la política pública contra el cambio climático, Bancoldex ha asumido un rol importante y ha llevado a cabo seminarios con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo y la participación de la Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE), con el objeto de intercambiar experiencias y avanzar en los temas asociados a Banca de Desarrollo y Cambio Climático.