



REPORTE DE
sostenibilidad

2013

BANCOLDEX 
PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL

**ANGEL OCTAVIO
JIMENEZ**

Empresario
Jardineros Ltda.

Beneficiario de crédito Bancóldex
y proveedor de la entidad.

Cecilia Álvarez-Correa

Ministra de Comercio, Industria y Turismo

Luis Fernando Castro Vergara

Presidente de Bancóldex

Coordinación:

José Alberto Garzón Gaitán.

Equipo de Elaboración:

Gloria Andrea Cortés Duarte, Felipe Castellanos Agudelo, Diana Santamaría Ramírez, Jorge Arcieri Cabrera, Verónica Castelblanco Sánchez, Juan Carlos Bravo Rodríguez, Efrén Cifuentes Barrera, Adriana Lucía Méndez Suárez, Lina Fernanda Baldrich Oviedo, Mauricio Quimbaya Cortés, José Gilberto Baquero Beltrán, Olga Esperanza Delgado Galindo, Luis Felipe Betancur Ortegón, María Mercedes Carreño, Juan Fernando Ruiz Rodríguez, Andrea del Pilar Romero Sánchez, Lucas Rodríguez Facundo, Claudio Moreno López, Mónica Andrea Salazar Barreto, Jorge Eduardo Sierra, Claudia Gutiérrez.

Consultor externo:

María Clara Salazar y Laura Rubio de ConTREEbute S.A.

Edición, diseño y diagramación:

Imaginación Latinoamérica ILA - SAS – Elisa Coronado

Persona de contacto:

José Alberto Garzón Gaitán

Vicepresidente Jurídico - Secretario General

Carta del presidente

En 2013, Bancóldex asumió el reto de ser la primera entidad del Sector de Comercio, Industria y Turismo que publicara su reporte de sostenibilidad de 2012 bajo la metodología GRI (Global Reporting Initiative), en su versión 3.1, con el que obtuvo el reconocimiento BeyondBankers del Banco Interamericano de Desarrollo en marzo de 2014. Hoy, me es grato presentar a ustedes el reporte de sostenibilidad de 2013 bajo la nueva estructura de GRI 4.

Más que un elemento de forma, Bancóldex ha considerado esta oportunidad como un paso firme en el camino que deliberadamente ha emprendido rumbo al acercamiento a los empresarios como su génesis y, por supuesto, como su cotidianidad. El entendimiento de lo que resulta material para sus grupos de interés, los clientes, el Gobierno Nacional, los intermediarios financieros, las entidades orientadas a crédito microempresarial, los entes de control y la comunidad, entre otros, se ha convertido en una poderosa obsesión para aquellos que tenemos la convicción de esta institución como relevante y generadora de valor en cada uno de sus espacios.

Bancóldex es consciente de la responsabilidad e importancia que guían sus acciones frente a los empresarios del país.

Como consecuencia de ello, durante 2013 y 2014 ha venido realizando ejercicios estratégicos profundos que implicarán una significativa reconfiguración en beneficio del país y sus empresarios, lo cual estará siempre acompañado de un adecuado desempeño marcado por impactos económicos, sociales y ambientales, cada vez más exigentes y sometidos a las mejores prácticas nacionales e internacionales.

Algunos de estos efectos se observaron en 2013: Bancóldex desembolsó más de 3,8 billones de pesos a los empresarios del país para atender sus necesidades de modernización, capital de trabajo y operaciones de comercio exterior; con su intervención en el Plan de Impulso a la Productividad y el Empleo – PIPE – permitió el crecimiento de la demanda de créditos en el sector industrial, al cual desembolsó más de 876.000 millones de pesos, seguido del sector de comercio con 854.871 millones de pesos.

A través de iNNpalsa Colombia, Bancóldex logró movilizar recursos en 2013 por 115.604 millones de pesos y benefició directa e indirectamente a 2.515 organizaciones y empresas y a 201 iniciativas relacionadas con innovación y emprendimiento dinámico en todo el país. A su vez, iNNPalsa Mipyme asignó recursos por más de 50.000 millones de pesos, los cuales beneficiaron a más de 18.000 micro, pequeñas y medianas empresas colombianas. Igualmente en 2013, el Programa de Transformación Productiva prestó su concurso para importantes resultados en materia de ventas, exportaciones de bienes y de servicios y empleo para los sectores que apoya. Banca de las Oportunidades concurre a las metas de inclusión financiera y facilitó que el 99,7% de los municipios de Colombia cuenten con presencia financiera y que 6.322 microempresarios accedieran por primera vez a créditos inferiores a un salario mínimo mensual.



***Luis Fernando
Castro Vergara***

Presidente de Bancóldex

Es necesario destacar la implementación del modelo de gestión de riesgos ambientales y sociales en las operaciones de crédito con montos iguales o superiores a USD 5 millones o su equivalente en pesos, los relevantes desembolsos en la línea Bancóldex Desarrollo Sostenible y Energía Renovable y su permanente gestión de capacitación en temas ambientales a los empresarios y a la banca local e internacional.

La preocupación por el servicio al cliente, la atención de los requerimientos e inquietudes de la ciudadanía y los continuos avances en el sistema de gestión de calidad explican en buena medida los resultados de la organización, todo ello bajo la premisa del desarrollo del talento humano que se desempeñe en un marco de valores corporativos y oportunidades de formación y crecimiento laboral y personal.

En 2014 y los años que vienen, se espera que de cara a los empresarios colombianos, Bancóldex adquiera un papel aún más profundo en su crecimiento, para lo cual deberá ser innovador, cercano, conocedor de sus necesidades, interactivo con las regiones y, sobre todo, una institución que ponga a su servicio y al del país su conocimiento, experiencias y recursos que redunden en la prosperidad, la equidad y la competitividad para la paz. Un último mensaje a nuestras empresas: ser perdurable significa crecer con responsabilidad y generar impactos en lo social, económico y ambiental.

Luis Fernando Castro Vergara
Presidente

1

PERFIL DEL BANCO

2

MATERIALIDAD

3

GOBIERNO CORPORATIVO

4

PILARES ESTRATÉGICOS DE BANCÓLDEX

5

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

6

GESTIÓN DE CLIENTES PRODUCTOS Y SERVICIOS

7

DESEMPEÑO ECONÓMICO

8

DESARROLLO Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

9

ÉTICA Y TRANSPARENCIA

10

DESARROLLO SOCIAL

11

GESTIÓN AMBIENTAL

Sobre el Reporte

Periodo del presente reporte de sostenibilidad: enero 1 de 2013 a diciembre 31 de 2013.

Alcance:

La presente memoria aborda los principales aspectos económicos, sociales y ambientales de Bancóldex, así como los temas inherentes a la estrategia y a la filosofía de la organización.

Audiencia:

Esta memoria está dirigida a todos los grupos de interés del Banco. Debido a que Bancóldex es el Banco de los empresarios, este reporte busca en gran medida satisfacer las necesidades de información completa y transparente de este grupo de interés.

Metodología utilizada:

La memoria fue elaborada con base en la guía de **Global Reporting Initiative G4**, reportando bajo la opción de conformidad esencial. **G4-32**

Aspectos materiales

Los aspectos materiales son aquellos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, así como aquellos que influirían notablemente en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés. *Fuente: Global Reporting Initiative*

El Reporte de Sostenibilidad de Bancóldex 2012 fue realizado bajo la metodología GRI3.1. Dado que para el presente reporte se utilizó la metodología GRI4, se presentan cambios importantes; la memoria actual presenta un enfoque en los aspectos materiales para la organización, reflejando así aquellos impactos económicos, ambientales y sociales significativos, que tienen capacidad de influir en las opiniones y decisiones de los grupos de interés más relevantes para la entidad. **G4-23**

El liderazgo de la construcción de la Memoria de Sostenibilidad 2013 está en cabeza de la Vicepresidencia Jurídica – Secretaría General de Bancóldex, que es el área encargada de la recolección de los datos y de asegurar que los aspectos materiales queden reflejados en el documento. No obstante lo anterior, para la aprobación y aseguramiento de la materialidad de la Memoria de Sostenibilidad de este año se presentó el resultado del ejercicio en el Comité de Dirección (conformado por el Presidente, Vicepresidentes y algunos funcionarios del staff de Presidencia) para su conocimiento, comentarios, aprobación y aseguramiento de los aspectos materiales. **G4-48**

Persona de Contacto. José Alberto Garzón Gaitán, Vicepresidente Jurídico – Secretario General.

Para temas relacionados con el Reporte de Sostenibilidad por favor escribir al correo electrónico BSG0000@Bancoldex.com **G4-31**

01

Perfil

del banco

Bancóldex promueve el desarrollo empresarial

El Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. -BANCÓLDEX- es una sociedad anónima de economía mixta del orden nacional no asimilada a empresa industrial y comercial del Estado, vinculada al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, organizada como establecimiento de crédito bancario y sometida al control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia. Adicionalmente, tiene el carácter de intermediario del mercado cambiario, así como de emisor e intermediario de valores. **64-3. 64-7**

Misión

COMO BANCO DE DESARROLLO, IMPULSAMOS LA PRODUCTIVIDAD DEL SECTOR EMPRESARIAL COLOMBIANO A TRAVÉS DE LA INNOVACIÓN, MODERNIZACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN; CON SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y COMPROMISO DE NUESTRO CAPITAL HUMANO, EN UN MARCO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Visión

EN EL 2014, SER EL BANCO LÍDER EN LA IMPLEMENTACIÓN DE INSTRUMENTOS DE DESARROLLO EMPRESARIAL PARA PROMOVER LA PRODUCTIVIDAD DE LAS EMPRESAS COLOMBIANAS.

¿Para qué existe Bancóldex?

1.

Para promover el desarrollo empresarial, brindando atención, productos y servicios a las empresas de todos los tamaños del mercado nacional.

2.

Para complementar la estrategia de internacionalización de la economía colombiana y apoyar a la industria nacional y atender al sector exportador a través de los servicios que presta.

3.

Para implementar soluciones que permitan corregir imperfecciones del mercado financiero que impidan a los empresarios desarrollar su labor.

4.

Para lograr el acceso a servicios financieros para la población de bajos ingresos, con el fin de reducir la pobreza, promover la igualdad social y estimular el desarrollo económico de Colombia, a través de la administración de programas especiales que permitan:

- Aplicar instrumentos financieros y no financieros, mediante la cofinanciación no reembolsable de programas, proyectos y actividades para la innovación, el fomento y la promoción de las micro, pequeñas y medianas empresas.
- Fomentar la productividad y la competitividad de sectores con elevado potencial exportador, por medio de una coordinación más eficiente entre el sector público y privado.
- Promover la innovación empresarial el emprendimiento dinámico, como motores de competitividad y desarrollo regional.

Bancóldex es un banco de segundo piso

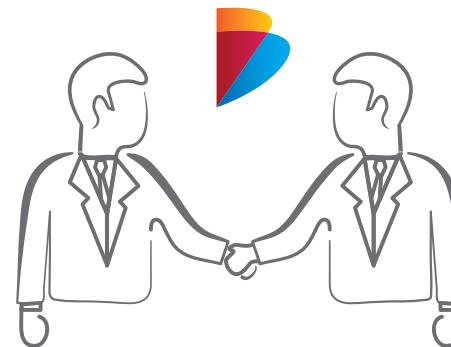
¿QUÉ ES UN BANCO DE SEGUNDO PISO?



Él es Jorge

Jorge es un empresario colombiano. Actualmente Jorge necesita recursos para hacer crecer su negocio.

JORGE NECESITA UN CRÉDITO



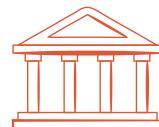
José, un amigo de Jorge, le recomendó que solicitara a su entidad financiera un crédito con recursos de BANCÓLDEX, un banco de segundo piso.

Ahí fue cuando Jorge se preguntó:

¿CÓMO FUNCIONA UN BANCO DE SEGUNDO PISO?



SOLICITUD DE CRÉDITO



SOLICITUD DE RECURSOS



CRÉDITO DIRECTO



ENTREGA DE RECURSOS



Jorge ve que los servicios de Bancóldex se adaptan a las necesidades de su empresa.

Beneficios

- Tasas de interés favorables.
- Créditos de mediano y largo plazo.
- Servicios complementarios al crédito como: formación empresarial, capacitaciones que fomentan sus habilidades gerenciales.

Cuando un empresario solicita un crédito a una entidad financiera (a un banco comercial, por ejemplo), esta institución puede solicitarle a Bancóldex los recursos que dicho empresario requiere. Bancóldex los entrega a la entidad financiera, y esta a su vez, se los entrega al empresario.

BANCÓLDEX COMO BANCO DE SEGUNDO PISO ES:



UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA DEL ESTADO



QUE FOMENTA EL DESARROLLO EMPRESARIAL DEL PAÍS



Y QUE CUBRE VACÍOS DE MERCADO, COMPLEMENTANDO LA OFERTA DE LA BANCA COMERCIAL

¿CÓMO PUEDE JORGE SOLICITAR UN CRÉDITO CON RECURSOS BANCÓLDEX?

1. CONTACTAR A BANCÓLDEX PARA CONOCER SUS ALIADOS FINANCIEROS COMUNÍQUESE AL 01 8000 18 0710 Y EN BOGOTÁ AL (1) 742 0281

2. PREGUNTAR AL INTERMEDIARIO FINANCIERO POR RECURSOS BANCÓLDEX

3. CUMPLIR CON LOS REQUISITOS QUE EL INTERMEDIARIO FINANCIERO LE SOLICITE PARA LA APROBACIÓN DEL CRÉDITO



INFORMACIÓN
FINANCIERA ACTUALIZADA

HISTORIAL CREDITICIO

***Somos el banco de los
empresarios colombianos***

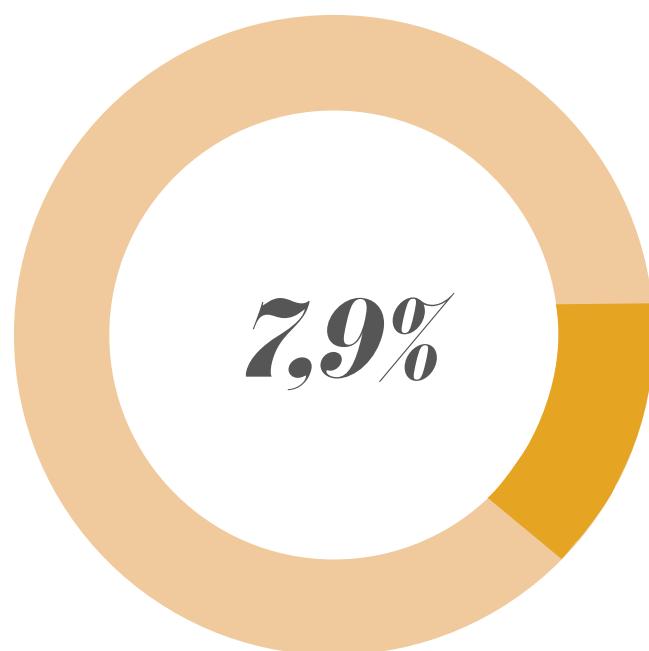


Capital social de Bancóldex

PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DE LOS ACCIONISTAS DE BANCÓLDEX S.A.



MINISTERIO DE COMERCIO,
INDUSTRIA Y TURISMO



MINISTERIO DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO



ACCIONISTAS
MINORITARIOS

TIPOS DE ACCIONES

DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN LOS ESTATUTOS SOCIALES DEL BANCO, LAS ACCIONES QUE REPRESENTAN EL CAPITAL DE BANCÓLDEX SE DIVIDEN EN TRES CLASES.

Serie A

Las acciones que representan los aportes de la Nación.

Serie B

Las acciones que sean o lleguen a ser propiedad de los particulares en cuanto no gocen de privilegios.

Serie C

Las acciones que sean o lleguen a ser propiedad de particulares en cuanto gocen de privilegios.

EL CAPITAL SOCIAL DE BANCÓLDEX COMPRENDE 1.062.556.872 ACCIONES, CUYA DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE ACCIÓN ES LA SIGUIENTE:

TIPO DE ACCIONES	NÚMERO DE ACCIONES
DE LA SERIE A	<i>1.059.563.515</i>
DE LA SERIE B	<i>2.080.683</i>
DE LA SERIE C	<i>912.674</i>
TOTAL	<i>1.062.556.872</i>

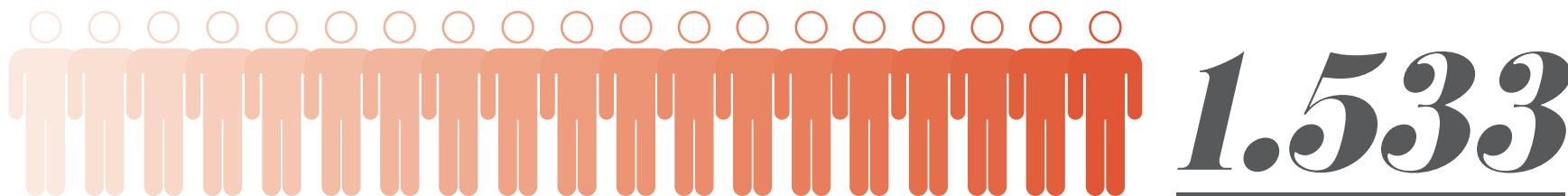
¿Quiénes son los accionistas minoritarios de Bancóldex?

SON LAS PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS QUE TIENEN ACCIONES DE LAS SERIES B Y C DEL BANCO, ENTRE LOS QUE SE ENCUENTRAN:

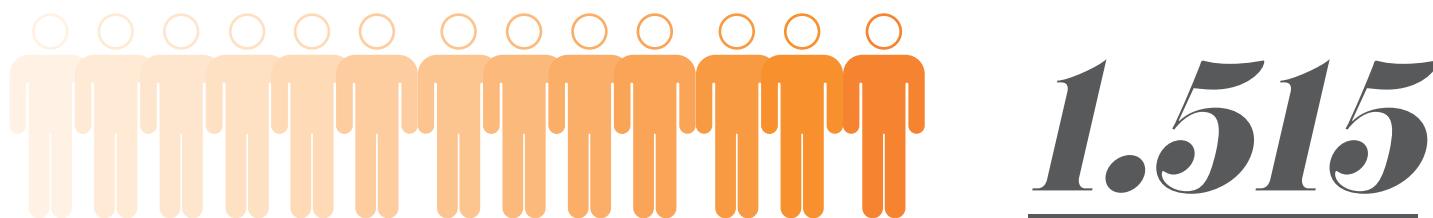
- Funcionarios del Banco o ex funcionarios.
- Fondos de empleados.
- Fondos de pensiones.
- Fondos mutuos de inversión y sector solidario.

Bancóldex tiene 1.533 accionistas de los cuales 18 son personas jurídicas y 1.515 son personas naturales. **G4-9**

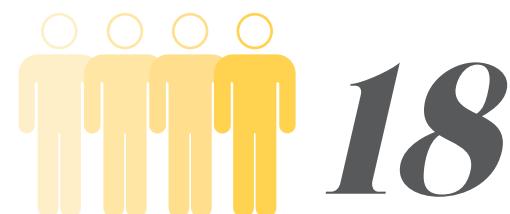
ACCIONISTAS



PERSONAS NATURALES



PERSONAS JURÍDICAS



PARTICIPACIÓN ACCIONARIA DE BANCÓLDEX

Filiales:

El Código de Comercio define las filiales como aquellas sociedades cuyo poder de decisión se encuentra sometido a la voluntad de otra sociedad que se denomina controlante, se presume ese poder de subordinación cuando una sociedad posee sobre otra más del 50% de su capital social.

Fuente: Código de Comercio, artículo 260.

Bancóldex tiene una participación accionaria superior al 50% en las siguientes sociedades: Leasing Bancóldex, Compañía de Financiamiento y la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior – Fiducóldex.



89,17%

PARTICIPACIÓN DE BANCÓLDEX EN FIDUCÓLDEX



86,55%

PARTICIPACIÓN DE BANCÓLDEX EN LEASING BANCÓLDEX

Estas dos entidades figuran en los estados financieros consolidados de Bancóldex. **G4-17**

Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. Fiducóldex

Tiene como misión ser un aliado experto en servicios fiduciarios que apoyen la competitividad empresarial, nacional, internacional, pública y privada, a través de relaciones duraderas en desarrollo de negocios basados en principios éticos y apegados a la ley, que garanticen el crecimiento sostenido, la rentabilidad y la sostenibilidad financiera, con la participación activa de la organización en el logro del mejoramiento continuo y con responsabilidad social. Para consultar mayor información sobre Fiducóldex ingrese a la página www.fiducoldex.com.co **G4-9**

Leasing Bancóldex S.A. Compañía de Financiamiento

Tiene como misión ser una compañía de financiamiento especializada en leasing y crédito comercial para la financiación de activos productivos, diferenciada por un modelo de relación personalizado y asesor, a partir del conocimiento y acompañamiento del cliente en el desarrollo de su capacidad productiva, respaldada en su tecnología y su talento humano competente. Para consultar mayor información sobre Leasing Bancóldex lo invitamos a ingresar a la página www.leasingbancoldex.com **G4-9**

CONOZCA INFORMACIÓN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE BANCÓLDEX EN WWW.BANCOLDEX.COM INGRESANDO AL LINK “INFORMACIÓN DE INTERÉS DE ACCIONISTAS Y DEMÁS INVERSIONISTAS”. **G4-17**

Participadas:

Son aquellas sociedades en las que Bancóldex tiene una participación accionaria inferior al 50%.

Durante el año 2013 el Banco tuvo una participación accionaria inferior al 50% en las siguientes entidades: Banco Latinoamericano de Comercio Exterior – Bladex, Segurexpo de Colombia S.A., Fondo Nacional de Garantías y CIFIN. **G4-9**

Una historia de impulso al desarrollo del país

LA HISTORIA DE BANCÓLDEX ESTÁ ÍNTIMAMENTE RELACIONADA CON LAS DIFERENTES INICIATIVAS DEL GOBIERNO NACIONAL PARA IMPULSAR EL COMERCIO EXTERIOR EN EL PAÍS, PARTICULARMENTE EN DOS MOMENTOS:

1 CREACIÓN DE PROEXPO – 1967

En el año 1967 con la expedición del Decreto Ley 444 del 22 de marzo, en el cual se adoptó un marco integral de política de comercio exterior, se estableció un sistema de seguro de crédito a la exportación y se creó el Fondo de Promoción de Exportaciones – Proexpo con la misión de “incrementar el comercio exterior en el país y de fortalecer su balanza de pagos mediante el fomento y diversificación de las exportaciones”.

2 CREACIÓN DE BANCOLDÉX – 1991

Por lo anterior, en el año 1991 el Congreso de la República expidió la Ley 7 de 1991, a través de la cual se creó el Ministerio de Comercio Exterior, y se ordenó la liquidación de Proexpo. En la misma norma se estableció la creación de dos (2) organismos nuevos y distintos: *Bancóldex a quien se le dio la función del financiamiento a las exportaciones* y *el Fideicomiso de Promoción de Exportaciones - Proexport a quien se le asignó la función de promoción no financiera de las mismas*. Bancóldex se creó como una sociedad anónima de economía mixta del orden nacional, organizada como establecimiento de crédito bancario y vinculada al Ministerio de Comercio Exterior (hoy Ministerio de Comercio, Industria y Turismo), con el objetivo de “financiar en forma principal pero no exclusiva, las actividades relacionadas con la exportación y en promover las exportaciones”.

1991

ACOMPAÑAMIENTO AL SECTOR EXPORTADOR

Bancóldex inició la labor de acompañamiento al sector exportador con líneas de crédito de segundo piso para satisfacer las necesidades de este segmento de empresarios, que realizó de forma exclusiva por doce (12) años.

2006

MIGRACIÓN HACIA BANCO DE DESARROLLO

Los retos asumidos por Bancóldex le dieron una gran perspectiva de las necesidades de los empresarios del país, con la cual identificó que el otorgamiento de crédito no era un instrumento único para satisfacer las necesidades de todos los empresarios, por lo que tras un proceso de reflexión, el Banco determinó que era imprescindible migrar hacia un banco de desarrollo, ofreciendo productos distintos a crédito. A partir de 2006 Bancóldex creó el Programa de Formación Empresarial y asumió la administración del Programa de Inversión Banca de las Oportunidades.

2003

AMPLIACIÓN DE OFERTA DE PRODUCTOS

En 2003 el Gobierno Nacional y la Junta Directiva de Bancóldex decidieron que ésta entidad ampliara su oferta de productos financieros a todo el sector empresarial del país conservando su naturaleza jurídica, pero ampliando su objeto social para desarrollar dicha labor. Para tal efecto, Bancóldex celebró una cesión parcial de activos, pasivos y contratos con el Instituto de Fomento Industrial - IFI permitiendo a Bancóldex financiar la industria nacional.

2011

MIGRACIÓN HACIA UN MODELO DE BANCA DE DESARROLLO INTEGRAL

A través de la Ley 1450 por la cual se establece el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 “Prosperidad para todos”, el Gobierno Nacional determinó que Bancóldex debía migrar “a un modelo de banca de desarrollo integral incorporando funciones de agencia de desarrollo y ofreciendo servicios y actividades complementarias al crédito”, y le encargó la administración del Fondo de Modernización e Innovación para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas – Innpulsa Mipyme, la Unidad de Desarrollo e Innovación – Innpulsa Colombia y del Programa de Transformación Productiva, que le permiten al Banco acompañar a los empresarios en toda su cadena productiva.

Principales productos y servicios

Como banco para el desarrollo, Bancóldex se ha posicionado de cara al sector empresarial como una entidad multifacética, cuya historia ha estado concentrada en el crédito a través de la banca de segundo piso, pero que en los últimos años ha diversificado sus herramientas de apoyo al desarrollo.

PRODUCTOS Y SERVICIOS DE BANCÓLDEX COMO BANCO DE LOS EMPRESARIOS

Crédito a través del sistema financiero para solventar sus necesidades de liquidez e inversión para el crecimiento.

Financiación a través de productos dirigidos a la compra de documentos a descuento para facilitar el manejo de liquidez de los empresarios.

Servicios de operación bancaria, en particular a los exportadores, para facilitar el desarrollo de negocios internacionales, que cubren los mecanismos de pago que el empresario negocie con su comprador internacional.

Programa de formación gerencial para empresarios cuyo objetivo es la transmisión de conocimientos que fortalezcan la actividad productiva y mejoren el acceso a financiación. Comprende cursos gratuitos para fortalecer conocimientos acerca de contabilidad y constitución legal, entre otros.

Microseguros, diseñar y ofrecer un seguro de bajo costo que reduzca la vulnerabilidad social del microempresario y su familia.

Ofertas de productos y servicios

OPERACIONES EN EL EXTERIOR

Bancóldex es un Banco experto en comercio exterior y por eso ha desarrollado instrumentos bancarios y productos financieros que mejoran las condiciones de venta y los plazos de pago de los clientes de los empresarios colombianos en el exterior.

REDUZCA EL RIESGO, OBTenga MAYOR LIQUIDEZ Y OTORGUE MEJORES PLAZOS A SUS CLIENTES A TRAVÉS DE:

FINANCIACIÓN DE BIENES O SERVICIOS COLOMBIANOS
PAGARÉS AVALADOS
CARTAS DE CRÉDITO DE EXPORTACIÓN
COMPRA DE CARTERA INTERNACIONAL
LETRAS DE CAMBIO AVALADAS
EMISIÓN Y RECIBO DE GARANTÍAS BANCARIAS
COBRANZAS DOCUMENTALES (EXPORTACIONES E IMPORTACIONES).

MICROSEGUROS

Bancóldex invita a los microempresarios a proteger su vida a través de:

MICROSEGUROS DE VIDA



CUPOS ESPECIALES DE CRÉDITO



Bancóldex cuenta con líneas de créditos especiales que atienden necesidades del sector empresarial en regiones específicas del país.

Por eso, constantemente y en convenio con algunas entidades públicas y privadas, crea cupos de crédito en condiciones favorables para los empresarios.

FORMACIÓN EMPRESARIAL

Pensando en una oferta integral de productos y servicios, aparte de los créditos para financiación, Bancóldex ofrece a los empresarios colombianos su programa de Formación Empresarial.

Este es un espacio donde el empresario puede fortalecer sus habilidades gerenciales a través de herramientas no financieras que contribuyen a una mejor gestión, un buen desempeño y una mayor competitividad.

LAS MODALIDADES Y SERVICIO DE ESTE PROGRAMA SON:

CAPACITACIÓN PRESENCIAL

CAMPUS VIRTUAL

PUBLICACIONES

ACOMPAÑAMIENTO EMPRESARIAL

CRÉDITOS EMPRESARIALES

Bancóldex dispone de recursos de crédito con condiciones blandas para los empresarios colombianos que tienen necesidades de modernización y capital de trabajo.

1. Para la **MODERNIZACIÓN** de su empresa Bancóldex financia sus activos fijos, como:
2. Para **CAPITAL DE TRABAJO** usted puede acceder a recursos Bancóldex y atender sus costos y gastos operativos, como:

MAQUINARIA, EQUIPOS Y VEHÍCULOS

BIENES MUEBLES E INMUEBLES

OBRAS DE MEJORAMIENTO Y ADECUACIÓN

SOFTWARE, LICENCIAS Y PATENTES

CERTIFICACIONES DE CALIDAD Y REGISTROS SANITARIOS

MAQUINARIA PRIMA, INVENTARIOS Y MANO DE OBRA

GASTOS ADMINISTRATIVOS Y DE VENTAS

REFINANCIACIÓN DE EXPORTACIONES

APERTURA DE NUEVOS MERCADOS

SUSTITUCIÓN DE PASIVOS

SOMOS EL BANCO DE LOS empresarios colombianos

Contamos con productos y servicios dirigidos a empresas colombianas de todos los tamaños (micro, pequeñas, medianas y grandes)

SERVICIO

Pensando en atender a las necesidades de los empresarios colombianos Bancóldex cuenta con un área de servicio al cliente que está dirigida a resolver, solucionar y dar respuesta a las inquietudes o consultas de todos los empresarios de cualquier sector y cualquier tamaño.

Consulte nuestro directorio de líneas de atención a nivel nacional

<http://bit.ly/SCliente>

PROGRAMAS ESPECIALES

Bancóldex es un banco de desarrollo empresarial, por eso, además de ofrecer créditos tradicionales y servicios no financieros, y con el fin de atender de forma integral las necesidades de los empresarios colombianos, cuenta con diferentes instrumentos para acompañarlos y apoyararlos en cada una de sus etapas de crecimiento.

Innpulsa Colombia

Innpulsa MiPYME

Programa de Transformación Productiva

Baca de las Oportunidades



PARA CONOCER MÁS SOBRE NUESTROS PROGRAMAS ESPECIALES VISITE NUESTRO BLOG EMPRESARIAL

<http://desarrolloempresarial.bancoldex.com>

El programa **Innpulsa Colombia** cofinancia a las empresas innovadoras en el desarrollo de sus proyectos, esto es, entrega recursos no reembolsables para ayudar los empresarios en la cristalización de su innovación. Los empresarios pueden acceder a estos recursos aplicando a ofertas públicas de recursos de cofinanciación.

El programa **Bancóldex Capital** cuenta con recursos que invierte para fortalecer fondos de inversión en Colombia, incentivando el crecimiento de esta industria y así lograr que los empresarios cuenten con fuentes alternativas de recursos para sus iniciativas.

La **Banca de las Oportunidades** fomenta el acceso a servicios financieros a las poblaciones de menores ingresos utilizando tres (3) programas principales:

- A** PROGRAMA DE AMPLIACIÓN A LA COBERTURA FINANCIERA PROMOVRIENDO LA CREACIÓN DE CORRESPONSALES NO BANCARIOS QUE PRESTEN SERVICIOS A LOCALIDADES SIN PRESENCIA DEL SISTEMA TRADICIONAL Y APOYANDO A LA BANCA EN SUS INICIATIVAS DE INCREMENTO DE COBERTURA.
- B** PROGRAMA DE GRUPOS DE AHORRO Y CRÉDITO LOCAL, QUE FOMENTA LA CREACIÓN DE ESQUEMAS DE AHORRO Y CRÉDITO ASOCIADO ENTRE PERSONAS QUE NO CUENTAN CON ACCESO A LOS SERVICIOS TRADICIONALES DE LA BANCA.
- C** PROGRAMA DE INCENTIVO AL MICROCRÉDITO QUE PREMIA EL BUEN COMPORTAMIENTO EN PAGOS DE LOS EMPRESARIOS AYUDÁNDOLES CON UN INCENTIVO MONETARIO PARA EL PAGO DE SU ÚLTIMA CUOTA.

El **Programa de Transformación Productiva (PTP)** tiene como eje principal el desarrollo de alianzas entre los sectores productivos, el gobierno nacional o local, los gremios y la academia para mejorar la productividad de las empresas aprovechando toda la oferta institucional del país. **G4-1**

Al funcionar como un Banco de segundo piso, Bancóldex está en capacidad de financiar el 100% de las solicitudes de crédito que el sector empresarial presente cumpliendo con los máximos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia. **G4-9**

RECURSOS DESEMBOLSADOS POR BANCÓLDEX EN EL 2013

TOTAL FUERON

\$3,86

BILLONES DE PESOS

RECURSOS DESEMBOLSADOS POR LAS LÍNEAS ESPECIALES

En 2013 Bancóldex contó con cuarenta y nueve (49) líneas especiales de alcance en algunos casos nacional y en otros regional lo que equivale a \$1,87 billones de pesos en desembolsos durante el año. Los únicos segmentos incluidos en el 100% de esta oferta fueron las microempresas y pequeñas empresas. **G1-8 G1-9**

\$1,87

BILLONES DE PESOS

DESEMBOLSADOS A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS ESPECIALES EN 2013.

Para mayor información sobre iNNpusa Colombia, Programa de Transformación Productiva e iNNpula Mipyme puede ir al Capítulo de Pilares estratégicos 4 del Banco y para mayor información sobre el programa Banca de las Oportunidades puede ir al Capítulo de Desarrollo social 10.

Operación de Bancóldex

Por su relación de corresponsalía bancaria, buscando promover el desarrollo de negocios de empresas colombianas en el exterior, **Bancóldex financia a empresarios compradores de productos o servicios colombianos en quince (15) países del mundo**, siendo los dos más relevantes Ecuador y Brasil por la dimensión de sus negocios. **G4-6**

Dado su perfil como entidad nacional, Bancóldex entrega sus productos y servicios en todo el territorio colombiano. Su oferta llega a todas las regiones gracias a la presencia en zonas claves de oficinas y representantes comerciales, entre las que se encuentran en: Bogotá (sede central de la organización), Medellín, Cali, Barranquilla, San Andrés, Tunja, Villavicencio, Pereira, Bucaramanga, Manizales y Cúcuta con desplazamientos periódicos a todas las demás zonas del país. **G4-5 G4-9**

En 2013, debido a su alianza con el sistema financiero, Bancóldex logró una cobertura de sus productos y servicios en empresarios de **816 municipios de treinta y dos (32) departamentos incluyendo la capital**.

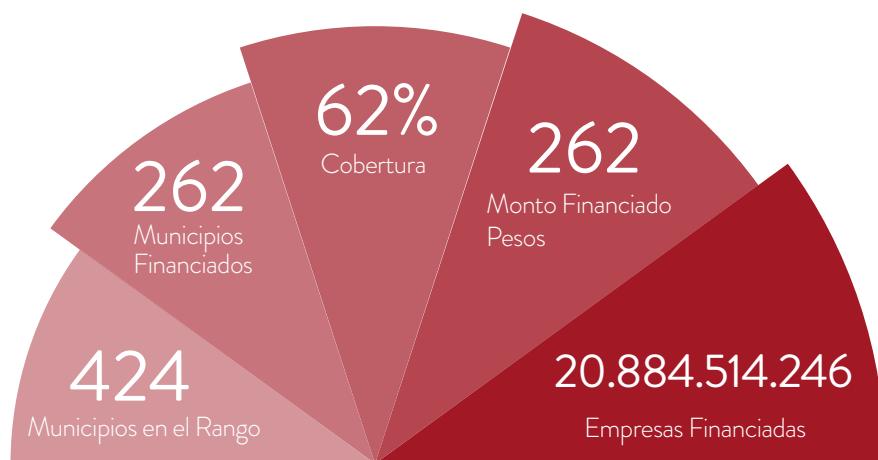
AÑO DESEMBOLOSO	NÚMERO DE MUNICIPIOS
2013	816
2012	688
2011	736

En los últimos años, al igual que ha ocurrido en todo el sistema financiero del país, Bancóldex ha visto reducida la cobertura regional de sus créditos, por los efectos negativos de las olas invernales y la desaceleración de algunos sectores productivos. No obstante lo anterior, cumpliendo con su rol de entidad contracíclica (que busca mitigar los efectos de los ciclos económicos), el Banco ha orientado sus esfuerzos hacia la recuperación de la cobertura de créditos en los municipios del país, fortaleciendo sus alianzas regionales con gobiernos locales, gremios y cámaras de comercio que le permitan generar condiciones de crédito diferenciadas para esas regiones y así impulsar la dinámica de crédito.

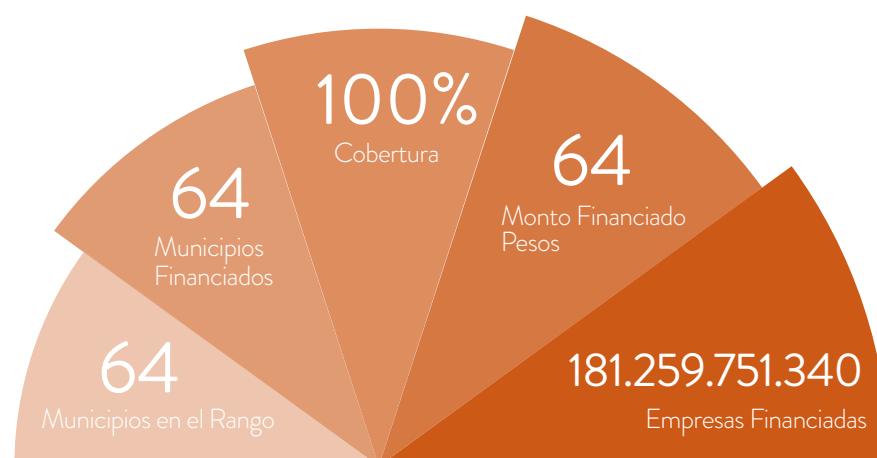
Desembolsos 2013

A. DESEMBOLSOS POR REGIÓN GEOGRÁFICA G4-8

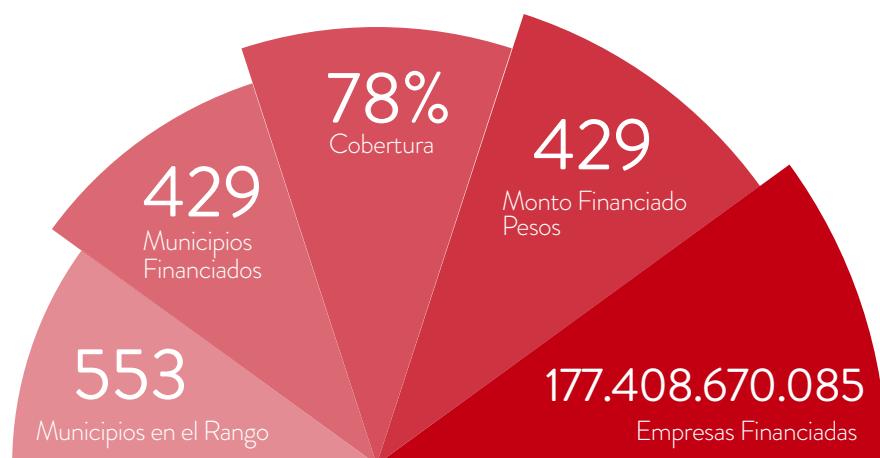




0 - 10.000 habitantes



50.001 - 100.000 habitantes



10.001 - 50.000 habitantes



Más de 100.000 habitantes

Total:

Municipios en el Rango 1.102
Municipios Financiados 816
Monto Financiado Pesos 3.111.383.944.909
Empresas Financiadas 171.202

B. DESEMBOLSOS A TRAVÉS DE ENTIDADES MICROFINANCIERAS

En 2013 cuarenta y nueve **(49) de las entidades microfinancieras** contribuyeron a irrigar recursos por **\$213.779 millones de pesos a microempresas de 558 municipios en treinta (30) departamentos del país.**

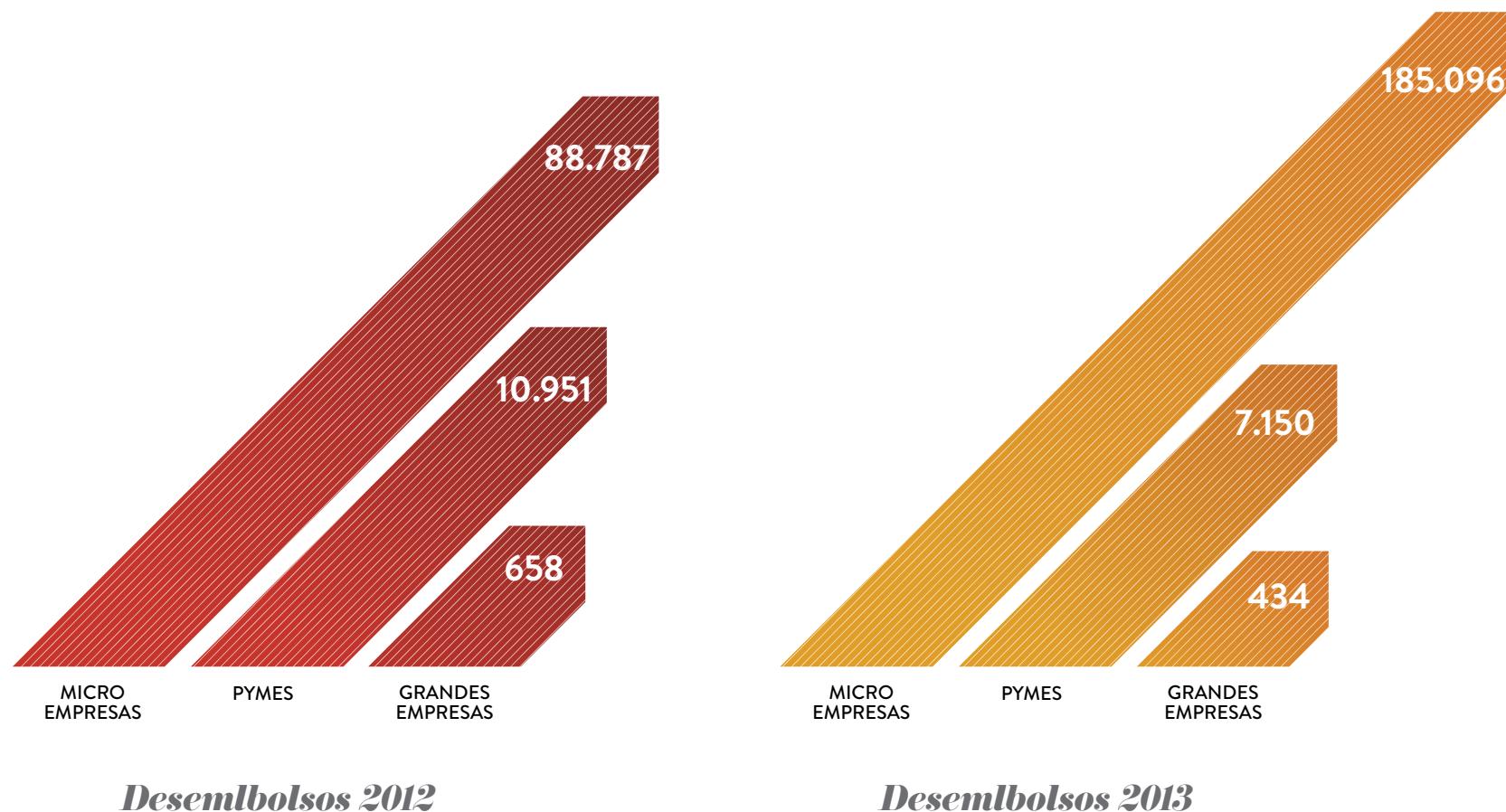
Desembolsos de Bancóldex en 2013 a través de entidades orientadas a microfinanzas por departamento de inversión de los recursos. **G4-8 G4-9**

DEPARTAMENTO INVERSIÓN	DESEMBOLSO TOTAL EN PESOS COLOMBIANOS (COP)	NÚMERO DE DESEMBOLSOS	EMPRESAS FINANCIADAS
AMAZONAS	28.336.965	25	25
ANTIOQUIA	6.617.783.337	2.737	2.569
ARAUCA	2.069.302.000	487	478
ATLANTICO	12.135.896.550	8.063	6.972
BOGOTÁ	8.026.820.105	4.396	3.885
BOLIVAR	7.717.131.171	5.266	4.508
BOYACA	2.422.484.412	1.017	999
CALDAS	2.089.391.360	1.038	923
CAQUETA	619.640.182	565	455
CASANARE	10.317.543.600	2.444	2.111
CAUCA	7.483.310.857	6.038	4.997
CESAR	27.544.055.637	15.324	12.134
CORDOBA	5.666.374.342	5.488	4.640
CUNDINAMARCA	5.966.202.214	3.375	2.965
GUAJIRA	1.343.001.214	1.115	981
GUAVIARE	15.500.405	14	14
HUILA	15.087.385.494	6.968	6.007
IRLANDA (EIRE)	202.544.352	19	19
MAGDALENA	5.240.465.073	4.445	3.876
META	10.138.347.155	4.765	3.804
NARIÑO	17.417.805.357	11.650	10.501
NORTE DE SANTANDER	22.934.081.106	10.150	8.916
PUTUMAYO	3.016.508.383	1.617	1.500
QUINDIO	2.797.720.322	1.386	1.170
RISARALDA	4.610.314.466	2.537	2.203
SAN ANDRES	656.000.000	418	409
SANTANDER	13.519.482.981	7.992	7.313
SUCRE	4.132.347.984	3.194	2.779
TOLIMA	5.997.540.724	5.282	4.269
VALLE	7.966.369.355	4.922	4.002
	213.779.687.103	122.737	105.424

C. DESEMBOLSOS POR TIPO DE EMPRESA

Los desembolsos por tipo de empresa son reflejo no sólo de la composición empresarial de Colombia, sino del enfoque de Bancóldex hacia las empresas de menor tamaño.

DESEMBOLSOS BANCÓLDEX 2013 POR TIPO DE EMPRESA *G4-FS6*



En un principio, con el fin de impulsar el mayor acceso de las mipymes al crédito, Bancóldex se concentró en incrementar su cobertura en este segmento, a través de la consolidación de una amplia red de entidades financieras orientadas a las microfinanzas.

En los últimos años, al haber logrado su objetivo inicial de llevar a la banca hacia la atención de mipymes, al punto en que todas las entidades cuentan hoy con áreas dirigidas a microfinanzas, Bancóldex ha redireccionado su gestión hacia la consolidación de una oferta de líneas orientadas a la modernización de las empresas en condiciones financieras adecuadas, mejorando las condiciones de crédito de un segmento específico de operaciones.

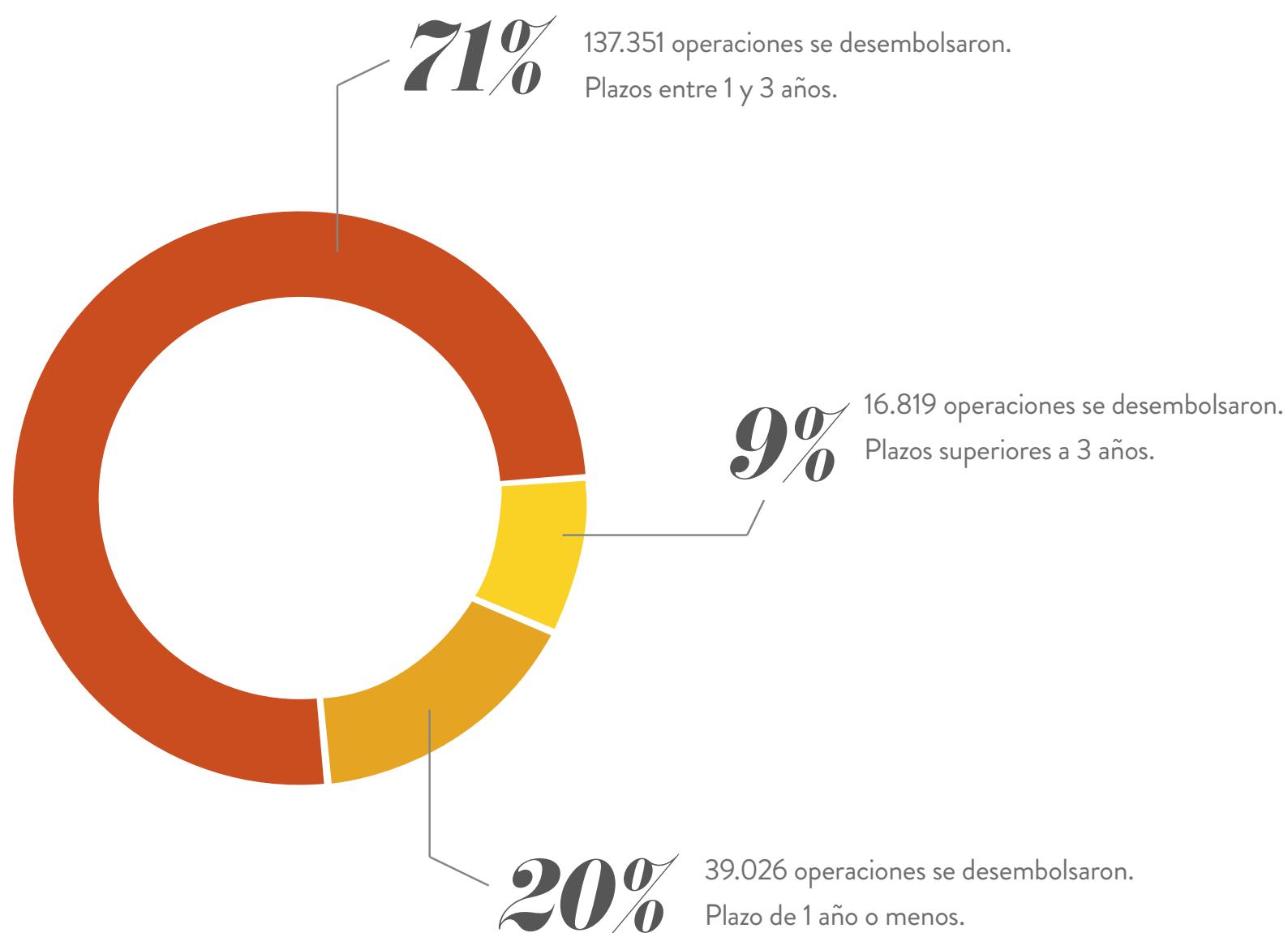
Todo esto se refleja en el volumen y caracterización de empresas atendidas y operaciones desembolsadas.

LAS MICROEMPRESAS REPRESENTAN EL 95,8% DE LAS EMPRESAS FINANCIADAS POR BANCÓLDEX EN EL 2013.

D. DESEMBOLSOS SEGÚN EL PLAZO

Igualmente, la distribución por plazos de las operaciones muestra la inclinación de la oferta de Bancóldex por generar la ampliación de los plazos de las operaciones de crédito.

DESEMBOLSOS BANCÓLDEX 2013 SEGÚN EL PLAZO **649**



Principales diferencias en los resultados comerciales del Banco de 2012 y 2013

En 2013, Bancóldex desembolsó a micro, pequeños, medianos y grandes empresarios del país más de **3,8 billones de pesos** para sus inversiones en modernización, capital de trabajo y operaciones de comercio exterior.

Este apoyo se vio reflejado en créditos con buenas condiciones en cuanto a monto y plazo para financiar las necesidades de las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, con miras a que éstas sean más competitivas en el mercado nacional y puedan acceder al ámbito internacional con los mejores productos y servicios.

Es por esto que se **incrementó un 15%** la demanda de recursos de Bancóldex por parte de las **Mipynes y grandes empresas** del país. Dado que el Banco ha buscado ofrecer los mejores productos y servicios para aumentar la productividad de los empresarios colombianos, sobre todo de las Mipymes, en lo corrido del año más de **2,1 billones de pesos** fueron destinados para este segmento.

De acuerdo con el balance del Banco en 2013, **el sector industrial** fue el más beneficiado con los recursos de la entidad dado que obtuvo **recursos por 876.543 millones de pesos.**

El apoyo de la entidad con los créditos del Plan de Impulso a la Productividad y el Empleo –PIPE– se vio reflejado en el desembolso de recursos a los empresarios del **sector industrial que incrementó en un 152%** en la demanda de créditos del Banco, durante el 2013. A su vez, le sigue el sector comercio que demandó recursos por **854.871 millones de pesos.**

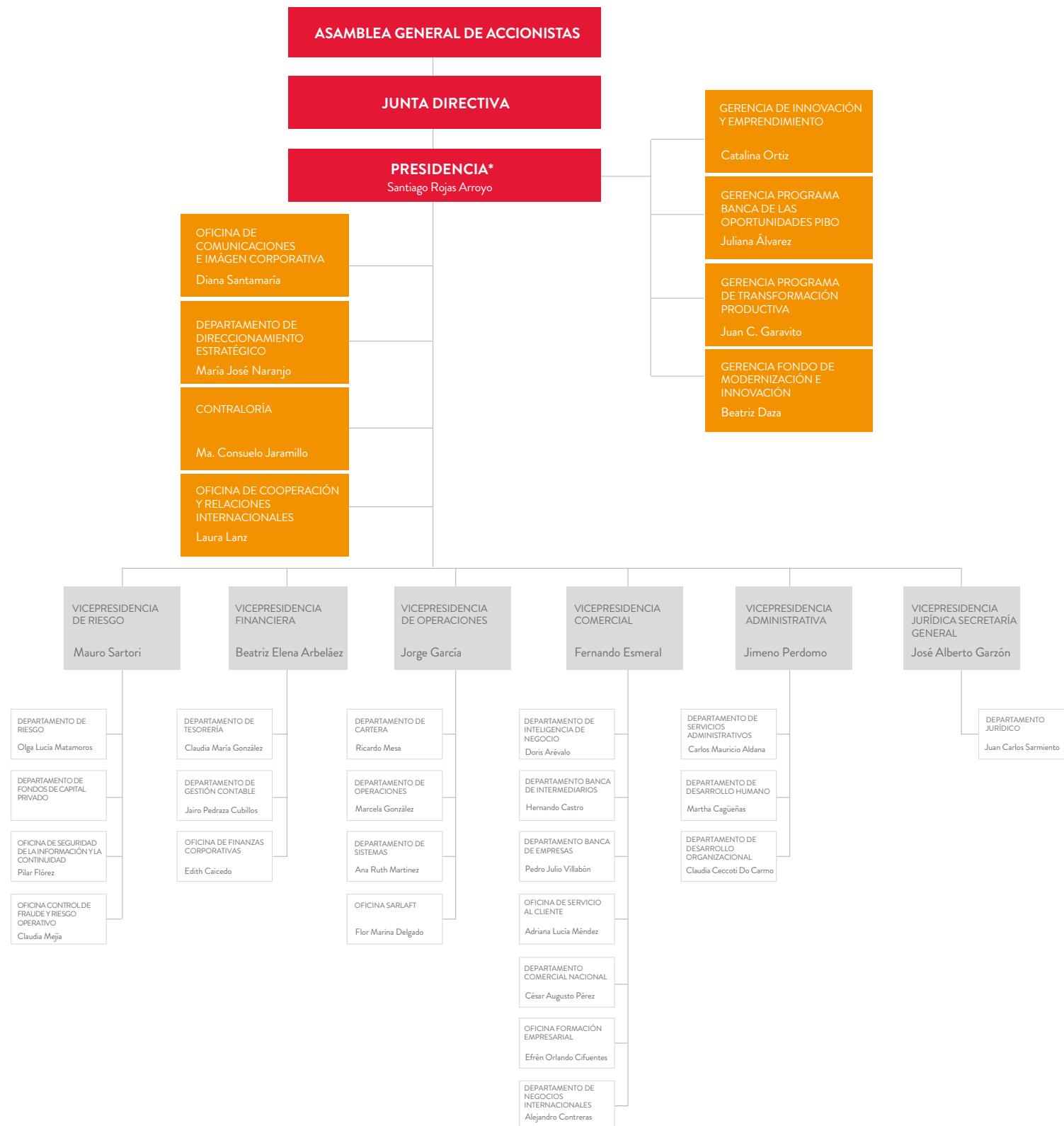
Por otro lado, las empresas han buscado **modernizarse** y crecer. Muestra de ello, es la solicitud de más de **1 billón de pesos** para la compra o arrendamiento (leasing) de bienes inmuebles, maquinaria, equipos y/o vehículos vinculados a la actividad económica, adecuaciones o mejoras de instalaciones y locales comerciales, entre otras, lo cual representa un 30% más de desembolsos para este destino, en relación con 2012.

Además, han obtenido **créditos a mediano y largo plazo por más de 2 billones de pesos** que han financiado sus necesidades en mejoramiento, ampliación o modernización de su capacidad productiva con plazos amplios y favorables.

Bogotá, Antioquia, Valle del Cauca, Norte de Santander y Atlántico son algunos de los 32 departamentos atendidos por la entidad en los que mayor número de empresarios obtuvieron créditos de Bancóldex. **G4-8 G4-9**

Tamaño y estructura organizacional

Para poner en marcha el modelo operacional de Bancóldex, se tiene establecida una estructura organizacional acorde con sus necesidades:



Bancóldex cuenta con una planta de **440 empleados**, todos vinculados a la entidad mediante contrato laboral. **64-9**

Para conocer la distribución de los empleados por tipo de contrato, y género se sugiere consultar el Capítulo 8 de Desarrollo y Gestión del Talento Humano.

* Santiago Rojas ejerció el cargo de Presidente hasta el mes de octubre de 2013 cuando fue nombrado Ministro de Comercio, Industria y Turismo, Luis Fernando Castro Vergara asume la presidencia del Banco en diciembre del mismo año.

Cadena de suministro

64-12

De acuerdo con lo establecido por la Junta Directiva del Banco, las facultades de ordenación del gasto recaen básicamente en el Presidente, los Vicepresidentes y demás cargos señalados en el Cuadro de Atribuciones para la Ordenación del Gasto, en concordancia con los presupuestos aprobados y con los conceptos de gasto asociados a las funciones típicas que en sus respectivos cargos deben desarrollar.

Bancóldex cuenta con procedimientos y prácticas para la selección y el relacionamiento con sus proveedores, lo cual le permite ser transparente y eficiente en los procesos con este grupo de interés. Dichas prácticas y conductas que enmarcan la cadena de suministro se mencionan a continuación:

1.

La relación del Banco con sus proveedores debe estar enmarcada en un ambiente cordial y fundamentado en la elección y contratación de proveedores con criterios técnicos, profesionales y éticos, conduciéndolas a través de procesos que garanticen la mejor relación costo-beneficio, y que permitan suplir las necesidades del Banco.

2.

El proveedor es reconocido como un colaborador del Banco. Los servicios que presta y los bienes que suministra, le permiten al Banco desarrollar su objeto y asegurar el cumplimiento de sus fines propuestos.

3.

La selección de proveedores debe enmarcarse dentro de criterios objetivos que permitan la elección de la propuesta más favorable para el Banco.

4.

De acuerdo con el código de comportamiento institucional, los funcionarios del Banco deben abstenerse de recibir presentes o dádivas que afecten la objetividad a la hora de seleccionar a los proveedores del Banco.

5.

Bancóldex tiene la obligación de cumplir con los compromisos adquiridos con los proveedores, lo que igualmente se exige de los proveedores ante el Banco.

PROCESO PARA LA ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TERCEROS

- | | |
|--|--|
| 1. EVALUACIÓN DE LA NECESIDAD DE ADQUIRIR UN BIEN O SERVICIO. | 2. REVISIÓN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL. |
| 3. CONSULTA DEL INSTRUMENTO DE CONTRATACIÓN A UTILIZAR Y DE LA INSTANCIA DE ORDENACIÓN DE GASTO PERTINENTE. | 4. BÚSQUEDA DE PROVEEDORES. |
| 5. INSTRUMENTACIÓN DE LA CONTRATACIÓN. | 6. APROBACIÓN DEL RESPECTIVO ORDENADOR DE GASTO. |
| 7. EVALUACIÓN DE OFERTAS Y SELECCIÓN DE PROVEEDOR. | 8. SOLICITUD DE COTIZACIONES. |
| 9. ENTREGA DEL BIEN O SERVICIO. | 10. VERIFICACIÓN DE LA ENTREGA DEL BIEN O SERVICIO A SATISFACCIÓN. |
| 11. FACTURACIÓN DEL BIEN O SERVICIO ENTREGADO. | 12. REVISIÓN, APROBACIÓN, LIQUIDACIÓN Y DESEMBOLSO DEL PAGO POR EL BIEN O SERVICIO. |
-

El área encargada de adelantar y de tener contacto directo con los proveedores del Banco es el Departamento de Servicios Administrativos.

CRITERIOS BÁSICOS DE CALIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Como apoyo a la ordenación del gasto y de manera general y dependiendo el tipo de contratación, se contemplan los siguientes criterios básicos de calificación y selección de proveedores:

A

EXPERIENCIA O TRAYECTORIA DEL PROVEEDOR EN EL MERCADO.

B

CALIDAD Y SERVICIO AL CLIENTE.

C

VALORES AGREGADOS.

D

INFRAESTRUCTURA DE SOPORTE.

E

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: CRITERIO RELACIONADO CON LAS PRÁCTICAS DE LA EMPRESA RESPECTO AL MANEJO DE SU CAPITAL HUMANO, RELACIONES CON LA COMUNIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL.

La calificación global de la evaluación de proveedores tiene un componente técnico y otro económico, con sus respectivas ponderaciones.

En primer lugar se realiza la evaluación técnica para la cual previamente se debe establecer un umbral de calificación, definido como el mínimo requerido para satisfacer la necesidad del bien o servicio. Los proveedores que alcancen este umbral están habilitados para participar en la evaluación económica.

La suma de las calificaciones técnica y económica arroja el puntaje final de los proveedores que serán presentados a consideración de la respectiva instancia de ordenación del gasto quien(es) bajo su(s) criterio(s) seleccionará(n) el proveedor ganador.

INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

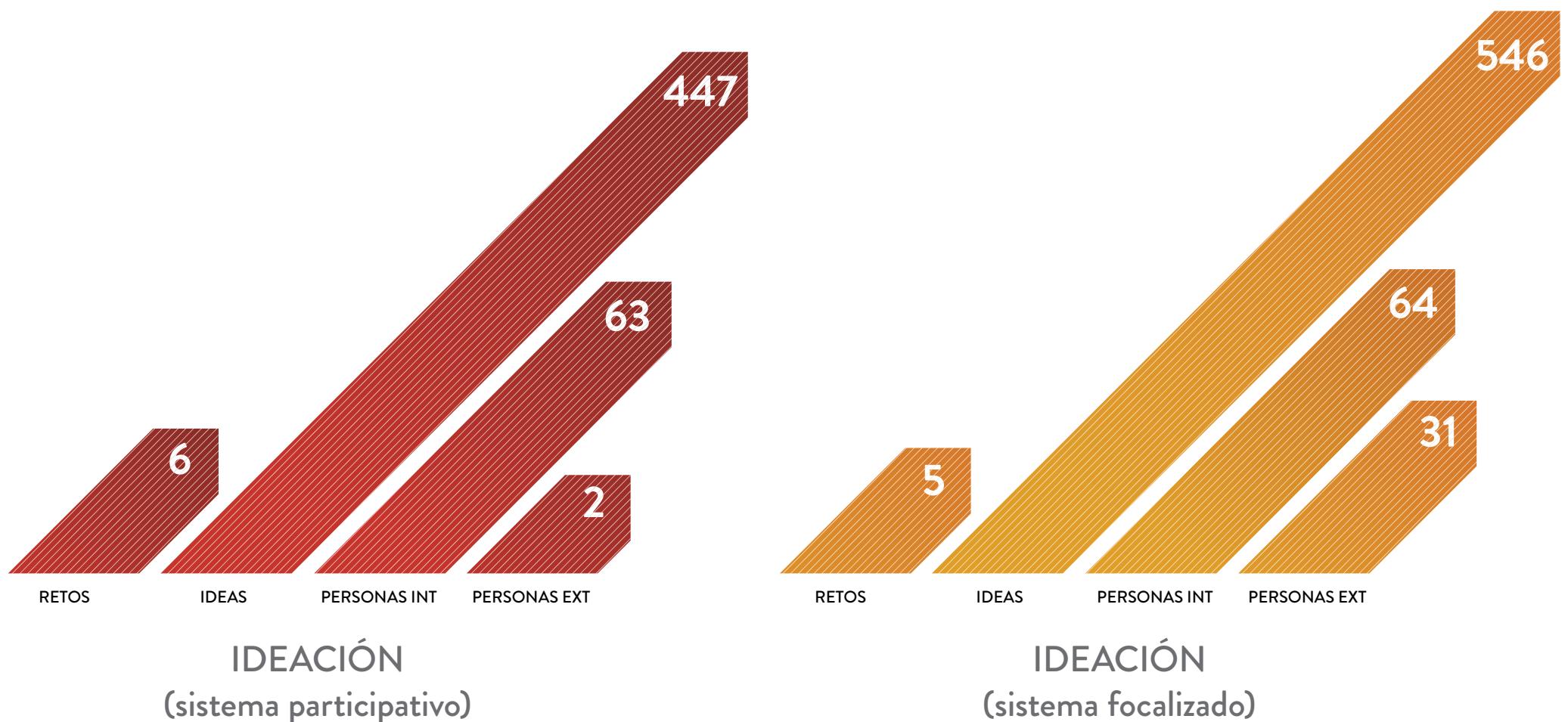
De acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1150 de 2007, las entidades estatales que por disposición legal cuenten con un régimen contractual excepcional al del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, como es el caso de Bancóldex, aplicarán en desarrollo de su actividad contractual, acorde con su régimen especial, los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política, respectivamente sea el caso y estarán sometidas al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto legalmente para la contratación estatal. **G4-12**

Innovación

La innovación hace parte de la misión del Banco, pues a través de ella busca promover la productividad del sector empresarial. Es por esto que este tema hace parte de las características principales del Banco y ayuda a dar una idea de los temas centrales sobre los que el Banco desarrolla su estrategia ofreciendo productos y servicios que busquen cumplir la misión definida.

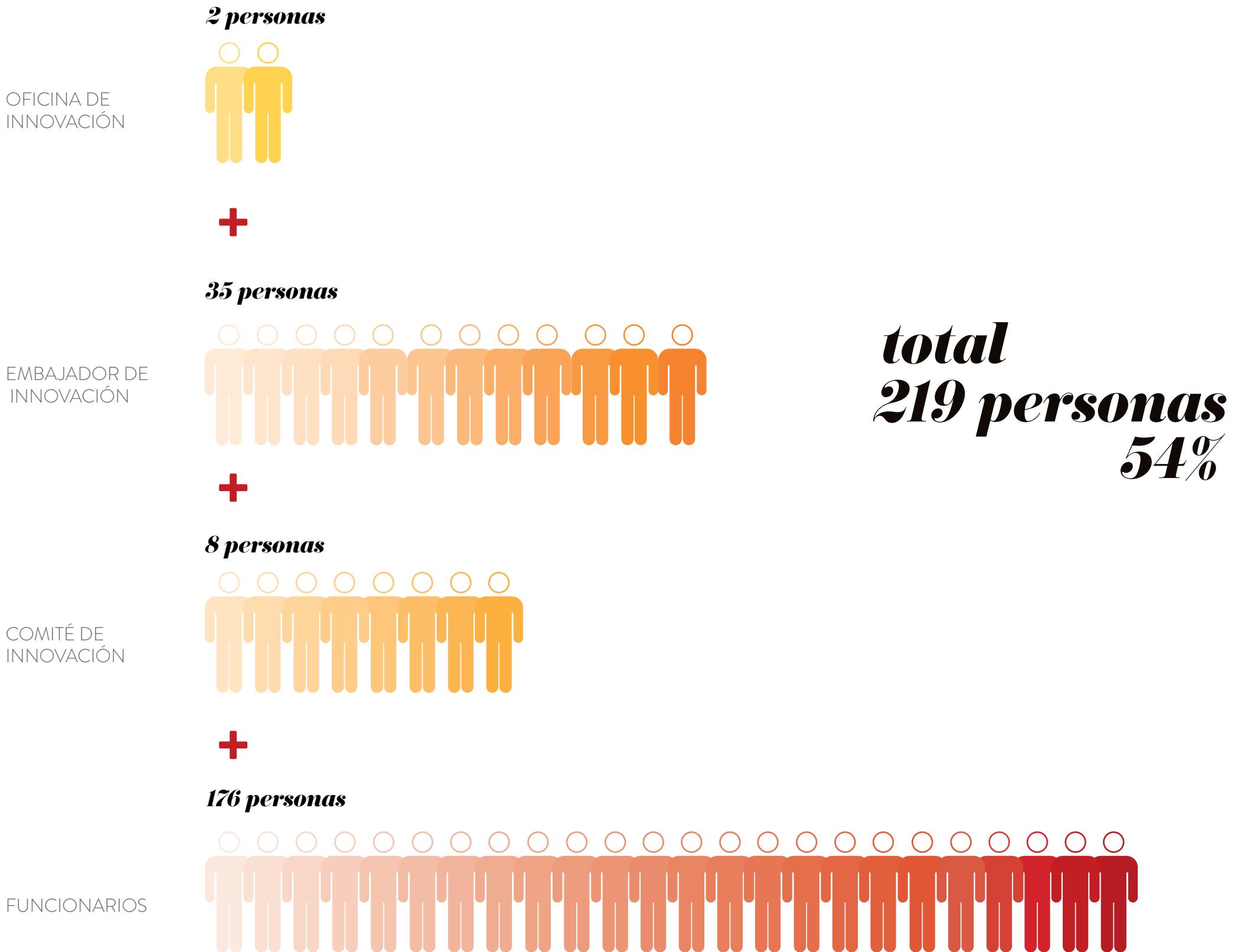
RESULTADOS DEL SISTEMA DE IDEACIÓN

993 ideas



PARTICIPACIÓN DE FUNCIONARIOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN “SGL”

PARTICIPACIÓN EN EL “SGL”



JORNADAS IDEACIÓN FOCALIZADA 2013	NÚMERO	RETO	ETAPAS	NÚMERO DE IDEAS
	JORNADA 1	Reto crédito directo con microfinancieras	Reto implementado	40
	JORNADA 2	Reto comunicación usuarios banca electrónica	Reto implementado	130
	JORNADA 3	Reto intermediarios financieros	Proyecto	147
	JORNADA 4	Reto CEB	Proyecto	100
	JORNADA 5	Reto consolidación Bancóldex y patrimonios	Proyecto	129

PARTICIPACIÓN DE OTROS GRUPOS DE INTERÉS DIFERENTES A LOS FUNCIONARIOS DEL BANCO EN LAS SESIONES DE IDEACIÓN

BANCO DE BOGOTÁ	5
BANCO DE OCCIDENTE	4
PANCO POPULAR	1
BANCO DAVIVIENDA	4
BANCOLOMBIA	2
BBVA	4
BANCO CAJA SOCIAL	4
BANCO GNB SUDAMERIS	2
HELM BANK	3
COOPERATIVA CREDIFLORES	2
EMPRESARIOS	6

Cumplimiento regulatorio

Dado que Bancóldex es receptor de recursos de ahorro privado, que administra recursos públicos y que es una entidad pública, desarrolla todas sus actividades fundamentado en la transparencia. Así mismo, dada su misión y cercanía con los empresarios, para el Banco es de vital importancia gestionar este aspecto para dar ejemplo al sector empresarial en temas de cumplimiento normativo.

Debido a esto, dentro de la cadena de valor del Banco, se encuentra definido el macroproceso de Gestión de Servicios Legales a través del cual se proveen los recursos que son requeridos para la operación del Banco y apoyan el buen desempeño y desarrollo interno de la organización mediante la generación de respuestas oportunas, seguras y de calidad. Este macroproceso se gestiona a través de dos subprocesos específicos:

ADMINISTRACIÓN DE ASUNTOS SOCIETARIOS

Éste tiene por objeto coordinar la acción del Banco con sus accionistas y demás inversionistas, con sus órganos de dirección, así como los entes de inspección, control y vigilancia, para cumplir con las obligaciones y ejercer los derechos que se derivan de la condición de sociedad del banco.

El alcance de este proceso abarca desde la planeación de las actividades de la gestión de asuntos societarios, o la existencia de una obligación legal, hasta la comunicación a los entes interesados de las actividades desarrolladas por la sociedad o el cumplimiento de la obligación.

SOPORTE LEGAL

Este proceso tiene como objeto atender los requerimientos jurídicos y compromisos legales que tiene el Banco para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones, con el fin de minimizar el riesgo jurídico al que está expuesto. El alcance abarca desde la planeación de las actividades para el soporte legal hasta la presentación acorde con el requerimiento.

GESTIÓN Y DIVULGACIÓN

El Banco cuenta con un área jurídica que divulga en la organización y publica en Isolución (herramienta a través de la cual los funcionarios del Banco conocen de los manuales y archivos de uso diario) las normativas aplicables al negocio. La política de riesgo legal del Banco establece que cada área es responsable del conocimiento y la aplicación de las normas que competen a su gestión.

Sin embargo, la Vicepresidencia Jurídica y el Departamento Jurídico para las normas sustanciales del negocio realiza diferentes actividades para conocimiento de los funcionarios:

- 1.** Envía un correo electrónico al Comité de Dirección (alta dirección del Banco) con la norma aplicable.
- 2.** Hace una síntesis de las normas sustanciales del negocio y lo publica en la Intranet del Banco para conocimiento de todos los funcionarios. Esta publicación se llama “Avance Jurídico”.
- 3.** En Isolución se encuentra un documento actualizado con las normas sustanciales más importantes aplicables al Banco para conocimiento de todos los funcionarios.

INICIATIVAS DESTACADAS

Durante el año 2013, la Vicepresidencia Jurídica y el Departamento Jurídico realizaron las siguientes actividades en materia de cumplimiento normativo:

157 *derechos de petición*

Se dio respuesta a los 157 derechos de petición que fueron presentados a lo largo del año, las respuestas se dieron en un término menor al plazo máximo legal.

7 *quejas*

Se dio respuesta a las 7 quejas que fueron presentadas a lo largo del año, las respuestas se dieron en un término menor al plazo máximo legal.

230 *trámites de víctimas**

Se dio respuesta a los 230 trámites de víctimas (tutelas, fallos, procesos de restitución de tierras) que fueron presentados a lo largo del año, dentro del término legal.

PAPEL DE BANCÓLDEX EN LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO*

La violencia y el desplazamiento han sido una constante en la historia de los colombianos durante las últimas décadas, razón por la que el Gobierno ha tomado diferentes medidas para atender, proteger y reparar a la población víctima del conflicto armado. Dentro de estas medidas se debe destacar la creación del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas – SNARIV – constituido por un conjunto de entidades públicas del nivel gubernamental y estatal en los órdenes nacional y territorial y demás organizaciones públicas o privadas, encargadas de formular o ejecutar los planes, programas, proyectos y acciones específicas, que tiendan a la atención y reparación integral de las víctimas (Artículos 159 y 160 de la Ley 1448 de 2011, “Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones”).

Bancóldex hace parte del SNARIV y su papel al interior del mismo se enfoca en la creación de líneas de redescuento en condiciones preferenciales dirigidas a financiar los créditos que otorguen los establecimientos de crédito a las empresas de víctimas del conflicto, para financiar actividades tendientes a la recuperación de su capacidad productiva (Artículo 129 de la Ley 1448 de 2011).

En cumplimiento de lo anterior, Bancóldex incluyó dentro de su portafolio de servicios un Cupo Especial de Crédito para Empresas de Víctimas del Conflicto Armado Interno cuyo objeto es ofrecer financiación a las empresas de víctimas del conflicto armado interno en Colombia, bien sea personas naturales o personas jurídicas de las que sean socias las víctimas.

Igualmente, debe resaltarse que Bancóldex también cuenta con una línea especial de crédito de redescuento para atender la financiación de proyectos productivos en el desarrollo de empresas de menor tamaño, por parte de la población desplazada o vulnerable afectada por la violencia, al amparo de la cual se financian actividades de transformación industrial y artesanal, comercio y servicios.

Cifras que corresponden a recursos destinados a empresas de víctimas y desplazados del conflicto armado.

2013

AÑO

10.138

OPERACIONES CREDITICIAS

\$18.937

MILLONES DE PESOS

29

DEPARTAMENTOS

Debe destacarse que en el marco de los cupos de crédito mencionados y otras líneas del Banco para el año 2013, se realizaron aproximadamente 10.138 operaciones crediticias por aproximadamente \$18.937 millones de pesos, recursos que beneficiaron a empresas de víctimas y desplazados del conflicto armado de 29 departamentos del país.

Así mismo, Innpulsa Mipyme realizó unas convocatorias para adjudicar recursos de cofinanciación no reembolsables a proyectos cuya finalidad sea el fortalecimiento empresarial de mipymes conformadas por población en situación de desplazamiento. En el 2013, los proyectos se distribuyeron en 16 departamentos y en Bogotá D.C., beneficiando a 5.006 personas en 4.735 unidades productivas que fueron fortalecidas empresarialmente en actividades relacionadas con manufacturas, comercio y servicios, pero con mayor participación en el comercio al por menor.

La población víctima del desplazamiento - usuaria final de los proyectos se ubicó en 16 departamentos, con sus respectivos municipios y en Bogotá D.C. distribuidos así: 2.970 usuarios finales (que representan el 59,3%) están concentrados en 5 regiones (Valle del Cauca, Bolívar, Antioquia, Tolima y Distrito, Capital) y 2.036 (40,7%) están dispersos en 12 departamentos (Putumayo, Chocó, Sucre, Meta, Nariño, Risaralda, Santander, La Guajira, Norte de Santander, Atlántico, Quindío y Cauca).

En la ejecución de los proyectos con corte al 31 de diciembre de 2013, se presentaron los siguientes resultados y logros:

2.741

UNIDADES PRODUCTIVAS FORMALIZADAS QUE CORRESPONDEN AL

56,2%

ASISTENCIA A

28

ASOCIACIONES PARA FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

APOYO PSICOSOCIAL DESARROLLO FORMALIZACIÓN EMPRESARIAL Y EDUCACIÓN FINANCIERA PARA

3.551

USUARIOS

16

PROYECTOS CON RESULTADOS EN: ESTUDIOS DE MERCADO Y PLANES DE INVERSIÓN MEJORAMIENTO PRODUCTIVO MERCADEO Y ESTRATÉGIA

9

DISEÑOS DE IMAGEN CORPORATIVA EN

16

PROYECTOS

14

FERIAS COMERCIALES,

1

EVENO DE EXHIBICIÓN DE PRODUCTOS *una* GIRA EMPRESARIAL JORNADA DE BANCARIZACIÓN Y

2

RUEDAS DE NEGOCIO

TRÁMITE DE

10

REGISTROS INVIMA Y

12

CÓDIGOS DE BARRA

160

CRÉDITOS APROBADOS

FORTALECIMIENTO DE NEGOCIOS AUMENTO DE CLIENTES Y VENTAS MÁS INGRESOS PARA FAMILIAS EN

99%

DE USUARIOS

FAMILIAS

ATENDIDAS PRESENTARON

MAYOR

ESTABILIZACIÓN ECONÓMICA Y PSICOSOCIAL

UNIDADES PRODUCTIVAS CONTRIBUYERON EN LA DINAMIZACIÓN

SOCIAL

DE LAS LOCALIDADES Y EL ENTORNO DONDE SE UBICARON

Mecanismos de reclamación

Para Bancóldex es muy importante contar con un proceso que le permita garantizar que los derechos de petición, las quejas o reclamos presentados por el consumidor financiero o por los ciudadanos a través de los diferentes canales implementados por el Banco, sean atendidos en forma oportuna.

Esto le permite al Banco suministrar la información requerida, mejorar los procesos y asegurar la eliminación de las causas que produjeron la queja o reclamo, en consonancia con las normas, políticas y procedimientos que para ello apliquen.

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

Dada la naturaleza de entidad pública del Banco, y por ser una institución que desarrolla una actividad financiera, conforme el artículo 32 de la Ley 1437 de 2011, ***Bancóldex debe atender dentro de los tiempos establecidos en la ley (15 días hábiles) los derechos de petición, quejas o reclamos presentados por los consumidores financieros o por los ciudadanos.***

A cargo del sistema de atención de derechos de petición y de quejas o reclamos estará toda solicitud de información relacionada con la prestación de los productos y servicios ofrecidos por el Banco, los requerimientos de información presentados por la ciudadanía, los requerimientos formulados por los entes de control y las quejas o reclamos dirigidos contra algún funcionario del Banco.

De conformidad con lo establecido en el Decreto 2281 del 25 de junio de 2010 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público por el cual se reglamentó la Defensoría del Consumidor Financiero, el Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. –BANCOLDEX- no está obligado a crear la figura del Defensor del Consumidor Financiero dada su condición de Banco de redescuento.

No obstante lo anterior y sin perjuicio de la presentación de quejas o reclamos que se haga a través de los canales disponibles, todos los consumidores financieros de Bancóldex, pueden dirigir sus quejas o reclamos directamente a la Dirección de Protección al Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia en uso del derecho de petición en interés particular consagrado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (Circular Externa 016 de 2003).

En el evento en que la queja o reclamo tenga lugar por causa de una operación de redescuento, el Consumidor Financiero deberá presentarlo a través de la entidad financiera con la cual tramitó el respectivo crédito.

Los derechos de petición relacionados con el Programa de Inversión “Banca de las Oportunidades”, administrado por Bancóldex son tramitados directamente por la Dirección del Programa.

La Vicepresidencia Jurídica, Secretaría General del Banco es la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver los derechos de petición, y las quejas o reclamos presentados por los consumidores financieros y los ciudadanos, incluyendo los instaurados ante los programas especiales administrados por Bancóldex, salvo la excepción realizada al Programa de Inversión Banca de las Oportunidades.

La Vicepresidencia Jurídica, Secretaría General del Banco presenta a la Presidencia del Banco un informe trimestral de las quejas o reclamos recibidos. Así mismo, la Contraloría Interna presenta un informe semestral a la Presidencia del Banco sobre la eficacia del sistema de “Quejas o Reclamos”.

Las quejas o reclamos se resuelven o contestan siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para el derecho de petición y su incumplimiento da lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo. (Artículo 55 de la Ley 190 de 1995)

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. El de Bancóldex se encuentra la página www.bancoldex.com, en el link “Contáctenos”.

Las solicitudes presentadas por los grupos de interés que no constituyan por su naturaleza una reclamación o una petición formal de información, como los comentarios o sugerencias, actuaciones relacionadas con el servicio posventa, servicios no financieros, son tramitadas por la Vicepresidencia Comercial de Bancóldex, dentro del marco del Sistema de Atención al Consumidor - SAC - . Para consultar mayor información del SAC por favor visitar la página de internet www.bancoldex.com, en el link “Servicio al cliente”.

El Banco tramita las quejas anónimas que se presenten a través de cualquiera de los canales habilitados por la entidad.

El Banco cuenta con un Subproceso de Gestión de Quejas o Reclamos y Derechos de Petición, que tiene como objetivo responder de forma oportuna y adecuada las quejas o reclamos y derechos de petición por el Banco y evaluar las oportunidades de mejoramiento. Este subproceso se gestiona desde la clasificación de la queja y/o reclamo derecho de petición, hasta la determinación de las acciones a seguir de parte del Presidente del Banco.

02

Materialidad

Como parte de los bloques de acción estratégica, el Banco decidió desarrollar un análisis de materialidad que le permitiera identificar los aspectos en los que la entidad debe enfocarse para garantizar la sostenibilidad en el largo plazo.

Bloques de acción estratégica

1

ACCIONES EXTERNAS

Profundización del rol de banca de desarrollo.
Desarrollar nuevos productos y adelantar la transición hacia multibanco de desarrollo.

2

ACCIONES INTERNAS

Eficiencia organizacional.
Garantizar la sostenibilidad financiera.

ESTE CAPÍTULO CONTIENE LA DESCRIPCIÓN DEL EJERCICIO DEL ANÁLISIS DE MATERIALIDAD, ASÍ COMO LA MATRIZ DE MATERIALIDAD Y LA DESCRIPCIÓN DE LOS CATORCE (14) ASPECTOS MATERIALES Y DE LOS DOS (2) ASPECTOS TRANSVERSALES QUE SON MATERIALES PARA LA ORGANIZACIÓN.

Es así, como el contenido de esta memoria se definió a partir de la priorización de aspectos materiales² para la organización teniendo en cuenta la importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales y la influencia de estos aspectos en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés. El proceso que siguió el análisis de materialidad se describe a continuación:

Fases del análisis de materialidad

1. IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS RELEVANTES.

3. VALIDACIÓN CON EL COMITÉ DE DIRECCIÓN DEL BANCO.

2. PRIORIZACIÓN DE ASPECTOS MATERIALES.

4. REVISIÓN DEL ANÁLISIS DE MATERIALIDAD (SE REALIZARÁ EN EL SIGUIENTE PERIODO DE REPORTE).

Por un lado, se realizó un **análisis de referentes internos**, es decir de los temas relevantes para el Banco que son parte de la misión, la visión, los bloques de acción estratégica y las políticas y objetivos de Bancóldex.

Así mismo, se realizó un **análisis de referentes externos** a través de un *benchmark* (ejercicio de referenciamiento) que tuvo en cuenta los asuntos relevantes y temas de gestión diferentes actores de la industria y referentes en de sostenibilidad como:

2. De acuerdo con el Global Reporting Initiative (GRI), los aspectos materiales son aquellos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, así como los aspectos que influirían notablemente en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

1. BANCOS DE SEGUNDO PISO NACIONALES E INTERNACIONALES.

2. GREMIOS DEL SECTOR FINANCIERO.

3. LINEAMIENTOS INTERNACIONALES DE SOSTENIBILIDAD COMO LA GUÍA GRI G4 E ISO 26000.

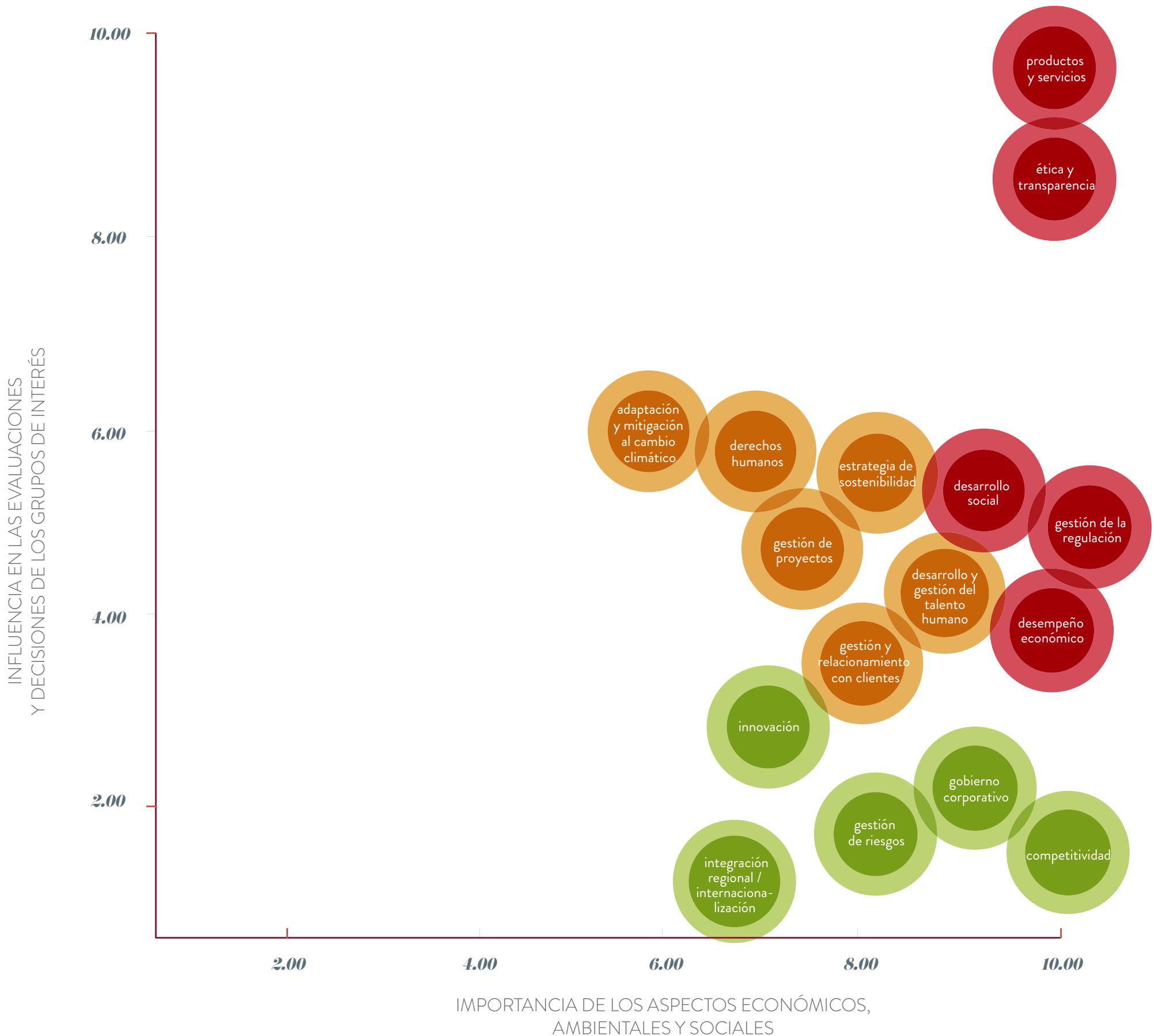
4. PROTOCOLOS SOCIALES Y AMBIENTALES DE ADHESIÓN VOLUNTARIA.

5. PUBLICACIONES EN SOSTENIBILIDAD.

Por otro lado, el análisis también contempló los **aspectos mencionados por los grupos de interés durante visitas regionales y encuentros** con empresarios de diferentes ciudades, empleados y proveedores del Banco realizadas a principios de 2014.

De esta forma, se identificaron veintiséis (26) asuntos relevantes. Con el fin de priorizar estos asuntos y poder definir los aspectos materiales se procedió a medir la importancia de cada uno tanto para la organización, como para sus grupos de interés. **G4-18**

Matriz de materialidad de Bancóldex



ASPECTO MATERIAL	DESCRIPCIÓN	GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS	GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS
PRODUCTOS Y SERVICIOS	Promoción de la integración de los riesgos y oportunidades derivadas de los impactos sociales y ambientales tanto en Bancóldex como en los proyectos que apoya, con el objetivo de impulsar el cumplimiento de los estándares de banca sostenible.	EMPLEADOS	<p>Accionistas</p> <p>Empresarios</p> <p>Intermediarios financieros</p> <p>Proveedores</p> <p>Gremios</p> <p>Entes de control</p> <p>Gobierno</p> <p>Entidades Internacionales de Desarrollo y Cooperación</p> <p>Calificadoras de Riesgo</p> <p>Ciudadanos</p> <p>Bancos Corresponsales del Exterior</p> <p>Filiales y Participadas</p> <p>Inversionistas</p>
ÉTICA Y TRANSPARENCIA	Definición e implementación de buenas prácticas relacionadas con la rendición de cuentas, la transparencia, políticas anticorrupción y anticompetencia, gestión de riesgos de fraude y lavado de activos, comportamiento ético, respeto por las partes interesadas y respeto por el Estado.	EMPLEADOS	
DESARROLLO SOCIAL	Estrategia de inversión social de Bancóldex a partir del involucramiento y entendimiento de las necesidades de las comunidades donde opera con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la sociedad en la que tiene incidencia, basado en el fomento del emprendimiento, el mejoramiento de la competitividad, la generación de empleo, la educación e inclusión financiera y el desarrollo de capacidades de los integrantes de las comunidades.	EMPLEADOS	
ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD	Inclusión en el direccionamiento estratégico de Bancóldex de aspectos económicos, sociales y ambientales como parte del objetivo de garantizar la sostenibilidad de la organización y de apoyar el cumplimiento de los tratados y protocolos que Colombia y el Banco hayan ratificado en materia social y ambiental, así como la definición de dónde está la compañía actualmente, a dónde quiere llegar, cómo lo va a lograr y qué retos y metas a mediano y largo plazo debe establecer en materia de sostenibilidad.	EMPLEADOS	
DESARROLLO Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Implementación de estrategias y prácticas laborales orientadas a generar un ambiente laboral apropiado en el Banco, con sentido de pertenencia, implementando programas enfocados a la atracción y retención del talento, al fomento del bienestar laboral, al desarrollo de competencias y garantizando la salud y seguridad de los empleados.	EMPLEADOS	
GESTIÓN Y RELACIONAMIENTO CON CLIENTES	Gestión y desarrollo de actividades para cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes.	EMPLEADOS	
GESTIÓN DE PROYECTOS - PROGRAMAS ESPECIALES	Planeación y control de los proyectos promocionados por Bancóldex y comunicación de los resultados obtenidos y de los impactos de los proyectos apoyados.	EMPLEADOS	

ASPECTO MATERIAL	DESCRIPCIÓN	GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS	GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS
DERECHOS HUMANOS	Actuación de acuerdo con los principios de respeto y promoción de los derechos humanos sobre los grupos de interés que se ven impactados por las actividades del Banco.	EMPLEADOS	<p>Accionistas</p> <p>Empresarios</p> <p>Intermediarios financieros</p> <p>Proveedores</p> <p>Gremios</p> <p>Entes de control</p> <p>Gobierno</p> <p>Entidades Internacionales de Desarrollo y Cooperación</p> <p>Calificadoras de Riesgo</p> <p>Ciudadanos</p> <p>Bancos Corresponsales del Exterior</p> <p>Filiales y Participadas</p> <p>Inversionistas</p>
GESTIÓN DE LA REGULACIÓN	Seguimiento, monitoreo y administración de riesgos y oportunidades relacionadas con la regulación.	EMPLEADOS	
ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	Promoción de la integración de los riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático tanto en Bancóldex como en los proyectos apoyados por él con el objetivo de impulsar el cumplimiento de los estándares de banca sostenible.	EMPLEADOS	
DESEMPEÑO ECONÓMICO	Garantizar la sostenibilidad financiera para el Banco y sus accionistas.	EMPLEADOS	
GOBIERNO CORPORATIVO	Definición e implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo que puedan convertirse en referente de las empresas colombianas en esta materia.	EMPLEADOS	
COMPETITIVIDAD	Capacidad de Bancóldex de incrementar la productividad y competitividad de las empresas colombianas a través de la modernización e innovación con el objetivo de desarrollar y mantener ventajas comparativas que les permitan disfrutar y sostener una posición destacada en el entorno socio económico en el que actúan.	EMPLEADOS	
INTEGRACIÓN REGIONAL E INTERNACIONALIZACIÓN	Promoción de la integración local y regional, así como la internacionalización competitiva de las empresas colombianas. Fortalecimiento de la presencia del Banco en las regiones del país.	EMPLEADOS	

ASPECTOS TRANSVERSALES

ASPECTO MATERIAL	DESCRIPCIÓN	GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS	GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS
INNOVACIÓN	Desarrollo de actividades de mejora y desarrollo de procesos y productos que permitan generar crecimiento, mejorar la eficiencia y alcanzar una mejor posición en el mercado. Se considera un aspecto transversal por ser uno de los instrumentos a través de los cuales Bancóldex busca promover la productividad de las empresas colombianas y por hacer parte de la gestión de procesos organizacionales.	EMPLEADOS	<ul style="list-style-type: none"> Accionistas Empresarios Intermediarios financieros Proveedores Gremios Entes de control Gobierno Entidades Internacionales de Desarrollo y Cooperación Calificadoras de Riesgo Ciudadanos Bancos Corresponsales del Exterior Filiales y Participadas Inversionistas
GESTIÓN DE RIESGOS	Evaluación y gestión de los riesgos derivados de las actividades que desarrolla Bancóldex. Por la naturaleza de Bancóldex como entidad financiera, donde prever, evaluar y gestionar los riesgos hace parte del negocio, se considera un aspecto transversal.	EMPLEADOS	

G4-19 G4-20 G4-21

Los aspectos de competitividad e integración regional e internacionalización se incluyeron como aspectos materiales por ser focos de la organización. Por un lado, la entidad busca fomentar la competitividad del sector empresarial, y por el otro, es parte de los objetivos lograr una presencia fuerte en las diferentes regiones donde opera. De igual forma, uno de los medios a través de los cuales Bancóldex impulsa la productividad de las empresas es el apoyo a la internacionalización. Adicionalmente se incluyeron los aspectos transversales de gestión de riesgos y de innovación, el primero de ellos debido a la naturaleza del negocio el segundo de ellos hace parte de la misión el Banco.

Cobertura y límites de los aspectos materiales

GA-20 GA-21

ASPECTO MATERIAL: PRODUCTOS Y SERVICIOS

¿A quiénes impacta?

A todos los grupos de interés.

¿Cómo los impacta?

- 1.** Incremento de la competitividad de las empresas con instrumentos adecuados para sus necesidades.
- 2.** Rentabilidad.
- 3.** Diferentes servicios y productos financieros y no financieros.

ASPECTO MATERIAL: ÉTICA Y TRANSPARENCIA

¿A quiénes impacta?

A todos los grupos de interés.

¿Cómo los impacta?

- 1.** Cuentan con una entidad con políticas y procedimientos claros.
- 2.** Procedimientos claros de comportamiento para los empleados ante diferentes situaciones.
- 3.** Disminución del riesgo de corrupción para todos los grupos de interés.
- 4.** Prácticas transparentes con la cadena de abastecimiento.
- 5.** Cuentan con canales de comunicación de comportamientos antiéticos.
- 6.** Según estudios de percepción el banco cuenta con una imagen de una entidad sólida y transparente.

ASPECTO MATERIAL: DERECHOS HUMANOS

¿A quiénes impacta?

A todos los grupos de interés.

¿Cómo los impacta?

- 1.** Respeto por los derechos fundamentales.

- 2.** Buenas condiciones laborales.

- 3.** Imagen y reputación por respeto de los derechos humanos.

- 4.** Prevención de incumplimiento de la ley.

ASPECTO MATERIAL: ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

¿A quiénes impacta?

Empresarios, intermediarios financieros, gremios, ciudadanos , empleados y gobierno.

¿Cómo los impacta?

- 1.** Línea de crédito especial

- 2.** Imagen y reputación del banco por aportar en temas ambientales.

ASPECTO MATERIAL: ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

¿A quiénes impacta?

A todos los grupos de interés.

¿Cómo los impacta?

- 1.** Definición de la estrategia de sostenibilidad y verificación de su cumplimiento.
- 2.** Trabajo hacia el desarrollo del talento.
- 3.** Aprendizaje sobre prácticas sostenibles.

ASPECTO MATERIAL: GESTIÓN DE PROYECTOS – PROGRAMAS ESPECIALES

¿A quiénes impacta?

Empresarios, ciudadanos, empleados, gremios, entes de control y gobierno.

¿Cómo los impacta?

- 1.** Nuevos productos ofrecidos y nuevos servicios de atención.
- 2.** Impacto con alternativas distintas a crédito.

ASPECTO MATERIAL: DESARROLLO SOCIAL

¿A quiénes impacta?

Accionistas, empresarios, ciudadanos, empleados, gremios, entes de control y gobierno.

¿Cómo los impacta?

- 1.** Fomento del sector empresarial.
- 2.** Cumplimiento del objeto social del negocio.
- 3.** Aumento de la competitividad de las empresas.

ASPECTO MATERIAL: DESARROLLO Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

¿A quiénes impacta?

Accionistas, empresarios, ciudadanos, empleados, gremios, entes de control y gobierno.

¿Cómo los impacta?

- 1.** Fomento al crecimiento personal y profesional de los colaboradores.
- 2.** Personal formado, motivado y eficiente que contribuye al cumplimiento de las metas.
- 3.** Altos estándares de servicio.

ASPECTO MATERIAL: GESTIÓN Y RELACIONAMIENTO CON CLIENTES

¿A quiénes impacta?

Accionistas, empresarios, intermediarios, gremios, entes de control, gobierno, bancos corresponsales y empleados.

¿Cómo los impacta?

- 1.** Altos estándares de servicio al cliente.
- 2.** Clientes satisfechos con canales abiertos para que puedan sugerir la creación de nuevos productos y servicios.

ASPECTO MATERIAL: GESTIÓN DE LA REGULACIÓN

¿A quiénes impacta?

Accionistas, entes de control, calificadoras de riesgo, empresarios, empleados, intermediarios, bancos corresponsales, gremios, gobierno y ciudadanos.

¿Cómo los impacta?

- 1.** Conocimiento y compromiso con el cumplimiento de la normatividad.
- 2.** Prevención de pago de multas y sanciones por incumplimiento legal.

ASPECTO MATERIAL: DESEMPEÑO ECONÓMICO

¿A quiénes impacta?

A todos los grupos de interés.

¿Cómo los impacta?

- 1.** Estabilidad financiera y empleo para los funcionarios del Banco.
- 2.** Rentabilidad para los accionistas.
- 3.** Adicional a la inversión que hace el banco para promover el desarrollo empresarial en ejercicio de su objeto social, Bancóldex paga impuestos como cualquier entidad financiera lo que le permite realizar inversión en la comunidad.

ASPECTO MATERIAL: GOBIERNO CORPORATIVO

¿A quiénes impacta?

Accionistas, entes de control, calificadoras de riesgo, empresarios, empleados, intermediarios, bancos corresponsales, gremios, gobierno, inversionistas y ciudadanos.

¿Cómo los impacta?

- 1.** Procedimientos justos, claros y transparentes en el momento de la toma de decisiones.
- 2.** Procedimiento claro para la elección de los miembros de la junta directiva.
- 3.** Ejemplo de buenas prácticas en materia de gobierno corporativo para el sector empresarial.
- 4.** Elemento clave para la sostenibilidad del banco en el tiempo.

ASPECTO MATERIAL: COMPETITIVIDAD

¿A quiénes impacta?

Accionistas, empresarios, empleados, gobierno, entes de control, ciudadanos.

¿Cómo los impacta?

- 1.** Fomento de la competitividad del sector empresarial.

- 2.** Cumplimiento del objeto social del Banco.

- 3.** Oferta de productos y servicios que permitan fomentar la competitividad de las empresas colombianas.

ASPECTO MATERIAL: INTEGRACIÓN REGIONAL E INTERNACIONALIZACIÓN

¿A quiénes impacta?

Accionistas, empresarios, intermediarios financieros, bancos corresponsales, empleados, gremios, gobierno, entidades internacionales de desarrollo y cooperación, inversionistas.

¿Cómo los impacta?

- 1.** Fomento al desarrollo de diferentes regiones del país.

- 2.** Dinamización económica del país.

- 3.** Posibilidad de ofrecer productos ajustados a las necesidades en las diferentes regiones del país.

- 4.** Vinculación de proveedores locales de las diferentes regiones donde están presentes las empresas beneficiarias.

ASPECTO MATERIAL: GESTIÓN DE RIESGOS

¿A quiénes impacta?

Accionistas, entes de control, calificadoras de riesgo, empresarios, empleados, intermediarios, bancos corresponsales, gremios, gobierno, inversionistas y ciudadanos.

¿Cómo los impacta?

- 1.** Les da confianza a los grupos de interés.

- 2.** Permite contar con procedimientos claros para el manejo y la prevención de riesgos.

- 3.** Imagen y posicionamiento de Bancóldex como una entidad confiable y segura.

ASPECTO MATERIAL: INNOVACIÓN

¿A quiénes impacta?

Accionistas, empresarios, intermediarios financieros, bancos corresponsales, empleados, proveedores, gremios, entes de control, ciudadanos.

¿Cómo los impacta?

- 1.** Les permite contar con nuevas herramientas, nuevas maneras de gestionar sus recursos y capacidades, nuevas formas de llegar y tratar a los clientes, y nuevas estrategias empresariales.

- 2.** Les permite transformar barreras mentales y culturales en desarrollo creativo, y por consiguiente, en crecimiento empresarial extraordinario.

- 3.** Les contribuye a definir estrategias, acelerar el crecimiento y fortalecer capacidades y habilidades en organizaciones de desarrollo empresarial dentro del territorio nacional.

- 4.** Les permite entender los obstáculos existentes y desarrollar programas, proyectos y servicios efectivos con el fin de contribuir a removerlos de manera oportuna.

03

***Gobierno
corporativo***

Bancóldex promotor de buenas prácticas de Gobierno Corporativo

Bancóldex es consciente de que el gobierno corporativo es un ingrediente fundamental para su sostenibilidad en el tiempo, porque le permitirá contar con un esquema de toma de decisiones transparente, con la participación y al alcance de todos los grupos de interés. Así mismo, y conocedor de que éste es un elemento imprescindible para la competitividad de las empresas, el Banco ha previsto no sólo dar capacitaciones a los empresarios en esta materia, sino enseñar a través del ejemplo de su esquema en gobierno corporativo y participar activamente en diferentes iniciativas sobre este tema.

Bancóldex ha decidido adoptar la definición de ***gobierno corporativo del Banco de Desarrollo de América Latina - CAF***, en donde se define como “una disciplina empresarial necesaria para mantener una relación estable y productiva entre los participantes de cualquier organización. El Gobierno Corporativo, la transparencia y la rendición de cuentas son más que ejercicios de cumplimiento; son ingredientes esenciales de buena gestión y un requisitos para la buena salud de las organización”. Fuente: CAF

Políticas y lineamientos

LA ESTRATEGIA UTILIZADA POR BANCÓLDEX ES MANTENER UN SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO ACORDE CON LA NATURALEZA JURÍDICA Y EL NEGOCIO DEL BANCO, SUS FILIALES Y PARTICIPADAS, QUE SIRVA COMO REFERENTE PROPIO Y FRENTE A SUS GRUPOS DE INTERÉS, ACOGIENDO LAS MEJORES PRÁCTICAS LOCALES E INTERNACIONALES.

El 19 de diciembre de 2011, la Junta Directiva de Bancóldex aprobó las políticas generales para la administración del riesgo de conglomerado financiero respecto del Banco y sus entidades filiales y participadas, en materia **riesgos, gobierno corporativo, prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo y control interno.**

POLÍTICAS GENERALES DE GOBIERNO CORPORATIVO

A

SE PROMOVERÁ EL TRATAMIENTO JUSTO EQUITATIVO A TODOS LOS ACCIONISTAS.

B

NO HABRÁ PRÁCTICAS DISCRIMINATORIAS FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS.

C

LAS ENTIDADES ADOPTARÁN MECANISMOS PARA LA PREVENCIÓN, MANEJO, DIVULGACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS.

D

LAS ENTIDADES ADOPTARÁN CÓDIGOS DE ÉTICA O DE COMPORTAMIENTO INSTITUCIONAL QUE SE CONSTITUYAN EN GUÍAS DE REFERENCIA PARA LA TOMA DE DECISIONES Y PARA EL LINEAMIENTO DE LOS COMPORTAMIENTOS CON LOS COLABORADORES.

POLÍTICAS DE CONFORMACIÓN Y GESTIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

Las Juntas Directivas de cada una de las entidades:

- A** SE INTEGRARÁN PERMITIENDO LA PARTICIPACIÓN DE ACCIONISTAS MINORITARIOS Y / O INDEPENDIENTES.
- B** DEBERÁN APROBAR Y APLICAR MECANISMOS DE AUTOEVALUACIÓN DE SU GESTIÓN QUE LES FACILITE LA ADOPCIÓN DE ACCIONES DE MEJORA.
- C** ADOPTARÁN UN REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO.
- D** CONSTITUIRÁN LOS COMITÉS QUE APOYEN SU GESTIÓN Y ESPECIALMENTE LA ADOPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE MEJORES PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO EN ALINEACIÓN CON EL BANCO.
- E** LA ADMINISTRACIÓN DE CADA UNA DE LAS ENTIDADES DISEÑARÁ UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LOS MIEMBROS DE LAS JUNTAS DIRECTIVAS EN TEMAS QUE SEAN DE INTERÉS PARA LA GESTIÓN Y ACORDE CON SUS NECESIDADES Y PRESUPUESTOS.

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN

- A** SE FACILITARÁ EL ACCESO A INFORMACIÓN TRANSPARENTE, CONFIABLE Y CLARA A LOS GRUPOS DE INTERÉS, CON EXCEPCIÓN DE AQUELLA INFORMACIÓN SOMETIDA A RESERVA O DE CARÁCTER CONFIDENCIAL.
- B** SE PROMOVERÁN MECANISMOS DE INFORMACIÓN A LOS MIEMBROS DE LAS JUNTAS DIRECTIVAS EN FORMA PREVIA A SUS REUNIONES.
- C** AL MENOS UNA VEZ AL AÑO, SE PRODUCIRÁ UN INFORME CON DESTINO A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS Y A LOS GRUPOS DE INTERÉS EN RELACIÓN CON LA ADOPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE MEJORES PRÁCTICAS EN GOBIERNO CORPORATIVO.
- D** TODAS LAS ENTIDADES DOCUMENTARÁN SUS POLÍTICAS, MEJORES PRÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GOBIERNO CORPORATIVO EN UN CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO QUE ESTARÁ A DISPOSICIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.
- E** LAS ENTIDADES MANTENDRÁN UN SITIO EN SU PÁGINA WEB EN EL QUE SE PROVEA LA INFORMACIÓN BÁSICA DE SUS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO.

Como soporte a las políticas de gobierno corporativo, Bancóldex cuenta con las siguientes herramientas:

- 1.** Estatutos Sociales
- 2.** Código de Buen Gobierno en el que se encuentran:
 - Reglamento de funcionamiento de la Asamblea General de Accionistas
 - Reglamento de Funcionamiento de la Junta Directiva
 - Derechos y Obligaciones de los Accionistas
- 3.** Código de Comportamiento Institucional
- 4.** Reglamento Interno de Trabajo
- 5.** Autoevaluación miembros de la Junta Directiva
- 6.** Informe de Gestión de Gobierno Corporativo

Estos documentos se encuentran a disposición de los grupos de interés de Bancóldex en la página de Internet del Banco www.bancoldex.com , ingresando a “Información de interés para accionistas y demás inversionistas”.

Estructura del gobierno corporativo

Sin perjuicio de las funciones que le corresponden a la Asamblea General de Accionistas como máximo órgano social, el órgano de dirección más importante para Bancóldex es la Junta Directiva del Banco. De acuerdo con lo establecido en los Estatutos Sociales del Banco, es la Junta Directiva la que delega las funciones a la alta dirección para las cuestiones que considere necesarias, incluyendo asuntos de sostenibilidad.

Los vicepresidentes del Banco y el director de inteligencia de negocios tienen la responsabilidad de rendir cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno para cuestiones económicas, sociales y ambientales. G4-34 G4-35 G4-36

Comités que apoyan la labor de la junta directiva:

Bancóldex cuenta con una estructura de comités que apoyan la labor de la Junta Directiva en cuanto a la toma de decisiones, los principales comités son los siguientes:

COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO:

Tiene como objeto apoyar a la Junta directiva en su función de **asegurar el cumplimiento de las prácticas de buen gobierno** adoptadas por el Banco y las disposiciones contenidas en su Código de Buen Gobierno, así como asesorarla en la implementación de buenas prácticas.

COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LA JUNTA DIRECTIVA:

Analiza las propuestas sobre políticas de crédito presentadas por la administración y asesora a la Junta Directiva. **Aprueba las operaciones de crédito, reestructuraciones, recepción de daciones en pago, garantías,** de acuerdo con las atribuciones otorgadas en el Manual del Sistema de Atención de Riesgo de Crédito.

COMITÉ DE INVERSIONES

Es el encargado de **evaluar, aprobar o desaprobar las inversiones en los fondos de capital privado y/o capital emprendedor** propuestos por la Vicepresidencia de Riesgo y aprobar los montos, instrumentos y condiciones de inversión en los fondos que son elegibles de acuerdo con las metodología aprobadas. Propone de manera discrecional los requerimientos especiales de inversión en fondos elegibles y recomienda a la Junta Directiva políticas y acciones en materia de inversiones de fondos de capital privado.

COMITÉ ASESOR DE INVERSIONES:

Vela por el cumplimiento de las políticas de la Junta directiva en materia de Inversión en fondos de capital privado. **Evalúa el cumplimiento de políticas y estrategias de inversión aprobadas** por la Junta Directiva y se **pronuncia sobre posibles situaciones de conflictos de interés** que se presenten en el proceso de inversión.

COMITÉ INTERNO DE CRÉDITO:

Aprueba **metodologías de administración de riesgo crediticio** y cupos de crédito.

COMITÉ DE CALIFICACIÓN DE CARTERA:

Hace el **seguimiento del perfil de riesgo de los deudores** y aprueba las calificaciones que se transmiten a la Superintendencia Financiera y a las centrales de riesgo.

COMITÉ DE GESTIÓN DE ACTIVOS Y PASIVOS:

Propone las políticas y criterios bajo los cuales se evalúan, califican y controlan los riesgos del Banco. Asesora a la Junta Directiva en la definición de los límites de exposición por tipo de riesgo, plazo, montos, monedas e instrumentos y vela por su cumplimiento, así como sobre operaciones que puedan tener algún impacto sobre en el patrimonio.

COMITÉ DE CALIDAD Y RIESGO OPERATIVO:

Verifica la **correcta implementación del Sistema de Administración de Riesgo Operativo** dentro de la Compañía. Entre sus principales funciones se destaca la aprobación del Manual de Riesgo Operativo, la aprobación de metodologías, la medición del criterio costo-beneficio para la implementación de mecanismos de control y reducción del riesgo, entre otros.

COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO:

Analiza propuestas de políticas en materia de ***seguridad de la información y continuidad del negocio*** para recomendarlas a la Junta Directiva. Monitorea la estrategia de seguridad de la información asegurando su apoyo a los objetivos estratégicos del Banco.

COMITÉ DE AUDITORÍA:

Supervisa la estructura de control interno, ***control interno***, de forma tal que se pueda establecer si los procedimientos diseñados protegen los activos de la Entidad y si existen controles para verificar que las transacciones están siendo adecuadamente autorizadas y registradas.

COMITÉ INSTITUCIONAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO:

Es la instancia orientadora a nivel institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. En este Comité ***se discuten todos los temas referentes a las políticas de desarrollo administrativo.***

COMITÉ DE CONCILIACIÓN Y DE DEFENSA JUDICIAL:

Actúa como una sede de estudio, análisis y formulación de ***políticas sobre prevención del daño antijurídico y en defensa de los intereses de la Entidad.*** Decide en cada caso específico sobre la procedencia de la conciliación o cualquier otro medio alternativo de solución de conflictos, con sujeción estricta a las normas jurídicas, sustantivas, procedimentales y de control vigentes.

G4-34

OTROS COMITÉS QUE APOYAN LA LABOR DE LA JUNTA DIRECTIVA SON LOS SIGUIENTES:

- 1.** Comité de Conciliación y de Defensa Judicial.
- 2.** Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST.
- 3.** Comité de Convivencia. **G4-34**

Para ver los Estatutos sociales del Banco visite www.bancoldex.com y haga clic en “Información de interés para accionistas y demás inversionistas”.

COMPOSICIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva de Bancóldex es presidida por el Ministro de Comercio, Industria y Turismo y está conformada por cinco (5) miembros principales y cinco (5) miembros suplentes. **G4-39**

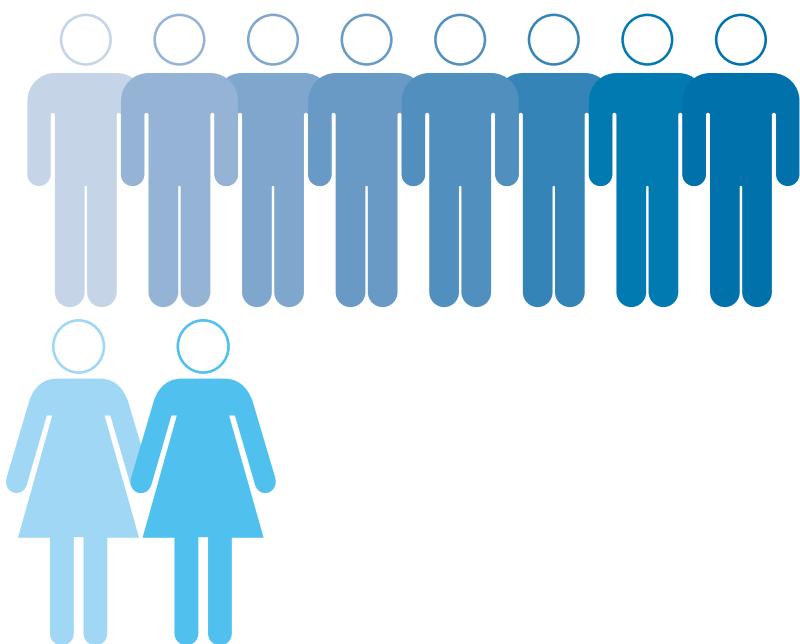
Tanto los miembros principales, como los suplentes son convocados a todas las Juntas Directivas por lo que en cada una de las sesiones de Junta cuenta con la participación de principales y suplentes. **G4-38**

Ningún empleado del Banco es miembro de la **Junta Directiva** de Bancóldex. *G4-39*

75%

SON INDEPENDIENTES

De acuerdo con la definición de independencia, por lo menos el **75% de los miembros de la Junta Directiva son independientes.** *G4-40*



La Junta Directiva de Bancóldex, está integrada por 8 hombres y 2 mujeres. *G4-38*

La diversidad de los miembros de la Junta Directiva permite **representar a todos los accionistas** del Banco. *G4-38*

La composición de la Junta Directiva refleja la diversidad entre los principales grupos de interés relacionados con la entidad; **Principal Accionista, Gobierno Nacional, Empresarios, Asamblea General y Accionistas.** *G4-40*

Definición de independencia

Los miembros de Junta Directiva son independientes cuando no cumplen con ninguna de las siguientes condiciones:

- Empleado o directivo del emisor o de alguna de sus filiales, subsidiarias o controlantes, incluyendo aquellas personas que hubieren tenido tal calidad durante el año inmediatamente anterior a la designación, salvo que se trate de la reelección de una persona independiente.
- Accionistas que directamente o en virtud de convenio dirijan, orienten o controlen la mayoría de los derechos de voto de la entidad o que determinen la composición mayoritaria de los órganos de administración, de dirección o de control de la misma.
- Socio o empleado de asociaciones o sociedades que presten servicios de asesoría o consultoría al emisor o a las empresas que pertenezcan al mismo grupo económico del cual forme parte esta, cuando los ingresos por dicho concepto representen para aquellos, el veinte por ciento (20%) o más de sus ingresos operacionales.
- Empleado o directivo de una fundación, asociación o sociedad que reciba donativos importantes del emisor.
- Administrador de una entidad en cuya junta directiva participe un representante legal del emisor.
- Persona que reciba del emisor alguna remuneración diferente a los honorarios como miembro de la junta directiva, del comité de auditoría o de cualquier otro comité creado por la Junta Directiva.

Fuente: Artículo 44 de la Ley 964 de 2005

G38-G40

MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA DE BANCÓLDEX A 31 DE DICIEMBRE DE 2013

MIEMBRO PRINCIPAL DE LA JUNTA DIRECTIVA	FECHA DE NOMBRAMIENTO	MIEMBRO DE JUNTA SUPLENTE	FECHA DE NOMBRAMIENTO
Santiago Rojas Arroyo	23 de Octubre de 2013	María del Pilar Palau Madriñán	29 de Agosto de 2013
Mauricio Cárdenas Santamaría	3 de Septiembre de 2012	Carlos Iván Villegas	15 de Agosto de 2013
Vicente Dávila Suárez	15 de Octubre de 1998	Santiago Alberto Botero	22 de Febrero de 2000
Nicolás García Trujillo	10 de Mayo de 2007	Beatriz Elena Vélez Vengoechea	5 de Mayo de 2011
Guillermo Valencia Jaramillo	20 de Mayo de 1994	Luis Gustavo Flórez Encizo	14 de Septiembre de 1993

COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO

El Comité de Gobierno Corporativo es el órgano encargado de discutir los temas relacionados con Gobierno Corporativo. Este comité se reúne anualmente. En 2013 hubo sesión para discutir todos los temas de Gobierno Corporativo.

Las funciones del Comité de Gobierno Corporativo son:

- 1.** Promover la realización de programas de capacitación y actualización de los miembros de la Junta Directiva y demás directivos que considere conveniente.

- 2.** Conocer de forma previa y recomendar soluciones a los conflictos de interés sometidos a su consideración, la cual será presentada a la Junta Directiva para su posterior aprobación en la Asamblea General de Accionistas del Banco.

- 3.** Formular recomendaciones al informe anual de funcionamiento de la Junta Directiva.

- 4.** Revisar la evaluación anual de la gestión de la Junta Directiva, y formular sugerencias para mejorar la metodología de evaluación.

- 5.** Recomendar a la Junta Directiva y a la Administración un plan de trabajo a seguir de acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación anual, entre otras funciones.

- 6.** Proponer anualmente a la Junta Directiva la destinación de una partida dentro del presupuesto del Banco para adelantar actividades relacionadas con Gobierno Corporativo.

- 7.** Recomendar a la Junta Directiva la contratación de asesorías externas y programas de capacitación que aporten elementos de juicio adicionales para la toma de determinadas decisiones por parte de los directivos.

- 8.** Monitorear las negociaciones realizadas por miembros de la Junta Directiva con acciones emitidas por el Banco o por otras compañías del mismo grupo, si a ello hubiere lugar.

- 9.** Sugerir mejoras al sistema de información y comunicaciones con los accionistas, los grupos de interés y el mercado en general, con el fin de lograr que éstos tengan acceso de manera completa, veraz y oportuna a la información relevante del Banco.

 - 10.** Hacer recomendaciones a la Oficina de Atención al Inversionista y Accionistas que le permita cumplir de una manera adecuada con su función.

 - 11.** Proponer las modificaciones y ajustes que requiera el Código de Buen Gobierno del Banco.
-

NOMBRAMIENTO Y SELECCIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO Y SUS COMITÉS

El artículo 281 del Decreto Ley 663 de 1993 Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, define quiénes son los miembros de la Junta Directiva de Bancóldex. No obstante lo anterior, la Asamblea General de Accionistas de Bancóldex evalúa las condiciones del candidato antes de su designación cuando se trata del candidato que le corresponde elegir.

GA-40

Previo a realizar la posesión de cualquier miembro de la Junta Directiva, se verifican las condiciones requeridas por la Superintendencia Financiera de Colombia para adelantar dicho trámite: idoneidad, experiencia, perfil profesional y el régimen de inhabilidades e incompatibilidades.

Adicionalmente, en el Reglamento de Funcionamiento de la Junta Directiva de Bancóldex se establece que en los eventos que se requiera, por petición y a juicio de los miembros de la Junta Directiva, se podrá solicitar a la Administración en el seno del Comité de Auditoría, la contratación de los asesores externos o capacitadores que se requieran para aportar elementos de juicio adicionales para la toma de determinadas decisiones por parte de los directivos. **G4-40**

Los accionistas participan en la elección de la Junta Directiva, nombrando un renglón dentro de este órgano de gobierno. Este miembro es elegido en la Asamblea General de Accionista y actúa en la Junta Directiva como representante de sus intereses. **G4-40**

Responsabilidad de la Junta Directiva

Cumplir y hacer cumplir las decisiones de la Asamblea General de Accionistas y las propias, impartir las instrucciones, orientaciones y órdenes que sean necesarias.

Designar al Presidente y a los Vicepresidentes, fijándoles su remuneración, y removerlos libremente; y determinar los funcionarios a quienes le atribuya expresamente la representación legal. Igualmente, determinar los suplentes del Presidente, en sus faltas temporales o accidentales.

Aprobar el plan de actividades, el presupuesto de la sociedad, y los criterios que sean del caso para su evaluación.

Adoptar las políticas de crédito de la sociedad y delegar su administración; aprobar las políticas de redescuento para las instituciones financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Aprobar el organigrama de la sociedad que comprende el nivel ejecutivo y la política de remuneración del personal.

Delegar en el Presidente o en alguno de los vicepresidentes, las funciones que le estén atribuidas por la ley en forma privativa.

Constituir los comités de carácter temporal o permanente que considere convenientes, con la participación de sus miembros y de funcionarios de la sociedad.

Reglamentar los mecanismos concretos que permitan la prevención, el manejo y la divulgación de los conflictos de interés que puedan presentarse entre los accionistas y los directores, los administradores o altos funcionarios, y entre los accionistas mayoritarios y los minoritarios.

Conocer de los reclamos de los accionistas y demás inversionistas indicados en las normas legales y reglamentarias, en relación con el cumplimiento de lo previsto en el código de buen gobierno.

Tomar las decisiones que no correspondan a la Asamblea o a otro órgano de la sociedad.

COMPROMISO CON LA REVISIÓN DE LA ESTRATEGIA

Los miembros de la Junta Directiva más allá de una tarea de monitoreo de metas, son quienes en conjunto con la administración, trazan las metas de la empresa, así como sus objetivos estratégicos y los mecanismos para la creación de valor para sus grupos de interés. **G4-42**

Sobre este tema en particular, vale la pena destacar que en 2013 el Banco inició un proceso de revisión de su estrategia en conjunto con la Junta Directiva. Este ejercicio ha contado con la participación de un equipo interdisciplinario de funcionarios del Banco, diferentes grupos de interés y de algunos de los miembros de la Junta Directiva en las mesas de trabajo. **G4-42**

PRINCIPALES TEMAS DISCUTIDOS EN LAS SESIONES DE JUNTA DIRECTIVA 2013

Dentro de los temas significativos que fueron abordados en 2013 por parte de la Junta Directiva se encuentran los siguientes:

1.

EL EJERCICIO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE BANCÓLDEX.

2.

EL PROYECTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (REPORTE DE SOSTENIBILIDAD).

3.

EL PRESUPUESTO DEL BANCO, INCLUYENDO EL COMPORTAMIENTO DE LOS DESEMBOLOSOS Y DE LAS VARIABLES FINANCIERAS.

4.

LAS METAS CORPORATIVAS.

5.

LA ESTRUCTURACIÓN DE PRODUCTOS QUE SATISFAGAN LAS NECESIDADES DEL SECTOR EMPRESARIAL.

6.

LA ESTRUCTURACIÓN DE CONVENIOS CON EL GOBIERNO NACIONAL, ENTRE OTROS.

PAPEL DE LA JUNTA DIRECTIVA EN LA GESTIÓN DE RIESGOS

Dentro de las funciones de los miembros de la Junta Directiva se incluye presentar a consideración de la Asamblea General, para su aprobación, los balances de fin de ejercicio con sus respectivos anexos, así como los informes y demás documentos que exija la ley. Así mismo, en dicha oportunidad, se presenta a los accionistas y demás inversionistas indicados en las normas legales y reglamentarias, la identificación y divulgación de los principales riesgos e impactos económicos, sociales y ambientales de la sociedad. **G4-45**

La Junta Directiva participa en la gestión de riesgos de la organización para lo cual se apoya en algunos comités con el fin de analizar con mayor detalle la información relacionada con este tema, en especial los siguientes: **G4-46**

Comité de Auditoría

Comité de Administración de Riesgos

Comité de Gestión de Activos y Pasivos

Comité Interno de Crédito

Comité de Calidad y Riesgo Operativo **G4-45**

Presentación del tema de riesgos en la Junta Directiva mensualmente

Informe integral trimestral de riesgos **G4-47**

Evaluación del desempeño de los administradores, principales ejecutivos y directores de los asuntos económicos, ambientales y sociales

Una de las funciones de la junta directiva es adoptar mecanismos para la autoevaluación de la actividad de los administradores, principales ejecutivos y directores. Dentro de los mecanismos de autoevaluación se encuentran:

- 1.** La Junta Directiva previamente a la reunión de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del Banco, evalúa el informe anual del Presidente y determinará el resultado de la gestión.
- 2.** La Junta Directiva puede adoptar el informe anual elaborado por el Presidente, para su presentación conjunta a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas.
- 3.** La Junta Directiva debe establecer mecanismos de autoevaluación de su gestión y de la evaluación de la administración, y de sus principales ejecutivos, de acuerdo con la visión, misión y objetivos del Banco.
- 4.** La Junta Directiva debe considerar los informes presentados por el Revisor Fiscal en los que se haga evaluación de la gestión de la Entidad.

G4-42 G4-44

Remuneración de la Junta directiva

La remuneración de los miembros de la Junta Directiva se determina bajo un principio de austeridad presupuestal y en coordinación del Ministerio de Hacienda y Crédito Público teniendo en cuenta el volumen de activos de la entidad. De acuerdo con los anteriores parámetros la Asamblea General de Accionistas aprueba dicha remuneración.

G4-51 G4-52

POLÍTICAS DE REMUNERACIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN

- Bancóldex propugna por el desarrollo y formación integral de sus funcionarios, con el objeto de dar óptimo cumplimiento a los planes y programas estratégicos de la Entidad, dentro de ***criterios de calidad y eficiencia organizacional.***
- Lleva a cabo acciones orientadas a fortalecer los esquemas de remuneración de su capital humano con ***fundamento en parámetros de competitividad externa, equidad interna y desempeño,***
- Con los cuales asegure igualmente, ***altos niveles de retención de personal, bajos índices de rotación, un buen clima organizacional y la consolidación de los programas de desarrollo y capacitación.***

LA POLÍTICA DE REMUNERACIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN ES LA MISMA QUE LA DE LOS OTROS EMPLEADOS DEL BANCO. ***64-51***

LAS MEDIDAS RELACIONADAS CON LA POLÍTICA SALARIAL SE ENCUENTRAN INCORPORADAS EN EL MANUAL DE DESARROLLO, PROMOCIÓN, REMUNERACIÓN E INCENTIVO DEL CAPITAL HUMANO DE BANCÓLDEX.

Manejo de los posibles conflictos de interés por parte del órgano superior de gobierno

En los Estatutos Sociales de Bancóldex se establece como una de las funciones de la Junta Directiva del Banco, reglamentar los mecanismos concretos que permitan la prevención, el manejo y la divulgación de los conflictos de interés que puedan presentarse entre los accionistas y los directores, los administradores, o altos funcionarios, y entre los accionistas mayoritarios y los minoritarios.

LAS RESPONSABILIDADES DE LOS DIRECTORES Y ADMINISTRADORES SON:

A

LA ADMINISTRACIÓN DEL BANCO, ASÍ COMO SUS ADMINISTRADORES DEBERÁN EVITAR TODAS LAS CIRCUNSTANCIAS QUE PUEDAN GENERAR CONFLICTOS DE INTERÉS ENTRE LOS ACCIONISTAS Y DIRECTORES, LOS ADMINISTRADORES O ALTOS FUNCIONARIOS Y ENTRE LOS ACCIONISTAS MAYORITARIOS Y MINORITARIOS.

B

LA JUNTA DIRECTIVA VELARÁ PORQUE SE DÉ ESTRUCTA OBSERVACIÓN A LAS DISPOSICIONES LEGALES QUE SE EXPIDAN PARA REGULAR LA PREVENCIÓN Y DIVULGACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS.

C

LA JUNTA DIRECTIVA SERÁ EL ÓRGANO COMPETENTE PARA CONOCER LA EXISTENCIA DE CONFLICTOS DE INTERÉS, DARLE EL MANEJO QUE INDIQUEN LAS DISPOSICIONES LEGALES Y LA PRUDENCIA DE SUS ACTUACIONES Y DIVULGARLOS CUANDO ELLO SEA PROCEDENTE.

INFRACCIONES POR PARTE DE LOS ADMINISTRADORES, DIRECTORES E INVERSIONISTAS

A

INCUMPLIR LAS NORMAS SOBRE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA, O UTILIZAR INDEBIDAMENTE, O DIVULGAR, INFORMACIÓN SUJETA A RESERVA.

B

INCUMPLIR LAS DISPOSICIONES SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS Y LOS DEMÁS DEBERES QUE IMPONGA EL BANCO, INCLUYENDO LOS DEBERES PROFESIONALES DE QUIENES PRESTEN SUS SERVICIOS EN ASUNTOS RELEVANTES PARA CON BANCÓLDEX, O INCUMPLIR LOS DEBERES O LAS OBLIGACIONES FRENTE AL MERCADO, A LOS ACCIONISTAS O A LOS INVERSIONISTAS INDICADOS EN LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS, ESPECIALMENTE LOS DEBERES Y OBLIGACIONES FRENTE A LOS ACCIONISTAS MINORITARIOS, O FRENTE A QUIENES CONFIERAN ENCARGOS O A AQUELLOS EN CUYO NOMBRE SE ADMINISTREN VALORES, O CARTERAS COLECTIVAS.

C

NO DIVULGAR EN FORMA VERAZ, OPORTUNA, COMPLETA, SUFICIENTE Y DILIGENTE, INFORMACIÓN QUE PUDIERE AFECTAR LAS DECISIONES DE LOS ACCIONISTAS EN LA RESPECTIVA ASAMBLEA, O QUE POR SU IMPORTANCIA PUDIERA AFECTAR LA COLOCACIÓN DE VALORES, SU COTIZACIÓN EN EL MERCADO, O LA DECISIÓN DE LOS INVERSIONISTAS INDICADOS EN LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS DE VENDER O COMPRAR DICHOS VALORES O DE ABSTENERSE DE HACERLO.

GA-41

En este sentido, el Código de Buen Gobierno señala diferentes lineamientos para la prevención, manejo y divulgación de los conflictos de interés entre accionistas y administradores, directores y funcionarios del Banco, así como entre accionistas mayoritarios y minoritarios. Para ver estas disposiciones puede ingresar a la página de Internet del Banco www.bancoldex.com, en el link de “Información de accionistas y demás inversionistas”.

DISPOSICIONES DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO PARA LA PREVENCIÓN, MANEJO Y DIVULGACIÓN DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS ENTRE ACCIONISTAS Y ADMINISTRADORES, DIRECTORES Y FUNCIONARIOS DEL BANCO:

- La administración de Bancóldex evitará todas las circunstancias que generen conflictos de interés entre los accionistas y administradores, directores y funcionarios del Banco.
- Los administradores no podrán, por sí mismos o por interpuesta persona, enajenar o adquirir acciones del Banco mientras estén en ejercicio de sus cargos, sino cuando se trate de operaciones ajenas a motivos de especulación y con autorización de la junta directiva, otorgada con el voto favorable de las dos terceras partes de sus miembros, excluido el del solicitante, o de la asamblea general, con el voto favorable de la mayoría ordinaria prevista en los estatutos, excluido el del solicitante. Así mismo, los administradores y directores, salvo los casos de representación legal, no podrán representar en las reuniones de la asamblea acciones distintas de las propias, mientras estén en ejercicio de sus cargos.
- Bancóldex no podrá realizar operaciones activas de crédito con la persona natural o jurídica que llegue a adquirir o poseer una participación igual o superior al diez por ciento (10%) de su capital. Esta prohibición se extenderá hasta por un período de un (1) año contado a partir de la fecha en que el hecho se produzca.

- La administración de Bancóldex deberá velar porque en el otorgamiento de crédito a accionistas se dé cumplimiento a los límites individuales de crédito establecidos en las disposiciones legales.
- Cuando se presente una situación que genere conflictos de interés entre accionistas y administradores, directores y funcionarios del Banco, la Junta Directiva evaluará la condiciones de la misma y, si es procedente, le solicitará al Representante Legal la convocatoria a una reunión de la Asamblea General de Accionistas, dentro del mes calendario siguiente, con el fin de que el conflicto sea dirimido por el máximo órgano social. En todo caso, se aceptarán como mecanismos para la solución de conflictos, los establecidos en los Estatutos del Banco.
- La administración deberá velar porque se divulguen a los accionistas los manuales en los que se describa el procedimiento para prevención, manejo y divulgación de conflictos de interés.

DISPOSICIONES DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO PARA LA PREVENCIÓN, MANEJO Y DIVULGACIÓN DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS ENTRE ACCIONISTAS MAYORITARIOS Y MINORITARIOS:

1.

La administración de Bancóldex evitará todas las circunstancias que generen conflicto de interés entre los accionistas mayoritarios y minoritarios.

2.

Cuando se presente una situación que genere conflictos de interés entre accionistas mayoritarios y minoritarios, la Junta Directiva evaluará las condiciones de la misma y, si es procedente, le solicitará al Representante Legal la convocatoria a una reunión de la Asamblea General de Accionistas, dentro del mes calendario siguiente, con el fin de que el conflicto sea dirimido por el máximo órgano social. En todo caso, se aceptarán como mecanismos para la solución de conflictos, los establecidos en los Estatutos del Banco.

3.

Respecto de los conflictos que se generen con ocasión de las decisiones de la Asamblea General de Accionistas, deberán ser observadas por los accionistas mayoritarios y minoritarios siempre que se hayan adoptado con el cumplimiento de los requisitos legales.

GA-41

Para conocer el manejo de conflicto de interés de los empleados de Bancóldex vaya al Capítulo 9 sobre Ética y Transparencia.

Comunicación entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno

En el documento de Derechos y Obligaciones de los Accionistas que hace parte integral del Código de Buen Gobierno de Bancóldex se establece que los derechos de los accionistas se dividen en dos (2) grupos:

Derechos políticos:

Aquellos que de alguna manera le permiten al accionista participar en las decisiones que se tomen respecto de la administración de la sociedad.

Derechos económicos:

Aquellos que permiten a los accionistas del Banco participar, de acuerdo con su porcentaje accionario, en las utilidades generadas por la sociedad dentro de un determinado ejercicio económico.

En este sentido, y como uno de los derechos de los accionistas a participar en la reunión de la Asamblea General de Accionistas directamente o a través de apoderado y a opinar sobre los diferentes temas que sean discutidos en desarrollo de la reunión. Así mismo, para opiniones que se quieran realizar por fuera de dicha reunión serán canalizadas por la Oficina de Atención al Inversionista (Vicepresidencia Jurídica - Secretaria General). **G4-53**

Bancóldex cuenta con diferentes espacios y mecanismos de comunicación con los grupos de interés para la toma de decisiones con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales:

Participación en la Asamblea General de Accionistas:

En el artículo 36 de los Estatutos Sociales se reconoce el derecho que tienen todos los accionistas del Banco a participar en las reuniones de la Asamblea General de Accionistas directamente o a través de apoderado y a opinar sobre los diferentes temas que sean discutidos en desarrollo de la reunión. **G4-37. G4-53**

Canalización de solicitudes a través de la Vicepresidencia Jurídica:

El Código de Buen Gobierno establece que los accionistas y demás inversionistas indicados en las normas legales y reglamentarias podrán canalizar sus requerimientos basados en las disposiciones legales, a través de la Vicepresidencia Jurídica - Secretaria General de Bancóldex, que actuará como Oficina de Atención al Inversionista. Esta Dependencia es la encargada de coordinar con las áreas internas del Banco el suministro de la información que sea solicitada bajo las limitaciones y demás parámetros establecidos por la ley. **G4-37**

Atención a solicitudes de información de inversiones y flujo de caja:

Se estableció que la información especializada como la valoración de las inversiones, proyecciones de flujo de caja, estará a disposición para consulta de los interesados al cierre de cada mes. Los interesados en recibir esta información deberán presentar su solicitud a la Oficina de Atención al Inversionista (Vicepresidencia Jurídica - Secretaría General) área que actúa como enlace entre los accionistas e inversionistas del Banco. **G4-37**

Comunicación constante a través de redes sociales:

Presencia de Bancóldex en Twitter, LinkedIn, Instagram, Facebook y Youtube. **G4-37**

COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE LA VICEPRESIDENCIA JURÍDICA

La Vicepresidencia Jurídica es la dependencia líder al interior del Banco de gestionar todas las iniciativas de gobierno corporativo. Por lo anterior, es la Vicepresidencia encargada de buscar las nuevas iniciativas y ponerlas en conocimiento de la Administración y del Comité de Gobierno Corporativo para su aprobación y discusión en el seno de la Junta Directiva. La Vicepresidencia Jurídica también se encarga de transmitir y solucionar las consultas que realicen los grupos de interés sobre temas relacionados con gobierno corporativo a través de los diferentes canales de comunicación del Banco.

- 1.** Identificación de oportunidades de mejora: se discuten en el Comité de Gobierno Corporativo y una vez se aprueban se inicia su implementación al interior del Banco. **G4-37**
- 2.** Identificación de necesidades de capacitación para empresarios sobre Gobierno Corporativo: son identificadas por la Oficina de Formación Empresarial y priorizadas por la Vicepresidencia Comercial. **G4-37**
- 3.** Canales de comunicación para dar a conocer los lineamientos de Gobierno Corporativo:
 - Asamblea General de Accionistas
 - Publicación Informes de Gestión y de Gobierno Corporativo
 - Encuesta Código País
 - Página web Bancóldex
 - Participación en redes sociales
 - Reporte de sostenibilidad

Todos los grupos de interés se benefician de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo del Banco.

GESTIÓN 2013 - GOBIERNO CORPORATIVO

El Banco es consciente de la importancia que tienen sus grupos de interés al momento de transferir información sobre su gestión. Por lo anterior, el ejercicio que realiza Bancóldex de rendición de cuentas no se hace en un único momento sino que se realiza en diferentes ocasiones y utilizando diferentes canales de información para lograr una mayor difusión sobre su gestión.

Dentro de las actividades que se realizaron en materia de gobierno corporativo a lo largo del 2013 se encuentran las siguientes:

Reuniones

Evaluaciones

Publicaciones en medios digitales

Capacitaciones

Informes

Actividades de gobierno corporativo a escala internacional

Reuniones

Asamblea General de Accionistas: en la reunión de la Asamblea General de Accionistas, que tuvo lugar el 26 de marzo de 2014 se informó a los accionistas el desempeño de la gestión del Banco en 2013.

Para darle una mayor difusión a este ejercicio de rendición de cuentas se publicó la convocatoria de la Asamblea General de Accionistas del ejercicio social en diferentes medios de comunicación:

- Banner de la página Web del Banco www.bancoldex.com y en el link “Información de interés para accionistas y demás inversionistas”.
- Publicación en un diario de amplia circulación nacional (Portafolio).
- Publicación como información relevante en la página Web de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Para garantizar que los accionistas que no puedan asistir a la Asamblea tengan la opción de conocer en tiempo real las decisiones que se tomen, se habilitará la posibilidad de seguir la reunión a través de videoconferencia.

Evaluaciones

Autoevaluación semestral de los miembros de la Junta Directiva: la autoevaluación es realizada por los miembros de la Junta Directiva. La información que se recopila permite identificar oportunidades de mejora que se presentan para evaluación del Comité de Gobierno Corporativo. **64-44**

Los campos de evaluación de la Autoevaluación de la Junta Directiva son:

- Participación individual de los miembros de la Junta
- Relación de la Junta con la Administración
- Desempeño de la Junta Directiva como órgano colegiado

Encuesta Anual Código País

Es una herramienta publicada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que busca establecer parámetros para el logro de un adecuado gobierno corporativo, que contribuya al cumplimiento de los objetivos de estabilidad, seguridad, confianza, promoción y desarrollo del mercado de valores colombiano, y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados. Esta evaluación permite identificar con un parámetro general cuáles son las buenas prácticas que realiza Bancóldex y ponerlas en conocimiento del público en general y de todos los grupos de interés del Banco. Bancóldex participa todos los años en la evaluación y una vez se publican los resultados estudia las oportunidades de mejora para seguir mejorando en el indicador.

En el mes de abril el Banco diligenció y publicó en su página web en el link “Información de interés de accionistas y demás inversionistas” y en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia en el link para conocimiento de todos los grupos de interés y del público en general estas respuestas.

Bancóldex ocupó el lugar 9 entre 152 entidades de la Encuesta Código País.

La Superintendencia destacó expresamente los resultados de Bancóldex en la materia e indicó que por encima del promedio de medidas implementadas para el grupo de “[e]ntre otras entidades vigiladas” se encuentran las sociedades Bolsa de Valores de Colombia, Bancóldex y Protección entre otras.

Publicaciones en medios digitales

Página Web de Bancóldex: conscientes de la importancia de contar con un canal que le permita conocer a los grupos de interés del Banco información de primera mano y siempre actualizada, el Banco cuenta con el link “Rendimos cuentas” especialmente diseñado para tal fin. En esta sección los ciudadanos pueden consultar información sobre:

- Estatutos Sociales de Bancóldex.
- Presupuesto.
- Entidades de control.
- Encuesta Código País.
- Informe de peticiones.
- Quejas reclamos y procesos.
- Informes de gestión.
- Metas presidenciales del Sistema de Gestión para la Gobernabilidad (SIGOB).
- Programa de prevención riesgos de fraude y corrupción.
- Resultados financieros 2013.
- Seguimiento a las Estrategias Plan Anticorrupción.
- Atención al Ciudadano, Código de comportamiento institucional y Plan de mejoramiento.

Presencia en redes sociales

El Banco ha dispuesto nuevos medios de comunicación con sus grupos de interés y de interacción con sus ciudadanos dentro de los que se encuentran: Twitter, LinkedIn, Instagram, Facebook y Youtube, para tener siempre informados a los ciudadanos.

En 2013 los resultados son los siguientes:



Capacitaciones a empresarios 2013

A través de la Oficina de Formación Empresarial, Bancóldex desarrolla actividades de capacitación en materia de gobierno corporativo. Los eventos que se llevaron a cabo en 2013 fueron coordinados con la Universidad Externado de Colombia y contaron con la participación de diferentes aliados regionales para la realización exitosa de las capacitaciones. El Banco es consciente de que esta es una herramienta fundamental para la competitividad del sector empresarial del país.

Los programas de formación que se adelantaron son los siguientes:

Taller de juntas directivas

Asistieron 191 personas en cuatro eventos que se desarrollaron en Barranquilla, Bogotá, Cali y Santa Marta, estos talleres se trataron de los principales aspectos formativos, de legislación y responsabilidades de una Junta Directiva, etapas para configurar y poner en marcha una junta directiva y elementos a tener en cuenta en la selección de miembros de una junta directiva.

FECHA DE REALIZACIÓN	CIUDAD	ALIADO	ASISTENTES
21/08/2013	Bogotá D.C.	Cámara de Comercio de Bogotá	56
23/08/2013	Cali	Bancóldex	64
23/10/2013	Barranquilla	Bancóldex	30
21/11/2013	Santa Marta	Cámara de Comercio de Santa Marta	41

Taller de gobierno corporativo y pymes familiares

Los temas que se abordaron en la capacitación fueron los siguientes:

Prácticas de buen gobierno corporativo

¿Qué es Gobierno Corporativo?.

Beneficios de implementar prácticas de Buen Gobierno.

Pasos básicos para que una Pyme implemente prácticas de Buen Gobierno.

Gobierno en Empresas de Familia

Definición y características de las empresas familiares.

Causas de baja perdurabilidad de empresas familiares.

Conflictos más comunes en empresas familiares.

Principales órganos de gobierno en la empresa familiar.

El producto de familia como herramienta de consenso familiar.

FECHA DE REALIZACIÓN	CIUDAD	ALIADO	ASISTENTES
25/09/2013	Bogotá D.C.	Pereira Cámara de Comercio	20
03/10/2013	Sincelejo	Bancóldex	22
23/10/2013	Cali	Bancóldex	41

Videoconferencia de Protocolo

De Familia “Asegure la continuidad de su negocio en el tiempo – Relevo generacional” la cual contó con la participación de 87 empresarios en 33 ciudades en 16 departamentos.

Capacitaciones a la Junta Directiva

Para Bancóldex es importante que los miembros de la Junta Directiva se capaciten sobre esta materia, por lo que en 2013 adelantó un plan de capacitación de los miembros de la Junta Directiva. **64-43**

OTRAS ACTIVIDADES

- Actividades de capacitación presenciales gratuitas a 274 empresarios de diferentes lugares del país (Barranquilla, Bogotá, Cali, Santa Marta, Pereira y Sincelejo) en 2013.
- Participación de 87 empresarios de 33 ciudades en 16 departamentos en la videoconferencia “Asegure la continuidad de su negocio en el tiempo – Relevo generacional”.
- Participación de la Junta Directiva en el foro “Juntas Directivas del Futuro” organizado por la firma KPMG, que tuvo lugar el 30 de mayo de 2013. **G4-43**
- Capacitación a la Junta Directiva sobre “Responsabilidad de los Administradores”, que se realizó el 17 de octubre de 2013, dictada por el Dr. Antonio José Núñez Trujillo. **G4-43**

Informes

Publicación Informes de Gestión y de Gobierno Corporativo:

Para conocimiento de todos los grupos de interés del Banco se publican en la página web del Banco los siguientes informes:

Informe Anual que contiene:

- Informe de la Junta Directiva y del Presidente.
- Informe del Revisor Fiscal, balance general, estado de resultados, estado de cambios de patrimonio, estado de flujos de efectivo, notas a los estados financieros, certificado del representante legal y contador, balance general de publicación, estado de resultados de publicación, resultados financieros.

Informe de Gobierno Corporativo:

con información detallada sobre las acciones que realizó el Banco en esta materia a nivel nacional e internacional.

Para conocimiento de todos los grupos de interés de Bancóldex de las actividades realizadas por el Banco en esta materia, presentó en la Asamblea General de Accionistas el **Informe de Gobierno Corporativo 2013** que está disponible en la página de Internet del Banco.

Bancóldex en el último trimestre de 2013 publicó su **Primer Reporte de Sostenibilidad** bajo la metodología GRI (**Global Reporting Initiative**), en el cual presentó los principales resultados económicos, ambientales y sociales de la entidad.

Para conocer el Informe de Gobierno Corporativo 2013 puede consultarse en la página de Internet de Bancóldex y haga clic el “Informe de Gobierno Corporativo - Gestión 2013”

Actividades de gobierno corporativo a escala internacional

Publicación Informes de Gestión y de Gobierno Corporativo:

En estas reuniones el Banco participa con otros 29 instituciones financieras internacionales de desarrollo para establecer un conjunto común de directrices con el propósito de apoyar el desarrollo económico sostenible en mercados emergentes a través del Gobierno Corporativo. Durante el mes de febrero de 2013, el Banco participó en las reuniones del grupo de trabajo del “Corporate Governance Development Framework” (Marco de desarrollo de Gobierno Corporativo), reunido en Manila (Filipinas).

En este evento, además de la adhesión del BNDES y del BID, se analizó la evolución de todos los bancos de desarrollo internacionales, entre estos Bancóldex, en la implementación de la metodología de las mejores prácticas en materia de Gobierno Corporativo y se presentó una matriz para analizar el nivel de avance de aplicación de las prácticas en cada una de las entidades. Adicionalmente, el Banco participó en el programa de entrenamiento complementario a estas sesiones y aprovechó esta oportunidad para consolidar las relaciones con otras entidades latinoamericanas de desarrollo para adelantar actividades de gobierno corporativo en la región.

Participación activa en la Red Latinoamericana de Gobierno Corporativo para Entidades Estatales:

Esta Red tiene como objetivo “promover el buen gobierno en entidades públicas de la región a través del intercambio de experiencias y conocimiento sobre políticas, prácticas y reformas, utilizando como principal marco de referencia las guías desarrolladas por los dos organismos multilaterales” (CAF – Banco de Desarrollo para América Latina y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)).

En la reunión de la Red, que tuvo lugar en Quito, los días 20 y 21 de junio de 2013, Bancóldex participó en el panel de “Financiamiento para Pymes:

Implicaciones de gobierno corporativo” y compartió con los otros bancos de desarrollo su experiencia sobre la materia.

Para conocer más detalles sobre las actividades de gobierno corporativo desarrolladas por Bancóldex en 2013 puede leer el Informe de Gobierno Corporativo que aparece en la página de Internet de Bancóldex www.bancoldex.com en el link “Información de interés de accionistas y demás inversionistas”.

04

***Pilares estratégicos
de Bancóldex***

YOJAN ORTIZ

Gerente General
Xuss

Gracias a los créditos de Bancóldex y a la inversión en infraestructura, pasamos de locales de 80mts a 200mts en varios de los centros comerciales más importantes del país.

Promover el desarrollo empresarial es la razón de ser de Bancóldex

Promover el desarrollo empresarial es la razón de ser de Bancóldex, que determina no sólo su gestión interna sino su oferta hacia el mercado. En este sentido, a lo largo del Reporte de Sostenibilidad se encontrará información acerca de la eficiencia organizacional y la sostenibilidad financiera, pilares estratégicos internos. Así mismo, en este capítulo encuentra la información de los pilares estratégicos externos de la gestión de Bancóldex y cómo fue su evolución durante el 2013.

Los Pilares estratégicos externos del Banco

Profundización en el rol de banca de desarrollo, implementar nuevos productos y adelantar la transición hacia multibanca de desarrollo.

Los frentes de trabajo y la gestión de los pilares estratégicos externos de Bancóldex se presentan a continuación.

Competitividad

Bancóldex busca incrementar la productividad y competitividad de las empresas colombianas, a través de la modernización e innovación. El Banco apoya empresas en todas sus etapas de desarrollo.

Para incrementar la productividad y la competitividad de las empresas colombianas, Bancóldex trabaja en los tres frentes que se describen a continuación:

1. Modernización del sector empresarial, ayudando a mejorar las condiciones de financiación de las inversiones productivas

Consciente de los retos que enfrentan las empresas, en particular las mipymes³, para competir en el nuevo contexto global, y buscando mejorar la competitividad de las empresas de cara a los Tratados de Libre Comercio –TLC- y demás acuerdos comerciales, Bancóldex ha concentrado su gestión en la ***financiación para la modernización del aparato productivo.***

Este enfoque ha llevado al Banco a esforzarse en potenciar la actividad del sistema financiero de primer piso hacia la financiación de largo plazo, necesario para los proyectos de transformación productiva, y el incremento de los montos entregados para inversión, pues la financiación está normalmente concentrada en el corto plazo y en el capital de trabajo.

La oferta de Bancóldex orientada hacia la modernización busca entonces cumplir dos objetivos:

A

OFRECER PRODUCTOS EN CONDICIONES ADECUADAS QUE PERMITAN AL EMPRESARIO PLANEAR SU INVERSIÓN UTILIZANDO APROPIADAMENTE EL CRÉDITO SIN QUE ESTE PROCESO TENGA EFECTOS NEGATIVOS EN LA CAPACIDAD PRODUCTIVA Y EL CAPITAL DE TRABAJO DE LA EMPRESA.

B

BRINDAR HERRAMIENTAS AL SISTEMA FINANCIERO PARA ADECUAR SU OFERTA A LAS NECESIDADES DEL EMPRESARIO, PERMITIÉNDOLE AMPLIAR SUS PLAZOS, OFRECER PERIODOS DE GRACIA, TENER FLEXIBILIDAD EN LAS CONDICIONES DE PAGO Y OFRECER TASAS DE INTERÉS COMPETITIVAS EN EL MERCADO.

3. Término que agrupa a las microempresas, pequeñas y medianas empresas que para Bancóldex serán aquellas cuyos activos de cierre de año no superen los 30.000 SMMLV.

1,2 *billones de pesos*

En 2013 Bancóldex financió a las empresas desembolsando recursos por \$1,2 billones de pesos para la inversión en activos productivos como maquinaria, equipos, software, bodegas, vehículos y adecuaciones locativas de las empresas, un 30% más que en 2012.

19.000 *proyectos de inversión de empresas*

Estos recursos ayudaron a más de 19.000 proyectos de inversión de empresas, en su mayoría pymes y microempresas a llevar a cabo sus planes de mejoramiento, obteniendo diferenciación al contar con plazos más amplios que superan el promedio del mercado, lográndose plazos superiores a los cuatro (4) años en financiación de inversiones con la posibilidad de incluir periodos de gracia que facilitan el proceso de transformación.

Otros aspectos a destacar en el resultado del año 2013 son:

\$800.000 *millones de pesos*

La concentración del Banco en operaciones a más de tres (3) años, superando los \$800.000 millones de pesos.

32 *departamentos del país*

La cobertura, al realizarse operaciones en treinta y dos (32) departamentos del país.

51 *entidades financieras*

La dinámica creada con la participación en este tipo de operaciones de cincuenta y un (51) entidades financieras intermediarias de recursos de Bancóldex.

2

Promoción de la mejora del impacto ambiental empresarial y la innovación como elementos fundamentales del desarrollo futuro de las empresas

Los nuevos retos impuestos por los mercados tanto nacional como internacional, la tendencia de las economías para impulsar un desarrollo sostenible, y la necesidad de las empresas de crear ventajas competitivas de largo plazo, se constituyen en elementos que motivan al sector empresarial para que incorpore nuevos elementos como las variables ambientales y la necesidad constante de innovar dentro de los procesos productivos. ***En ese sentido, Bancóldex e iNNpulsa Colombia han diseñado y ejecutado productos “verdes” y orientados a la promoción de la innovación en el sector empresarial.***

PORTAFOLIO DE PRODUCTOS VERDES **GA-EN 27**

Las iniciativas del Gobierno Nacional para mitigar los efectos del cambio climático, incentivar la conservación de la biodiversidad, promover el uso eficiente de la energía y el aprovechamiento de fuentes no convencionales de energía, requieren el concurso del sector empresarial para adelantar procesos de modernización e innovación con el propósito de disminuir los efectos de los impactos negativos sobre el medio ambiente y proyectarse competitivamente en el mercado global.

Bajo este contexto, Bancóldex, en una iniciativa para promover el desarrollo sostenible del país, ofrece líneas de financiación específicamente dirigidas a la mitigación del impacto ambiental empresarial, buscando crear un mercado de crédito para este tipo de rubros, que por su naturaleza, no son considerados como fundamentales en el proceso productivo de las empresas.

(Ver Capítulo 6 de Gestión de clientes, productos y servicios)

Esta oferta incluye la financiación de plantas de procesamiento de residuos sólidos y líquidos, filtros para el control de emisiones, proyectos de uso de energías alternativas para mejorar la eficiencia energética, el desarrollo y la puesta en marcha de vehículos de transporte público híbridos, entre otros destinos, lográndose en 2013 entregar recursos por \$11.191 millones de pesos.

A futuro, el reto estará en consolidar este tipo de financiación dentro del portafolio estándar de productos ofrecidos en el mercado y, aún más importante, la consideración constante del impacto ambiental y social que la actividad de las empresas del sector productivo colombiano genera en las comunidades.

INNPULSA COLOMBIA

Por otro lado, en un esfuerzo específico por mejorar el ecosistema innovador en el país, en 2011 se creó el programa iNNpulsa Colombia, como el instrumento que contribuye al propósito del Gobierno Nacional para lograr que la innovación empresarial jalone el desarrollo del país. Su objetivo es apoyar actores que contribuyan al crecimiento empresarial extraordinario⁴ (rápido, rentable y sostenido) a través de la innovación, modernización y emprendimiento de alto potencial.

Desde su creación y a cierre de 2013, iNNpulsa Colombia ha movilizado recursos por \$115.604 millones de pesos, teniendo presencia en treinta y dos (32) departamentos, de los cuales \$83.209 millones de pesos provienen del presupuesto general de la nación y \$32.395 millones de pesos movilizados en contrapartidas tanto públicas como privadas alrededor de todo el país. En total, estos recursos han beneficiado directa e indirectamente a 2.515 organizaciones y empresas y 201 iniciativas apoyadas para la innovación y el emprendimiento dinámico en todo el país.

En 2013, la gestión de la iNNpulsa Colombia se enfocó en tres objetivos estratégicos donde se lograron los siguientes resultados:

1. Promover un cambio en mentalidad y cultura que fomente el crecimiento empresarial extraordinario jalonado por la innovación.

El programa busca transformar las barreras mentales y culturales que frenan el desarrollo creativo de las personas y por consiguiente, la generación de un crecimiento empresarial extraordinario. Las dificultades para emprender e innovar radican en actitudes frente a la quiebra o el fracaso, la legitimidad del emprendimiento como forma para alcanzar riqueza y de la percepción de los emprendedores sobre su capacidad de obtener grandes éxitos y recursos. Por eso, se establecieron los siguientes tres (3) objetivos:

1.

Activar una conversación alrededor del crecimiento empresarial extraordinario jalonado por innovación. Durante su existencia, iNNpulsa ha construido una narrativa alrededor de este tema en las tres (3) audiencias establecidas como prioritarias para el programa: la sociedad colombiana, influenciadores y tomadores de decisión.

2.

Construir una comunidad que se apropie de la innovación y el emprendimiento como iniciativa de país.

3.

Promover e incentivar valores y conductas que favorezcan el crecimiento empresarial extraordinario jalonado por la innovación.

4. Crecimiento rápido, rentable y sostenido, aquellos que tienen el potencial de lograr un nivel de ventas bastante significativo en una década (adaptado THE BREAKTROUGH. Escalando el emprendimiento en Colombia (2011). FONDO MULTILATERAL DE INVERSIONES –FOMIN y Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Guía de aprendizaje sobre emprendimientos dinámicos.) y el cual tiene el potencial de alcanzar los siguientes resultados: (i) Margen Operativo superior al 8%, (ii) Potencial de llegar a vender \$4.000 millones en el año 10 si tienen más de 3 años, (iii) Ventas iniciales acumuladas superiores a \$400 millones si tienen menos de 3 años, (iv) Promedio histórico de margen operativo mayor al 4%, (v) Empleados con ingresos superiores a 3X el SMMLV (X= 1 SMMLV).

Las actividades desarrolladas contribuyen a cerrar brechas en las conductas y percepciones de los colombianos, derivadas de sus valores, creencias y principios, para construir entornos más favorables para el crecimiento empresarial extraordinario.

2. Contribuir a corregir fallas de mercado para promover el crecimiento empresarial extraordinario

La segunda tarea estratégica de iNNpulsa busca promover el crecimiento empresarial extraordinario a través de la identificación y corrección de fallas de mercado en Colombia. De esta forma, se busca entender los obstáculos existentes para que más empresas crezcan de manera extraordinaria, para lo cual se desarrollan programas, proyectos, productos y servicios, con el fin de contribuir a remover dichas fallas y obstáculos, y de asegurar que estos lleguen de manera efectiva, oportuna y tengan impacto en los clientes y otros actores del sistema.

A continuación, se relacionan las actividades desarrolladas, en el marco de las brechas identificadas:

1.

Activación de una industria de financiación. La dificultad para obtener financiamiento en las diferentes etapas del proceso empresarial incide negativamente en el tamaño inicial y el nivel tecnológico que incorporan los empresarios, lo que a su vez se refleja en la baja competitividad global.

2.

Fortalecimiento de capacidades empresariales para el crecimiento empresarial extraordinario. Trabajar con empresas de todos los tamaños para ofrecerles servicios de acuerdo con sus intereses y necesidades desde su creación, les brindamos exposición, entrenamiento y visibilización internacional.

3.

Generación de conexiones de valor (financiación, oferta y demanda). Trabajar con empresas para lograr que la innovación sea una realidad.

En 2013 iNNpulsa Colombia benefició a cerca de 2.800 empresas y organizaciones de todos los tamaños y a quienes se involucró en la comunidad para ofrecerles servicios de acuerdo a sus intereses y necesidades desde su creación.

3. Fortalecer a las organizaciones en las regiones de modo que en los territorios existan mejores capacidades para el crecimiento empresarial extraordinario

Con el objetivo de generar crecimiento empresarial extraordinario en los territorios, iNNpulsa ha adoptado como una de sus estrategias clave el involucramiento de las regiones en sus programas y el fortalecimiento de capacidades de las mismas. ***iNNpulsa se convierte así en un facilitador dentro de las regiones para que mejoren sus habilidades para gestionar su propio desarrollo, identificando oportunidades, estructurando proyectos y gestionándolos ante diferentes medios de financiación.***

Para ello, iNNpulsa Colombia se enfoca en 3 ejes de trabajo:

1.

Generar y fortalecer competencias. Fortalecer organizaciones de diferentes regiones del país en diversas capacidades, tales como identificación, incubación y aceleración, así como ideación y estructuración, y transferencia de tecnología.

2.

Facilitar el diálogo y las herramientas para la focalización de estrategias regionales para el crecimiento empresarial. Identificar y gestionar el desarrollo de segmentos de negocio estratégicos en diferentes sectores a través de la metodología del programa Rutas Competitivas.

3.

Activar capacidades relacionales de liderazgo y articulación. Entendiendo el poder que tiene la articulación entre actores y el desarrollo de capacidades de liderazgo, se busca impactar el crecimiento empresarial de las diferentes regiones

PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA (PTP)

El objetivo estratégico del **Programa de Transformación Productiva (PTP)** es fomentar la productividad y la competitividad de sectores con elevado potencial exportador⁵, sirviendo también como instrumento para aprovechar los tratados de libre comercio.

De esta forma, la misión de Bancóldex frente al PTP es facilitar la articulación entre actores privados y públicos hacia el cumplimiento de resultados estratégicos que mejoren la competitividad y productividad sectorial en Colombia.

El Programa de Transformación Productiva fortalece el direccionamiento estratégico de los sectores, debido a que la metodología implementada es la generación de planes de negocio sectoriales, que apuntan a reducir las principales brechas que afectan la competitividad de los sectores. Estos planes de negocio que definen la hoja de ruta a corto, mediano y largo plazo. Esto hace que los mismos empresarios, conformen un plan de trabajo mancomunado para incrementar el potencial del sector en indicadores como ventas, exportaciones y empleo.

Por otra parte, el PTP tiene una estrategia de regionalización que busca colaborar con las diferentes entidades, identificar la oferta de herramientas dispuestas por el Gobierno Nacional, y entender las necesidades del sector empresarial para desarrollar sinergias con el fin de incrementar la productividad sectorial. Debido a que todos los planes de negocio sectoriales contienen una misma estructura, el Programa de Transformación Productiva se enfoca en el trabajo bajo los cuatro (4) ejes transversales que se describen a continuación:

1. Capital Humano

Trabajo por el desarrollo del capital humano como el motor de toda la maquinaria empresarial exitosa. Tal como la economía a escala global lo ha demostrado, la inversión en capital humano acelera el crecimiento económico y la generación de conocimiento. En esto radica la importancia de la promoción de programas, desde el Estado y en cooperación con entidades privadas, que combinen esfuerzos para el desarrollo profesional en Colombia.

Para cumplir su objetivo, el programa ha puesto énfasis en dos estrategias: formación y desarrollo del capital humano en las competencias clave para el sector en el que se desenvuelve, incluyendo el bilingüismo; así como una oferta formativa pertinente y de calidad para atender las necesidades actuales y futuras de los sectores.

Con estas estrategias se busca dar un salto en competitividad laboral aumentando las habilidades y la eficiencia en actividades propias del sector donde la persona se desempeña. Puntualmente con la promoción del bilingüismo, el PTP busca incrementar conocimientos y habilidades teniendo en cuenta la integración con mercados no latinos, el manejo del turismo y el comercio internacional.

5. Los sectores de potencial exportador son: (i) Carne Bovina; (ii) Lácteo; (iii) Chocolatería, confitería y sus materias primas; (iv) Hortofrutícola; (v) Palma, aceites y grasas vegetales y Biocombustible; (vi) Acuicultura; (vii) Industria de Autopartes y Vehículos; (viii) Editorial e Industria de Comunicación Gráfica; (ix) Cuero calzado y marroquinería; (x) Textil y confección; (xi) Siderúrgico; (xii) Metalmecánico; (xiii) Astillero; (xiv) Cosméticos y artículos de aseo personal; (xv) Software y tecnologías de la información; (xvi) Tercerización de procesos de negocio – BPO; (xvii) Turismo de salud; (xviii) Turismo de bienestar; (xix) Turismo de naturaleza; (xx) Energía eléctrica bienes y servicios conexos.

2. Marco normativo y regulación

Trabaja en la promoción de un marco regulatorio que potencialice y consolide las condiciones ideales para impulsar el crecimiento, la productividad y la competitividad de los sectores del PTP. Para ello, se trabaja principalmente dos objetivos a saber. El primero es que en el país exista una regulación competitiva e idónea que nos permita identificar y promover la eliminación de barreras a la productividad y competitividad. La segunda es fomentar una estrategia contra la ilegalidad en el comercio, promoviendo el desarrollo de actividades empresariales en un entorno de igualdad de competencia, con una cultura de la legalidad en el comercio, que excluya prácticas comerciales restrictivas o desleales.

OBJETIVOS REGULACIÓN COMPETITIVA:

A

FOMENTAR EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MARCO REGULATORIO IDÓNEO Y EFICIENTE PARA CADA UNO DE LOS SECTORES DEL PROGRAMA.

B

IDENTIFICAR Y PROMOVER LA ELIMINACIÓN DE BARRERAS A LA PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD DERIVADAS DE PROCEDIMIENTOS O REGULACIONES QUE IMPONEN CARGAS EXCESIVAS O PROCEDIMIENTOS O REGULACIONES INÚTILES – RED TAPE-, PARA LO CUAL PROMUEVE UN MARCO NORMATIVO SIMPLE, LIBRE DE TRABAS, AMIGABLE AL EMPRESARIO, A LA INVERSIÓN, AL COMERCIO Y A LAS EXPORTACIONES.

C

PREPARAR O HACER RECOMENDACIONES A PROYECTOS DE DECRETO O DE LEY, QUE SEAN DE INTERÉS PARA LOS SECTORES DEL PTP. (E.G. PROYECTO DE DECRETO DE ACCESO AL RECURSO GENÉTICO, PROYECTO DE DECRETO DE RETENCIÓN EN LA FUENTE DE SOFTWARE, PROYECTO DE DECRETO DE PROTECCIÓN DE DATOS; O PROYECTO DE LEY ANTICONTRABANDO, PROYECTO DE LEY DE SOFTWARE, PROYECTO DE LEY DE PROMOCIÓN A LA AGROINDUSTRIA, PROYECTO DE LEY DE COMPRAS PÚBLICAS)

ESTRATEGIA CONTRA LA ILEGALIDAD EN EL COMERCIO

A

PROMOVER EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES EN UN ENTORNO DE LIBRE COMPETENCIA, EXENTA DE FRAUDE Y DE PRÁCTICAS COMERCIALES RESTRICTIVAS O DESLEALES.

B

APOYAR A LAS AUTORIDADES DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL EN EL FORTALECIMIENTO Y EJECUCIÓN DE SUS COMPETENCIAS INSTITUCIONALES.

D

PREPARAR Y HACER SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA NACIONAL ANTICONTRABANDO.

E

REDACTAR Y GESTIONAR LA APROBACIÓN POR EL CONGRESO DEL PROYECTO DE LEY ANTICONTRABANDO.

F

DENUNCIAR A LOS ACTORES SOSPECHOSOS DE REALIZAR PRÁCTICAS DE CONTRABANDO O ATENTATORIAS CONTRA EL MERCADO Y LA SANA COMPETENCIA.

G

ARTICULAR OPERATIVOS INTERINSTITUCIONALES EN CONTRA DE PERSONAS SOSPECHOSAS DE REALIZAR ACTIVIDADES DE CONTRABANDO.

H

PROMOVER CAMPAÑAS DE MEDIOS DE PROMOCIÓN DE COMPRAS RESPONSABLES.

INSTRUMENTOS PARA LOS SECTORES

1. Estrategia nacional de lucha contra el comercio delictivo y el contrabando.
2. Proyectos normativos para la modernización de la industria.
3. Profundización de la estrategia antitrámites.
4. Capacitaciones a funcionarios y acompañamiento a las entidades para promover el ejercicio eficiente de la función de vigilancia y control.

3. Fortalecimiento, promoción (regionalización) e innovación.

Para lograr el **fortalecimiento** se trabaja en la identificación de los eslabones de las cadenas de valor de los sectores de transformación productiva, con el propósito de formular acciones para el encadenamiento productivo de los mismos, como también promover iniciativas para el fortalecimiento de los eslabones más débiles, fomentando así la competitividad de los sectores de manera holística. Las líneas de acción para el fortalecimiento son: asociatividad, encadenamientos productivos y desarrollo de proveedores.

Para fomentar el crecimiento de las exportaciones de los sectores del PTP, se desarrollan acciones de **promoción**, atracción de inversión extranjera, reducción de barreras no arancelarias y cumplimiento de estándares internacionales. Las líneas de acción para la promoción se enmarcan en los siguientes objetivos:

- 1.** Identificar los mercados potenciales y las barreras no arancelarias, a través de estudios de mercado para la penetración productos y servicios en mercados internacionales para los sectores del PTP.

 - 2.** Fortalecer a las empresas del PTP promocionando programas de certificación y de cumplimiento con estándares y garantías internacionales de exportación.

 - 3.** Trabajar conjuntamente con Proexport para la identificación de oportunidades y participación en eventos internacionales de inversión directa extranjera.

 - 4.** Desde el eje de la **innovación**, se busca promover el ciclo de la innovación al interior de las empresas del PTP, entendiendo la innovación como un proceso de aprendizaje, de adquisición de capacidades y de desarrollo de procesos, que tiene como objetivo la creación de herramientas que le permita a las empresas ser más competitivas y diferenciarse frente a sus competidores. Los objetivos de este eje se enmarcan tres (3) líneas de acción:
 - a.** Fomentar la cultura de la innovación en las empresas que hacen parte de los sectores del Programa de Transformación Productiva.
 - b.** Promover la generación y consolidación de capacidades en gestión de la innovación en las micro, pequeñas y medianas empresas pertenecientes a los sectores del Programa de Transformación Productiva.
 - c.** Promover el desarrollo e implementación de modelos de negocio, procesos y productos innovadores que repercutan en oportunidades de negocio para las empresas vinculadas a los sectores del PTP.
 - d.** Fomentar la implementación de herramientas prospectivas con enfoque de mercado que conduzcan a una mayor eficiencia, productividad y mejoras en la calidad de los productos y servicios ofrecidos por los sectores del PTP.
-

Finalmente, a través de la **regionalización** se busca socializar con los diferentes actores y entidades público – privadas en las regiones, la oferta institucional del Programa de Transformación Productiva, como también lograr formar alianzas en las regiones que permitan la formulación e implementación de iniciativas, acciones, proyectos y programas que generen saltos competitivos en las empresas apoyando a los sectores en su aspiración de ser considerados sectores de clase mundial. Los objetivos de la regionalización son:

- a.** Promover que los departamentos de interés prioricen a los sectores del Programa de Transformación Productiva como apuestas productivas locales. Incluida su incorporación en los Planes Regionales de Competitividad y/o de los Planes de Desarrollo de las entidades territoriales.
- b.** Apoyar la formulación e implementación de proyectos regionales que estén alineados con los planes de negocio sectoriales del PTP.
- c.** Promover la adopción de los proyectos bandera de los sectores PTP en el marco del Sistema General de Regalías.

3. Infraestructura y sostenibilidad

Se presta apoyo a los gerentes sectoriales para gestionar mejoras en infraestructura y fomentar la sostenibilidad, permitiendo que los sectores del PTP sean más competitivos en los mercados internacionales. Los tres tipos de infraestructura identificados son:

- 1.** Infraestructura macro: hace referencia a la infraestructura de orden nacional, que en gran medida depende de inversiones por parte del nivel central y que, entre otros elementos, está conformada por vías, aeropuertos, puertos, infraestructura eléctrica y edificaciones que sean competencia del Estado.
- 2.** Infraestructura micro: hace referencia a los equipamientos necesarios para el funcionamiento eficiente y productivo de cada sector, la inversión en este tipo de infraestructura depende en gran medida del mismo sector; por ejemplo, la construcción y puesta en funcionamiento de plantas industriales, refinerías, fábricas, entre otros.
- 3.** Infraestructura intangible: hace referencia a las herramientas y plataformas tecnológicas que permiten el manejo de información (publicación, envío, interacción) de cada sector, tanto a nivel local como internacional. Algunas herramientas de la infraestructura intangible son portales web, redes sociales, bases de datos y otros productos virtuales.

INNPULSA MIPYME

El Fondo de Modernización e Innovación para las Mipymes–Innpulsa Mipyme, apoya proyectos y actividades dirigidas a la innovación y modernización de las micro, pequeñas y medianas empresas colombianas, a través de la asignación de recursos de cofinanciación no reembolsables.

¿Por qué Innpulsa Mipymes se enfoca en innovación y modernización?

Está demostrado que las empresas innovadoras crecen más rápido, generan más y mejores empleos, son rentables y tienen ventajas competitivas. Así mismo, el fortalecimiento de cadenas productivas genera aumentos en la productividad y competitividad en cada Mipyme, en la empresa ancla y por ende, en la dinámica del sector.

Las líneas que apoya Innpulsa Mipyme se concentran en tres (3) áreas:

a. Innovación empresarial

Dirigida a apoyar el desarrollo de prototipos de productos o servicios innovadores o su mejoramiento significativo. Las Mipymes participantes pueden invertir los recursos en el equipo humano especializado y los insumos y materiales necesarios para el desarrollo del prototipo, así como en su testeado en el mercado.

b. Encadenamientos productivos

Adjudica recursos a propuestas que permitan el fortalecimiento empresarial de las Mipymes pertenecientes a un encadenamiento productivo (proveedores, distribuidores de una empresa ancla o Mipymes pertenecientes a un clúster).

c. Convocatorias especiales

Convocatorias orientadas a apoyar el fortalecimiento empresarial de las Mipymes conformadas por población en condiciones especiales⁶ que hacen que las empresas necesiten de un apoyo específico para competir en el mercado.

6. Empresas con características especiales, que por su condición o la condición especial de las regiones en las que se encuentran requieren de una ayuda focalizada.

Entre las principales mejoras que el Innpulsa Mipyme ha implementado en su operación están la apertura de las convocatorias hasta agotar recursos y la gestión del proceso de evaluación y asignación de recursos en el orden que se radican las propuestas que se presentan al Fondo, garantizando así transparencia a los potenciales proponentes.

A partir de la experiencia y de los procesos de retroalimentación adelantados con la entidad evaluadora, la entidad interventora y los mismos ejecutores de los proyectos, el Fondo está en constante mejora e implementación de cambios en el modelo de operación, con el fin de ofrecer instrumentos ágiles que permitan entregar recursos de cofinanciación e incentivo a las Mipymes colombianas. Algunos de los aspectos evaluados y en constante mejora son:

- a.** Definición del tipo de convocatorias, instrumentos y el modelo de operación que sean acordes con las necesidades y características.
- b.** Revisión y redefinición de los rubros cofinanciables y los que se aceptan como contrapartida, de acuerdo con la convocatoria.

Para las convocatorias de la población víctima de desplazamiento los cambios relevantes entre las convocatorias de 2012 y que se incluyeron en el 2013 son las siguientes:

- a.** Rubros de contrapartida para la compra de insumos, materia prima, maquinaria y equipos requeridos para la operación de las unidades productivas usuarias finales del proyecto; y el de requerimientos de inversión y adecuaciones de infraestructura necesarias para la implementación y certificación de normas técnicas y reglamentos técnicos de productos y procesos objeto del proyecto.
- b.** El proponente debía tener experiencia en servicios microfinancieros, para ello podía hacer uniones temporales o consorcios para cumplir este requisito.
- c.** Los usuarios finales incluidos en las propuestas de la convocatoria 2013, debían estar formalizados (con registro mercantil y RUT).

En cuanto a la operación del Fondo, se destaca la eficiencia en el tiempo de respuesta; desde que el proponente presenta su propuesta con toda la documentación (cumpliendo los requisitos de la convocatoria respectiva), hasta el primer desembolso, el tiempo de respuesta es de 3,7 meses. Este tiempo presenta una mejora fundamental en materia de desembolso de recursos, teniendo en cuenta que el extinto Fomipyme se demoraba más de un (1) año.

2013 *año*
\$50.112 *millones de pesos desembolsados
por el programa Mipyme*
18.400 *Mipymes*
28 *departamentos*

Durante el 2013, El Fondo de Modernización e Innovación Innpulsa Mipyme, asignó recursos por cerca de \$50.112 millones de pesos a proyectos que están beneficiando a más de 18.400 Mipymes ubicadas en veintiocho (28) departamentos de Colombia. Con esta distribución se están regionalizando los recursos, permitiendo que más Mipymes del país aprovechen los incentivos del Gobierno Nacional. En el 2012 se atendieron veintiún (21) departamentos.

EL FONDO
LOGRÓ

APALANCAR DEL
SECTOR PRIVADO
UNA SUMA
CERCANA A

\$25.595

**MILLONES
DE PESOS**

POR CADA
\$1,98
PESOS

QUE EL FONDO ENTREGA
DE COFINANCIACIÓN
LA EMPRESA
PRIVADA (BENEFICIARIA) PONE

\$1

PESO

LA INVERSIÓN
TOTAL
EN PROYECTOS QUE

BENEFICIAN

A MIPYMES
ES DE MÁS DE

\$75.707

**MILLONES
DE PESOS**

De esta manera, Innpulsa Mipyme se ha convertido en el modelo de trabajo conjunto entre gobierno y sector privado en pro del crecimiento y progreso de las micro, pequeñas y medianas empresas en Colombia.

Cabe resaltar el protagonismo del Fondo para alcanzar la meta del Gobierno Nacional en cuanto a conectividad de Mipymes.

Desde el Fondo de Modernización e Innovación, se ha logrado que entidades del Gobierno Nacional, como el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, unan esfuerzos para el fortalecimiento y crecimiento de las Mipymes del país. El trabajo conjunto de ambas carteras permitió que el 60,2% de las Mipymes formales de Colombia se encuentren conectadas a Internet, superando así la meta del actual gobierno: conectar el 50% de este segmento empresarial. La convocatoria conjunta con el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones “Convocatoria Nacional para el apoyo a implementación de aplicaciones en internet que mejoren la conectividad de Mipymes” fue una de las principales estrategias que permitió lograr esta meta.

Transferencia de conocimiento

A través de los años, el Banco ha fortalecido el ofrecimiento de herramientas no financieras que permitan propiciar el mejoramiento de las habilidades gerenciales de los empresarios, contribuyendo así al incremento de su productividad y competitividad.

En el 2013 el **Programa de Formación Empresarial**, cuyos programas y actividades están dirigidos a empresas de todos los sectores, con énfasis en actividades para micro y pequeñas empresas, permitió actualizar sus conocimientos en diferentes áreas organizacionales para lograr una mejor gestión empresarial. **La Oficina de Formación Empresarial** depende de la Vicepresidencia Comercial del Banco y se encarga de construir, coordinar y llevar a cabo todas las actividades de capacitación y actualización gerencial a nivel nacional.

El desarrollo de este programa de apoyo no financiero ha permitido entre otras cosas:

A

CONSOLIDAR UNA RED DE APOYO ENTRE LOS ALIADOS ESTRATÉGICOS (GREMIOS, CÁMARAS DE COMERCIO Y ASOCIACIONES), LA ACADEMIA, EL SISTEMA FINANCIERO Y LOS EMPRESARIOS, LOGRANDO ENTRE ALGUNOS ASPECTOS: UNA MEJOR OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS DEL BANCO, UNA MAYOR COBERTURA NACIONAL, UN AFIANZAMIENTO EN EL POSICIONAMIENTO COMO UN BANCO QUE PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL Y EL COMERCIO EXTERIOR, ASÍ COMO LA IDENTIFICACIÓN DE NUEVAS NECESIDADES DE FORMACIÓN.

B

LAS ACTIVIDADES DE FORMACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PROPICIAN EL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES GERENCIALES, PRINCIPALMENTE POR SU ENFOQUE TEÓRICO – PRÁCTICO.

C

DE ESTAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN EMPRESARIAL SE HAN BENEFICIADO MÁS DE 66.000 EMPRESARIOS EN ALREDEDOR OCHENTA Y SEIS (86) CIUDADES Y MUNICIPIOS DEL TERRITORIO NACIONAL (DATOS: 2007 - 2013).

D

ESTAS ACTIVIDADES HAN PERMITIDO FORTALECER LA LABOR SOCIAL EMPRESARIAL DEL BANCO.

Para definir el mecanismo de formación (presencial o virtual), el Banco hizo una investigación para implementar la plataforma de *e-learning* (aprendizaje en línea), en la que se identificó que los usuarios de este tipo de herramientas, a pesar de considerarla práctica y resaltar varios beneficios, no quisieran cursos 100% virtuales, dado que prefieren mantener la relación y contacto con los diferentes actores en un programa. Por tal motivo, la preferencia de los empresarios es la combinación de esquemas presenciales y virtuales en las actividades de formación y actualización empresarial.

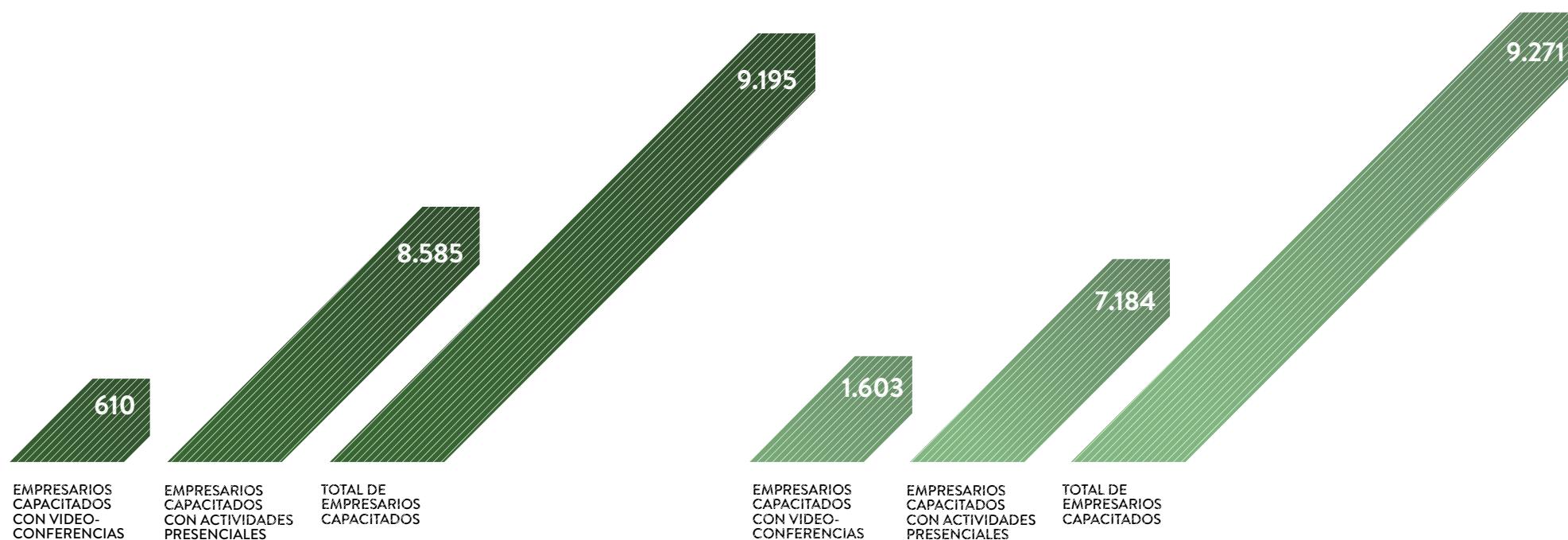
En total en el 2013 se capacitaron 9.271 personas bajo los mecanismos de formación presencial y virtual. En total se dictaron cerca de 1.100 horas de capacitación (actividades presenciales), entre conferencias, seminarios, talleres y programas de diversa duración.

Los temas estratégicos desarrollados principalmente en el 2013 fueron: gestión financiera, gestión financiera en comercio exterior, acceso a crédito, NIIF, gobierno corporativo, juntas directivas, gestión ambiental, responsabilidad social empresarial, gestión del recurso humano y formación empresarial, entre otros.

Empresarios capacitados

Año 2012

Año 2013



610 con respecto a actividades virtuales, el año anterior se efectuaron 18 videoconferencias y 6 cursos bajo esquemas de E-learning

1.603 de 115 ciudades y 6 países diferentes a Colombia. Se realizaron 18 videoconferencias.

Empresarios capacitados a través de Campus Virtual Bancóldex:

484 de 73 ciudades, 4 cursos de herramientas y claves para acceder a crédito con la participación de 405 empresarios, 2 cursos de estrategias de mercadeo para mejorar ventas con la participación de 79 empresarios

DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

Las actividades presenciales se desarrollan con el apoyo de aliados académicos y aliados locales o regionales como cámaras de comercio, gremios, y asociaciones nacionales.

Los aliados académicos actualmente vinculadas son universidades que tienen experiencia no solo académica sino también en actividades de apoyo empresarial, entre las que se encuentran: la Universidad Externado de Colombia, la Universidad ICESI de Cali, la Universidad del Norte de Barrquilla, la Universidad Pontificia Bolivariana – UPB de Medellín, la Universidad Autónoma de Bucaramanga – UNAB, la Escuela de Administración de Negocios - EAN y la Universidad de la Sabana – Inalde Business School. Algunas de estas universidades realizan algunas actividades sin costo, es decir no cobran honorarios y lo incluyen dentro de sus programas de desarrollo social.

Los temas que se desarrollan cada año, se estructuran teniendo en cuenta diversas fuentes de información: necesidades de capacitación y actualización manifestadas por los empresarios participantes a actividades de formación, encuestas y estudios necesidades de la pyme colombiana, encuestas realizadas a cámaras de comercio y gremios. De igual forma, se definen temas denominados estratégicos para la labor de Bancóldex como Banco que promueve el desarrollo empresarial como: responsabilidad social empresarial, gobierno corporativo, formalización y gestión ambiental.

Anualmente cada programa y actividad se ajusta teniendo en cuenta el contenido, la duración, el perfil al cual va dirigida, la cobertura que el Banco quiere alcanzar, de acuerdo con las nuevas necesidades y requerimientos tanto de las empresas, como de los aliados regionales.

En su mayoría las actividades presenciales se realizan bajo un esquema de costo compartido, el aliado regional ya sea la cámara de comercio, el gremio o la asociación local se responsabiliza de la convocatoria, de la impresión del material, de las instalaciones, junto con equipos, refrigerios, logística, etc.

Debido al desarrollo de estas actividades, el Banco cuenta con el reconocimiento directo de los empresarios que participan en las actividades de capacitación y acompañamiento empresarial, así como el de los aliados con los que se desarrollan las actividades.

PROMOCIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

Existen varias formas para que los empresarios conozcan el portafolio de las actividades de formación y actualización empresarial que ofrece el Banco:

EL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES TANTO PRESENCIALES COMO VIRTUALES SE PUBLICA EN LA PÁGINA WEB DE BANCÓLDEX, EN EL LINK FORMACIÓN EMPRESARIAL HACIENDO CLIC EN EL LINK “CRONOGRAMA ACTIVIDADES FORMACIÓN”.

PARA EL DESARROLLO DE CADA ACTIVIDAD SE REALIZA CONVOCATORIA POR PARTE DEL ALIADO REGIONAL O POR LAS ÁREAS COMERCIALES DEL BANCO (VÍA EMAIL, INVITACIONES FÍSICA, CELULAR/ MENSAJES DE TEXTO, INVITACIÓN TELEFÓNICA).

PARA LA DIVULGACIÓN DE LAS ACTIVIDADES SE UTILIZAN LAS DIFERENTES REDES SOCIALES (TWITTER, FACEBOOK, INSTAGRAM).

EN ALGUNAS OCASIONES, EN TRABAJO CONJUNTO CON LA OFICINA DE COMUNICACIONES SE GENERAN COMUNICADOS DE PRENSA, ENTREVISTAS Y/O TESTIMONIALES QUE CONTRIBUYEN EN LA DIVULGACIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS O POR REALIZAR. LAS PUBLICACIONES DESARROLLADAS POR EL BANCO SE ENTREGAN, DIVULGAN Y ESTÁN DISPONIBLES EN LA PÁGINA WEB.

Bancóldex promueve el desarrollo de todas las regiones de Colombia.

1. Con las entidades con las que el Banco se relaciona internacionalmente.

Participación en asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional

Para Bancóldex es importante estar involucrado con iniciativas nacionales e internacionales porque le permite sumar esfuerzos con otras entidades financieras y el Gobierno Nacional para implementar diferentes políticas y prácticas que le permitan promover de una manera más efectiva la competitividad en las empresas colombianas. Los principales interlocutores en el extranjero son los siguientes:

NOMBRE	PAÍS	TIPO	OFERTA/ DEMANDA
CAF - BANCO DE DESARROLLO DE AMÉRICA LATINA	MULTILATERAL	MULTILATERAL	DEMANDA
BID - BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO	MULTILATERAL	MULTILATERAL	DEMANDA
FOMIN - FONDO MULTILATERAL DE INVERSIONES	MULTILATERAL	MULTILATERAL	DEMANDA
IDFC - INTERNATIONAL DEVELOPMENT FINANCE CLUB	MULTILATERAL	MULTILATERAL	OFERTA/DEMANDA
EMBAJADA DE ESPAÑA	ESPAÑA	EMBAJADA	DEMANDA
JICA - AGENCIA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DEL JAPÓN	JAPÓN	AGENCIA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	DEMANDA
KDI - KOREA DEVELOPMENT INSTITUTE	KOREA DEL SUR	THINK TANK DE GOBIERNO	DEMANDA
MASHAV - CENTRO ISRAELÍ PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL	ISRAEL	AGENCIA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	DEMANDA
EMBAJADA DE ISRAEL	ISRAEL	EMBAJADA	DEMANDA
EMBAJADA BRITÁNICA - PROSPERITY FUND	REINO UNIDO	EMBAJADA	DEMANDA
SINGAPORE COOPERATION PROGRAMME	SINGAPUR	AGENCIA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	DEMANDA
CANCILLERÍA VIETNAM	VIETNAM	MINISTERIO	OFERTA
CANCILLERÍA CAMBOYA	CAMBOYA	MINISTERIO	OFERTA
CANCILLERÍA MALASIA	MALASIA	MINISTERIO	OFERTA
CANCILLERÍA TAILANDIA	TAILANDIA	MINISTERIO	OFERTA
VICEMINISTERIO DE FOMENTO A LAS PYMES DE REPÚBLICA DOMINICANA	REPÚBLICA DOMINICANA	MINISTERIO	OFERTA
MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DE ECUADOR	ECUADOR	MINISTERIO	OFERTA
ALIDE - ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE INSTITUCIONES FINANCIERAS PARA EL DESARROLLO	MULTILATERAL	MULTILATERAL	OFERTA/DEMANDA
NAFINSA - NACIONAL FINANCIERA	MÉXICO	ENTIDAD FINANCIERA DEL GOBIERNO	OFERTA/DEMANDA
BNDES - BANCO DO DESENVOLVIMENTO	BRASIL	ENTIDAD FINANCIERA DEL GOBIERNO	DEMANDA
FORO MESOAMERICANO DE MIPYMES	MULTILATERAL	MULTILATERAL	OFERTA/DEMANDA
UBI FRANCE - OSEO	FRANCIA	AGENCIA DE PROMOCIÓN PARA LAS EXPORTACIONES- ENTIDAD FINANCIERA DE GOBIERNO	DEMANDA

2. Con el objetivo de promover el desarrollo de las regiones en Colombia, el Banco genera alianzas con entes territoriales.

Tal como se menciona en la sección de Competitividad, programas como iNNpulsa Colombia y el de Transformación Productiva trabajan en conjunto con las áreas encargadas de la promoción de desarrollo en gobernaciones, alcaldías, comités regionales de competitividad para la estructuración de agendas regionales de desarrollo que partan del diagnóstico sectorial en los diferentes nichos productivos, realicen acompañamiento y coordinen la oferta institucional de acompañamiento a los empresarios de la región.

Este tipo de ejercicios no sólo redundan en soluciones mejor coordinadas a los retos regionales, sino que permite al gobierno en general una mayor eficiencia en el uso de recursos de promoción y apoyo al desarrollo.

Por su parte, Bancóldex trabaja ***en conjunto con estos estamentos, incluyendo además gremios y asociaciones para crear alternativas de financiación que apunten a las necesidades específicas de los empresarios de las regiones.*** Así, en 2013, como se detalla en el aparte sobre productos y servicios del Banco, se publicaron y renovaron líneas de crédito regionales en condiciones preferenciales de tasa, fundamentalmente dirigidas a microempresas y pequeñas empresas, estableciéndose a las empresas domiciliadas en municipios o departamentos específicos como población beneficiaria de esos créditos. El monto ofrecido superó el cuarto de billón de pesos buscando tanto la transmisión de recursos a los empresarios, como la generación de ofertas de crédito regional por parte del sistema financiero. Estas líneas de crédito operan en diferentes situaciones:

Cuando se presenta una coyuntura adversa en una región que puede provocar una caída del otorgamiento de créditos regionales como efectivamente sucedió en Norte de Santander, región que recibió el apoyo de una línea especial con aportes del Gobierno Nacional que permitió el desembolso de \$144 mil millones de pesos a los empresarios del Departamento orientados no sólo a la recuperación y normal funcionamiento de la liquidez de las empresas, sino a financiarles procesos de reconversión que les prepararan mejor para competir en el mercado.

Ante crisis generadas por desastres naturales, situaciones de orden público y otras coyunturas que pueden desestimular la producción, el comercio o el turismo a nivel local redundando en una caída del crédito. Las líneas funcionan como un mecanismo de recuperación de la dinámica que interviene al sistema pero no lo hace dependiente de la ayuda de manera constante, pues una vez recuperado el ciclo de crecimiento se retorna a condiciones normales de financiación.

Más allá de su uso coyuntural, estas líneas tienen por objetivo generar una dinámica de financiación hacia los segmentos más pequeños de la población empresarial de las regiones y complementan las iniciativas de bancarización que lidera el programa Banca de las Oportunidades.

Uno de los elementos fundamentales para el logro de este objetivo es la alianza constante con entidades financieras orientadas hacia las microfinanzas, pues éstas complementan la actividad de la banca tradicional brindando acceso masivo al crédito a empresarios en procesos de formalización.

Durante 2013 cuarenta y seis (46) de estas entidades estuvieron activas y apoyaron a que los recursos del Banco llegaran a más de 192.000 microempresas, superándose los \$708 mil millones de pesos en desembolsos, todas cifras récord en la historia de Bancóldex.

Elementos como el acompañamiento en fortalecimiento institucional que realizan Bancóldex y la Banca de Oportunidades a este segmento de entidades, principalmente compuesto por ONG, cooperativas, fondos de empleados y fundaciones, el otorgamiento de cupos de crédito y las metodologías de seguimiento ayudan a fortalecer la oferta en microfinanzas.

En ese sentido, la Banca de las Oportunidades, programa cuyo objetivo se centra en la bancarización y atención financiera a las poblaciones de menores recursos, realiza programas que, además de incidir en la oferta lo hacen también en la demanda. Así, en complemento a los programas de ampliación de la cobertura bancaria vía el establecimiento de sucursales o de corresponsales no bancarios, el programa trabaja con las poblaciones en esquemas de ahorro asociado y cumplimiento de los créditos, elementos que se pueden observar en detalle en el aparte de Desarrollo social capítulo XXX.

Dentro de las iniciativas apoyadas por Bancóldex se encuentran:

Gobierno corporativo

Corporate Governance Development Framework (Marco de Desarrollo de Gobierno Corporativo).

Participan diferentes entidades internacionales de desarrollo para establecer un conjunto común de directrices, con el propósito de apoyar el desarrollo económico sostenible en mercados emergentes, a través del gobierno corporativo.

Red Latinoamericana de Gobierno Corporativo para entidades estatales.

G4-15 G4-16

Industria

Comité técnico de ANIF de la Gran Encuesta Pyme.

Comité de Bancos de desarrollo de los países de la CAN (Cabandes).

Está formalmente creado en los estatutos de la CAN; no ha sido aprobado aún por la comisión pero lleva cerca de dos (2) años trabajando temas de banca de desarrollo. **G4-16**

Medio ambiente

Protocolo Verde.

Acuerdo voluntario que tiene como fin reafirmar el compromiso del sector financiero en el desarrollo de estrategias que motiven prácticas de consumo y producción sostenibles. Bancóldex es líder de la mesa de trabajo de “Diseño de productos verdes”.

G4-15 G4-16

Para conocer información sobre las otras iniciativas de medio ambiente apoyadas por Bancóldex puede ir al Capítulo XX de Gestión de Clientes, productos y servicios.

Comunicaciones

Comité institucional de desarrollo Administrativo

(Es el anterior comité de compras interno) donde se discuten los temas Gobierno en Línea (GEL).

Estrategia

Comité de Seguimiento del Plan Estratégico Sectorial (PES)

Comité de Seguimiento del Plan Estratégico Sectorial de Gestión Administrativa (PES-GA)

del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. **G4-16**

Bancos

Asobancaria

Está integrada por los bancos comerciales nacionales y extranjeros, públicos y privados, las más significativas corporaciones financieras e instituciones oficiales especiales. **G4-16**

Objetivo 1: Promover un cambio en mentalidad y cultura que fomente el crecimiento empresarial extraordinario jalonado por la innovación

- 1.** En 2013 se puso en marcha la primera agencia de noticias del país (junto con el DNP) llamada Colombia iNN, dedicada a generar contenidos sobre emprendimiento, innovación y crecimiento empresarial extraordinario de manera permanente. Desde su creación en junio de 2013, los contenidos generados por Colombia INN se han publicado 1.129 veces (708 publicaciones en medios internacionales, 334 en medios nacionales, y 87 en medios locales).

- 2.** Una (1) misión a Brasil al Congreso Global de Emprendimiento (GEC) con una delegación de dieciocho (18) participantes de Colombia compuesta por emprendedores, instituciones de apoyo y entidades gubernamentales nacionales y regionales.

- 3.** Realización de tres (3) separatas de “Dinámicos” destacando a treinta (30) emprendedores llegando a 80 mil colombianos.

- 4.** Visibilización de emprendedores con el Presidente en el aniversario de iNNpulsa.

- 5.** 25,000 ejemplares en siete (7) ediciones de iNNpulsa avanza.

- 6.** Temporada de teatro Grandes DeMentes realizada en cinco (5) ciudades.

- 7.** Apoyo en el Biolatam, donde asistieron de veintinueve (29) países, 770 asistentes, 900 reuniones uno a uno.

- 8.** Semana Global del Emprendimiento en la cual se movilizaron noventa y dos (92) organizaciones alrededor de 257 eventos de emprendimiento con más de 60 mil participantes, en veintiún (21) ciudades del país.

- 9.** Gira de empresarios extraordinarios, en la que diecisiete (17) empresarios extraordinarios compartieron sus experiencias en once (11) ciudades país.

- 10.** 2 cortometrajes de cine.

A

Creación de Colombia INN: la primera agencia de contenidos especializada en innovación y emprendimiento de alto impacto en Colombia. Colombia inn es partícipe del ecosistema del emprendimiento como transmisor de información, intermediario y difusor de una mentalidad y cultura favorable al emprendimiento y la innovación en un país con alto potencial que hasta hace poco no estaba convencido de sus posibilidades. Lo anterior permite concluir que, en menos de un año, el efecto de esta intervención en mentalidad y cultura es robusto y ya arroja importantes resultados en cuanto al posicionamiento y difusión de los temas de innovación, emprendimiento y crecimiento empresarial extraordinario en Colombia y el exterior.

B

Gracias al liderazgo de iNNpuls Colombia, la Semana Global del Emprendimiento en su última versión, en noviembre de 2013, tuvo un crecimiento exponencial, en número de actividades y participantes, con respecto a la de 2012:

IMPACTO	ANTES DE INNPULSA (2012)	INNPULSA COMO LÍDER (2013)	EVOLUCIÓN 2012-2013
Constitución de un comité articulador	—	7 Organizaciones	Articulación exitosa entre organizaciones públicas y privadas con impacto e influencia local, regional y nacional.
Aliados	71	92	30% más de organizaciones aliadas
Actividades	44	257	484% más actividades
Participantes	2.200	66.209	30 veces más participantes (virtuales y presenciales)

Metas

- Ampliación y consolidación de la “comunidad” iNNpulsa Colombia.
- Segmentación y consolidación de la narrativa para audiencias más específicas.
- Activación de tomadores de decisión y líderes de opinión.

Pasos a seguir

- Continuidad agencia noticias y otras.
- Continuar con las Misiones (Silicon Valley, Israel).
- Difusión de cortometrajes.
- Realización del Festival de Mentalidad y Cultura - Heroes Fest.
- Estrategia transmedia de mediano plazo con Serie animada web y Reality.

Objetivo 2: Contribuir a corregir fallas de mercado para promover el crecimiento empresarial extraordinario

Se ha identificado como una de las fallas más notorias, la falta de financiación para la innovación empresarial y el emprendimiento de negocios en grande. A partir de este hallazgo, iNNpulsa puso en marcha una serie de instrumentos con foco en inyectar recursos donde hacen falta para dinamizar el ecosistema y activar una industria de financiación:

1.

Convocatoria de **Capital semilla**, un hito para el ecosistema de emprendimiento e innovación. Con este instrumento se entregaron \$16.000 millones de pesos de capital semilla que han beneficiado a (cincuenta y dos) 52 empresas y veintiún (21) organizaciones (estas cifras incluyen convocatoria de capital semilla en industrias culturales y creativas).

2.

Se abrió la **Línea de Crédito para la Innovación Innpulsa- Bancóldex** con recursos de la INNpulsa Colombia por \$8.000 millones de pesos, que en el año 2013 apalancaron \$90.052 millones de pesos en créditos destinados a la innovación en 111 empresas de catorce (14) departamentos del país.

3.

Buscando establecer nuevos vehículos independientes en la industria de financiación, se creó una **convocatoria para apoyar en la creación de fondos de capital de riesgo** a través de recursos de cofinanciación para sus gastos pre-operativos. Cerca de \$2.800 millones se han entregado para crear tres (3) fondos de capital de riesgo que se espera beneficien aproximadamente 160 empresas. Adicionalmente, se puso en marcha una convocatoria para la creación y fortalecimiento de redes de ángeles inversionistas donde se adjudicaron \$600 millones para fortalecer redes de ángeles inversionistas en Bogotá, Cali, Barranquilla, y Medellín.

4.

Con el propósito de incentivar el crecimiento empresarial de compañías innovadoras en Colombia a partir de la generación de proyectos colaborativos de grandes empresas con solucionadores, se puso en marcha el **programa piloto de innovación abierta en los sectores de hidrocarburos y alta minería**. Con la vinculación de cuatro (4) empresas ancla (Ecopetrol, Independence, Argos y Tipiel) se logró identificar un total de dieciocho (18) desafíos que fueron publicados a la comunidad solucionadora de Colombia y que a la fecha resultaron en la postulación de 170 respuestas por 96 empresas de siete (7) departamentos del país.

5.

Para conectar a empresarios colombianos con el mundo, se realizaron **interacciones de los empresarios emprendedores e innovadores**, más de cincuenta (50) emprendimientos, en escenarios globales a través de una serie de actividades. Veinte (20) emprendedores fueron llevados a conocer el ecosistema de innovación y emprendimiento de Boston, y la aceleradora MassChallenge, referida como la mundial de emprendimiento más prestigiosa del mundo. De estas empresas, cinco (5) fueron seleccionadas para un proceso de aceleración y una de ellas, Keraderm, ganó USD \$50.000 de capital semilla y visibilidad mundial. También, diez (10) emprendimientos fueron a una semana de aceleración en NXTP Labs en Argentina (otra aceleradora y fondo de capital de alto reconocimiento en el mundo), y dos (2) de estos, Cocodrilo Dog y Click Millonario recibieron financiación por parte del fondo de capital de riesgo.

6.

Se ejecutó un **programa con el Fondo de Prosperidad de Reino Unido**, cuyo objetivo fue instalar capacidades en transferencia de tecnología en diez (10) universidades del país con la participación de gestores de innovación, y en acompañamiento con las universidades de la RUPIV como aliados.

7.

Veinticuatro (24) organizaciones y/o empresas se beneficiaron del curso **Gira de Estudios de Innovación y Emprendimiento** en Israel (en colaboración con la agencia de cooperación de Israel- MASHAV). Se realizaron además, dos (2) talleres de innovación y emprendimiento en colaboración con la agencia de cooperación de Israel- MASHAV en Cali y Bucaramanga con 48 participantes.

PRINCIPALES LOGROS 2013

A

IDENTIFICACIÓN, APOYO Y CONEXIONES PARA EMPRESARIOS BUSCANDO CRECER Y BASADOS EN INNOVACIÓN:

Exposición, entrenamiento y visibilización internacional a empresas con su participación en Mass Challenge, Emerge Americas y NXTP, entre otros, como concursos o programas de promoción y aceleración de emprendimientos.

Trabajo con cerca de noventa (90) empresas ancla o líderes que buscan incorporar la innovación a sus empresas. Entre estas se encuentran: Argos, Ecopetrol, Bel-Star, Cotecmar, Emcali, Servientrega, entre otras.

B

FORTALECIMIENTO DE LA INDUSTRIA DE LA FINANCIACIÓN:

Apalancamiento para la creación de tres (3) fondos privados en etapa temprana y el fortalecimiento de una red de ángeles inversionistas que operaba en tres ciudades de Colombia y ahora opera a nivel nacional.

Metas

Diseño e implementación de instrumentos diferenciados y afinados para empresas de alto potencial.

Definición y estructuración de líneas base e indicadores de impacto.

Supervisión y seguimiento de proyectos en marcha y adjudicación de nuevos recursos.

Pasos a seguir

Continuar activando la industria de financiación con cerca de 30 mil millones de “Capital para el crecimiento empresarial” en instrumentos tales como Matching Grants, Capital en etapa temprana, y capital para bionegocios.

Fortalecimiento de capacidades empresariales:

- Mass Challenge 2014
- Bootcamps (8 ciudades)
- NXTP Labs
- Innovación abierta
- Emprendimiento corporativo

Realización del Observatorio de emprendimiento e innovación (en licitación por parte de Confecámaras)

Diseño de sistemas de gestión de la información de nuestros instrumentos y conocimiento de clientes, de tal forma que permita el seguimiento de los mismos.

Objetivo 3: Fortalecer a las organizaciones en las regiones de modo que en los territorios existan mejores capacidades para el crecimiento empresarial extraordinario

1. Innpulsa Colombia ha desarrollado capacidades en 22 departamentos para identificar y gestionar el desarrollo de más de 40 segmentos de negocio estratégicos en diferentes sectores a través de la metodología del programa Rutas Competitivas. El programa de Rutas Competitivas exige a las entidades más representativas de la respectiva región articularse alrededor de la definición del segmento de negocio a trabajar y del plan de acción a gestionar, identificando responsables, tiempos y presupuestos.

Enfoque en la **generación de capacidades institucionales** para la atención a emprendedores extraordinarios. Para esto se desarrollaron una serie de instrumentos.

2. Convocatoria **de ideación y estructuración de proyectos** que se otorgó alrededor de \$8.500 millones de pesos en recursos para fortalecer las capacidades de veintiséis (26) organizaciones en nueve (9) departamentos en aceleración e incubación de emprendimientos para impulsar el crecimiento empresarial extraordinario en las regiones del país, ayudando a 157 beneficiarios directos e indirectos.

3. Fortalecimiento de veinte (20) **Comisiones Regionales de Competitividad**, otorgando \$5.663 millones de pesos de cofinanciación y con \$2.373 millones de pesos de contrapartida, para contribuir de forma directa a que las entidades con mayores capacidades de liderazgo en las regiones se fortalezcan, para que puedan desencadenar procesos de crecimiento extraordinario en sus territorios.

Nueve (9) proyectos beneficiarios de la convocatoria de fortalecimiento institucional a aceleradoras e incubadoras, adjudicando recursos por \$3.778 millones

4. Diez (10) beneficiarios de la **segunda fase del programa del Fondo de Prosperidad del Reino Unido** recibieron capacitación por parte de Cambridge Enterprise en cómo comercializar en el mercado las tecnologías de sus instituciones.

5. Una (1) **misión de Aspen Institute y el Departamento de Estado de EE.UU. a Colombia** para conocer el ecosistema colombiano con el fin de explorar oportunidades de colaboración mutua e inversión en innovación y emprendimiento, la misión contó con un total de noventa y dos (92) participantes.

A

OFERTA DE MEJORES SERVICIOS PARA LOS EMPRESARIOS CON POTENCIAL Y AMBICIÓN DE CRECER:

iNNpulsa Colombia ha reactivado el sistema de incubación y aceleración empresarial apoyando el fortalecimiento de 30 programas o servicios que han contribuido a que empresas con potencial puedan sofisticarse, vender más, internacionalizarse, proteger su propiedad intelectual, y recibir inversión. Asimismo, estos programas de aceleración atienden hoy a más de 150 empresas de alto potencial.

B

REGIONES MÁS CAPACES DE IDENTIFICAR Y APOYAR EL CRECIMIENTO EXTRAORDINARIO

Desarrollo de capacidades en veintidos (22) departamentos para identificar y gestionar el desarrollo de más de 40 segmentos de negocio estratégicos en diferentes sectores a través de la metodología del programa Rutas Competitivas.

Apoyo a veinticuatro (24) organizaciones en trece (13) departamentos para fortalecer su capacidad de idear y estructurar proyectos relevantes para el desarrollo empresarial en sus regiones, concebidos mediante la estructuración, incluye consenso pero también rigor técnico.

Fortalecimiento de veinte (20) entidades generadoras de conocimiento en diez (10) departamentos del país para que puedan acelerar el proceso para llevar al mercado tecnologías resultantes de procesos de investigación que tienen aplicación en el sector productivo.

Metas

Pasar a la implementación de los planes de acción identificados en las Rutas Competitivas y otros procesos estratégicos regionales que contribuyan a la competitividad y al desarrollo empresarial.

Fortalecer, activar y articular los servicios de aceleración e incubación trabajando con las instituciones ya fortalecidas en convocatorias pasadas y ampliando la base de instituciones (y servicios) de apoyo al emprendimiento dinámico.

Fortalecer, consolidar y articular los sistemas de competitividad regional y ecosistemas de emprendimiento como plataformas para la Competitividad, la Innovación y el crecimiento rápido, rentable y sostenible.

Seguir contribuyendo a la integración de la Academia y el sector empresarial para el desarrollo y comercialización de resultados de investigación aplicada.

FUNCIONAMIENTO DE INNPULSA COLOMBIA

La estructura organizacional de iNNpulsa Colombia está diseñada para responder a las tareas y sus objetivos estratégicos a través de las áreas de Mentalidad y cultura, Crecimiento empresarial extraordinario y Crecimiento empresarial regional.

Los equipos de trabajo están conformados por personas y líderes altamente comprometidos con el logro de los objetivos. Estos equipos, se enfocan en interactuar con los actores en las ciudades y regiones del país con el fin de detectar sus necesidades y la mejor manera de articularlos para lograr objetivos colectivos.

Después de la estructuración de los proyectos sus términos de referencia se dan a conocer a través de convocatorias abiertas, que se publican en www.innpulsacolombia.com. Los proponentes pasan por un proceso de selección con base en criterios preestablecidos, para así determinar los beneficiarios (puede haber una o varias etapas de selección dependiendo de la convocatoria). iNNpulsa Colombia siempre se asegura que haya criterios con fundamento y que haya un proceso transparente en la selección de cada beneficiario.

Tres grandes logros del PTP:

Ventas

El valor de las **ventas totales** de los sectores agroindustriales y manufactureros se recopila de la Encuesta Anual Manufacturera – EAM - del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE -. La publicación de la EAM con cifras al 2012 será publicada el próximo 8 de mayo del 2014. Para el año 2011 la cifra de ventas fue de \$38.000 millones de dólares, que representa un avance del 97% de la **meta establecida de llegar a unas ventas totales de \$38.000 millones de dólares en 2014.**

Exportaciones de bienes y servicios de los sectores del PTP

Se han incrementado \$38.000 millones de dólares en 2013.

Empleo

Con cifras a cierre del 2013, el **número de ocupados** en los sectores PTP alcanzó 1.414.517 personas. En los primeros tres años de gobierno 2011, 2012 y 2013, el número de ocupados ha aumentado en 155.781 personas, mostrando un crecimiento promedio anual del 4% en el periodo.

A la fecha se ha cumplido con el 52% de la meta establecida en el cuatrienio de 300.000 empleos generados en los sectores pertenecientes al PTP.

PRINCIPALES LOGROS DEL PROGRAMA PTP 2013 POR SECTORES ECONÓMICOS

A continuación se presentan los principales logros del programa PTP en diferentes sectores económicos. Se presenta la problemática identificada, la solución que se logró a través del programa PTP y algunos de los principales logros obtenidos a la fecha:

Sector Cosméticos y aseo

Disminución de los tiempos de salida y comercialización de los productos, permitiendo el lanzamiento de innovaciones en tiempos menores y agilizó los procesos de exportación. Adicionalmente, se creó una Dirección de Cosméticos y Aseo enfocada exclusivamente en la inspección y vigilancia del sector. Finalmente, disminuyeron las tarifas de las NSO entre un 30% y un 46%.

Sector Industria de autopartes y vehículos

Se lideraron estrategias de actualización tecnológica e incorporación de bienes de capital para lograr elevar los niveles de sofisticación tecnológica y automatización de procesos, mediante la creación de una línea especial de crédito para modernización de Bancóldex para el sector de autopartes, con un cupo de 50 mil millones.

El PTP logró concertar entre autopartistas y ensambladoras un nuevo régimen de importación de autopartes, (Programa de Fomento a la Industria Automotriz PROFIA) que permite el ingreso de los insumos a cero arancel, siempre y cuando dichos productos no se produzcan en Colombia.

Sector Metalmecánica, siderurgia y astilleros

El PTP, Fedemetal y Tecnalía desarrollaron un levantamiento de las necesidades tecnológicas del sector que ya se encuentra disponible. Con esta información se espera dar inicio en el 2014 a una serie de proyectos de investigación aplicada en los que se espera participen empresas del sector, universidades colombianas y Tecnalía.

Sector Editorial e industria de la comunicación gráfica

Una de las actividades más importantes que se desarrolló fue la elaboración y difusión del mapa de ruta tecnológica de la industria, estudio que señaló las directrices estratégicas para que la industria pueda incorporar TIC en sus procesos productivos y su implementación por medio de un grupo de perfiles de proyectos.

Sector Sistema Moda

El arancel mixto adoptado mediante el Decreto 074 de 2013 tuvo como objetivo combatir el ingreso al país de millones de prendas de vestir y de calzado importados a precios artificialmente bajos. Para dar un ejemplo, en el periodo enero a noviembre de 2012, el 33% de las importaciones totales de calzado ingresaron al país con precios inferiores a US \$5/par. Dicha cifra se redujo en 23 puntos porcentuales para el mismo periodo en 2013 y adicionalmente se produjo un aumento de más del 10% en los precios implícitos de las importaciones de confecciones y calzado, en comparación con el mismo periodo en 2012 .

Con respecto a la formalización, en el año 2013 se implementó el Plan Padrino bajo el cual se facilitó la suscripción de 23 memorandos de entendimiento entre empresas ancla y talleres. Este proyecto generó un impacto sobre 250 trabajadores del sector. Este fue un proyecto que se trabajó en conjunto con la Cámara Colombiana de la Confección.

Sector Energía eléctrica bienes y servicios conexos

En el 2013 se revalidaron los mercados objetivo, encontrando que existe un mercado con inversiones por 102 mil millones de dólares para los próximos 10 años.

Reconociendo que el sector de energía eléctrica es transversal a toda la industria, se desarrolló un estudio de competitividad de tarifas, que dejó como resultado 30 recomendaciones con las que se logrará una reducción de tarifas que aportarán a la competitividad del sector productivo.

Sector Turismo de naturaleza

Los productos de turismo de naturaleza requieren un proceso de diseño y desarrollo que no se ha terminado de dar. Como solución, se entregó en 2013 el plan de negocios del sector, en donde se abordan las problemáticas generales. Este plan además con un diagnóstico internacional y nacional de turismo de naturaleza que permitió identificar las oportunidades y fortalezas de las regiones en Colombia. Posterior a este proceso, se generaron las estrategias y líneas de acción para el desarrollo de los productos.

Los productos identificados para Colombia están divididos en 3 líneas: ecoturismo, turismo de aventura y turismo rural; de donde se desprenden más líneas específicas como avistamiento de aves, avistamiento de ballenas y buceo, entre otros.

Para la implementación del plan de negocios se están definiendo planes de trabajo conjunto en los departamentos a partir de los productos especializados priorizados en cada uno de ellos.

Sector Turismo de salud

Las zonas francas actuales han mejorado la competitividad del país en exportación de servicios de salud, gracias a la variedad de los servicios ofrecidos, la calidad en las prácticas y excelencia del capital humano. Así mismo, otras cinco (5) zonas francas se encuentran en construcción y se espera que inicien su funcionamiento en el 2015 en regiones como Floridablanca, Piedecuesta y Cúcuta.

Como resultado de la ley de zonas francas, el sector privado fue motivado a participar mediante investigación e inversión. Además, se contribuyó a la formación de los gremios y a la articulación entre hoteles, agencias de viajes, facilitadores, parte pública y privada, por lo que está más organizado el sector y se ha podido concretar la estrategia general en conjunto.

En temas de formación, tanto en segunda lengua (inglés) como formación específica en turismo de salud, de la mano de instituciones como el SENA o Berlitz se han ofrecido cursos gratuitos enfocados a la formación de profesionales del sector.

Sector Turismo de bienestar

En 2013 el PTP culminó la elaboración del plan de negocios del sector, con el que se formuló la necesidad de formar gremios o asociaciones y así articular con hoteles, agencias de viajes y facilitadores. El plan está en plena inserción en el sector.

El país además ya cuenta con normatividad proveniente de las secretarías de salud; el reto está más en hacer inspección vigilancia y control a clínicas y spa informal que afectan al sector. Para el tema de personal bilingüe, se ha implementado la misma estrategia que en Turismo de Salud.

Sector BPO tercerización de procesos de negocio

El proceso actualmente va muy adelantado y ya se está buscando la especialización de las regiones, de acuerdo con las posibilidades de las empresas allí establecidas, las capacidades del capital humano y la vocación particular de sus profesionales.

Sector Software & TI

El sector en Colombia ya se encuentra altamente sintonizado con la tecnología de vanguardia usada en todo el mundo y el país se perfila como proveedor de servicios y soluciones tecnológicas para empresas de todas las latitudes.

Sector Hortofrutícola

Se avanza en la organización de un centro de investigación virtual que gestione las necesidades para el sector, así como en la conformación de las organizaciones nacionales de carácter privado que liderarán el desarrollo para cada producto.

Sector Acuicultura

Se está trabajando en la formulación del plan de negocios de la piscicultura que permitirá definir áreas, sistemas sostenibles y promoción de mercados, que permitan la expansión de los exitosos cultivos de tilapia, trucha y cachama e introducir nuevas especies que amplíen la oferta.

En piscicultura se requiere:

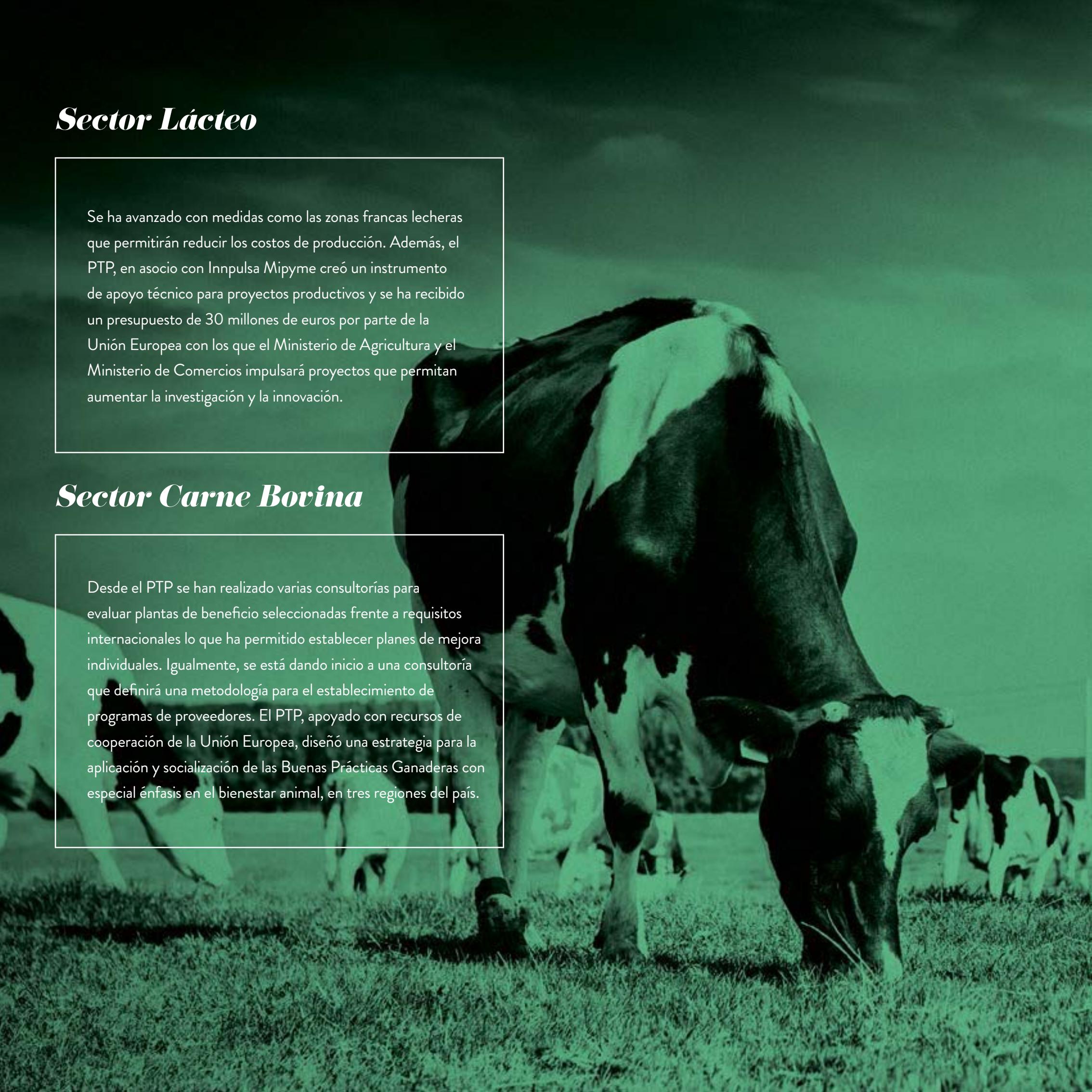
1. Reglas claras para acceder al recurso agua en cuerpos artificiales.
2. Facilitar la formalización de los piscicultores.
3. Fortalecer el capital humano vinculado con la actividad en todos los niveles.
4. Promover el consumo nacional de productos acuícolas.
5. Mejorar la infraestructura de transformación y certificarla.

Sector Lácteo

Se ha avanzado con medidas como las zonas francas lecheras que permitirán reducir los costos de producción. Además, el PTP, en asocio con Innpulsa Mipyme creó un instrumento de apoyo técnico para proyectos productivos y se ha recibido un presupuesto de 30 millones de euros por parte de la Unión Europea con los que el Ministerio de Agricultura y el Ministerio de Comercios impulsará proyectos que permitan aumentar la investigación y la innovación.

Sector Carne Bovina

Desde el PTP se han realizado varias consultorías para evaluar plantas de beneficio seleccionadas frente a requisitos internacionales lo que ha permitido establecer planes de mejora individuales. Igualmente, se está dando inicio a una consultoría que definirá una metodología para el establecimiento de programas de proveedores. El PTP, apoyado con recursos de cooperación de la Unión Europea, diseñó una estrategia para la aplicación y socialización de las Buenas Prácticas Ganaderas con especial énfasis en el bienestar animal, en tres regiones del país.



Sector Palma, aceites, grasas vegetales y biocombustibles

Con el fin de promover la interacción entre los empresarios del sector, y con la institucionalidad pública local, se está estructurando una serie de proyectos para el cumplimiento de objetivos comunes. Algunos de estos proyectos son:

- Con recursos de Innpulsa se apoyará el fortalecimiento de la institucionalidad de Fedepalma en las regiones, para apoyarlos en la estructuración de gerencias regionales que tendrán por objetivo acercar la institucionalidad local con los empresarios y el jalonamiento de recursos públicos hacia necesidades comunes, y gestionar la incidencia del sector en las políticas públicas de la región.
- Se están estructurando proyectos para la certificación de los núcleos palmeros bajo los criterios de sostenibilidad de la palma (RSPO), lo que por una parte, mejora la interacción de las extractoras con sus proveedores, y por otra, apoya en el objetivo de proveer a la industria de alimentos con el aceite de crudo certificado que requiere para el 2015.
- Se busca implementar un modelo de negocio para aprovechar la biomasa de palma para la generación de energía eléctrica en zonas no interconectadas, que podría beneficiar la competitividad de las empresas de la palma y las necesidades locales de generación de energía para las poblaciones aledañas.

Es necesario avanzar para que la industria de la palma se convierta en la apuesta competitiva de las regiones donde ya tiene presencia por lo que se realizará un trabajo con las comisiones regionales de competitividad para incorporar la industria dentro del programa de rutas competitivas.

Sector Chocolatería, confitería y sus materias primas

El PTP apoyó la consolidación del Centro de Formación de Confitería del SENA, ubicado en Guadalajara de Buga, que tiene como finalidad mejorar las capacidades técnicas del recurso humano requerido por el sector productivo. En noviembre de 2013, con una inversión de \$820 millones de pesos se realizó el montaje de equipos para la enseñanza de las labores productivas en confitería y se entregó un programa curricular denominado “Técnico en producción de confitería y dulcería”. Actualmente la iniciativa público privada contará con recursos del SENA para el desarrollo de la Fase II, que requerirá una inversión de \$1.500 millones de pesos, que serán destinados a completar la compra de equipos.

Se ha impulsado el mejoramiento productivo y competitivo del eslabón cacaotero, a través de los tres (3) proyectos descritos a continuación:

- Desarrollo del Programa de Fortalecimiento Asociativo que beneficiará a ocho (8) asociaciones y a mil (1.000) productores, con el fin de fortalecer la capacidad empresarial y comercial.
- Diseño e implementación de un sistema de calificación y clasificación de estándares de calidad para el cacao fino y de aroma. Este proyecto busca brindar de herramientas técnicas y comerciales a las asociaciones cacaoteras mediante la diferenciación de producto.
- Consolidación de jardines clonales, iniciativa que permitirá mejorar la oferta de material vegetal en las principales regiones de producción, con el fin de mejorar las condiciones de productividad, calidad y resistencia a enfermedades o plagas.

Finalmente, el Programa de Transformación Productiva orienta sus acciones para que las empresas del sector incorporen procesos de producción eficientes e innovación en la creación de productos funcionales que minimicen riesgos a la salud y satisfagan a los consumidores por su calidad, colores, prácticos empaques y novedosas presentaciones, con el fin de conquistar nuevos mercados. Por ello, será fundamental la innovación tecnológica y el constante desarrollo del conocimiento en aras de reducir los costos en los procesos productivos, distribución y logística.

INNpulsa MIPYME

Objetivo: apoyo a proyectos y actividades dirigidas a la innovación y modernización de las micro, pequeñas y medianas empresas colombianas, a través de la asignación de recursos de cofinanciación **no reembolsables**.

Las líneas temáticas que apoya iNNpulsa MiPyme:

1. INNOVACIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS, EN SU MEJORAMIENTO SIGNIFICATIVO

2. ENCADENAMIENTOS PRODUCTIVOS

3. CONVOCATORIAS ESPECIALES

Durante el 2013, el Fondo apoyó 130 proyectos a escala nacional: 30 proyectos para desarrollar productos o servicios innovadores y 100 proyectos para fortalecer Mipymes y las cadenas productivas de las cuales hacen parte.

RESULTADOS DE LOS RECURSOS DE LA CONVOCATORIA DE INNOVACIÓN EMPRESARIAL:

Generación de valor compartido

Las empresas están rompiendo esquemas mentales empresariales para generar crecimiento de una manera diferente, abriendo su visión de negocio con un enfoque global.

Impulso de la visión colectiva

Las empresas están desarrollando innovación de clase mundial.

Incremento del uso de las TIC

Las empresas están contribuyendo a dinamizar el ecosistema de la innovación, a través del consenso de la empresa, la academia y las entidades públicas y privadas, que se involucran en el desarrollo de los proyectos.

RESULTADOS DE LA CONVOCATORIA DE ENCADENAMIENTOS PRODUCTIVOS:

1. Las empresas están aprovechando las relaciones “gana-gana” y de valor compartido con empresas ancla y con el mercado.

2. Las empresas están evolucionando al pasar de una cultura individualista, a una visión colectiva que beneficia a todas las empresas participantes en los proyectos.

3. Las empresas aprovechan las economías de escala, permitiéndoles abarcar diferentes áreas de mejora durante la ejecución del proyecto.

En alianza con el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones, Innpulsa Mipyme apoyó proyectos encaminados a estimular la conectividad de las Mipymes a Internet, estimulando el uso de las TIC como herramienta para la competitividad. Esta convocatoria ha generado los siguientes resultados en las Mipyme:

4.

- Han apropiado las TIC y han impulsado el desarrollo de soluciones innovadoras, a la medida de sus necesidades, como son las Killer Apps.
- Han optimizado sus procesos a través de la apropiación de las TIC, siendo más competitivas.
- Han encontrado en la incorporación de las TIC una inversión necesaria para crecer de manera rápida, rentable y sostenida

PRINCIPALES LOGROS INNPULSA MIPYME 2013:

El Fondo de Modernización e Innovación, en el 2013 asignó recursos por cerca de \$ 50.112 millones a proyectos que están beneficiando a más de 18.400 Mipymes ubicadas en 28 departamentos de Colombia, se están regionalizando los recursos, permitiendo que más Mipymes del país aprovechen los incentivos del Gobierno Nacional.

El Fondo apoyo 130 proyectos a nivel nacional:

- 30 proyectos para desarrollar productos o servicios innovadores.
- 100 proyectos para fortalecer Mipymes y las cadenas productivas de las cuales hacen parte.
- El Fondo logró apalancar del sector privado una suma cercana a \$25.595 millones de pesos, (por cada \$1,98 pesos INNPulsa Mipyme entrega de cofinanciación la empresa privada pone \$1 peso), para una inversión total en proyectos que benefician a Mipymes de más de \$ 75.707 millones de pesos. De esta manera, INNPulsa Mipyme se ha convertido en el modelo de trabajo conjunto entre Gobierno y sector privado, en pro del crecimiento y progreso de las Mipymes en Colombia

Incremento a la conectividad. A través de un trabajo conjunto con entidades del gobierno logró que el 60,2% de las Mipymes formales de Colombia se encuentren conectadas a Internet, superando así la meta del actual gobierno en 10,2%.

RESULTADOS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN EMPRESARIAL

A

Durante el 2013 se capacitaron 9.271 empresarios en cuarenta y seis (46) ciudades del país. Como parte de la estrategia para lograr una mayor cobertura, se profundizó el desarrollo de las actividades virtuales y se amplió el contenido temático.

B

En el segundo semestre del 2013 el Banco puso a disposición de los empresarios el una nueva herramienta de formación virtual bajo esquema de e-learning en los cursos desarrollados se graduaron 484 empresarios de setenta y tres (73) ciudades.

“Campus Virtual Bancóldex”

C

Se incrementaron las videoconferencias gerenciales a las que se conectaron 1.603 personas de 115 ciudades y municipios. Bajo el esquema de videoconferencia se conectaron asistentes de 6 países diferentes a Colombia.

D

Por otro lado, se destaca la realización del programa *“Desarrollo Empresarial”*, actividad de larga duración (52 horas), que se llevó a cabo en las ciudades de Cali, Barranquilla y Bogotá, en donde se manejaron temas para fortalecimiento de las micro y pequeñas empresas (direccionamiento estratégico, gestión de empresa de familia, legislación comercial y tributaria, gestión del recurso humano, entre otros).

E

En el segundo semestre del año se realizó el Foro *“Impulso a la productividad de las empresas colombianas”*, en alianza con la ANDI en seis ciudades del país.

F

Lugares del país, en donde se realiza este programa:

Bancóldex desarrolló las capacitaciones presenciales en 49 ciudades en el 2012 y en 46 ciudades y municipios en el 2013.

PRINCIPALES LOGROS 2013:

Implementación y puesta en marcha del “Campus virtual Bancóldex”

Uno de los logros más importantes del programa es el fortalecimiento de la red de apoyo empresarial, con la academia, los gremios, las asociaciones, las cámaras de comercio y el sector público, todos con el mismo objetivo: desarrollar actividades de capacitación presencial, capacitación virtual, publicaciones y actividades de acompañamiento empresarial, con el fin de fortalecer las habilidades gerenciales de los empresarios del país.

Fortalecimiento de red de apoyo a empresarios.

En el 2013, se inició un nuevo proyecto para el desarrollo de un nuevo material didáctico que complementa la capacitación empresarial como son los **Videos en Educación Financiera**, dirigidos a micro y pequeños empresarios de todos los sectores de la economía, en temas como: ahorro, crédito, seguros y presupuesto, entre otros. Además, se diseñó y divulgó una nueva cartilla denominada **“Coberturas Cambiarias – Proteja su rentabilidad”**, que expone en forma sencilla en qué consisten y cómo se utilizan tales herramientas.

Incremento de la cobertura geográfica de los programas de formación.

Además del número de empresarios capacitados, fue **ampliar el desarrollo de las actividades virtuales**, lo que permitió ampliar la cobertura geográfica de los programas de capacitación a diversas ciudades y municipios del país.

Realización del foro “impulso a la productividad de las empresas colombianas”.

Se realizó en seis ciudades del país el **Foro “Impulso a la productividad de las empresas colombianas”**, en alianza con la ANDI y con la presencia de empresarios, y aliados estratégicos.

Desarrollo de material didáctico para educación financiera.

Es importante destacar **que el Banco en los últimos años ha innovado en el desarrollo de herramientas para la transmisión del conocimiento.** Particularmente durante el 2013, la implementación y puesta en marcha del “Campus Virtual Bancóldex” y el aprovechamiento de la plataforma de videoconferencias para ampliar la cobertura geográfica y el número de empresarios participantes.

Desarrollo del programa “Proyecto plan de vida y desarrollo empresarial”.

También vale la pena resaltar el desarrollo del programa **“Proyecto plan de vida y desarrollo empresarial”** con una duración de treinta y tres (33) horas, el cual fue realizado en alianza con la Fundación Teatro Interno, la cárcel de mujeres El buen Pastor de Bogotá y la Universidad Externado de Colombia, en el que cuarenta (40) internas que estaban finalizando su condena, elaboraron un proyecto de plan de vida estructurando una microempresa como posible fuente de ingresos y trabajo.

Pasos a seguir

El reto para el 2014, es ampliar el portafolio de las actividades virtuales y enfocar los esfuerzos de las actividades presenciales para lograr un mayor impacto, teniendo en cuenta las necesidades y requerimientos tanto de las empresas a nivel regional, como los vacíos en formación manifestados por los aliados estratégicos.

05

***Estrategia
de sostenibilidad***

The image features two hands, palms up, cupped together in a gesture of offering or care. The hands are dark-skinned and are set against a warm, golden-brown background that has a soft, textured appearance, possibly sand or a similar natural material. The lighting is soft and directional, highlighting the intricate patterns of the skin on the palms and fingers. The overall mood is one of warmth, trust, and responsibility.

*La sostenibilidad y la
responsabilidad social
son conceptos que están
inmersos en el ADN de
Bancóldex.*

La sostenibilidad y la responsabilidad social son conceptos que están inmersos en el ADN del Banco desde su creación, como algo natural, lo que se evidencia en su manera de hacer las cosas y en el amplio número de políticas, iniciativas y actividades que responden a un comportamiento socialmente responsable.

Aunque este concepto se encuentra incorporado desde sus inicios, fue en 2011 con el diagnóstico sobre la alineación con la Norma Internacional ISO 26.000 que se realizó a las entidades del Sector de Comercio, Industria y Turismo en el proceso de consultoría 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 Convenio DCI/ALA/2007/19-005, que se determinó la importancia de informar a los grupos de interés lo que Bancóldex estaba realizando en esta materia.

En dicha consultoría, se concluyó el alto grado de desempeño de Bancóldex respecto de la Norma Internacional ISO 26.000 y como una entidad líder en el Sector de Comercio, Industria y Turismo en la implementación de iniciativas de responsabilidad social. Por lo anterior, en el 2012, como una oportunidad de diálogo y un ejercicio de revisión y transparencia de su gestión, Bancóldex asumió el reto de construir su primer Reporte de Sostenibilidad bajo la metodología del GRI (Global Reporting Initiative), que cubrió el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2012 y el 31 de diciembre de 2012. **G4-29**

Este primer Reporte de Sostenibilidad determinó el compromiso que asumió Bancóldex con sus grupos de interés de publicar anualmente su gestión bajo metodologías de reconocimiento internacional y de contar con la retroalimentación de sus grupos de interés para la construcción del Reporte de 2013.

Es importante destacar que el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) otorgó a Bancóldex el premio ***Beyond Banking*** por su primer Reporte de Sostenibilidad, en la categoría ***Clear Banking***.⁷ Este premio fue entregado en la Reunión Anual del BID que se realizó en Costa de Saúipe Bahía, en Brasil. Bancóldex fue la primera entidad colombiana en recibir este reconocimiento gracias al compromiso con la responsabilidad social y el desarrollo empresarial del país. **G4-30**

Del trabajo realizado en conjunto con el sector de Comercio, Industria y Turismo se suscribió el “Acuerdo de Intención de Responsabilidad Social del Sector de Comercio, Industria y Turismo” con el objetivo de encaminar y desarrollar las mejores prácticas dentro de siete pilares fundamentales como lo son:

- | | | | |
|--------------------------------|--|-----------------------------------|--------------------------------------|
| 1. GOBIERNO CORPORATIVO | | 4. MEDIO AMBIENTE | |
| 2. DERECHOS HUMANOS | | 5. ASUNTOS DE LOS USUARIOS | 7. DESARROLLO DE LA COMUNIDAD |
| 3. PRÁCTICAS LABORALES | | 6. PARTICIPACIÓN ACTIVA | |

Mediante este acuerdo las entidades se comprometen a alcanzar los objetivos que se mencionan a continuación y la política elaborada en conjunto. **G4-15**

7. En la página del BID se menciona que “ClearBanking es el pilar de Beyond Banking que fortalece el gobierno corporativo, la transparencia y el uso de los informes de sostenibilidad en los intermediarios financieros de América Latina y el Caribe”.

Objetivos sectoriales

- A** Cumplir con los objetivos y funciones asignadas a cada entidad que conforma el Sector.
- B** Fomentar la participación de las partes y responder a sus expectativas.
- C** Actuar de manera ética, fundamentada en el buen gobierno, en la interrelación que tengan las entidades del sector con otras entidades gubernamentales privadas, nacionales o internacionales, así como con sus proveedores, contratistas, clientes y demás ciudadanos.
- D** Respetar y hacer respetar los derechos humanos tanto a escala organizacional, como en todas las entidades públicas y privadas que intervengan en el sector.
- E** Mantener un ambiente laboral justo, seguro y de calidad enmarcado en las prácticas legales que tiene el país.
- F** Introducir prácticas ambientales en las entidades que conforman el sector de comercio, industria y turismo, tanto en funciones administrativas como misionales, minimizando el impacto ambiental y los riesgos negativos generados por la gestión.
- G** Atender a los usuarios que acudan al Sector de manera justa brindándoles seguridad y confianza en la calidad de los productos y servicios entregados.
- H** Introducir criterios de responsabilidad social, ambiental y seguridad en las compras y contrataciones.
- I** Contribuir al desarrollo de la comunidad a través del cumplimiento de los objetivos del Sector y reduciendo el impacto ambiental en la operación de sus entidades.
- J** Promover la igualdad de oportunidades sin distinción de género, origen y condición.

Política de Responsabilidad Social

Las entidades del sector Comercio, Industria y Turismo se comprometieron a incorporar el respeto por los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente en el desarrollo de sus actividades, y a prestar servicios que satisfagan las expectativas de los usuarios, contribuyendo así al logro de los fines del Estado y al cumplimiento de las normas internacionales.

Para ello, se implementaron acciones encaminadas a introducir criterios de responsabilidad social y ambiental para el respeto de los derechos humanos, las buenas prácticas laborales, el buen gobierno y la participación activa de la comunidad.

Por último, es importante mencionar que durante el 2013 el Banco inició un proceso de evaluación de su estrategia a mediano y largo plazo que continuará a lo largo de 2014 en donde se tendrá la oportunidad de evaluar la gestión del Banco como promotor del sector empresarial en sus tres dimensiones, económica, social y ambiental.

Grupos de interés de Bancóldex

ACCIONISTAS	GOBIERNO
EMPRESARIOS	ENTIDADES INTERNACIONALES DE DESARROLLO Y COOPERACIÓN
INTERMEDIARIOS FINANCIEROS	CALIFICADORAS DE RIESGO
EMPLEADOS	CIUDADANOS
PROVEEDORES	BANCOS CORRESPONSALES DEL EXTERIOR
GREMIOS	FILIALES Y PARTICIPADAS
ENTES DE CONTROL	INVERSIONISTAS

64-24

Para Bancóldex, la definición y caracterización de sus grupos de interés es una tarea prioritaria, pues la satisfacción de las necesidades y los requerimientos de esos grupos constituyen la esencia de la gestión sostenible del Banco. La identificación de los grupos de interés es una tarea que puede hacerse a partir de diferentes metodologías; en este caso, Bancóldex eligió las que más se ajustan a su tipo de gestión y combinó la metodología propuesta por **Accountability** con la sugerida por **Global Reporting Initiative**. **G4-25**

En el ejercicio que se realizó en el 2012 sobre la identificación de los grupos de interés, se definieron los siguientes grupos con los que Bancóldex trabaja de manera directa:

Accionistas

Son las personas naturales o jurídicas que han aportado el capital de la sociedad y que obrando conjuntamente en la Asamblea General de Accionistas conforman el máximo órgano social.

El Banco tiene diferentes espacios de relacionamiento con los accionistas; el principal es la Asamblea General de Accionistas, pues en las reuniones de este órgano social, los administradores del Banco rinden cuentas de la gestión desarrollada en cada ejercicio social. Para la presentación de los resultados de la gestión 2012, Bancóldex transmitió en tiempo real, a través de la herramienta Adobe Connect, la reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas, para quienes no podían asistir a esta reunión y quisieran conocer en tiempo real las decisiones que se adoptaran.

Adicionalmente, los accionistas e inversionistas de Bancóldex tienen un espacio en la página de internet del Banco, diseñado para atender sus posibles inquietudes de información; el link es “Información de interés para accionistas y demás inversionistas”. Así mismo, cuentan con los canales de información y de atención del Banco. **G4-26**

Empresarios

Todas las personas naturales o jurídicas de todos los sectores económicos y de todas las regiones del país que desarrollen una actividad o proyecto productivo con sus aliados comerciales en el mundo, configuran la razón de ser de Bancóldex y su principal objeto de gestión y estudio constante, para el desarrollo de nuevas soluciones a las necesidades que el devenir empresarial genera. Para garantizar una mejor atención a sus clientes empresarios, el Banco los ha segmentado en las siguientes categorías, de acuerdo con el contexto de su relación con la entidad:

Cliente: es la persona natural o jurídica con quien Bancóldex establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos y servicios, en desarrollo de su objeto social.

Usuario: es la persona natural o jurídica que, sin ser cliente, utiliza los servicios de Bancóldex.

Cliente Potencial: es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con Bancóldex y que se ha entregado formalmente la documentación requerida respecto de los productos y servicios ofrecidos por el Banco.

Consumidor Financiero: es todo cliente, usuario o cliente potencial de Bancóldex.

El Banco genera constantemente escenarios de interacción con el sector empresarial, partiendo desde el planteamiento mismo de su portafolio de productos y servicios, orientando sus recursos a brindar soluciones estructurales a las falencias de la economía que inhiben el desarrollo empresarial, potenciando la actividad del sistema financiero para mejorar la financiación y atención en servicios a los empresarios y desarrollando alianzas con otras entidades de gobierno, entes territoriales, gremios y entidades multilaterales, con el fin de generar soluciones a las necesidades de los empresarios. **G4-26**

Intermediarios financieros

Todas aquellas entidades financieras, como bancos, compañías de financiamiento, corporaciones financieras, ONG microcrediticias, cooperativas financieras, fundaciones, cajas de compensación familiar, fondos de empleados y demás entidades autorizadas para realizar operaciones de crédito en Colombia, que realizan actividades de crédito a empresas que cuenten con límite de crédito en Bancóldex, se configuran como intermediarios financieros del Banco.

Además del otorgamiento y administración de los créditos que se canalizan a través del mecanismo de banco de segundo piso, Bancóldex entiende a estas entidades como sus principales aliados en la realización del mandato de Bancóldex en el impulso al desarrollo empresarial.

En ese sentido, existe una interacción constante con los intermediarios financieros, con múltiples fines: establecer alianzas para atender las necesidades de financiación del sector empresarial, intercambiar información importante sobre las tendencias de la economía y el papel que el sistema financiero de primero y segundo piso debe desempeñar en la misma, y mantener actualizada la oferta que Bancóldex presenta a las entidades, como complemento a su portafolio de atención a los empresarios.

Así mismo, se considera importante resaltar el reconocimiento que realiza el Banco a los intermediarios financieros por su compromiso y apoyo en la colocación de recursos de Bancóldex, como una valiosa contribución al sector empresarial colombiano. Por lo anterior, durante el año 2013 el Presidente del Banco y algunos de sus altos directivos entregaron un reconocimiento a aquellos intermediarios financieros que con su gestión y colocación de los recursos de Bancóldex apoyaron a los empresarios de su respectivo departamento. **G4-26**

Empleados

Son el grupo de personas que cuentan con las más altas calidades personales y profesionales, que prestan sus servicios a los empresarios del país a través del trabajo que desempeñan en las diferentes áreas que componen a Bancóldex.

El Banco cuenta con diferentes mecanismos para relacionarse con este grupo de interés, como, por ejemplo, los foros denominados las “Charlas de los martes”, que consisten en unas conferencias que se realizan para dar información a los funcionarios del Banco acerca de los proyectos del mismo, de sus beneficios laborales, y de conocimiento general; la Revista “B.”, que es una publicación que realiza la Oficina de Comunicaciones del Banco, en la cual se publica información de interés; igualmente, se dictan conferencias relacionadas con distintos temas de interés (servicio al cliente, riesgos profesionales, seguros, etc.) para los funcionarios del Banco. **G4-26**

Proveedores

Son las personas naturales o jurídicas que suministran bienes o prestan sus servicios a Bancóldex, que le permiten al Banco desarrollar su objeto social y asegurar el cumplimiento de los fines propuestos. Para Bancóldex, el relacionamiento con sus proveedores, como uno de sus grupos de interés, es muy importante. En este contexto, la pluralidad y diversidad son características inherentes al conjunto de proveedores del Banco; entre ellos se cuenta con compañías multinacionales del más alto nivel económico y tecnológico, y con grandes empresas colombianas, así como con micro, pequeñas y medianas empresas locales, prestando especial consideración a estas últimas en lo referente a la equidad en las relaciones comerciales y a la manifestación del interés del Banco por su desarrollo empresarial al considerarlos como aliados estratégicos.

En la página del Banco, en el link “Contratación” se publican los términos de referencia para que quienes estén interesados se presenten en las convocatorias de bienes y servicios del Banco. Los proveedores en este link cuentan con un buzón para presentar preguntas, sugerencias, quejas o reclamos acerca del proceso de contratación del Banco. **G4-26**

Gremios

Entre los aliados más importantes con los que cuenta el Banco en sus estrategias de acercamiento al sector empresarial se destacan las asociaciones gremiales de orden regional y nacional, como asociaciones y cámaras de comercio, entidades con las que el Banco desarrolla sinergias que le permiten divulgar su oferta de productos y servicios, y recibir información muy útil sobre las necesidades y proyección de los diferentes sectores empresariales.

En conjunto con los gremios, el Banco realiza actividades de su programa de formación empresarial, enfocadas hacia los intereses específicos de las empresas de un sector; se programan reuniones de acercamiento de los sectores con el sistema financiero, que permiten a las entidades bancarias conocer la proyección de las empresas y contar su oferta de servicios. Adicionalmente, existen mecanismos de comunicación constante entre Bancóldex y sus gremios aliados, para intercambiar información de interés y establecer nuevas estrategias para el apoyo a los agremiados. **G4-26**

Entes de Control

Organismos públicos o privados que ejercen funciones y responsabilidades de regulación, supervisión y/o de control, para asegurar que las operaciones, los recursos y la gestión de las entidades vigiladas cumplan con su función, conforme al marco legal y estatutario vigente, velando por la confianza pública y por la transparencia de las partes interesadas.

El relacionamiento del Banco con los entes de control implica, en primer lugar, participar de manera activa en los proyectos normativos que estos emprendan, así como conocer las normas que los entes de control exipidan para su adecuada y oportuna aplicación en la operación del Banco. Adicionalmente, el Banco se relaciona con los entes de control a través del envío periódico, cumpliendo plazos establecidos, de los requerimientos que estos realicen con el fin de conocer la gestión del Banco en los temas solicitados.

En relación con la auditoría in situ, el Banco se caracteriza por brindar, a los funcionarios que realizan dicha labor, una atención amable y respetuosa, procurando siempre la entrega de la información necesaria y oportuna, para que los entes de control cumplan el propósito de su revisión sin contratiempos. **G4-26**

Gobierno

Bancóldex se ha convertido en una de las herramientas más eficaces para la implementación de las estrategias del Plan Nacional de Desarrollo. En ese sentido, más allá de la alineación natural de su plan de acción frente a los planes del Gobierno Nacional, existe una interlocución constante con las entidades enfocadas hacia el desarrollo empresarial, que ha permitido la puesta en marcha de programas especiales de financiación cimentados en convenios entre el Banco y entes territoriales del orden regional, como alcaldías y gobernaciones, y del orden nacional, como el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el Ministerio de Cultura y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Existen muchos esquemas de interacción entre Bancóldex y el Gobierno Nacional, desde la planeación sectorial anual, liderada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, hasta la generación de programas específicos de orden sectorial, regional o poblacional, para atender coyunturas adversas que afectan a segmentos de la población empresarial del país.

Entre los principales convenios desarrollados por el Banco con el Gobierno Nacional se encuentran las líneas para población desplazada y damnificada por la violencia, Plan de Apoyo a la Productividad y al Empleo (PIPE), programas financieros de apoyo al sector empresarial y a los municipios considerados como zonas de frontera afectados por coyunturas económicas y convenios especiales para regiones que han sufrido efectos de desastres naturales. **G4-26**

Entidades internacionales de desarrollo y cooperación

Con el propósito de promover el desarrollo empresarial, el Banco establece relaciones con entidades internacionales de desarrollo y cooperación para gestionar recursos financieros y técnicos, que apoyen: el desarrollo de proyectos y programas misionales, el fortalecimiento institucional y el mejoramiento de procesos internos, así como la incorporación de nuevas metodologías y evaluaciones de impacto. Estas entidades pueden estar agrupadas en las siguientes categorías:

Agencias de desarrollo y cooperación internacional de otros países.

Instituciones financieras de desarrollo de otros países.

Organismos internacionales.

Clubes, asociaciones u organizaciones de entidades pares.

Embajadas y representaciones diplomáticas en Colombia.

La relación con estas entidades se efectúa a través de diferentes escenarios, como la ejecución de proyectos y programas para el desarrollo empresarial; la participación activa en la construcción de convenios de cooperación para compartir experiencias y buenas prácticas, que permitan el fortalecimiento institucional enfocado al mejoramiento de los servicios que presta el Banco a sus clientes; la participación en foros internacionales de relevancia para la actividad misional y la construcción de iniciativas conjuntas que permitan optimizar su desempeño, entre otros. **G4-26**

Calificadoras de riesgo

Las calificadoras realizan una evaluación de la probabilidad de un incumplimiento en el pago, tanto de capital como de sus intereses. En este sentido, la calificadora establece la capacidad de pago de una institución en cuanto a sus pasivos con el público, considerando la calidad de los activos, la franquicia en el mercado, sus fuentes de fondeo, así como la estabilidad de sus márgenes operativos. También considera la estructura de manejo de riesgos financieros y la calidad de la gerencia. La calificación puede incluir un signo positivo (+) o negativo (-), dependiendo de si se aproxima a la categoría inmediatamente superior o inferior, respectivamente.

Cada año las calificadoras de riesgo realizan una evaluación periódica del Banco como entidad financiera, y de la emisión de bonos ordinarios con garantía general 2007 por 3 billones de pesos. Para tal fin, las calificadoras realizan una vez al año una visita presencial, en la que se reúnen con el Presidente y su equipo directivo. En este espacio se abordan los puntos de las agendas propuestas por las calificadoras, con el fin de que las inquietudes sean resueltas. Después, las calificadoras tienen la obligación de comunicar a Bancóldex la calificación obtenida, y un documento que respalda dicha decisión. Además, las calificadoras envían trimestralmente solicitudes de información, para realizar seguimientos sin necesidad de que se realice visita presencial. **GA-26**

Ciudadanos

Son todas las personas que por su condición natural o civil son miembros de la comunidad organizada, que la reconoce como titular de derechos y deberes propios.

El Banco se relaciona de diferentes maneras y a través de distintos canales de comunicación con los ciudadanos. Esta importante labor la realiza principalmente a través de la respuesta oportuna a las solicitudes formales de información o consulta (derechos de petición), de las cuales conoce el Banco a través de diversos canales, como el buzón de quejas y reclamos, la línea multicontacto y la ventanilla de correspondencia de la entidad. Asimismo, se relaciona con los ciudadanos por intermedio de la página web de la entidad, donde pueden acceder a toda la información que desea transmitir el Banco, y adicionalmente se relaciona a través de las redes sociales, como Facebook, Twitter y Youtube. **GA-26**

Bancos corresponsales del exterior

Son entidades financieras domiciliadas en otros países, que realizan la intermediación de recursos financieros, ya sea en operaciones pasivas o activas. Bancóldex cuenta con una amplia red de bancos corresponsales en el exterior, con los que trabaja de la mano para el desarrollo de su objeto social. Entre la banca corresponsal se encuentran bancos norteamericanos, asiáticos y europeos, a través de los cuales se logran facilidades crediticias recíprocas para operaciones de comercio exterior y capital de trabajo en moneda extranjera. **G4-26**

Filiales y participadas

Se encuentran definidas en el Capítulo Perfil de la organización, en la sección de Capital Social de Bancóldex. Se aclara que la participación accionaria del Banco en estas sociedades se realiza con el objeto de crear nuevos canales para el desarrollo del sector empresarial del país, respetando siempre el marco jurídico de cada una de éstas.

El relacionamiento con las filiales y las participadas se da a través de la participación del Banco en las Juntas Directivas, Asambleas Generales de Accionistas, ejercicios conjuntos de definición de políticas y gestión comercial, en lo que resulte aplicable. **G4-26**

Inversionistas

Personas que cuentan con exceso de liquidez, que a través de la adquisición de títulos emitidos por el Banco buscan obtener una rentabilidad. En la actualidad, el Banco cuenta con inversionistas en CDT y bonos ofrecidos en emisiones públicas en el mercado de valores.

Para la elaboración de este Reporte de Sostenibilidad, Bancóldex aprovechó el espacio que se tenía programado con algunos grupos de interés del Banco y se realizó una presentación sobre Responsabilidad Social. **G4-26**

Aspectos relevantes para los grupos de interés

GRUPO DE INTERÉS	EXPECTATIVAS IDENTIFICADAS	CAPÍTULO DONDE SE ENCUENTRA INFORMACIÓN SOBRE LAS EXPECTATIVAS
EMPLEADOS BANCÓLDEX	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo y gestión del talento humano • Eco-eficiencia • Productos y servicios • Innovación • Desempeño económico 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo y gestión del talento humano: Capítulo 8 - Desarrollo y gestión del talento humano • Eco-eficiencia: Capítulo 11 - Gestión ambiental • Productos y servicios: Capítulo 6 - Gestión de clientes, productos y servicios • Innovación: Capítulo 1 - Perfil de la organización • Desempeño económico: Capítulo 7 - Desempeño económico • Relacionamiento con los grupos de interés: Capítulo 5 - Estrategia de sostenibilidad
EMPRESARIOS BENEFICIADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Productos y servicios • Desempeño económico • Gestión de proyectos • Desarrollo social • Gestión y relacionamiento con proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de proyectos: Capítulo 4 - Pilares estratégicos de Bancóldex y Capítulo 10 - Desarrollo social • Estrategia y canales de comunicación: Capítulo 5 - Estrategia de sostenibilidad • Desarrollo social: Capítulo 10 - Desarrollo social • Gestión y relacionamiento con proveedores: Capítulo 1 - Perfil de la organización • Competitividad: Capítulo 4 - Pilares estratégicos de Bancóldex
PYMES	<ul style="list-style-type: none"> • Productos y servicios • Gestión administrativa • Desarrollo social • Gestión y relacionamiento con clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de riesgos: Capítulo 6 - Gestión de clientes, productos y servicios y Capítulo 9 - Ética y transparencia
GREMIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño económico • Competitividad • Productos y servicios • Gestión de proyectos • Relacionamiento con grupos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> • Integración regional / internacionalización • Innovación • Gestión y relacionamiento con clientes • Gestión de riesgos • Integración regional / internacionalización • Gestión administrativa
CIUDADANOS	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo social • Productos y servicios • Gestión administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión y relacionamiento con clientes • Gestión de riesgos • Integración regional / internacionalización • Gestión administrativa

GRUPO DE INTERÉS	EXPECTATIVAS IDENTIFICADAS	CAPÍTULO DONDE SE ENCUENTRA INFORMACIÓN SOBRE LAS EXPECTATIVAS
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> • Productos y servicios • Relacionamiento con grupos de interés • Gestión administrativa • Desempeño económico • Innovación <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo social • Gobierno corporativo • Gestión y relacionamiento con proveedores • Gestión de inversiones 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión y relacionamiento con clientes: Capítulo 6 - Gestión de clientes, productos y servicios
INTERMEDIARIOS FINANCIEROS	<ul style="list-style-type: none"> • Productos y servicios • Relacionamiento con grupos de interés • Gestión de proyectos <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño económico • Gestión administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Integración regional e internacionalización: Capítulo 4 – Pilares estratégicos de Bancóldex • Gobierno corporativo: Capítulo 3 – Gobierno corporativo • Gestión de inversiones: Capítulo 6 – Gestión de clientes, productos y servicios.

G4-27

Fuente: Encuentros y encuestas con grupos de interés 2013.

Por otro lado, con el Sistema de Gestión de Innovación en el Banco, se realizaron seis (6) sesiones de ideación con grupos de interés del Banco para identificar problemas y dar solución a los mismos. Éstos son los resultados:

Problema:

¿CÓMO AGILIZAR EL PROCESO DE CRÉDITO DIRECTO CON LAS MICROFINANCIERAS?

¿CÓMO TENER ACTUALIZADOS A LOS INTERMEDIARIOS FINANCIEROS?

PLAN DE INCENTIVOS INTERMEDIARIOS FINANCIEROS.

ASESORÍA USUARIOS DE BANCA ELECTRÓNICA.

REUNIONES EFICIENTES Y EFICACES.

CAPACITACIÓN DIFERENTE.

De igual forma, través de dicho sistema, se identificaron los siguientes retos para ser trabajados con los grupos de interés de Bancóldex, éstos son los resultados:

INICIATIVA	RETO	RETADOR	SOLUCIÓN	ESTADO
DÍA SIN REUNIONES	¿Cómo lograr que las reuniones que se realizan en Bancóldex sean eficientes y eficaces?	Maria José Naranjo	6 Jornadas al año donde no se realizan reuniones; Febrero 19, Abril 9, Junio 11, Agosto 13, Octubre 8 y Diciembre 13 En cada una de las salas se pusieron cronómetros con tips de buenas prácticas para tener reuniones eficientes, este trabajo se realizó entre la Oficina de Finanzas y Oficina de Comunicaciones.	Implementado
CRÉDITO DIRECTO	¿Cómo agilizar el proceso de Crédito Directo Microfinancieras a través de Banca Electrónica?	Sandra Liliana Rodriguez Hernandez Lina Margarita Diaz Rodriguez Oscar Alfonso Hernandez Onriza Ivan Mauricio Sanchez Morrocote Ricardo Mesa Muñoz	Se desarrolló e implementó una herramienta para simplificar el proceso de firma de los pagarés de forma electrónica, esto genera un impacto positivo en la disminución de tiempos de trámite y un gran ahorro en los costos de envío de correspondencia. Implementado.	Implementado
CHAT DE BANCA ELECTRÓNICA	¿Cómo mantener actualizados a los intermediarios financieros sobre las políticas internas de las entidades frente a los recursos de Bancóldex y las líneas de crédito que pueden utilizar?	Adriana Lucía Méndez Suárez Maria del Pilar Rodriguez Gustavo Andres Martinez Gonzalo Adolfo Fino	Se desarrolló e implementó una herramienta llamada "Chat de Banca Electrónica" la cual inicio su etapa de diseño e implementación el 31 de octubre de 2013 y finalizó el día 26 de febrero de 2014. Implementado	Implementado
BANCÓLDEX MÓVIL	¿Cómo aprovechar los CEB'S y volverlo un lugar diferente y especializado?	Karem Silva Sandra Bejarano Lorena Gutierrez	A través de la vitrina móvil, se puede abarcar un mayor mercado y de esta manera lograr el posicionamiento del Centro Empresarial Bancóldex de una manera autónoma y más efectiva.	En desarrollo
PLAN DE RECONOCIMIENTOS INTERMEDIARIOS FINANCIEROS	¿Cómo generar un programa de incentivos dirigido a los gremios y aliados que nos ayuden en la gestión comercial y posicionamiento del banco?	Andrea Piñeros Juliana Navas Andres Rojas Cesar Perez	Diseñar un plan de reconocimientos para los intermediarios financieros para tener obtener mejores resultados en el desembolso de los vigentes teniendo como foco la fidelización y el posicionamiento del intermediario financiero para Bancóldex.	En desarrollo

G4-26 G4-27

Para trabajar en estos retos se desarrollaron jornadas de ideación que contaron con la participación de diferentes funcionarios, entidades financieras y empresarios, que ayudaron al Banco a identificar los problemas planteados y a dar solución a los mismos. Estos grupos de interés son citados a través de la Línea gratuita nacional – Multicontacto Bancóldex . Cuando es necesario contar con personas con una formación específica el Banco se apoya en el Club de Innovación o en aliados del Banco dependiendo del reto en el que vaya a trabajar. **G4-26 G4-27**

Comunicación con los grupos de interés

A través de la gestión de la comunicación, la organización busca un mayor entendimiento de su oferta y valor al empresario y con esto, el aprovechamiento del uso que haga de sus productos y servicios. **G4-26**

Internamente la comunicación del Banco busca aportar a la consolidación de una cultura organizacional fuerte y sólida, como elementos fundamentales de la identidad corporativa. **G4-26**

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

La comunicación corporativa en Bancóldex se planea y ejecuta a partir de su principal objetivo, que es apoyar el desarrollo y cumplimiento de su direccionamiento estratégico.

La política no sólo unifica el discurso corporativo entre los funcionarios del Banco, sino que optimiza los canales de comunicación para hacer más entendible su oferta al empresario e implementa tácticas relacionadas con la difusión de la estrategia corporativa ante sus audiencias de interés. **G4-26**

Objetivos **G4-26**

Establecer y apropiar una narrativa corporativa clara.

Optimizar los canales de comunicación internos y externos.

Promoción de los productos, servicios y valores corporativos entre las audiencias de interés.

La comunicación corporativa se gestiona con base en la identificación y diagnóstico de las necesidades a nivel interno y externo, la formulación de un objetivo prioritario y líneas estratégicas a trabajar, y la puesta en marcha de tácticas que buscan alcanzar los objetivos previstos. El plan de comunicaciones, que se diseña de manera anual, establece este mapa de ruta que implementa la organización a través de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Corporativa. **G4-26**

La efectividad del plan se mide a partir de indicadores de gestión (cuantitativos y cualitativos), cuya metodología varía de acuerdo a la coyuntura. **G4-26**

Adicionalmente, el Banco interactúa con sus grupos de interés de diferentes formas, por lo que utiliza diversos espacios para transmitirles información y escucharlos: G4-26

Asamblea General de Accionistas

1.

Para conocimiento de los accionistas del Banco se realizó una reunión especial (22 de marzo de 2013) en la que se le informó cuál fue el desempeño de su gestión en el año 2012. Para darle una mayor difusión a este ejercicio de rendición de cuentas se publicó la convocatoria de la Asamblea General de Accionistas del ejercicio social en el banner de la página web del Banco www.bancoldex.com y en el link “Información de interés para accionistas y demás inversionistas”. Adicionalmente, se publicó en un diario de amplia circulación nacional (La República) y como información relevante en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia. Así mismo, y para garantizar que los accionistas que no pudieran asistir a la Asamblea pudieran conocer en tiempo real las decisiones que se tomaran se habilitó la posibilidad de seguir la reunión a través de videoconferencia. **G4-26**

Publicación Informes de Gestión y de Gobierno Corporativo

2.

Para conocimiento de todos los grupos de interés del Banco se publica en la página de Internet www.bancoldex.com a) El Informe Anual que contiene: Informe de la Junta Directiva y del Presidente, Informe del Revisor Fiscal, balance general, estado de resultados, estado de cambios de patrimonio, estado de flujos de efectivo, notas a los estados financieros, certificado del representante legal y contador, balance general de publicación, estado de resultados de publicación, resultados financieros. b) El Informe de Gobierno Corporativo, que contiene información detallada sobre las acciones que realizó el Banco en esta materia a escala nacional e internacional. **G4-26**

Encuesta Código País

3.

Es una herramienta publicada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que busca establecer parámetros para el logro de un adecuado gobierno corporativo, que contribuya al cumplimiento de los objetivos de estabilidad, seguridad, confianza, promoción y desarrollo del mercado de valores colombiano, y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados. En el mes de abril el Banco diligenció y publicó en su página web y en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia para conocimiento de todos los grupos de interés y del público en general estas respuestas.

Rendición de cuentas del Sector de Comercio, Industria y Turismo

4.

La audiencia de rendición de cuentas que realizó el Ministro de Comercio, Industria y Turismo el 1 de agosto en la Presidencia de la República, que fue transmitida por televisión e internet y en la cual participaron varios empresarios relacionados con el sector, dará por cumplido el entregable previsto para Q3 denominado “Realización de la Rendición de la cuenta de acuerdo con la metodología para la implementación de modelo integrado de Planeación y Gestión del DAFP”. En esta oportunidad, Bancóldex también rindió cuentas, pues participó en dicho evento. **G4-26**

5.

Página web de Bancóldex

Conscientes de la importancia de contar con un canal que le permita conocer a los grupos de interés información sobre el Banco de primera mano y siempre actualizada, Bancóldex cuenta con el link “Rendimos cuentas”, especialmente diseñado para tal fin. En este link los ciudadanos pueden consultar información sobre: Estatutos sociales de Bancóldex, presupuesto, Informes de gestión del Sector de Comercio, Industria y Turismo, Entidades de Control, Código de buen gobierno, Encuesta Código País, Informes de estado de control interno, Informe de peticiones, quejas, reclamos y procesos, Informes de Gestión, Metas presidenciales SIGOB, Programa de prevención de riesgos de fraude y corrupción, resultados financieros 2012, código de comportamiento institucional y plan de mejoramiento. **G4-26**

6.

Participación en redes sociales

El Banco ha dispuesto nuevos canales de información y de interacción con sus ciudadanos dentro de los que se encuentran: Twitter, Facebook, y YouTube, para tener siempre informados a los ciudadanos. **G4-26**

Reporte de Sostenibilidad

Publicar y socializar su primer Reporte de Sostenibilidad en el que informe su gestión a través de una dimensión económica, ambiental y social. Este reporte se realizó utilizando la metodología del Global Reporting Initiative –GRI. Este logro convirtió al Banco en la primera entidad del sector de Comercio, Industria y turismo en asumir este compromiso y en una de las pocas entidades públicas en dar a conocer su gestión en estos frentes bajo metodología internacional.

7.

Para la socialización del Reporte de Sostenibilidad se realizaron dos eventos, uno se realizó el 18 de octubre de 2014 exclusivamente para empleados en dónde se presentó el Reporte de Sostenibilidad, se le entregó una versión del Reporte a cada uno de los empleados, se le informó a los asistentes el significado del Reporte y se invitó como conferencista a Daniel Buriticá⁸ para que contara su experiencia de vida y contagiara al público de cómo las iniciativas que benefician a la comunidad pueden transformar el mundo y que la participación de todos es importante para conseguir ese fin.

El segundo evento se realizó para todos los grupos de interés, contó con la participación del Ministro de Comercio, Industria y Turismo, quien habló de la importancia de éste tipo de iniciativas no sólo para el sector, sino para todos los empresarios colombianos. Se le entregó a los asistentes una edición del Reporte de Sostenibilidad y se les invitó a que lo leyeran e hicieran todos los comentarios que considerarán pertinentes, porque con ese insumo se lograría mejorar no solo la información que se publicaba en el Reporte de Sostenibilidad del Banco, sino la gestión del Banco. **G4-26**

8. Daniel Buriticá es Presidente fundador de Recojo, la primera red de jóvenes emprendedores sociales del país, con la que ha desarrollado un modelo de empoderamiento social juvenil único en el mundo. Adicionalmente, es cofundador de Wake Up Call, movimiento social que ha vinculado más de 27.000 voluntarios en 84 países a la fecha, y fundador del campamento de verano Bakongo, en el que participan niños víctimas de la violencia, desplazamiento o pobreza extrema, junto con jóvenes voluntarios.

Los objetivos en comunicación establecidos para 2013 fueron los siguientes:

1. Fortalecer el posicionamiento de Bancóldex como el Banco de desarrollo empresarial de Colombia.
2. Promover buenos hábitos de comunicación al interior del Banco que favorezcan la efectividad y la productividad.
3. Aumentar la exposición de la marca Bancóldex en medios masivos de comunicación.

RESULTADOS

72% *de tácticas*

Se cumplió con el 72% de las tácticas propuesta para el año.

34% *de incremento en las llamadas de nuevos empresarios.*

Las llamadas de nuevos empresarios que se interesaron por Bancóldex aumentaron en 34% frente al 2012 gracias a la información recibida por los canales de comunicación externos.

99,3% *artículos favorables*

2.192 artículos y notas periodísticas sobre Bancóldex publicadas o emitidas en medios de comunicación tradicionales, de los cuales el 99,3% son favorables o balanceadas y 0,7% críticas.

58% *menciones de comunicación*

Las menciones de Bancóldex en medios de comunicación tradicionales aumentaron en 58% frente al 2012.

96,5% *Bancóldex el banco de los empresarios*

96,5% de los empleados encuestados reconocen a Bancóldex como el Banco de los empresarios.

DATOS 2013



	<i>2012</i>	<i>2013</i>
SEGUIDORES (ACUMULADOS)	6.372	17.361 - 172%
MENSAJES PUBLICADOS	1.768	2.630 - 49%
CONSULTAS ATENDIDAS	N/A	97



	<i>2012</i>	<i>2013</i>
SEGUIDORES (FANS / LIKES)	808	2.744 - 240%
MENSAJES (POSTS)	N/A	852
CONSULTAS ATENDIDAS	N/A	180



	<i>2012</i>	<i>2013</i>
VIDEOS PUBLICADOS	97	27 - -72%
VIZUALIZACIONES		
*Acumulado desde la creación del canal.	26.922	45.442 - 69%



	<i>2012</i>	<i>2013</i>
SEGUIDORES	N/A	765

GA-26

Aunque el número de videos publicados en el 2013 bajó drásticamente, se puede ver que las visualizaciones aumentaron. Esto se debió a que en 2013 los videos publicados tenían una estrategia puntual de acercamiento y comunicación diferente a la del 2012, lo que permitió más alcance con menos videos.

Comunicación con los grupos de interés

RENOVACIÓN DE LA IMAGEN CORPORATIVA

Bancóldex lanzó nueva imagen corporativa con la cual se puso a la altura de los nuevos retos de la marca y actualizó su identidad visual de más de veintidós (22) años. El objetivo de esta iniciativa es acercar al Banco a los empresarios de todas las actividades y tamaños, dejando la connotación exclusiva de comercio exterior.

NUEVOS CANALES DE COMUNICACIÓN

Blog de desarrollo empresarial: desarrolloempresarial.bancoldex.com

El Blog desarrollo empresarial, es un espacio en el que el empresario puede encontrar información relevante para la operación de su empresa, con la publicación de artículos con temas de interés, informativos y periodísticos. Además, es un medio de interacción en el cual podrá dejar sus opiniones y comentarios. **G4-26**

Boletín mensual de noticias para empresarios

De acuerdo con las necesidades que expresan los empresarios a través de las redes sociales, el Boletín de noticias es un medio para que ellos reciban información, actual, concisa y oportuna sobre temas que les aporta al desarrollo de sus habilidades gerenciales, diferente a la promoción de productos y servicios del Banco. **G4-26**

Revista B

Se trata de una revista interna de circulación bimestral que contiene información de interés y actualidad acerca de las actividades que realiza la organización. En 2013 se realizaron seis (6) ediciones para un total de 3.600 ejemplares distribuidos en Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga y Pereira. **G4-26**

¿CÓMO PUEDE COMUNICARSE CON BANCÓLDEX?

LÍNEA NACIONAL GRATUITA
01 8000 18 0710

PÁGINA WEB

www.bancoldex.com

En nuestra página usted podrá tener accesos a herramientas virtuales como: Asesor virtual, Campus Virtual y Simuladores de crédito.

LÍNEA NACIONAL GRATUITA

BOGOTÁ	(571) 742 0281
MEDELLÍN	(574) 604 0141
CALI	(572) 485 5213
BARRANQUILLA	(575) 385 0632
BUCARAMANGA	(577) 697 0170
PEREIRA	(576) 340 0818

CHAT ONLINE

¿CÓMO UTILIZARLO?

- Ingrese a la página web www.bancoldex.com
- Ubíquese sobre el botón **CONTÁCTENOS**, en la parte superior de la página
- Haga clic en la opción **CHAT**
- Incluya los datos en los campos requeridos
- Escriba las consultas en la ventana inferior y presione **ENVIAR**
- Los profesionales de servicio al cliente con gusto responderán
- Al terminar la conversación presione **FINALIZAR CHAT**

Para conocer los números de más ciudades de país consulte nuestro directorio online.
<http://bit.ly/SCiente>

BANCOLDEX
PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL



VIDEOLLAMADA

¿CÓMO UTILIZARLA?

- Ingrese a la página web www.bancoldex.com
- Ubíquese sobre el botón **CONTÁCTENOS** en la parte superior de la página
- Haga clic en el tercer enlace, opción **VIDEOLLAMADA**
 - Llene sus datos de contacto
 - Inicie la videollamada y uno de los profesionales de servicio al cliente con gusto responderá
 - Al terminar la conversación finalice la videollamada

G4-26

CORREO ELECTRÓNICO

CONTACTENOS@BANCOLDEX.COM

REDES SOCIALES



www.facebook.com/bancoldex



[@Bancoldex](https://twitter.com/Bancoldex)



www.youtube.com/user/Bancoldex



www.linkedin.com/company/bancoldex

En Bancóldex escuchamos y atendemos las necesidades de los empresarios colombianos

06

*Gestión de
clientes, productos
y servicios*

Portafolio de productos verdes

Papel de Bancóldex como banco de segundo piso en materia de gestión ambiental

Bancóldex como banco de desarrollo está orientado a la identificación de oportunidades para la creación y el desarrollo de nuevos mercados en materia ambiental, a ser articuladores y coordinadores de las acciones de los agentes públicos y privados, y a constituirse como un instrumento dinámico para la ejecución de políticas públicas en esta materia. En este sentido, las principales oportunidades de intervención de Bancóldex en materia ambiental son las siguientes:

- A** ACTUAR ARTICULADAMENTE EN EL MARCO DE LAS ESTRATEGIAS NACIONALES DE DESARROLLO BAJO EN CARBONO.
- B** PARTICIPAR ACTIVAMENTE EN LA TOMA DE DECISIONES Y EN EL DISEÑO DE LA ARQUITECTURA INTERNACIONAL DE LAS FINANZAS CLIMÁTICAS.
- C** DISEÑAR NUEVOS INSTRUMENTOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS QUE PRIVILEGIEN PROYECTOS CON BENEFICIOS AMBIENTALES Y SOCIALES.
- D** CREAR LAS CONDICIONES NECESARIAS PARA PROMOVER LA CONEXIÓN ENTRE LA OFERTA Y LA DEMANDA Y EL FLUJO ADECUADO DE INFORMACIÓN.
- E** APOYAR LA TRANSFORMACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO COMO INSTRUMENTO CATALIZADOR HACIA UN DESARROLLO BAJO EN CARBONO.
- F** INCENTIVAR LA INCORPORACIÓN DE PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS.

La Vicepresidencia Comercial de Bancóldex se encarga del desarrollo de productos verdes, la gestión de riesgos ambientales y sociales, la capacitación a funcionarios, empresarios e intermediarios financieros y la adhesión a protocolos e iniciativas de sostenibilidad.

La directriz ambiental del Banco establece que “Bancóldex continuará impulsando el desarrollo económico y social, contribuyendo con la productividad y la competitividad del sector empresarial colombiano; a través de la promoción del uso racional del medio ambiente y del bienestar de la sociedad en sus actividades presentes y futuras”.

En este sentido, Bancóldex ha adquirido diferentes compromisos para su gestión medioambiental:

- 1.** Incorporar las variables ambiental, laboral y social dentro de la evaluación de las operaciones de crédito.
- 2.** Crear instrumentos y servicios financieros que permitan atender las necesidades del sector empresarial, incorporando el concepto de sostenibilidad.
- 3.** Promover el cumplimiento de la legislación ambiental por parte del sector empresarial incluyendo los protocolos y los tratados que Colombia haya ratificado en materia ambiental.
- 4.** Vincular a Bancóldex con iniciativas nacionales e internacionales que promuevan las mejores prácticas de sostenibilidad en el sector financiero y las relacionadas con la temática de ésta política.
- 5.** Promover y fomentar la incorporación de la variable ambiental dentro del análisis de las operaciones de crédito por parte de las entidades financieras.
- 6.** Incluir en la planeación estratégica de Bancóldex los temas relacionados con la gestión de sostenibilidad.
- 7.** Vincular aspectos ambientales y sociales dentro de su estrategia de comunicación tanto interna como externa.
- 8.** Adelantar aquellas acciones requeridas para dar cumplimiento a la política ambiental.
- 9.** Adoptar prácticas internas que permitan el uso eficiente de los recursos bajo el concepto de eco-eficiencia para promover el bienestar de los colaboradores, proveedores y clientes en las instalaciones de Bancóldex.
- 10.** Incluir los criterios de sostenibilidad en la construcción y remodelación de las instalaciones de Bancóldex.

Dentro de su bloque estratégico de gestión ambiental, Bancóldex ha determinado cinco líneas de acción:

La política de gestión ambiental ha sido socializada con los grupos de interés del Banco a través de su publicación en la página web, del reporte de sostenibilidad y en eventos de difusión y capacitación, entre otros.

1.

ADHESIÓN A INICIATIVAS DE SOSTENIBILIDAD

2.

GESTIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES

3.

DISEÑO DE PRODUCTOS VERDES

4.

CAPACITACIÓN, CUYOS OBJETIVOS ESTÁN ENMARCADOS EN EL CUMPLIMIENTO DE SU MISIÓN COMO BANCO DE DESARROLLO Y DE SU DIRECTRIZ AMBIENTAL

5.

ECO-EFICIENCIA

En este capítulo se profundizará en las primeras cuatro líneas de acción de la gestión ambiental. Para conocer las iniciativas del Banco de adaptación y mitigación al cambio climático y eco-eficiencia implementadas puede ir al Capítulo 11 de Gestión ambiental.

1. ADHESIÓN A INICIATIVAS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTALES

Con el propósito de fortalecer su gestión ambiental e impulsar el desarrollo sostenible, Bancóldex se ha vinculado voluntariamente a las siguientes iniciativas:

International Development Finance Club (IDFC)

El principal objetivo del Club de Instituciones Financieras para el Desarrollo es establecer una agenda conjunta orientada a intercambiar experiencias entre los bancos líderes de desarrollo en el mundo, en su camino por consolidarse como una agencia de desarrollo. El IDFC busca identificar y desarrollar oportunidades de negocios y establecer planes de trabajo de interés como cambio climático, banca verde e innovación, entre otros. En el marco de este club, Bancóldex ha compartido información sobre su experiencia en el financiamiento climático en Colombia.

UNEP FI

Es la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (por sus siglas en inglés), a la cual están vinculadas entidades financieras privadas a escala mundial. UNEP FI tiene como objetivo identificar y promover la adopción de las mejores prácticas socio-ambientales en la actividad financiera. Bancóldex participa activamente en las reuniones mensuales compartiendo y retroalimentándose de la experiencia de los otros miembros.

Comité de gestión financiera – SISCLIMA

Este es el comité encargado de orientar la formulación de una estrategia financiera nacional para el cambio climático, en el marco de las cuatro estrategias de política pública establecidas, con el fin de lograr la coherencia y la articulación de la financiación del cambio climático en el país.

Protocolo verde

Es una iniciativa del sector financiero, en alianza con el Gobierno Nacional, que se basa en tres principios fundamentales: i) Desarrollar instrumentos que financien proyectos que mitiguen los efectos negativos de la actividad empresarial sobre el medio ambiente. ii) Implementar sistemas que permitan analizar y administrar los riesgos ambientales y sociales de las operaciones de crédito. iii) Promover, en los procesos internos de los signatarios, la adopción de prácticas de eco-eficiencia. En junio de 2012, Bancóldex se adhirió a Protocolo Verde con el fin de fortalecer un trabajo conjunto con los intermediarios financieros y el Gobierno Nacional en materia ambiental.

A este acuerdo, resultado de un esfuerzo de estructuración conjunta entre Bancóldex, Bancolombia y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI, por sus siglas en inglés), se han adherido catorce (14) bancos dentro de los que se encuentran los tres bancos de desarrollo colombianos además de representantes de protocolos de sostenibilidad, gremios, entidades multilaterales, ONG ambientales, instituciones académicas y entes independientes de verificación, entre otros.

IMPLICACIONES DE LA ADHESIÓN DE BANCÓLDEX AL PROTOCOLO VERDE⁹

La vinculación y compromiso con el Protocolo Verde implica un trabajo proactivo en diferentes frentes por parte de Bancóldex:

A BANCÓLDEX LIDERA LA MESA DE TRABAJO DE “DISEÑO DE PRODUCTOS VERDES”, CUYO OBJETIVO ES LA IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN PARA ENTIDADES FINANCIERAS EN TEMAS AMBIENTALES. ADEMÁS, ES MIEMBRO ACTIVO DE LAS MESAS DE TRABAJO DE “ECO-EFICIENCIA”, “GESTIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES” Y DE “REPORTE Y DIVULGACIÓN” EN EL MARCO DEL “COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD DE ASOBANCARIA”.

B DESDE LA MESA DE TRABAJO DE “DISEÑO DE PRODUCTOS VERDES” SE PROMUEVE LA GENERACIÓN DE CONOCIMIENTOS PARA LOS FUNCIONARIOS DE LA BANCA COMERCIAL, A TRAVÉS DE CAPACITACIONES EN ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES, Y SE IMPULSA EL DISEÑO DE NUEVOS PRODUCTOS PARA PRIVILEGIAR LOS PROYECTOS QUE DISMINUYAN EL IMPACTO NEGATIVO DE LA ACTIVIDAD PRODUCTIVA SOBRE EL MEDIO AMBIENTE.

C EN MARZO DE 2013 PUSO A DISPOSICIÓN DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS AL INTERIOR DE LA MESA DE TRABAJO “DISEÑO DE PRODUCTOS VERDES”, EL PRIMER ESTUDIO DE MERCADO QUE DESCRIBE VARIOS PRODUCTOS FINANCIEROS ESTRUCTURADOS OFRECIDOS POR LA BANCA DE DESARROLLO Y POR BANCOS COMERCIALES DE LA REGIÓN PARA APOYAR PROYECTOS CON BENEFICIOS AMBIENTALES Y SOCIALES.

D CONTINUÓ IMPARTIENDO EL TALLER “POR QUÉ SER UN BUEN EMPRESARIO PAGA: RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL”, DIRIGIDO A MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR EMPRESARIAL. ESTE TALLER FUE INCLUIDO DESDE 2010 COMO COMPLEMENTO A LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN EMPRESARIAL DE BANCÓLDEX.

⁹ Bancóldex en junio de 2012, se adhirió al Protocolo Verde con el fin de fortalecer un trabajo conjunto con los intermediarios financieros y el Gobierno Nacional en materia ambiental.

E

IMPLEMENTÓ SU MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES, A PARTIR DEL 1 DE NOVIEMBRE DE 2013, CON LOS SIGUIENTES OBJETIVOS: A.) IDENTIFICAR Y GESTIONAR LOS RIESGOS SOCIO-AMBIENTALES DE LAS OPERACIONES CON MONTOS IGUALES O SUPERIORES A USD 5 MILLONES O SU EQUIVALENTE EN PESOS; B.) CATEGORIZAR Y HACER SEGUIMIENTO DE NIVEL DE RIESGO AMBIENTAL DE LA CARTERA DEL BANCO; Y C.) PROMOVER LA INCORPORACIÓN DE PRÁCTICAS GESTIÓN DE RIESGO SOCIO-AMBIENTAL EN LAS OPERACIONES DE CRÉDITO DE LA BANCA COMERCIAL.

F

HA PROMOVIDO LA ADOPCIÓN DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE RIESGOS SOCIO-AMBIENTALES EN LA BANCA COMERCIAL, NO SOLO A TRAVÉS DEL DISEÑO DE HERRAMIENTAS EN SU MODELO, SINO QUE HA ADELANTADO UN PROCESO DE CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS DE LAS ÁREAS COMERCIAL Y DE RIESGO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN ESTA TEMÁTICA.

G

EN 2013 BANCÓLDEX PRESENTÓ A SUS GRUPOS DE INTERÉS SU PRIMERA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD BAJO LA METODOLOGÍA GRI. DE IGUAL MANERA, BAJO EL LIDERAZGO DE LA MESA DE “REPORTE Y DIVULGACIÓN” DEL PROTOCOLO VERDE PRESENTÓ SUS RESULTADOS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES CON EL FIN DE SER CONSOLIDADOS CON LA INFORMACIÓN DE LOS DEMÁS INTERMEDIARIOS FINANCIEROS Y CONSTRUIR EL PRIMER REPORTE DE SOSTENIBILIDAD A NIVEL GREMIAL.

H

EL BANCO HA FORTALECIDO SUS PROGRAMAS DE AHORRO EN EL CONSUMO DE AGUA, PAPEL, ENERGÍA, Y EL MANEJO Y DISPOSICIÓN ADECUADA DE LAS BASURAS. ASÍ MISMO, EN 2013 LLEVÓ A CABO EL CÁLCULO DE SU HUELLA DE CARBONO CON EL PROPÓSITO DE ESTABLECER LA LÍNEA DE BASE DE SUS EMISIONES DE GASES EFECTO INVERNADERO, Y COMPLEMENTAR LAS ACCIONES QUE YA HA VENIDO ADOPTANDO DESDE HACE VARIOS AÑOS, PARA MITIGAR ESTE IMPACTO. PARA CONOCER EN PROFUNDIDAD LAS ESTRATEGIAS DE ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO Y ECO-EFICIENCIA IMPLEMENTADAS POR BANCÓLDEX PUEDE IR AL CAPÍTULO 11 DE GESTIÓN AMBIENTAL.

2. GESTIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES ASOCIADOS A LAS TRANSACCIONES DE BANCO

El modelo de gestión de riesgos ambientales y sociales, implementado en 2013, considera en primera instancia la legislación nacional vigente en temas ambientales y sociales, por ejemplo, el Decreto 2820 de 2010 sobre licencias ambientales. Así mismo, incorpora elementos de las guías sectoriales del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, las guías generales y sectoriales del International Finance Corporation (IFC), del Banco Mundial y del Banco Interamericano de Desarrollo, entre otras.

EL MODELO DE GESTIÓN PARA OPERACIONES DE RIESGOS SOCIOAMBIENTALES:

Etapas del procedimiento de evaluación de riesgos ambientales y sociales de las operaciones de crédito

- 1.** VERIFICACIÓN DE LA COHERENCIA DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL EMPRESARIO.
- 2.** CATEGORIZACIÓN DEL RIESGO ASOCIADO CON LA OPERACIÓN DE CRÉDITO.
- 3.** IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES.
- 4.** SEGUIMIENTO PARA DEFINIR MEDIDAS DE MANEJO Y CONTROL PARA MITIGAR LOS IMPACTOS QUE NO ESTÉN SIENDO EVITADOS, MITIGADOS O COMPENSADOS.

(Este procedimiento es reglamentado mediante la modificación a la Circular externa 017 del 23 de mayo de 2011)

De esta forma, cuando ingresa una solicitud de recursos que supera el monto estipulado, ésta requiere un concepto de la Vicepresidencia Comercial, que incluye el resumen ejecutivo con la descripción y condiciones de la operación y el resultado de la evaluación de riesgos ambientales y sociales desarrollada por el Departamento de Inteligencia de Negocios. El concepto ambiental permite al Banco establecer una serie de medidas de seguimiento a la operación, si se considerara necesario, para mitigar el riesgo ambiental y social que presenta cada operación de crédito.

Categorización del riesgo

Bancóldex cuenta con un sistema de información para monitorear las evaluaciones de riesgo social y ambiental realizadas sobre cada operación y según el nivel de riesgo. El Banco clasifica el nivel de riesgo de su cartera¹⁰ y cuenta con el sistema Banca Electrónica, medio transaccional entre el intermediario financiero y el Banco, donde se registra toda la información asociada con las operaciones de crédito, incluido el resultado del proceso de evaluación de riesgos ambientales y sociales, las medidas de seguimiento y las fechas establecidas para su entrega con alertas de cumplimiento.

Incorporación de prácticas de gestión de riesgo socio-ambiental en las operaciones de crédito de la banca comercial

La gestión de riesgos ambientales y sociales se ha establecido como un pilar dentro del bloque de gestión ambiental de Bancóldex, razón por la cual la implementación de su modelo de gestión de riesgos socio-ambientales no sólo busca hacer visibles los riesgos de las operaciones de crédito en esta materia, sino que los intermediarios financieros adopten sus propios estándares de gestión, dentro de los cuales se incluye la definición de cláusulas ambientales y sociales.

De igual manera, las operaciones que son sujetas a la evaluación ambiental deben firmar una declaración ambiental y social, a través de la cual certifican que no están incumpliendo la legislación socio-ambiental.

Como miembro del Protocolo Verde, Bancóldex participa activamente de la mesa de trabajo de “Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales” de Asobancaria, donde se evalúan permanentemente los avances de las entidades financieras en la incorporación de las variables ambientales y sociales en el análisis de sus operaciones de crédito. Esta evaluación permite hacer un intercambio constante de experiencias para robustecer la adopción de prácticas ambientales en la gestión de riesgo.

¹⁰ El nivel de riesgo se clasifica en categorías A, B, o C, siendo A la de mayor impacto potencial. Para realizar esta clasificación se utilizan tres (3) variables combinadas: la primera es la actividad económica del empresario beneficiario, la segunda es el uso de los recursos del crédito (capital de trabajo o inversión), y la tercera el monto de la operación. La autoridad ambiental colombiana determinó las actividades económicas que requieren permiso ambiental para su desarrollo, por lo que éste es uno de los criterios de evaluación que se tienen en cuenta para medir el riesgo de impacto ambiental. Así mismo, se utilizan como referencia listas de entidades multilaterales en la determinación de los sectores de mayor impacto potencial y las actividades o productos prohibidos por la regulación ambiental colombiana.

Resultados de la evaluación de riesgos sociales y ambientales de las transacciones

81,43%

de las operaciones de crédito para capital de trabajo fueron categorizadas:

6,8%

de las operaciones de crédito para capital de trabajo fueron categorizadas en riesgo alto.

No se han negado créditos para capital de trabajo como producto de la evaluación de riesgos ambientales y sociales.

EVALUACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES EN EL PROCESO DE ANÁLISIS, DECISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS INVERSIONES

En el marco del programa “Bancóldex Capital”, se han incorporado los siguientes elementos ambientales, en el proceso de análisis de los fondos que serán sujetos de inversión por parte de Bancóldex:

- 1.** ANÁLISIS AMBIENTAL CON EL PROPÓSITO DE VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y ESTABLECER PLANES DE MEJORAMIENTO EN MATERIA AMBIENTAL.
- 2.** IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS DE SEGUIMIENTO PARA PROMOVER EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS AMBIENTALES Y SOCIALES POR PARTE DE LOS FONDOS ELEGIDOS.
- 3.** SOLICITUD PERIÓDICA A LOS FONDOS SU CERTIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO AMBIENTAL DE LAS INVERSIONES REALIZADAS.
- 4.** INCORPORACIÓN DE UN LISTADO DE ACTIVIDADES PROHIBIDAS EN MATERIA AMBIENTAL Y SOCIAL EN EL REGLAMENTO.

3. DISEÑO DE PRODUCTOS VERDES Y LÍNEAS DE MODERNIZACIÓN

Bancóldex, como banco de desarrollo, identifica las necesidades de los empresarios colombianos y diseña productos y servicios financieros para satisfacer sus necesidades. De acuerdo con esto, el Banco identificó la necesidad de contar con un portafolio integral que incluyera productos especializados que incentivaran las buenas prácticas por parte de los empresarios en esta materia y les permitieran ser más sostenibles y competitivos, mejorar su perfil de riesgo, generar valor de marca y diferenciación, e incursionar en nuevos nichos de mercado.

La gestión para el desarrollo de un portafolio de productos integrales se realiza a través de los siguientes pasos:

- 1.** DESARROLLO DE UN ESTUDIO DE MERCADO SOBRE LAS POSIBLES NECESIDADES DEL EMPRESARIO Y LOS PRODUCTOS O SERVICIOS DISPONIBLES.
- 2.** IDENTIFICACIÓN DE LA FALLA DE MERCADO Y DEL PÚBLICO EMPRESARIAL OBJETIVO.
- 3.** DISEÑO DE PRODUCTOS INNOVADORES QUE GENEREN CONDICIONES PARA VIABILIZAR LOS PROYECTOS.
- 4.** IMPLEMENTACIÓN DEL PRODUCTO INCORPORANDO JORNADAS DE CAPACITACIÓN DIRIGIDAS A LOS INTERMEDIARIOS FINANCIEROS.

De esta forma, Bancóldex ha incorporado en su portafolio de productos y servicios líneas de crédito cuyo objetivo es financiar proyectos con beneficios ambientales y sociales, dentro de los cuales se destacan:

A

LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE CONTROL Y MONITOREO QUE PERMITAN MITIGAR LOS IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS SOBRE EL MEDIO AMBIENTE.

B

LA PUESTA EN MARCHA DE INICIATIVAS DE BIOCOMERCIO.

C

LA INCORPORACIÓN DE ESTÁNDARES DE CONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE.

D

EL DESARROLLO DE PROGRAMAS DE ENERGÍA RENOVABLE.

E

LAS INVERSIONES EN TRANSPORTE SOSTENIBLE.

En el 2013 Bancóldex contó con dos (2) líneas de crédito orientadas a temas ambientales:

“BANCÓLDEX, DESARROLLO SOSTENIBLE Y ENERGÍA RENOVABLE”

Que incorpora dos subcupos:

- 1.** Mitigación del impacto ambiental.
- 2.** Transporte sostenible entendiéndose como buses híbridos y eléctricos para el Sistema Integrado de Transporte público y taxis eléctricos.

A través de la Línea “Bancóldex Desarrollo Sostenible y Energía Renovable” se puso a disposición de los empresarios el subcupo de Transporte Sostenible con el propósito de impulsar la adopción de tecnologías limpias en el sector de transporte público como elemento que contribuye a la productividad del sector y a la disminución de emisiones de gases de efecto invernadero. Lo anterior, con la finalidad de financiar en condiciones preferenciales a las personas naturales o jurídicas dedicadas al transporte público de pasajeros para buses híbridos (diesel y eléctrico) o eléctricos para el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá y para taxis eléctricos.

A través de ésta línea de crédito ***Bancóldex financió la adquisición de los primeros (10) diez taxis eléctricos en el país,*** con el apoyo de los intermediarios financieros de primer piso.

Así mismo, se incorporaron nuevos destinos a los recursos dentro del cupo especial “Bancóldex Desarrollo Sostenible y Energía Renovable” para atender nuevas necesidades identificadas como: construcción sostenible, biocomercio, y transporte sostenible.

Finalmente, Bancóldex trabajó en el diseño de la línea de eficiencia energética para el sector servicios dentro del cual se socializó el esquema del programa con los grupos de interés y se estructuraron los mecanismos, financiero y no financieros, que hacen parte del mismo.

Durante el año 2013 Bancóldex apoyó al sector empresarial con 11.191 millones de pesos por la línea Bancóldex Desarrollo Sostenible y Energía Renovable. GI-FS8

“BOGOTÁ BANCA CAPITAL – BANCÓLDEX, EMERGENCIA ECONÓMICA” destinado a contribuir a la reactivación de las micro, pequeñas y medianas empresas ubicadas en Bogotá que hayan sido afectadas por incendio o desastres naturales.

Adicionalmente, a través del programa “Bancóldex Capital” el Banco ha incorporado la variable ambiental como criterio de selección de fondos de capital privado y capital emprendedor (que a su vez invierten en empresas). Actualmente, Bancóldex ha elegido un fondo de capital privado orientado a proyectos de eficiencia energética y energía renovable.

En 2013 bancóldex contó con seis (6) líneas de modernización:

Todos los productos y servicios del Banco, están orientados a generar beneficios sociales a través de la promoción del desarrollo económico sectorial y regional. Estos beneficios son más evidentes en situaciones de crisis provocadas por coyunturas económicas adversas, desastres naturales o en regiones de poca profundidad en la oferta de servicios financieros.

En estos casos, se mejora la oferta estándar de Bancóldex buscando lograr objetivos específicos de apoyo al sector empresarial. Así, el Banco publica líneas especiales de crédito que son producto de alianzas con gobiernos locales, gremios, asociaciones, o el mismo Gobierno Nacional quienes como aportantes entregan unos recursos a Bancóldex que permiten generar ofertas de crédito con diferenciales de tasa, plazo, periodos de gracia y mayor flexibilidad para el pago.

EN 2013 ESTAS LÍNEAS SE PUEDEN AGRUPAR DE ACUERDO A SU OBJETIVO EN LOS SIGUIENTES GRUPOS:

A. LÍNEAS ENFOCADAS EN GENERAR DINÁMICA DE CRÉDITO, ESPECIALMENTE A MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

Estas líneas son mayoritariamente producto de alianzas con alcaldías, gobernaciones, gremios o entidades de desarrollo locales que buscan mejorar las condiciones generales de crédito facilitando a las empresas el acceso a recursos y a las entidades financieras el desarrollo de una oferta constante a estas poblaciones empresariales. Son líneas diseñadas para el inicio de la relación de financiación entre el empresario y el sistema local:

LÍNEA	DESEMBOLSO TOTAL COP
LÍNEA NORTE DE SANTANDER	144.642.249.270
LÍNEA INFIHUILA PARA MICROEMPRESAS	10.452.500.000
LÍNEA ECOPETROL MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS	10.345.000.000
LÍNEA DEPARTAMENTO ARAUCA	6.758.400.000
LÍNEA ALCALDÍA DE PEREIRA MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS	4.451.000.000
LÍNEA ALCALDÍA DE MANIZALES MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS	5.014.568.000
LÍNEA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS	3.121.994.528
LÍNEA GOBERNACIÓN DE CÓRDOBA MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS	2.246.000.000
LÍNEA ALCALDÍA DE POPAYAN MICROEMPRESAS	1.871.312.000
LÍNEA SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	2.560.000.000
LÍNEA GOBERNACIÓN ATLÁNTICO MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS	2.272.000.000
LÍNEA GOBERNACIÓN DE SUCRE MICROEMPRESAS	2.334.627.000
LÍNEA ALCALDÍA DE ENVIGADO MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS	1.242.888.732
LÍNEA ALCALDÍA DE ARMENIA MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS	1.532.600.000
LÍNEA AGENCIA DESARROLLO LOCAL DE ITAGÜÍ	1.051.972.000
LÍNEA CENTROS DE COMERCIO MINORISTA DE PASTO	1.025.000.000
LÍNEA ALCALDÍA DE POPAYÁN MICROEMPRESAS	981.246.600
LÍNEA CENTROS DE COMERCIO MINORISTA NARIÑO	696.300.000
LÍNEA MUNICIPIO DE TUMACO MIPYMES	767.000.000
LÍNEA GOBERNACIÓN AMAZONAS MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS	762.300.000
LÍNEA BOGOTÁ DISTRITO CAPITAL	645.229.040
LÍNEA ALCALDÍA DE TUMACO MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS	539.000.000
LÍNEA ALCALDÍA DE MONTERREY MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS	507.000.000
LÍNEA ALCALDÍA DOSQUEBRADAS MICROEMPRESAS	5.000.000
LÍNEA ALCALDÍA DE APOYO A EMPRESAS EN ZONAS DE FRONTERA	63.884.717.632
SUBTOTAL	269.709.904.802

B. LÍNEAS ORIENTADAS A MEJORAR LA OFERTA DIRIGIDA A LAS MICROEMPRESAS Y PEQUEÑAS EMPRESAS A ESCALA NACIONAL:

Estas líneas buscan fortalecer la oferta de las entidades orientadas total o parcialmente a las microfinanzas dando valores agregados a los empresarios, no sólo en las condiciones de financiación, sino en el objeto de los créditos, como por ejemplo la creación de nuevas alternativas para obtener recursos:

LÍNEA	DESEMBOLSO TOTAL EN PESOS COLOMBIANOS (COP)
LÍNEA DE CRÉDITO PARA MICROFINANZAS	102.510.000.000
LÍNEA AECI	38.250.000.000
LÍNEA FORMALIZACIÓN MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS	3.810.000.000
LÍNEA ESPECIAL TASA FIJA MICROFINANZAS	681.268.147
LÍNEA PARA EL DESCUENTO DE FACTURAS A MIPYMES	198.291.203.222
SUBTOTAL	343.542.471.369

C. LÍNEAS ORIENTADAS A LA MODERNIZACIÓN Y LA MEJORA DEL IMPACTO AMBIENTAL EMPRESARIAL:

Financian elementos propios del control como plantas de tratamiento de residuos sólidos y líquidos, filtros para reducir la emisión de gases de efecto invernadero y otros asociados al proceso productivo para la mayor eficiencia energética como el uso de energías alternativas, la modernización de equipos y el desarrollo y adquisición de vehículos híbridos.

LÍNEA	DESEMBOLSO TOTAL EN PESOS COLOMBIANOS (COP)
LÍNEA MIPYMES COMPETITIVAS	418.340.970.321
LÍNEA MIPYMES TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA	151.727.834.861
LÍNEA MODERNIZACIÓN PROGRAMA PIPE SECTOR INDUSTRIAL	132.154.169.394
LÍNEA BANCOLDEX iNNpulsA MINCIT	90.051.569.659
LÍNEA DESARROLLO SOSTENIBLE	10.732.316.136
LÍNEA TRANSPORTE SOSTENIBLE TAXIS ELÉCTRICOS	458.600.000
SUBTOTAL	803.465.460.371

D. LÍNEAS DE ORIENTACIÓN SECTORIAL ENFOCADAS EN LIQUIDEZ:

Líneas de orientación sectorial enfocadas en las necesidades particulares tanto coyunturales como estratégicas de cada sector. Buscan mantener una dinámica de crédito cuando el sector se encuentra en una coyuntura adversa y financiar la reconversión productiva para mejorar la competitividad estructural de las empresas.

LÍNEA	DESEMBOLSO TOTAL EN PESOS COLOMBIANOS (COP)
LÍNEA CAPITAL DE TRABAJO SECTOR INDUSTRIAL PROGRAMA PIPE	90.982.376.033
LÍNEA APOYO EMPRESAS SECTOR AUTOPARTES	36.373.807.484
LÍNEA SECTOR TURISMO COLOMBIA	22.963.872.705
LÍNEA PARA EMPRESAS DEL SECTOR CULTURA	435.000.000
LÍNEA SECTOR TEXTIL CONFECCIÓN PLAN PADRINO	277.000.000
SUBTOTAL	151.032.056.222

E. LÍNEAS ENFOCADAS EN LA PROMOCIÓN DEL COMERCIO EXTERIOR:

Líneas enfocadas en la promoción del comercio exterior, fundamentalmente ofertadas en dólares de Estados Unidos para la prefinanciación y la financiación de exportaciones e importaciones, la participación en ferias internacionales, el envío de muestras sin valor comercial y en general las inversiones para internacionalización de las empresas.

LÍNEA	DESEMBOLSO TOTAL EN PESOS COLOMBIANOS (COP)
LÍNEA MIPYME PROSPERA	22.900.603.929
LÍNEA COMERCIO EXTERIOR SECTOR INDUSTRIAL PROGRAMA PIPE	259.496.852.264
LÍNEA COLOMBIA PROSPERA	22.951.237.300
LÍNEA COMERCIO EXTERIOR SECTOR AGROPECUARIO Y AGROINDUSTRIAL	3.097.382.600
SUBTOTAL	308.446.076.093

F. LÍNEAS ORIENTADAS A MEJORAR LA OFERTA ESPECÍFICA A POBLACIONES VULNERABLES:

Líneas orientadas a mejorar la oferta específica a poblaciones vulnerables. Buscando generar un diferencial en las condiciones de financiación de las poblaciones empresariales afectadas por situaciones de violencia o por discapacidad, estas líneas ofrecen recursos para solventar cualquier tipo de necesidad de financiación de estas empresas.

LÍNEA	DESEMBOLSO TOTAL EN PESOS COLOMBIANOS (COP)
LÍNEA PARA EMPRESAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	50.000.000
LÍNEA PARA VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN COLOMBIA	761.401.558
SUBTOTAL	811.401.558

48

EN TOTAL EL BANCO PUSO A DISPOSICIÓN DE LOS EMPRESARIOS 48 LÍNEAS DE CRÉDITO

\$1.877.007.370.415

DESEMBOLSOS EN EL 2013

G4-FS7 G4-FS8

4. CAPACITACIONES EN MATERIAL AMBIENTAL

Bancóldex realiza diferentes actividades de comunicación con sus grupos de interés relacionadas con aspectos ambientales.

Para todos los grupos de interés

Está disponible **la cartilla cambio climático, los reportes anuales y otro tipo de información ambiental** en la página web.

Para los empresarios

El Banco tiene a disposición dentro del programa de formación empresarial el taller presencial **“Por qué ser un buen empresario es un excelente negocio - Gestión Ambiental y RSE”** y el taller virtual **“Gestión Ambiental Empresarial”**.

Con los intermediarios financieros

Se han adelantado **talleres presenciales de capacitación en temas de interés específicos**. Además, el Banco realiza y participa activamente en foros y eventos relacionados **con la temática ambiental en el sector financiero**.

Con los funcionarios

Se realizan cursos de capacitación . Por ejemplo, los ofrecidos por **UNEP-FI y capacitaciones internas relacionadas con temas de sostenibilidad**.

Con sus proveedores

El Departamento de Servicios Administrativos **refuerza la importancia de los aspectos ambientales y sociales**.

CAPACITACIONES REALIZADAS EN ESTA MATERIA

CAPACITACIONES A INTERMEDIARIOS FINANCIEROS.

Se adelantó un programa de capacitación a intermediarios financieros en la gestión de riesgos ambientales y sociales y en el funcionamiento del modelo de Bancóldex, que empezó a operar a partir del 1 de noviembre de 2013. El proceso de capacitación tenía como objetivo:

a) Generar las capacidades necesarias para que los funcionarios de las diferentes entidades financieras se prepararan para la puesta en marcha del modelo de gestión, garantizando la correcta implementación del modelo de Bancóldex y

b) Entregar herramientas para que las entidades estructuren su propio modelo de gestión de riesgos socio-ambientales.

Durante el 2013 las capacitaciones ambientales con intermediarios financieros se centraron en la gestión de los riesgos ambientales y sociales de sus operaciones de créditos.

SE REALIZARON:

11 capacitaciones a 7 intermediarios financieros en Bogotá y Medellín.

EL CONTENIDO DE LAS CAPACITACIONES INCLUYÓ:

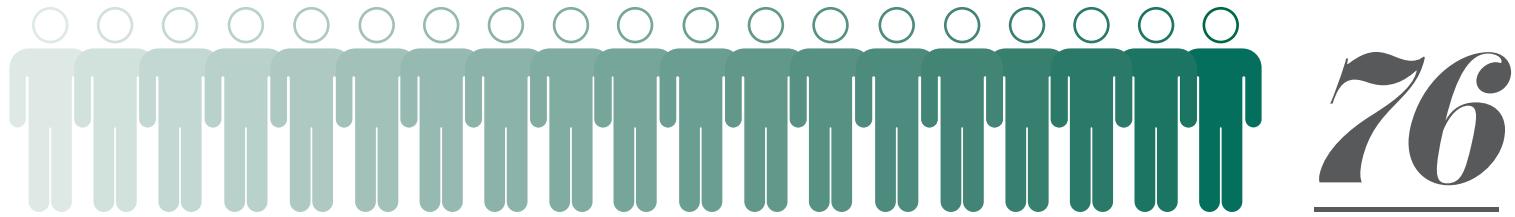
- 1.** PRINCIPALES ASPECTOS DE LOS RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES PARA LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.
- 2.** MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES DE BANCÓLDEX.
- 3.** CASOS PRÁCTICOS DE IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS SOCIO-AMBIENTALES.

Estas capacitaciones se realizaron presencialmente en dos formatos de diferente duración de **cinco (5)** u **ocho (8) horas**, de acuerdo a la disponibilidad de los intermediarios financieros.

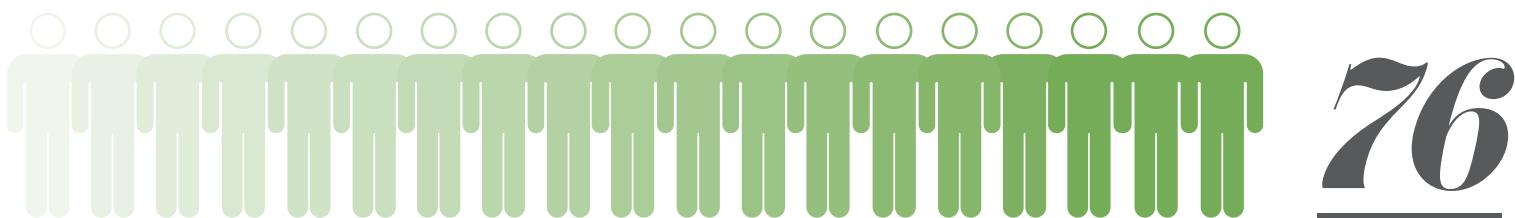
CAPACITACIONES A EMPRESARIOS.

En el 2013 el taller *“Por qué ser un buen empresario es un excelente negocio - Gestión Ambiental y RSE”* se impartió en cuatro (4) ciudades:

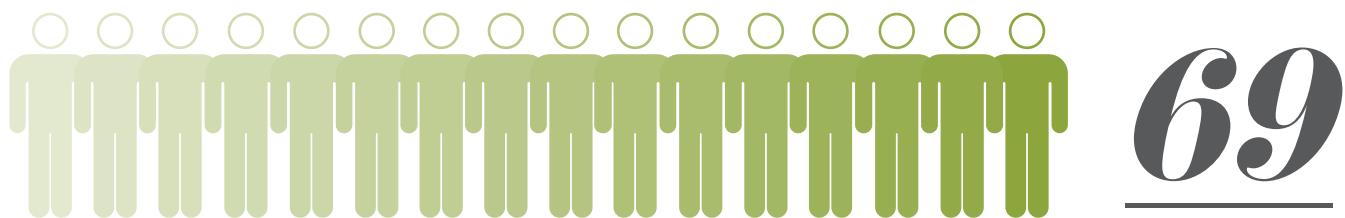
BARRANCABERMEJA



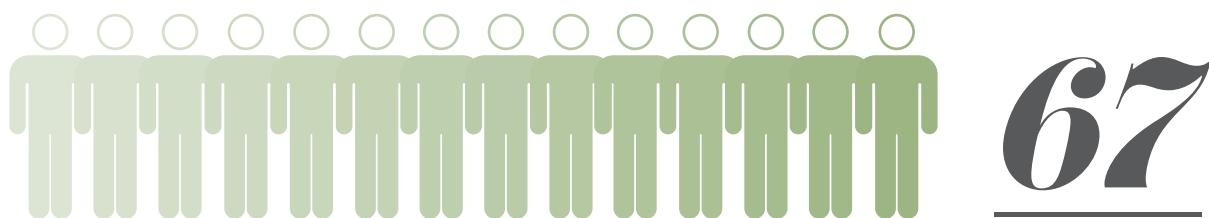
IBAGUÉ



CUCUTÁ



MOCOA



Adicionalmente, el taller **“Gestión Ambiental Empresarial”** se realizó el 18 de septiembre **(91 personas capacitadas)** y se puso a disposición en formato virtual, llegando a un total de **379 empresarios** bajo estos dos formatos de capacitación.

LAS DOS CAPACITACIONES SE FOCALIZARON EN:

- 1.** INCENTIVOS PARA LA PRODUCCIÓN AMBIENTALMENTE SOSTENIBLE.
- 2.** OPORTUNIDADES DE NUEVOS MERCADOS.
- 3.** NUEVOS ACTORES EN EL PANORAMA AMBIENTAL.
- 4.** LAS NUEVAS TENDENCIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE).
- 5.** POR QUÉ ES IMPORTANTE LA RSE.

Los talleres presenciales tuvieron una duración de diez **(10) horas** y el formato virtual una duración de una **(1) hora**. Los aliados para el desarrollo de estas capacitaciones fueron la **Universidad Externado de Colombia y la Universidad Autónoma de Bucaramanga**.

Adicionalmente, se adelantaron siete **(7) eventos** de capacitación junto con la Unidad Técnica de Ozono del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible sobre **“Herramientas financieras y tributarias para la sustitución de tecnologías de aire acondicionado y refrigeración, basadas en HCFC”**. Se desarrollaron en **Bogotá, Barranquilla, Cali, Bucaramanga, Medellín y Cartagena** con una duración de cinco **(5) horas** y una asistencia total de **211 empresarios**. El taller incorporó un componente de legislación que abordó el tema de incentivos tributarios aplicables a los proyectos en eficiencia energética, e introdujo algunos de los mecanismos financieros y no financieros disponibles para el desarrollo de ese tipo de proyectos.

5. ECOEFICIENCIA

Para conocer la gestión del Banco en este tema, puede dirigirse al capítulo 11 de Gestión ambiental. Además puede consultar información adicional en la página web del Banco en <http://www.bancoldex.com/Modelo-de-gestion-ambiental-Bancoldex/Directriz-de-gestin-ambi.aspx>

Principales logros en 2013 en la gestión de productos y servicios ambientales y sociales

- 1.** IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES, A PARTIR DEL 1 DE NOVIEMBRE DE 2013.
- 2.** REALIZACIÓN DE TALLERES DE CAPACITACIÓN DIRIGIDOS A LOS FUNCIONARIOS DE RIESGO Y COMERCIAL DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS COLOMBIANAS, RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO.
- 3.** INCORPORACIÓN DE TRANSPORTE SOSTENIBLE (BUSES HÍBRIDOS Y ELÉCTRICOS, Y TAXIS ELÉCTRICOS EN BOGOTÁ) COMO UN RUBRO FINANCIABLE EN LA LÍNEA “BANCÓLDEX DESARROLLO SOSTENIBLE Y ENERGÍA RENOVABLE”, ALTERNATIVA DE FINANCIACIÓN QUE PREVIAMENTE INCLUÍA LOS DESTINOS DE SISTEMAS DE CONTROL Y MONITOREO DEL IMPACTO AMBIENTAL, USO O GENERACIÓN DE ENERGÍA RENOVABLE, BIOCOMERCIO Y CONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE.
- 4.** SOCIALIZACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS DE LA LÍNEA DE FINANCIACIÓN EN DISEÑO, DIRIGIDA A PROYECTOS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA PARA HOTELES, CLÍNICAS Y HOSPITALES. ESTE PROCESO LE HA PERMITIDO A BANCÓLDEX, HACER LOS AJUSTES PERTINENTES AL INSTRUMENTO FINANCIERO.
- 5.** PARTICIPACIÓN ACTIVA EN LAS INICIATIVAS DE SOSTENIBILIDAD A LAS QUE BANCÓLDEX SE HA ADHERIDO, DENTRO DE LAS QUE SE DESTACAN: PROTOCOLO VERDE, INICIATIVA FINANCIERA DEL PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS (UNEP-FI POR SUS SIGLAS EN INGLÉS), INTERNATIONAL DEVELOPMENT FINANCE CLUB (IDFC), COMITÉ DE GESTIÓN FINANCIERA DE SISCLIMA.
- 6.** FORTALECIMIENTO DE LA AGENDA DE TRABAJO DE LA MESA “DISEÑO DE PRODUCTOS VERDES”, RELACIONADA CON LA GENERACIÓN DE CONOCIMIENTOS PARA LOS FUNCIONARIOS DE LA BANCA COMERCIAL, A TRAVÉS DE CAPACITACIONES EN ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES, Y EL DISEÑO DE NUEVOS PRODUCTOS PARA PRIVILEGIAR AQUELLOS PROYECTOS QUE DISMINUYAN EL IMPACTO NEGATIVO DE LA ACTIVIDAD PRODUCTIVA SOBRE EL MEDIO AMBIENTE.

EXPOSICIONES Y PUBLICACIONES AMBIENTALES 2013

“II Taller de la Plataforma Regional sobre estrategias de desarrollo bajo en emisiones para Latinoamérica y El Caribe: Rol de las Bancas de desarrollo en la creación de instrumentos catalizadores de la inversión privada”. **Lima-Perú, diciembre de 2013.**

UNEP-FI Global Roundtable: “Making change happen: Linking up to build capacity in the finance sector”. **Beijing-China, noviembre de 2013.**

“XV Congreso Latinoamericano Felaban: El reto de ser una banca sustentable”. **Ciudad de México-México, octubre de 2013.**

“Buenas prácticas regionales de diseño de productos verdes en la banca de desarrollo”. Evento generación de capacidades en el marco del Protocolo Verde. **Bogotá-Colombia, octubre de 2013.**

“Buenas prácticas de implementación del Sistema de Riesgos Ambientales y Sociales” Evento generación de capacidades en el marco del Protocolo Verde. **Bogotá-Colombia, octubre de 2013.**

“Mecanismos financieros para proyectos de eficiencia energética” Evento generación de capacidades en el marco del Protocolo Verde. **Bogotá-Colombia, octubre de 2013.**

“La Promoción del Financiamiento Verde en América Latina y el Caribe: Intercambio de experiencias y buenas prácticas en las Instituciones financieras de desarrollo”. **Río De Janeiro-Brasil, agosto de 2013.**

“II Diálogo sobre finanzas del clima en América Latina y El Caribe: Aprovechando el potencial del sector privado”. **San Salvador-El Salvador, julio de 2013.**

“VII Encuentro Nacional Ambiental” organizado por la Universidad Santo Tomás. **Bogotá-Colombia, junio de 2013.**

“Rol de la Banca de Desarrollo en el desarrollo regional y el fomento a la inversión privada de largo plazo”. **Brasilia-Brasil, junio de 2013.**

“IFC: Financiamiento de la energía sostenible: Desafíos y oportunidades en Colombia”. **Bogotá-Colombia, mayo de 2013.**

“II Congreso Nacional de Asomicrofinanzas: Bancóldex y las microfinanzas verdes”. **Cartagena-Colombia, mayo de 2013.**

“Taller para los operadores del SITP en Bogotá: Buses cero y bajas emisiones para el SITP en Bogotá”. **Bogotá-Colombia, mayo de 2013.**

“Tercer Seminario de Eficiencia Energética sobre temas relacionados a las redes inteligentes en los servicios públicos en Colombia”. **Bogotá-Colombia, febrero de 2013.**

Sobre la temática ambiental bancóldex publicó un artículo sobre bancóldex y su gestión ambiental en el boletín ozono no. 32 De julio de 2013 del ministerio de ambiente y desarrollo.

RETOS BANCÓLDEX EN LA GESTIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS AMBIENTALES

1.

GESTIONAR LOS RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO, CUYO PERFIL SE HA DETERMINADO EN EL MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS SOCIO-AMBIENTALES QUE COMENZÓ A OPERAR EL 1 DE NOVIEMBRE DE 2013.

2.

PROFUNDIZAR EN LA FINANCIACIÓN DE PROYECTOS EMPRESARIALES QUE INCORPOREN BENEFICIOS AMBIENTALES Y SOCIALES, A TRAVÉS DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE BANCÓLDEX. DE IGUAL MANERA, EL BANCO CONTINUARÁ CON EL DISEÑO DE PRODUCTOS VERDES QUE CONTRIBUYAN A SOLUCIONAR LOS VACÍOS DE MERCADO EN MATERIA AMBIENTAL.

3.

FORTALECER LAS AGENDAS DE TRABAJO RELACIONADAS CON SOSTENIBILIDAD QUE SE HAN ESTABLECIDO CON EL GOBIERNO NACIONAL, GREMIOS EMPRESARIALES, INTERMEDIARIOS FINANCIEROS, Y ALIADOS EN LAS DIFERENTES INICIATIVAS A LAS QUE BANCÓLDEX HA ADHERIDO.

4.

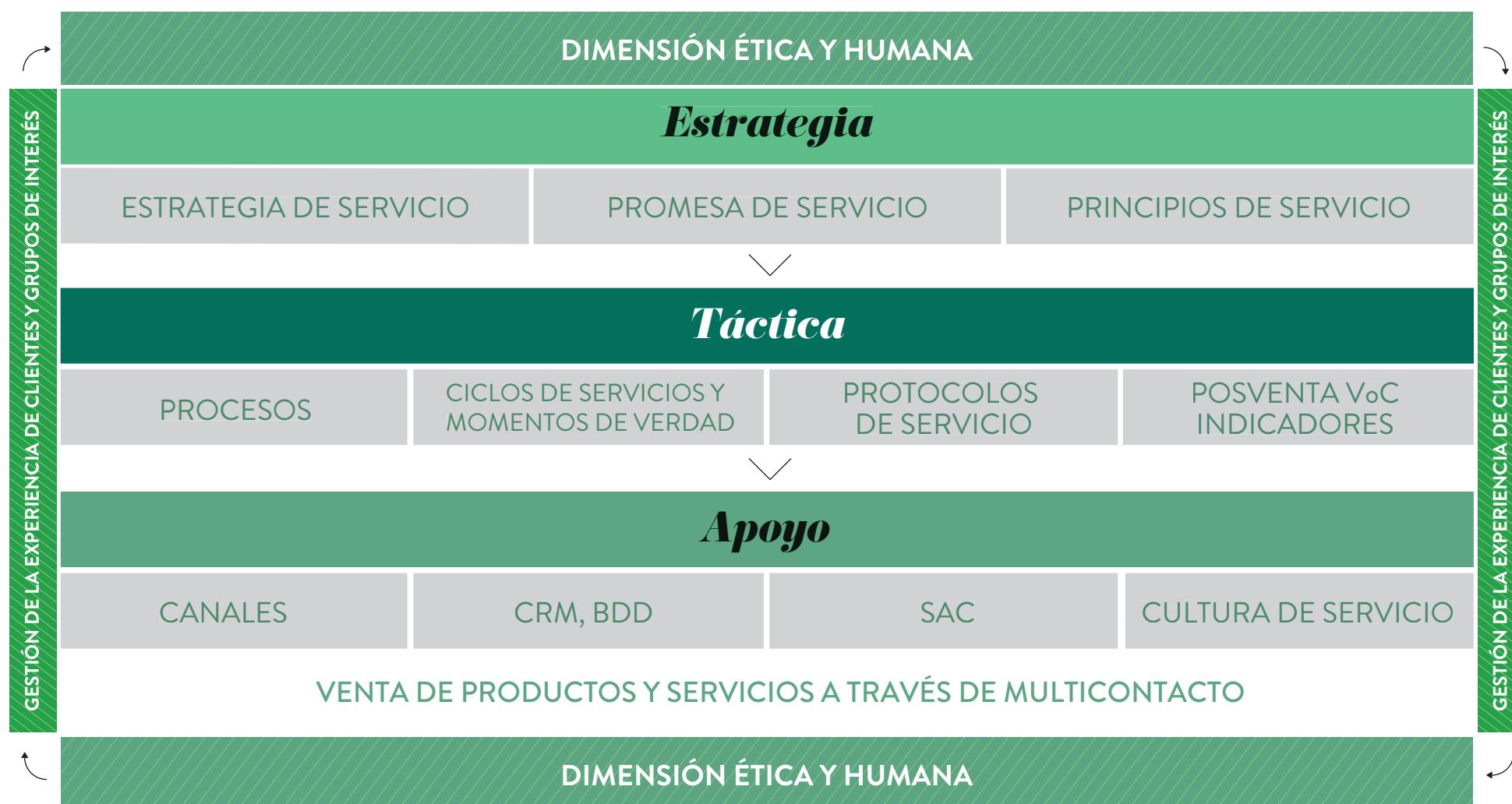
FORTALECER EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LLEGAR A LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS, TALES COMO FUNCIONARIOS, EMPRESARIOS, INTERMEDIARIOS FINANCIEROS Y PROVEEDORES, CON MAYOR EFECTIVIDAD AL PROPICIAR UN CAMBIO HACIA UN ENFOQUE CON SOSTENIBILIDAD.

El servicio al cliente como una prioridad para Bancóldex

El servicio al cliente es importante para Bancóldex debido a que es el elemento diferenciador que le permite tener clientes leales. Por lo anterior, el Banco ha buscado conocer cada vez más a sus clientes; satisfacer sus necesidades con oportunidad, claridad y eficiencia; acompañarlos en cada etapa del proceso de acceso a los servicios; asesorarlos y guiarlos en la escogencia de las alternativas más adecuadas; transferirles conocimientos; e inspirarlos para que cada vez sean mejores.

El resultado de esto le ha permitido a Bancóldex construir relaciones duraderas.

El Banco tiene a disposición de sus clientes ciertos canales de comunicación que son atendidos por capital humano capacitado y comprometido con el servicio. Además, cuenta con un sistema de medición que busca monitorear las percepciones y expectativas de los clientes respecto de los productos, y a partir de allí ofrecer servicios de calidad que optimicen su experiencia y conduzcan a una mejora continua.



Estrategia del servicio al cliente

Mediante la identificación, seguimiento a la atención, medición de la satisfacción, cumplimiento de acuerdos de servicio y construcción de estrategias de mejora continua con los dueños de proceso, se propende por:

- 1.** Consolidar una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- 2.** Adoptar canales de atención e información que garanticen un servicio con oportunidad, claridad y suficiencia.
- 3.** Apoyar el posicionamiento del Banco mediante comunicación dirigida a través de comunicaciones personalizadas a los clientes y usuarios.
- 4.** Fortalecer los procesos para la atención de quejas, peticiones y reclamos y los que puedan afectar la debida atención al consumidor financiero.
- 5.** Garantizar la protección de los derechos del consumidor financiero y oportuna educación financiera.
- 6.** Implementar una nueva normativa, esto significa que los cambios que se realicen en la regulación país en materia de atención al consumidor financiero se implementarán en la medida que sean aplicables para el Banco.
- 7.** Adoptar mejores prácticas en servicio.
- 8.** Realizar gestión de venta a través de Multicontacto con ofertas de crédito a los empresarios focalizadas por región.
- 9.** Realizar oferta de crédito y gestión de posventa con los intermediarios financieros por región, acorde con la estrategia comercial del Banco.
- 10.** Realizar posventa con las entidades orientadas a crédito microempresarial y aliados focalizadas por región de acuerdo con la estrategia comercial del Banco.
- 11.** Continuar con el fortalecimiento de calidad de bases de datos.
- 12.** Velar porque todas las interacciones de Bancóldex con el consumidor financiero satisfagan las necesidades expresadas por éste, manteniendo altos estándares de calidad en la atención y asegurando la mejora continua del servicio.
- 13.** Propender por la atención en primer requerimiento a través de los diferentes canales de atención del Banco.
- 14.** Fortalecer la cultura de servicio en el Banco.

DECÁLOGO DE SERVICIOS DE BANCÓLDEX



Para gestionar el servicio al cliente el Banco cuenta con el macroproceso misional Servicio al Cliente y al Ciudadano, que tiene como objetivo atender al cliente y al ciudadano de acuerdo al plan estratégico definido y evaluar el nivel de satisfacción del cliente respecto del producto o servicio recibido.

SUBPROCESOS PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE Y AL CIUDADANO

Planeación del servicio

Tiene como objetivo definir la estrategia del servicio, los valores y principios del servicio (cultura-liderazgo-personal), la oferta de servicio (promesa de valor), las políticas de servicio al cliente de acuerdo al direccionamiento estratégico del Banco en términos de impacto, requerimientos y necesidades del servicio.

Alistamiento operación del servicio

Tiene como objetivo asegurar la prestación de servicios según los nuevos canales de atención y cambios en las necesidades del servicio, a partir del alistamiento de los canales de atención, la definición de políticas de operación para cada uno, los procesos asociados, y los acuerdos de niveles de servicio. Este proceso asegura que se cuente con los recursos humanos, técnicos y de infraestructura necesarios para brindar un servicio de calidad que satisfaga las expectativas de los clientes.

Aseguramiento del servicio

Tiene como objetivo atender los requerimientos, solicitudes y/o consultas presentadas por los clientes y ciudadanos que se reciben a través de los diferentes canales.

Gestión de quejas o reclamos y derechos de petición

Tiene como objetivo responder en forma oportuna y adecuada las quejas o reclamos y derechos de petición recibidas por el Banco, y evaluar las oportunidades de mejoramiento.

Gestión de la calidad del servicio

Tiene como objetivo el monitoreo y evaluación de la calidad del servicio analizando la causa de la desviación de las metas propuestas y formulando las acciones de mejora con el fin de asegurar la satisfacción de las necesidades del cliente y el ciudadano, a través de:

- La administración y seguimiento del consumidor financiero.
- La administración y seguimiento al plan estratégico del servicio.
- Evaluación de la satisfacción del cliente y el ciudadano.

HERRAMIENTAS PARA EL FORTALECIMIENTO Y EL RELACIONAMIENTO CON CLIENTE

Bancóldex ha implementado las siguientes herramientas para gestionar el servicio, que más allá de ser un referente, conducen a que en cada interacción los funcionarios brinden un servicio excepcional con calidad y que se generen experiencias positivas y memorables para los clientes.

- 1.** Protocolo de atención de la línea de servicio al cliente Multicontacto Bancóldex.
- 2.** Protocolo de atención telefónica y presencial para funcionarios y conmutadores.
- 3.** Protocolo de atención al consumidor financiero.
- 4.** Código de comportamiento institucional.
- 5.** Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC que establece el alcance, los elementos, las etapas, la estructura organizacional y las responsabilidades frente al Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- 6.** Manual para la Atención de derechos de petición y quejas o reclamos.
- 7.** Mapa de riesgos en el que se registran los controles que se tienen para mitigar los riesgos que pueden afectar la debida atención y protección al consumidor financiero, además se determina cuales son las causas que originan el riesgo y su impacto.
- 8.** Diagramas de flujo de subprocesos con respectivas fichas técnicas del proceso Servicio al Cliente y al Ciudadano.
- 9.** Manual de información y comunicaciones.
- 10.** Manual del sistema de gestión de la seguridad de la información.
- 11.** Folleto Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- 12.** Programa cultura de servicio interno.

Gestión 2013 - Clientes, productos y servicios

Canales de atención

Los comerciales atendieron de manera personalizada **18.086 citas** y de manera masiva **22.391**.

A través de la línea de atención y de servicio al cliente se atendieron **21.670 llamadas** de entrada; el **53% corresponde a empresarios**. En gestión de salida se realizaron **92.206 llamadas**.

Línea de atención y servicio al cliente:

Atención al primer requerimiento **98,2** sobre **100**.

Nivel de servicio **(80/20) 98% de las llamadas entrantes** se contestaron dentro del nivel de servicio.

Nivel de abandono de llamadas **2%**.

Educación financiera

Se ofreció educación financiera a **64.462 consumidores; 7.184 (11%)** a través de programas de formación empresarial y los restantes a través de los canales de atención del Banco en gestión de entrada.

Bancóldex participó en el **Comité de educación financiera y protección al consumidor de Asobancaria**, donde se desarrollaron agendas financieras, Programa de Seguridad Financiera, informe de costos que deben presentar las entidades financieras.

Capacitación y evaluación

Se realizó inducción sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) al **100% de los funcionarios nuevos (77 personas)**. Así mismo, se realizó una evaluación en donde el **promedio de calificaciones fue de 93 sobre 100**.

Se aplicó evaluación de conocimiento del sistema a **145 funcionarios**, con **resultados satisfactorios en un 74%** sobre el total de las respuestas. En las preguntas que se presentaron un mayor número de fallas se realizó un refuerzo conceptual por Internet y en las cápsulas de los televisores del Banco.

Se realizaron evaluaciones de conocimiento de procesos, productos y servicios a los comerciales que atienden canales, **62 funcionarios contestaron la evaluación. En una escala de 1 a 5, el promedio de los resultados se ubicó en 4,2, como resultado satisfactorio**.

Para los asesores antiguos de la línea de servicios Multicontacto se realizaron veintitrés **(23) capacitaciones** de actualización durante el 2013 y se aplicaron **veintitrés (23) evaluaciones** en diferentes temas con resultados de **94 sobre 100**.

Aseguramiento de la calidad

Para evaluar y medir la efectividad del sistema se llevaron a cabo **dieciséis (16) mediciones de satisfacción a 9.601 consumidores financieros** entre los cuales se entrevistó a **8.742 empresarios y 645 intermediarios financieros nacionales**. Con estas mediciones se busca identificar situaciones que puedan afectar la atención y protección al consumidor financiero, toda vez que se indaga sobre la calidad con el servicio, los procesos y los productos entregados en los casos en los cuales aplica este último. El Indicador Neto de Satisfacción se ubicó en **81 sobre 100** que corresponde a un nivel de satisfacción **Bueno = Cliente Satisfecho**.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR VARIABLE ANALIZADA



UNIVERSO: 29.958 MUESTRA: 9.601 32%

Indicador de preferencia

Identifica el grado de certeza con el cual el cliente escogió el portafolio de servicios del Banco. El resultado es una calificación de 9 sobre 10.

Indicador de esfuerzo

Identifica el esfuerzo que deben realizar los grupos de interés para acceder a los productos y servicios. En este indicador la escala es de 1 a 10, donde 1 representa poco esfuerzo y 10 mucho esfuerzo, el resultado del Banco es de 3.

Indicador de promoción

Es un indicador de experiencia que identifica los niveles de lealtad de los clientes con el Banco y su nivel de recomendación. El resultado es de una calificación 74% sobre el 100%.

Indicador de permanencia

Identifica el tiempo que el cliente está dispuesto a continuar utilizando el portafolio de servicios actual como consecuencia de las experiencias vividas. El resultado es de una calificación del 92% sobre el 100%

Estas mediciones se aplicaron a:

Empresarios

Empresas que fueron visitadas por la fuerza comercial o que han visitado las oficinas del Banco.

Intermediarios financieros

Bancos comerciales, entidades orientadas a microcrédito que evalúan la atención recibida por la fuerza comercial del Banco, los productos y procesos. El próximo semestre se aplicarán mediciones a los bancos corresponsales.

Empresarios en formación empresarial

Empresarios que participaron en los programas de formación empresarial que evalúan las capacitaciones, los contenidos, al docente y el impacto de la capacitación en su empresa.

Usuarios Multicontacto

Empresarios que se comunican a la línea de servicio al cliente Multicontacto y evalúan la calidad del servicio recibido en la llamada.

Usuarios chat

Empresarios que se atienden a través de Multicontacto en el chat y evalúan el servicio recibido.

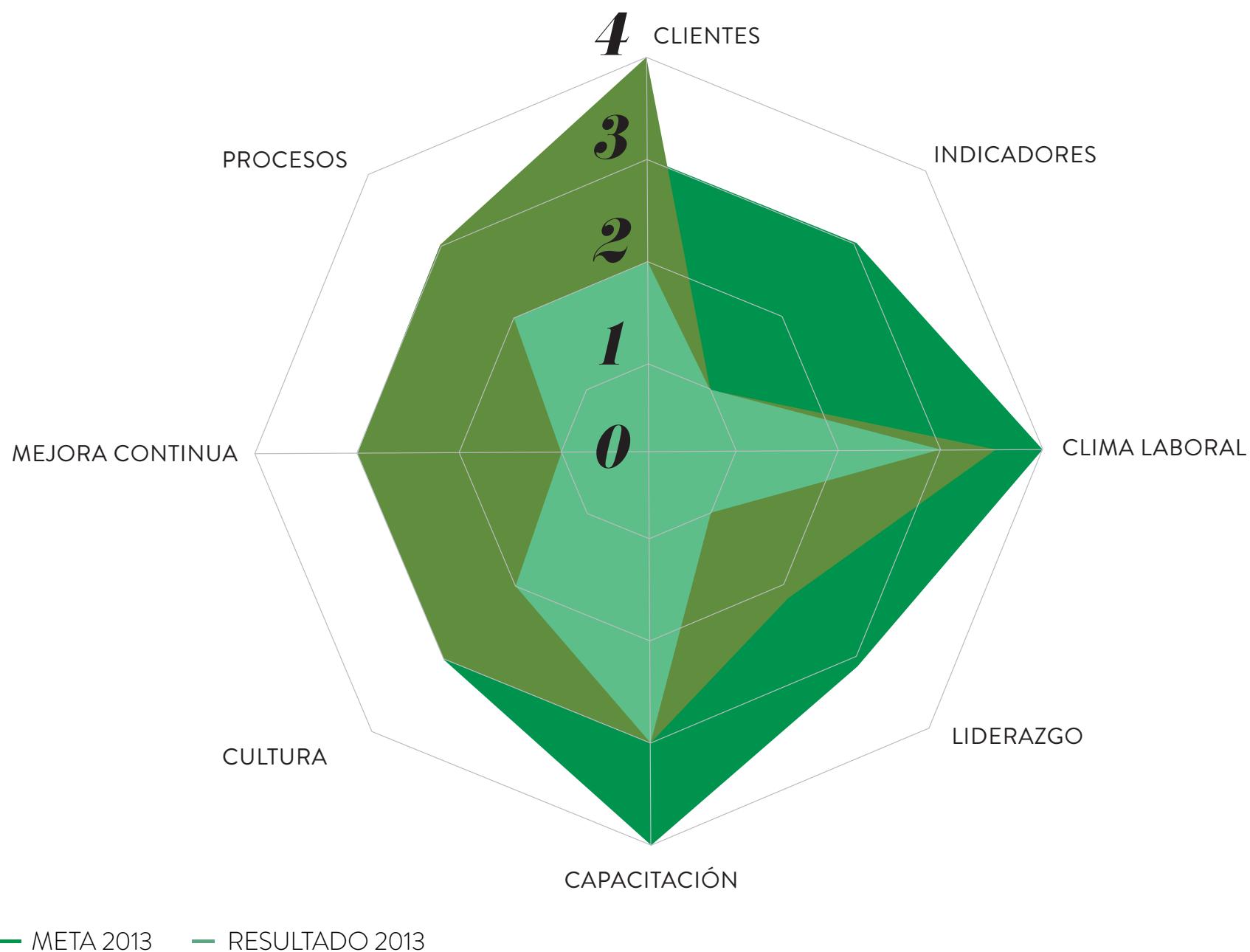
G4-PR5

En estas mediciones se detectaron oportunidades de mejora en procesos y gestión comercial que fueron socializadas con los dueños de proceso para su revisión. Las mejoras en los procesos se registraron para iniciar planes de acción y otros hallazgos se escalaron como retos en el sistema de innovación del Banco. Además, se detectaron oportunidades de mejora en procesos y gestión comercial que fueron socializadas con los dueños de proceso para su revisión. Las mejoras en los procesos se registraron para iniciar planes de acción y otros hallazgos se escalaron como retos en el sistema de innovación del Banco.

Iniciativas destacadas

MEJORAMIENTO EN LA CALIFICACIÓN DE CLIENTES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En la dimensión de cliente en el Sistema de gestión de calidad del Banco, en el 2013 se pasó de un nivel básico a un nivel avanzado¹¹ como lo muestra la siguiente gráfica:



¹¹ Dentro del Sistema de Gestión de Calidad del Banco, se tienen unos indicadores para clientes, al contar con un número mayor de indicadores de medición se pasó de un nivel básico a un nivel avanzado.

Las acciones que se llevaron a cabo para pasar al nivel avanzado fueron:

1. IMPLEMENTACIÓN DE UNA METODOLOGÍA ENSEÑADA POR EL DANE PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO DE ENCUESTAS.

2. MODIFICACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS INCLUYENDO MEDICIÓN EN PRODUCTO, PROCESO Y SERVICIO.

3. MODIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE SERVICIO A UN NIVEL DESAFIANTE.

4. REALIZACIÓN DE UNA PRUEBA PILOTO DEL PROGRAMA “CÁPSULAS EN VIVO” PARA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN EN UN PROGRAMA DE FORMACIÓN EMPRESARIAL.

5. LOS HALLAZGOS DETECTADOS SE ELEVARON COMO NOTAS DE MEJORA EN ISOLUCIÓN Y AL SISTEMA DE INNOVACIÓN DEL BANCO.

6. LOS HALLAZGOS DETECTADOS SE ELEVARON COMO NOTAS DE MEJORA EN ISOLUCIÓN Y AL SISTEMA DE INNOVACIÓN DEL BANCO.

7. REDISEÑO DEL FORMATO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS.

8. CONSTRUCCIÓN DE LOS CICLOS DE SERVICIO DE CLIENTES Y GRUPOS DE INTERÉS.

9. IMPLEMENTACIÓN DE CAMPOS DE DATOS DE CONTACTO COMPLETOS PARA SEGMENTAR A LOS USUARIOS EN LA SUSCRIPCIÓN DE LISTAS DE CORREO EN LA PÁGINA DE INTERNET DEL BANCO.

10. DISEÑO DEL NUEVO CANAL DE ATENCIÓN – VIDEOLLAMADA.

11. DISEÑO DE NUEVOS INDICADORES DE EXPERIENCIA DE CLIENTES QUE A CONTINUACIÓN SE RELACIONAN:

PROGRAMA CULTURA DE SERVICIO INTERNO

Debido a que la calidad del servicio entregado a los consumidores depende en gran medida de las sinergias entre las áreas internas, el flujo eficiente de los procesos y la eficacia en las respuestas, se diseñó el programa de cultura de servicio interno. La Oficina de Servicio al Cliente con el acompañamiento del Departamento de Desarrollo Humano desarrollaron durante el 2013 una serie de actividades que hacen parte del proyecto de cultura de servicio.

2 de abril

El 2 de abril en una de las charlas de los martes se llevó a cabo la conferencia “Servicio con Pasión”, donde 89 funcionarios del Banco conocieron los siete (7) casos de éxito en servicio al cliente de América Latina que se convirtieron en un referente para Bancóldex.

27 de mayo

El 27 de mayo se publicó el “Protocolo de atención telefónica y presencial” que da lineamientos para ofrecer un servicio de calidad óptimo en la atención a los clientes y que reflejara en todas las comunicaciones del Banco la imagen de una entidad servicial, amable, confiable, transparente y asequible.

29 de mayo

El 29 de mayo se llevó a cabo el taller “Líderes por el Servicio” en el que participaron 33 funcionarios, entre ellos el presidente, los vicepresidentes, los directores, los jefes de áreas y los ejecutivos de todo el Banco. Este taller permitió realizar un diagnóstico general de cómo se presta el servicio al cliente interno y externo en Bancóldex y a partir de allí encontrar estrategias que contribuyan a mejorar el relacionamiento entre áreas para brindar un servicio con mayor calidad.

9 de mayo

El 9 de mayo se dio a conocer a los funcionarios, el protocolo oficial para recibir y direccionar las quejas o reclamos al interior del Banco a través de la Intranet y de las cápsulas de TV, haciendo énfasis en que es la Vicepresidencia Jurídica el área encargada de dar respuesta efectiva a estas solicitudes.

28 de mayo

El 28 de mayo se presentó el caso de éxito en servicio al cliente de Porvenir (entidad administradora de pensiones y cesantías), donde los 64 funcionarios que participaron conocieron el modelo de servicio de Porvenir y los pilares de su cultura interna que le han permitido mejorar la experiencia de servicio a sus clientes.

240 personas que aportaron sus ideas sobre lo que es más importante en la calidad del servicio. De esta forma, se entregó tablero con los diez ejes del servicio que se socializó por Intranet.

Cada mes se publica en la Intranet “vitaminas para el servicio” que son artículos de interés con tips de servicio que ofrecen consejos útiles y prácticos para mejorar la calidad del servicio al cliente.

167 funcionarios participaron del **Taller vivencial Accionar-C**, donde se entregó tarjeta **“Hizo Bien - Hizo Falta AccionarC¹²”**.

FELICITACIONES

Durante el 2013 se reportaron un total de:

12 felicitaciones, ocho (8) por la asesoría brindada en la línea de atención y servicio al cliente, tres (3) por el envío de tarjetas de recordatorio de cumpleaños de la Oficina de Formación Empresarial y una (1) por la respuesta oportuna del Banco a uno de sus accionistas.

LOGROS Y RETOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO AL CLIENTE

	PRINCIPALES LOGROS 2013 RELACIONADOS CON EL SERVICIO AL CLIENTE	PRINCIPALES RETOS PARA EL 2014 RELACIONADOS CON EL SERVICIO AL CLIENTE
VITAMINAS PARA EL SERVICIO	Se publicaron doce (12) en la Intranet y cápsulas en los televisores del Banco.	Continuar con la publicación y divulgación y entregar píldoras (recomendaciones) capacitaciones y charlas.
PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	Se socializó por Onbase, Intranet e Isolución.	Auditoría de aplicabilidad del Protocolo en conmutadores y extensiones, y campañas de sensibilización.
TALLERES DE LÍDERES POR EL SERVICIO	Participaron treinta y tres (33) funcionarios (Ejecutivos, Jefes, Directores y Vicepresidentes).	Implementar otro taller, medición de servicio interno entre áreas.
TALLER VIVENCIAL ACCIONAR C	Participaron 167 funcionarios, y se entregó tarjeta “Hizo Bien – Hizo falta AccionarC”	Sesiones outdoor para continuar II fase del proyecto y campañas para el uso de tarjeta “Hizo bien – Hizo falta AccionarC”.
DECÁLOGO DEL SERVICIO	Participaron 240 funcionarios, se entregó tablero con los diez ejes del servicio y se socializó por Intranet.	Concurso con actividades mensuales que cubran diez (10) ejes del servicio y reconocimiento de áreas destacadas.
CONFERENCIAS Y CAPACITACIONES	Se realizaron tres (3) conferencias y tres (3) capacitaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar dos (2) conferencias y participar del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación. • Implementar acciones de acuerdo a las oportunidades de mejora identificadas en la medición de la satisfacción de los clientes.
MEJORAS EN EL SERVICIO AL CLIENTE	Mejora de la calificación de la dimensión del servicio al cliente en el sistema de gestión del Banco.	

12 La actividad se realizó en siete (7) sesiones diferentes con el fin de involucrar a los funcionarios del Banco y a los miembros de los Programas Especiales (Programa de Inversión Banca de las Oportunidades, Programa de Transformación Productiva, iNNpuls Colombia e iNNpuls Mipyme). Uno de los objetivos principales era presentar el programa y el decálogo de servicio. Mediante una serie de ejercicios dinámicos e innovadores, el taller se convirtió en un espacio diferente. La motivación de cada uno de los asistentes y la oportunidad que tuvieron de vivenciar el principio básico del servicio (interactuar con miembros de otras áreas), llevó a que se generara una dinámica individual y colectiva de la disposición que se tiene frente al servicio; y a que interiorizaran que dichas experiencias son semejantes o iguales a las que se viven diariamente con los clientes. La idea de crear la tarjeta es profundizar en los funcionarios la cultura del servicio y revisar día a día lo que se está haciendo bien y motivar a los que lo pueden hacer mejor. Es decir, están invitados a Accionar-C desde la Calidad, Colaboración, Cultura, Calidez, Cambio, Confianza, Compromiso, Contribución y Comprensión.

07

*Desempeño
económico*

El desempeño económico de Bancóldex está enmarcado en el concepto de sostenibilidad financiera y en la función de ejercer el rol de banca de desarrollo mediante la estructuración de productos financieros en condiciones favorables o diferenciadas para el sector empresarial colombiano.

Para tal fin, el Banco implementa medidas que se concentran en cuatro frentes de trabajo:

1.

REDUCCIÓN DE LOS COSTOS DE CAPTACIÓN.

2.

SOSTENIMIENTO DE UN NIVEL DE PATRIMONIO ADECUADO QUE PERMITA CUMPLIR NO SOLO CON LA MISIÓN DE BANCÓLDEX SINO TAMBIÉN LOGRAR UNA RENTABILIDAD ACORDE CON UN BANCO DE DESARROLLO.

3.

CUBRIMIENTO DE LOS RIESGOS DE BALANCE.

4.

DESARROLLO DEL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA TESORERÍA.

Políticas y lineamientos

Bancóldex cuenta con lineamientos que además de permitirle tener una estructura financiera sólida y sostenible en el tiempo, contribuyen con el cumplimiento de sus objetivos como banco de desarrollo.

Bases para un desempeño económico sostenible

Estructura financiera y rentabilidad

Bancóldex orienta sus esfuerzos para mantener una estructura financiera sana y una rentabilidad adecuada que le permita conservar la credibilidad en los mercados financieros internos y externos y su viabilidad financiera en el largo plazo.

Liquidez

Bancóldex mantiene un nivel de liquidez adecuado para satisfacer las necesidades del negocio, las eventuales coyunturas del mercado y eventos extraordinarios.

Productos

Los productos del Banco tienen como propósito generar valor agregado en el cumplimiento de su misión como Banco de desarrollo.

Solvencia

Bancóldex mantiene como nivel mínimo de margen de solvencia el que determine la Junta Directiva, calculado bajo los principios de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Entendiendo que la sostenibilidad es un pilar importante para asegurar la continua oferta de productos y servicios a los empresarios, Bancóldex continuamente está monitoreando su estructura financiera.

Mecanismos de monitoreo de la estructura financiera

- 1.** ELABORACIÓN ANUAL DEL PRESUPUESTO DEL NEGOCIO, INCLUYENDO SUS GASTOS DE FUNCIONAMIENTO Y DE INVERSIÓN, AL QUE SE LE HACE SEGUIMIENTO PERMANENTE EN LA JUNTA DIRECTIVA.
- 2.** SEGUIMIENTO MENSUAL AL IMPACTO QUE LAS CONDICIONES DEL NEGOCIO O ENTORNO DEL MERCADO PUEDAN TENER EN LAS PROYECCIONES FINANCIERAS, PARA ESTA FORMA APOYAR LA TOMA DE DECISIONES ESTRATÉGICAS DEL NEGOCIO.
- 3.** CON LOS ELEMENTOS DE AUTOCONTROL Y AUTOGESTIÓN, SE REALIZA SEGUIMIENTO EN CADA UNA DE LAS ÁREAS DEL BANCO AL PRESUPUESTO DE GASTOS E INVERSIÓN QUE SE EJECUTA PARA CONSEGUIR EFICIENCIAS Y BENEFICIOS QUE SE VEAN REFLEJADOS EN LOS RESULTADOS DEL BANCO.

Gestión 2013 - Desempeño económico

Revisión de tasas

Se realizó de forma más frecuente la revisión a las tasas activas de acuerdo con las condiciones que la estructura financiera requería. Esta revisión se realiza como mínimo una vez al año de acuerdo con el presupuesto aprobado por la Junta Directiva; no obstante ante la dinámica del mercado, el Banco puede realizar modificaciones a sus tasas varias veces al año.

Fuentes de fondeo

Se trabajó en la reestructuración de sus fuentes de fondos consiguiendo costos de fondeo más eficientes como los recursos provenientes del Banco Interamericano de Desarrollo, para transferir estos beneficios a los créditos otorgados a los empresarios.

Generación de valor

Se hizo énfasis en el análisis de generación de valor por unidad de negocio.

Nueva metodología de costeo

Se implementó una metodología de costeo de productos que permitió cuantificar los gastos derivados de la administración del programa que no se venían cobrando, generando así impacto positivo en los resultados.

Indicadores

OPERACIONES BANCÓLDEX 2013

NÚMERO DE OPERACIONES

En 2013 la banca con recursos de Bancóldex fondeó

202.295 *operaciones de crédito*

A 31 de diciembre de 2013 cerró con

42.417 *operaciones en saldo*

en un porcentaje importante estas operaciones se tramitaron por el mecanismo de microfinanzas.

VENTAS NETAS

En 2013 los desembolsos totales alcanzaron los

\$3,86 *billones de pesos*

presentando un crecimiento del **15%** frente al total del 2012.

CAPITALIZACIÓN

Al cierre del año 2013 el patrimonio representaba el

22,5% *de la capitalización de Bancóldex*

Y el pasivo el

77,5% *de la capitalización de Bancóldex*

Frente al año 2012 el patrimonio del Banco se disminuyó un **6% (\$82 mil millones de pesos)** como consecuencia de la reducción de la utilidad generada en 2013 (\$47 mil millones de pesos) y de las menores reservas estatutarias (\$27 mil millones de pesos) producto de la distribución de utilidades del ejercicio 2012 que se realizó en concordancia con los lineamientos establecidos por el Consejo Nacional de Política Económica y Social - CONPES. **G4-9**

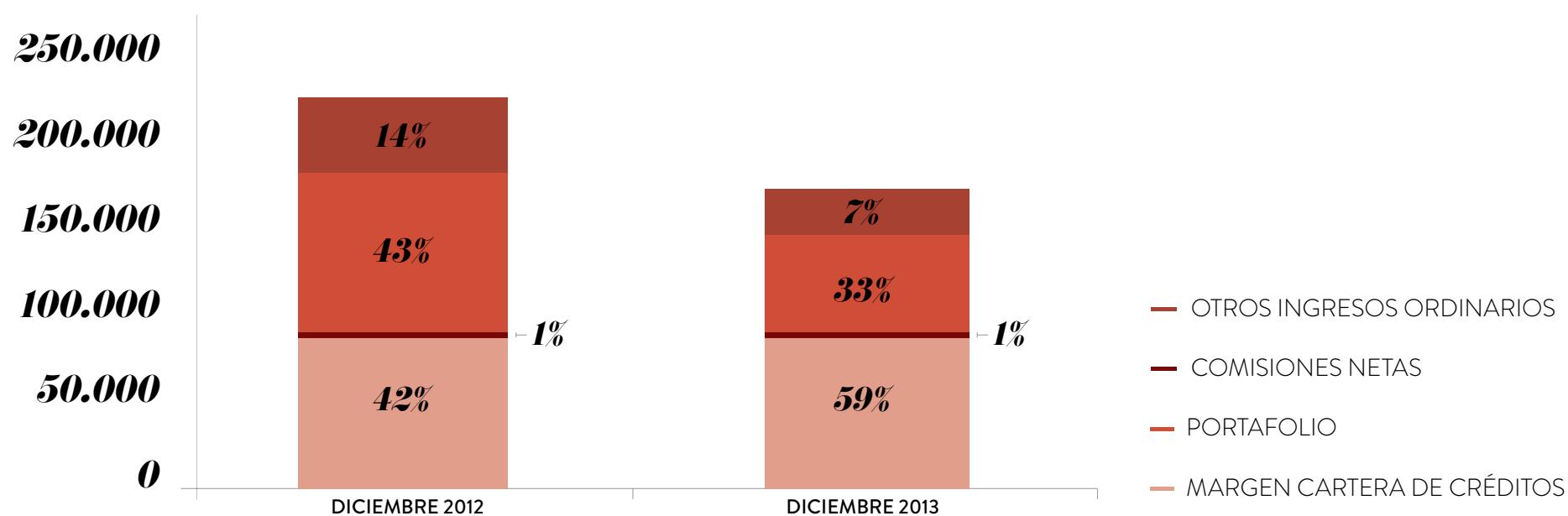
GENERACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO G4-ECI

(MILLONES COP)	DIC 2012	DIC 2013
VALOR ECONÓMICO GENERADO	221.340	159.546
MARGEN DE CARTERA DE CRÉDITOS	94.324	93.934
COMISIONES NETAS	2.115	1.717
PORTAFOLIO	94.927	52.554
OTROS INGRESOS ORDINARIOS*	29.974	11.341
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	261.076	139.769
PROVEEDORES	23.283	23.691
EMPLEADOS	27.109	30.661
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	94.927	54.744
ACCIONISTAS	115.609	30.568
ACCIONISTAS MINORITARIOS	327	104
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	-39.736	19.777
PROVISIONES, DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	-11.979	8.913
RESERVAS	-27.757	10.864

A diciembre de 2013, el valor económico generado por Bancóldex ascendió a **\$159.549 millones de pesos**, presentando una disminución del **28%** con respecto a 2012. Esta variación se debió principalmente a que durante el 2013 las condiciones del mercado no fueron tan favorables para el portafolio como en la vigencia 2012.

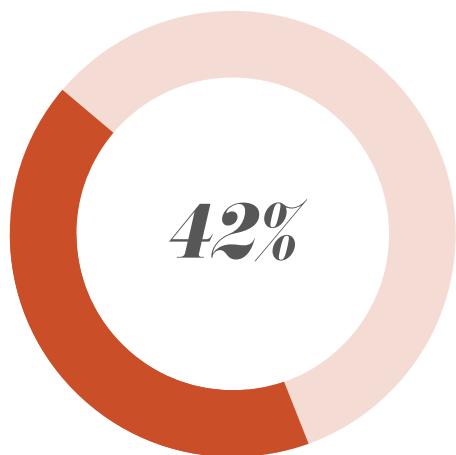
Lo anterior se debió a que el mercado de renta fija en el 2013 estuvo marcado por la corrección al alza que presentaron las tasas de interés de los títulos como consecuencia de la influencia sobre el mercado local de los datos económicos de Estados Unidos y de las decisiones de política monetaria de la FED en términos de las declaraciones y expectativas que se generaron relacionadas con la reducción de los estímulos de compra de activos.

VALOR ECONÓMICO GENERADO SEGÚN TIPO DE INGRESOS 2012 Y 2013



G4-ECI

Margen cartera de créditos

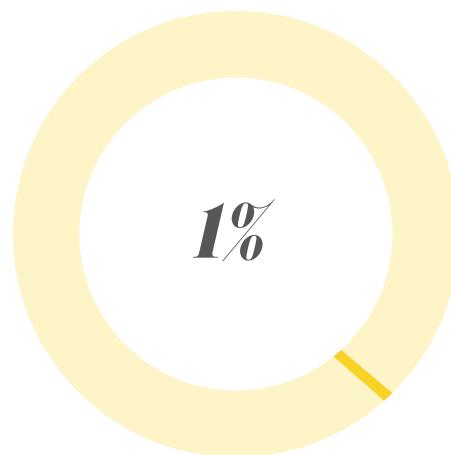


AÑO 2012

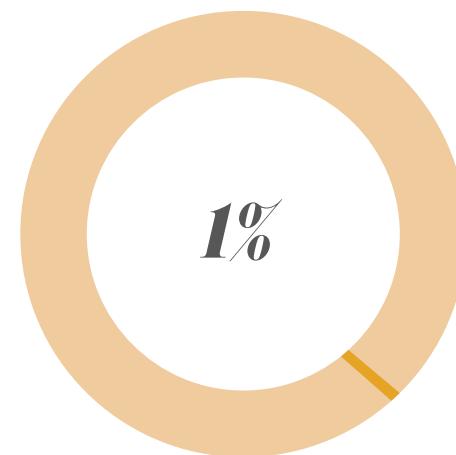


AÑO 2013

Comisiones netas

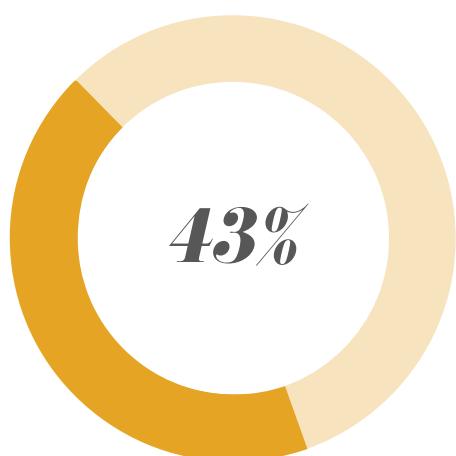


AÑO 2012

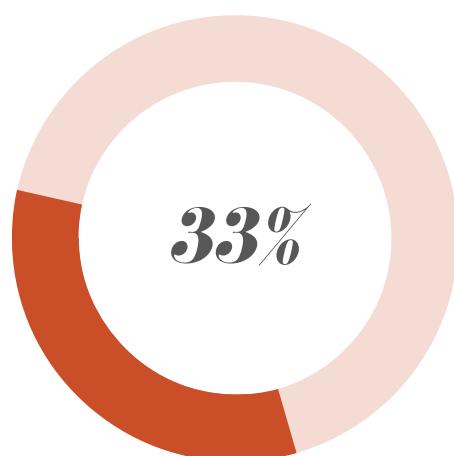


AÑO 2013

Portafolio

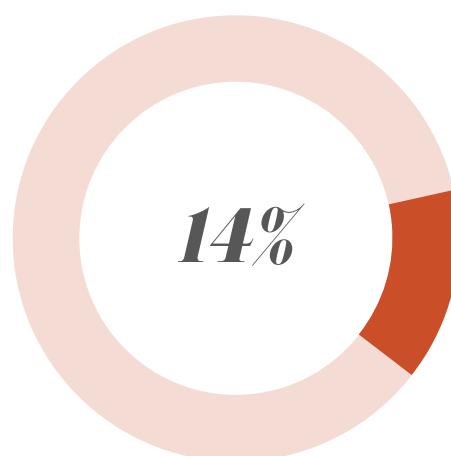


AÑO 2012

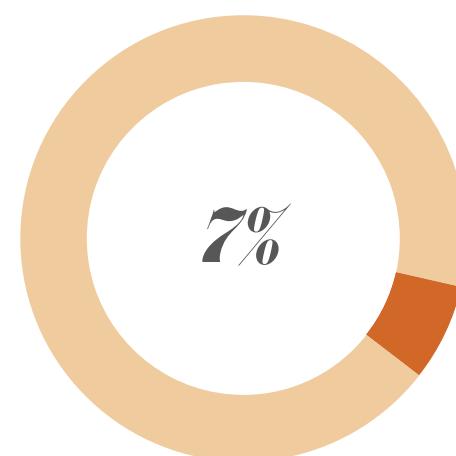


AÑO 2013

Otros ingresos ordinarios



AÑO 2012

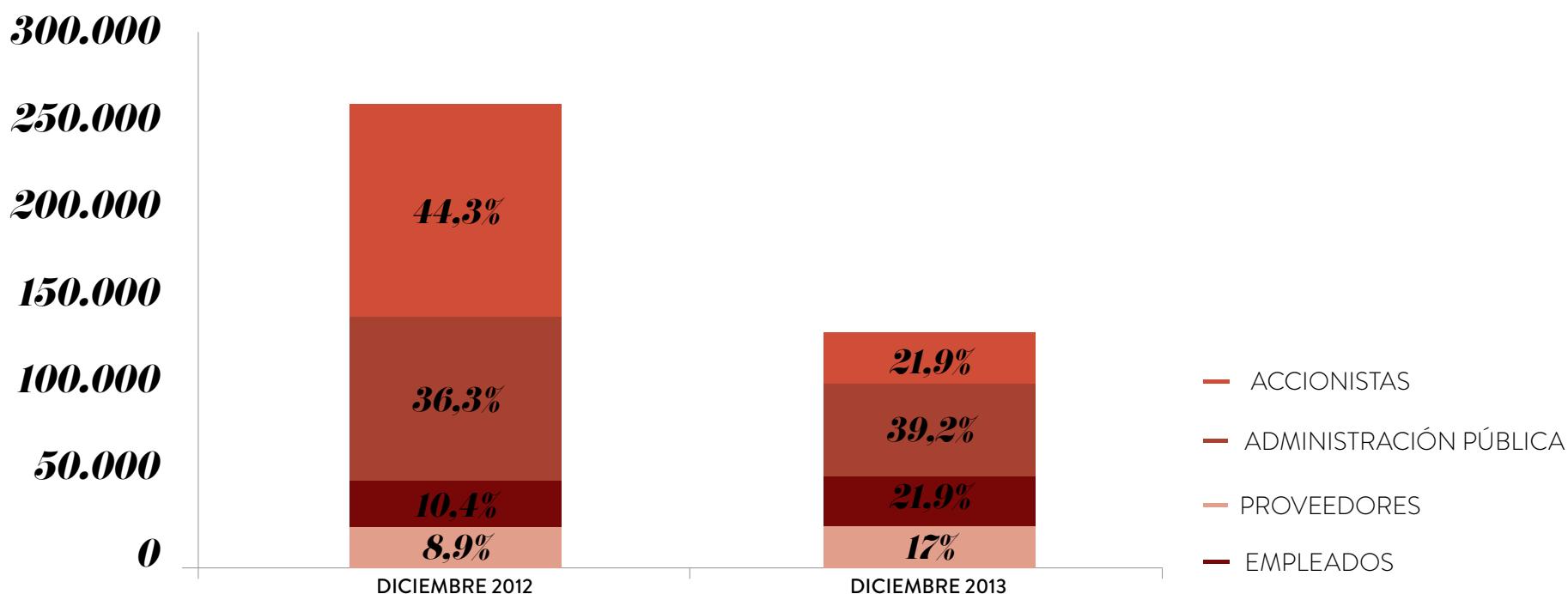


AÑO 2013

DISTRIBUCIÓN DEL VALOR ECONÓMICO POR GRUPO DE INTERÉS 2012 Y 2013

Durante la vigencia 2013 Bancóldex buscó impulsar la actividad económica a través del canal de crédito y otorgar condiciones más favorables de financiación para las empresas colombianas en concordancia con las políticas establecidas por el Gobierno Nacional de impulso a la actividad industrial y manufacturera del país que presentó algunas reducciones, lo que generó un aumento del 16% en la participación del margen de cartera de créditos frente al 2012. **G4-ECI**

El cuadro a continuación ilustra de manera detallada, cómo el valor económico se distribuye en los grupos de interés con los que se relaciona la entidad (metodología propuesta por Global Reporting Initiative GRI). Las cifras son consistentes con los estados financieros consolidados a 31 de diciembre de cada año.



Los gastos operativos están conformados por gastos de personal (empleados), gastos diversos, honorarios y otros (proveedores) y los impuestos (Administración Pública).

En relación con el valor económico distribuido al cierre de 2013 se presentó una disminución del **46% (\$121.307 millones de pesos)** con respecto a 2012, originada principalmente por la necesidad de liquidez adicional del Gobierno Nacional durante el año 2012. Es importante aclarar que los rubros de personal y proveedores no presentan variaciones significativas en cifras absolutas, la variación que se observa en la gráfica responde a que la base (valor económico distribuido) en el 2013 es muy inferior a la del 2012 principalmente por la distribución a los accionistas, explicada anteriormente, y por el menor valor distribuido a la Administración Pública, debido a que en el año 2012 se causaron las cuotas restantes del impuesto al patrimonio. **G4-ECI**

VALOR ECONÓMICO RETENIDO 2012

-39.736 millones de pesos

VALOR ECONÓMICO RETENIDO 2013

19.777 millones de pesos

G4-ECI

VOLUNTARIADO EMPLEADOS

De acuerdo con lo establecido en el artículo 355 de la Constitución Política de Colombia **“Ninguna de las ramas u órganos del poder público podrá decretar auxilios o donaciones a favor de personas naturales o jurídicas de derecho privado”**. Por lo anterior, y teniendo en cuenta que Bancóldex es una entidad pública no puede realizar ningún tipo de donaciones.

Sin perjuicio de lo anterior, los funcionarios de Bancóldex apoyan de manera voluntaria a la Fundación Rescate desde el 2010. La primera fase del proyecto que se trabajó con la Fundación Rescate consistió en la adecuación de oficinas y áreas de ingreso seguras, tanto para el personal de apoyo como de los niños y de la construcción de un salón lúdico y recreativo para los niños, esto fue posible gracias a los aportes realizados por los funcionarios del Banco y al trabajo realizado **ad honorem** por la firma Salazar & Posada.

En el 2013 con los aportes voluntarios de **156 funcionarios** del Banco fue posible recaudar **26.561.000** los cuales fueron destinados a adecuar la terraza de la Fundación Rescate para que los niños contaran con un espacio abierto, agradable y seguro que les facilitara el desarrollo de actividades lúdicas y recreativas.

08

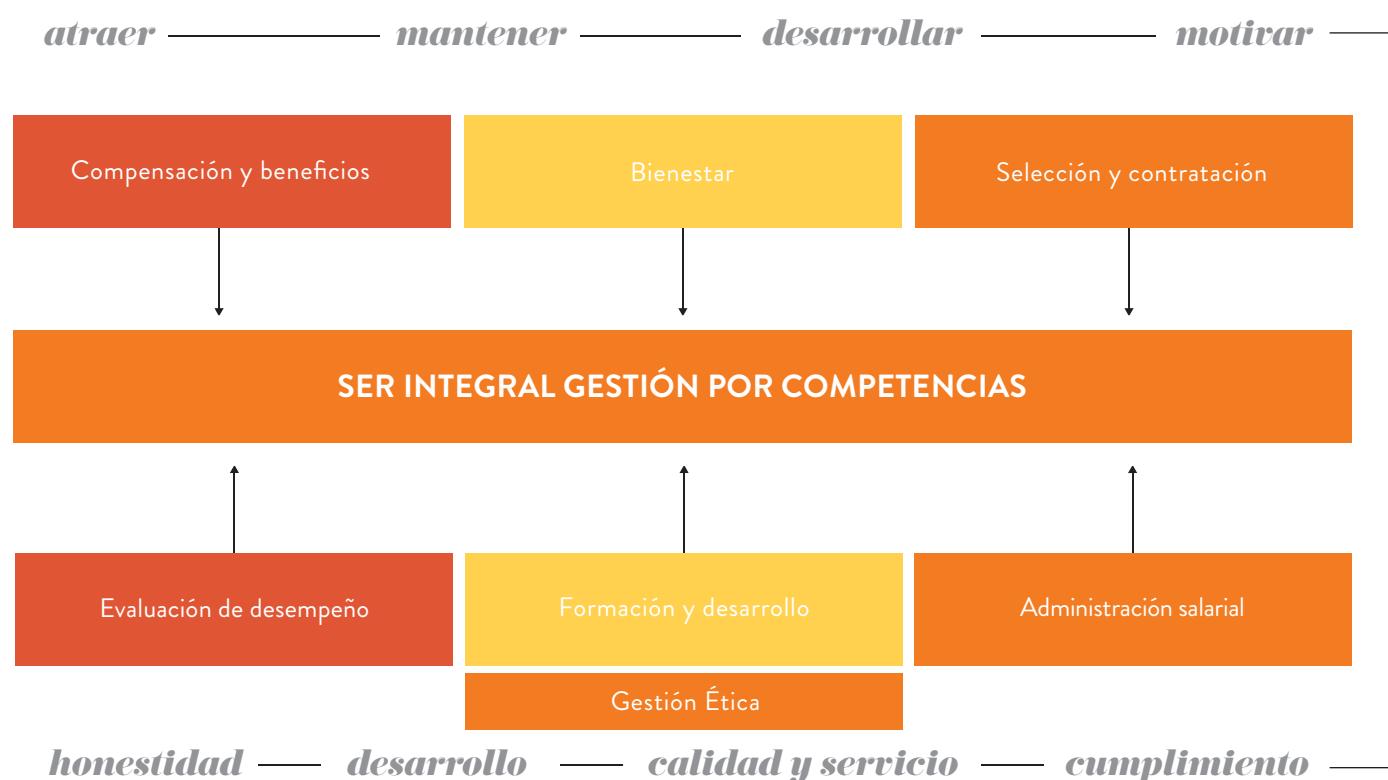
***Desarrollo
y gestión del
talento humano***

Bancóldex es un banco profesional, serio y experto

Bancóldex cuenta con una cultura antropocéntrica, en donde sus funcionarios constituyen su principal activo. ***“Bancóldex ve a sus funcionarios como seres sociales, familiares, y espirituales que tienen aspiraciones e intereses, pero también problemas y circunstancias personales que los afectan en su eficiencia. En este punto precisamente donde radica el fundamento de la gestión, ya que para Bancóldex ‘la eficiencia necesariamente está motivada por un elemento no visible, intangible: que la gente se sienta bien’ por lo tanto, buscan a diario que esto sea una realidad”.***

Fuente: Artículo Estrategia y Talento Humano en el Sector Financiero del Libro Tendencias Gerenciales “12 casos empresariales exitosos en el mundo”, ECOE Ediciones.

Para el Banco, el desarrollo del talento humano no constituye sólo el esfuerzo o las capacidades de sus funcionarios, sino que cuenta con factores adicionales como administración, retención y transferencia del conocimiento, valores, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, crecimiento, transformación cultural, entorno familiar y responsabilidad social. De esta forma, el estilo de gestión del talento humano vigente en el Banco, ***es el funcionario como ser integral.***



Políticas y lineamientos

Bancóldex es consciente de la importancia que tiene su recurso humano para adelantar actividades como promotor del sector empresarial y como banco de desarrollo. Por lo anterior, ha generado una serie de políticas que permiten la atracción y la retención del talento humano en la entidad: ***Cultura de Eficiencia Organizacional, Desarrollo de Talento Humano, Gestión de Desempeño, Oferta de Beneficios, Gestión de Clima Organizacional, Fomentar la Creatividad e Innovación.***

Dentro de la cadena de valor del Banco, se encuentra el macroproceso de Administración del Recurso Humano que tiene como objeto desarrollar integralmente el talento humano en Bancóldex, mediante programas que retribuyan el esfuerzo, el talento y el desempeño de los colaboradores.

Subprocesos en la gestión para la administración del recurso humano

Selección y contratación de personal

Tiene como objeto establecer los parámetros y la metodología para realizar la selección y contratación de personal competente de Bancóldex.

Compensación y administración salarial

Tiene como objeto establecer lineamientos y actividades para realizar la cancelación del salario, prestaciones sociales y compensación a los funcionarios que laboran en el Banco.

Gestión y evaluación del desempeño

Tiene como objeto establecer los parámetros y la metodología para realizar la evaluación del desempeño, con el fin de hacer una valoración global del desarrollo, rendimiento y compromiso del empleado, así como de la calidad en la ejecución de los trabajos asignados y su oportuna presentación.

Formación y desarrollo del talento humano

Tiene como objeto establecer los parámetros y actividades para realizar la gestión del programa de capacitación y de formación de los empleados.

Programas de bienestar

Tiene como objeto identificar las necesidades y diseñar los programas de bienestar para los funcionarios de Bancóldex.

GLORIA MEDINA

Profesional de inteligencia de compras
Bancóldex.

“Siempre digo que Bancóldex es mi segundo hogar. Lo he sentido así por más de 20 años. Toda una vida”.

SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

El Banco tiene establecido un procedimiento en el cual se adelantan concursos internos y externos, en función de la vacante que se pretende proveer, y cuenta con mecanismos para recepción de hojas de vida a través del enlace empleo.com. Las hojas de vida son preseleccionadas de acuerdo con el perfil que se haya definido y posteriormente el proceso implica la realización de pruebas psicotécnicas, técnicas y entrevistas, de las cuales surge la recomendación de por lo menos dos (2) candidatos. En algunos eventos, dada la naturaleza de la vacante, se acude al acompañamiento de una firma asesora (**headhunter**).

NORMATIVIDAD PARA LA CONTRATACIÓN DE EMPLEADOS

De acuerdo con la normativa que rige a Bancóldex, el régimen de todos los empleados del Banco se sujeta a las normas del derecho privado. Lo anterior significa que en **Bancóldex no hay empleados públicos ni trabajadores oficiales y que todos los funcionarios, entre ellos el Presidente, están vinculados mediante contrato de trabajo regulado por el Código Sustantivo del Trabajo**. Igualmente, dicha norma prevé que el régimen de actos y de contratos del Banco, internos y frente a terceros, es de derecho privado. Fuente: Artículo 285 del Decreto de Ley 663 de 1993 – Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

COMPENSACIÓN Y ADMINISTRACIÓN SALARIAL

IGUALDAD EN LA RETRIBUCIÓN

Los salarios para los funcionarios del Banco, están determinados por las siguientes categorías, independientemente del género o de cualquier otra situación personal de sus empleados:

NIVEL	DESDE	# DE COLABORADORES
APRENDIZ SENA Y PRACTICANTES	\$589.500	25
AUXILIARES	\$1.338.000	60
PROFESIONALES	\$2.146.000	275
DIRECTIVOS	\$9.024.000	79

Por lo anterior, la relación entre el salario de hombres y mujeres es de 1. **64-LA13**

Es importante mencionar que los rangos salariales son los mismos en Bogotá que en las oficinas de representación comercial, no hay diferencias.

PROGRAMA DE COMPENSACIÓN Y RECONOCIMIENTO

Dentro de las políticas de compensación y reconocimiento, Bancóldex cuenta con el Programa Construcción de Futuro, compuesto por tres ramas:

1. *Universidad garantizada*

Esquema de ahorro compartido enfocado al apoyo de educación superior de los hijos menores de los funcionarios. Con base en su edad, Bancóldex aporta un capital semilla y el funcionario inicia un plan de ahorro para alcanzar la meta propuesta.

2. *Plan corporativo de ahorro*

Esquema de ahorro compartido que cubre el segmento de población restante que no tiene hijos o que tiene hijos mayores de edad. Bancóldex aporta un monto inicial y el funcionario inicia un plan de ahorro a cinco años, con miras a realizar algún proyecto de su plan de vida

3. *Cupo de beneficios*

Aporte que realiza directamente el Banco a sus funcionarios, con el fin de apoyar los gastos escolares de sus hijos, o de complementar un paquete turístico para los que no tienen hijos o para los que tienen hijos mayores de edad, y en última instancia para abonar a alguna obligación financiera.

GESTIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La evaluación de desempeño que realiza Bancóldex contempla elementos de formación y orientación, se realiza una vez al año.

PROPÓSITOS DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO:

- 1.** Generar cambios positivos en el rendimiento laboral y en el comportamiento personal.
- 2.** Crear conciencia sobre la necesidad de aprender nuevas técnicas, sistemas o procedimientos que permitan obtener resultados en las funciones o tareas asignadas.
- 3.** Crear condiciones que permitan que la persona aprecie los hechos y acciones satisfactorias de sus resultados y asuma un compromiso frente a los aspectos que debe aprender, modificar o mejorar.
- 4.** Permitir a los jefes tener un mejor y más amplio conocimiento acerca de sus colaboradores y aproximarse a ellos en un trabajo integrado.

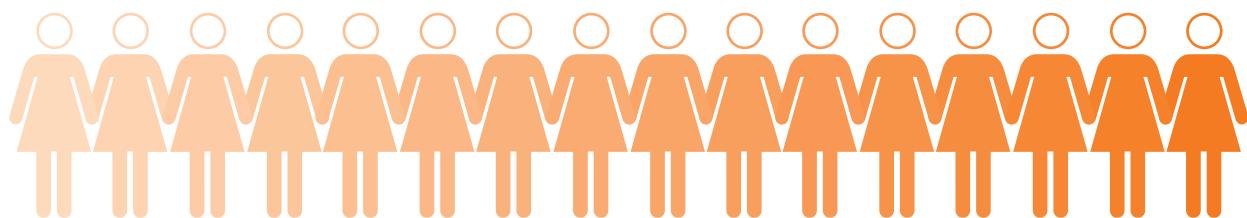
Las variables que se evaluaron en la evaluación de desempeño 2013 son: iniciativa, orientación al cliente, calidad, trabajo en equipo, compromiso, y manejo del tiempo. Los resultados de esta evaluación permiten identificar, entre otros aspectos, si se requiere la capacitación del funcionario en algún aspecto, en caso que se requiera esa capacitación es solicitada por el jefe al Departamento de Desarrollo Humano.

RESULTADOS

En el 2013 se evaluaron

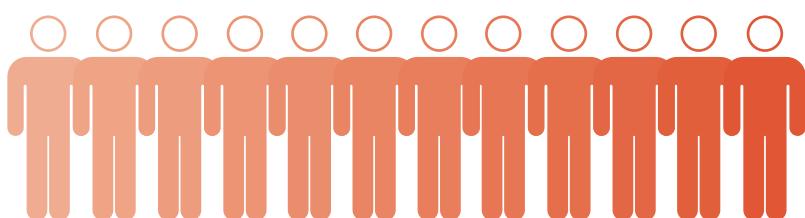
348 *colaboradores*

MUJERES



200

HOMBRES



148

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2013

CARGO	HOMBRES	MUJERES
PROFESIONALES	95	127
ASISTENCIAL	24	38
DIRECTIVOS	29	35
TOTALES	148	200

G4-LAI

FORMACIÓN Y DESARROLLO DE TALENTO HUMANO

Debido a que las personas que trabajan en Bancóldex constituyen el recurso más poderoso de la entidad, Bancóldex cuenta con políticas de atracción y retención del talento humano, que le permiten contar con funcionarios ***con alta capacidad profesional y humana***, para desarrollar sus funciones.

DESARROLLO DE COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

Las competencias organizacionales que el Banco quiere desarrollar en sus empleados son calidad, orientación al cliente, manejo del tiempo, iniciativa e innovación, compromiso y trabajo en equipo. En cuanto a los programas especiales, el Banco los involucra dentro de todos los programas de capacitación que se realizan.

Programas especiales

Manejo de temas que son de carácter obligatorio para toda la organización y que en un área específica se debe desarrollar para todo el equipo, tales como Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT), Gestión de cambio, Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS por sus siglas en inglés), *Front Middle* y *Back* Derivados, aprendizaje de inglés, programa en riesgo y los programas de origen técnico que son necesarios para el desempeño del cargo.

Competencias funcionales

En este ítem se fortalece el conocimiento en temas técnicos tales como seminarios, talleres y estudios de pregrado y posgrado, que benefician directamente el cargo y el área donde se desempeña el funcionario. También busca fortalecer las habilidades y destrezas como pensamiento analítico y conceptual, teniendo en cuenta el requerimiento del perfil del cargo de cada colaborador.

En relación con los estudios de pregrado y posgrado, Bancóldex cuenta con el **Programa de Patrocinio de Estudios** (una parte la paga el Banco y otra el funcionario¹²), que ofrece las siguientes condiciones:

A

ANTIGÜEDAD MÍNIMA DE UN AÑO EN EL BANCO.

B

LA CAPACITACIÓN DEBE ESTAR RELACIONADA CON LOS FUNCIONES QUE SE EJECUTAN EN EL ÁREA DEL FUNCIONARIO SOLICITANTE.

C

EL BANCO OFRECE FLEXIBILIDAD EN EL HORARIO, QUE DEBE SER CONCERTADO CON EL JEFE INMEDIATO DE MANERA QUE NO AFECTE SIGNIFICATIVAMENTE EL CUMPLIMIENTO DE LA JORNADA LABORAL.

D

EL FUNCIONARIO DEBE TENER UN NOTABLE DESEMPEÑO EN SUS FUNCIONES.

El año pasado se firmaron 24 convenios de estudios con funcionarios.

PATROCINIOS DE ESTUDIOS

En el 2013

8 *empleados*

estudiaron en el exterior con **becas de cooperación internacional**

¹² La participación del Banco en principio es del 50%. Sin embargo, si el funcionario obtiene notas superiores a 4.0 el auxilio es del 70% y si son superiores a 4.5 el patrocinio es del 90%. Los montos de patrocinio están sujetos a disponibilidad presupuestal y en todo caso para estudios de especialización y posgrados van hasta 36 SMMLV (21.222.000 pesos) y maestrías hasta 67 SMMLV (39.496.5000 pesos).

2013

	PROGRAMA	DONANTE	CARGO	OBJETIVO DEL PROGRAMA Y/O PROYECTO RELACIONADO
Japón	Financial and Technical Support for Smes Promotion	AGENCIA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DEL JAPÓN	PROFESIONAL GESTIÓN COMERCIAL OFICINA DE REPRESENTACIÓN BARRANQUILLA	El objetivo del programa: Fortalecer la capacidad de organizaciones públicas dedicadas al apoyo de Pymes, especialmente en áreas de asistencia financiera y técnica.
Japón	Improvement of Management and Productive Efficiency of SMEs	AGENCIA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DEL JAPÓN	DIRECTORA DEPARTAMENTO DE OPERACIONES EJECUTIVA TRANSPARENCIAS Y PAGOS DEPARTAMENTO DE OPERACIONES EJECUTIVO DESEMBOLSOS REDESCUENTO DEPARTAMENTO DE CARTERA	Objetivo del programa: Transferir tecnologías para el mejoramiento del sitio de trabajo (Kaizen) empleadas en compañías japonesas.
Singapur	Policies to Promote SMEs	SINGAPORE COOPERATION PROGRAM	ANALISTA GESTIÓN COMERCIAL OFICINA CALI PROMOTOR DE NEGOCIOS OFICINA MEDELLÍN	Objetivo del programa: Ofrecer un marco para desarrollar políticas que involucren al sector privado en la atención a las necesidades de las Pymes
Japón	Strengthening Business Development	AGENCIA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DEL JAPÓN	JEFE OFICINA DE FORMACIÓN EMPRESARIAL	El objetivo del programa: Ampliar la capacidad de los participantes para fortalecer los servicios para el desarrollo empresarial en sus países de origen.
Japón	Utilization of the WTO Agreements for Trade and Investment Promotion	AGENCIA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DEL JAPÓN	DIRECTOR DE MARCO NORMATIVO Y REGULACIÓN PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA	El objetivo del programa: Entender la estructura de los acuerdos de la OMC y compartir el conocimiento con la institución.
2014				
China	2014 Seminar on Financial Opening and Financial Risk Control for Latin America, Caribbean and South Pacific Regions	GOBIERNO DE CHINA	DIRECTOR DEPARTAMENTO DE RIESGO	El objetivo del programa: promover la interacción de políticas financieras y de gerencia entre China, Latino-América, el Caribe y países del Sudeste Asiático a través de la formación de funcionarios que en el futuro puedan facilitar las actividades necesarias para la cooperación entre los dos países
Israel	Green Growth: Medidas Políticas e Implementación de Herramienta	AGENCIA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DEL JAPÓN	ANALISTA EN EL DEPARTAMENTO INTELIGENCIA DEL NEGOCIO	El objetivo del programa: ampliar conocimientos acerca de Green growth, medidas políticas e implementación.
Japón	Improvement of Management and Productive Efficiency of SMEs	AGENCIA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DEL JAPÓN	JEFE OFICINA DE FINANZAS CORPORATIVAS	Objetivo del programa: Transferir tecnologías para el mejoramiento del sitio de trabajo (Kaizen) empleadas en compañías japonesas.

FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN 2013

Las siguientes son algunas de las capacitaciones que se realizaron en 2013:

Vicepresidencia comercial

- 1.** DESAFÍOS DE LA INNOVACIÓN EMPRESARIAL EN AMÉRICA.
- 2.** SEMINARIOS Y TALLERES DE ACTUALIZACIÓN.
- 3.** CÓMO SE DESARROLLAN LAS ACCIONES ESTRATÉGICAS.
- 4.** PROGRAMA DE DESARROLLO DIRECTIVO.
- 5.** PROGRAMA MARCA DE LIDERAZGO COMERCIAL.
- 6.** COMPETENCIAS GERENCIALES APLICADAS.
- 7.** MAESTRÍA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.
- 8.** MAGISTER EN GERENCIA AMBIENTAL.
- 9.** ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIO.
- 10.** MAESTRÍA EN RELACIONES INTERNACIONALES.
- 11.** DIPLOMADO EN GERENCIA INTEGRAL.
- 12.** GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA.
- 13.** PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.
- 14.** ALTA GERENCIA.
- 15.** GERENCIA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES.
- 16.** GERENCIA DE EMPRESAS.
- 17.** PREGRADO.

Vicepresidencia de riesgo G4-LA10

- | | |
|---|---|
| 1. CONGRESO DE RIESGO FINANCIERO. | 2. CONVENCIÓN BANCARIA. |
| 3. SEMINARIOS Y TALLERES DE ACTUALIZACIÓN. | 4. CONGRESO DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE Y SEGURIDAD. |
| 5. PREGRADO. | 6. VALORACIÓN DE INSTRUMENTOS DERIVADOS. |
| 7. CURSO DE RIESGO DE MERCADO. | 8. CONGRESO INTERNACIONAL FIAP ASOFONDOS. |
| 9. CONGRESO DE TESORERÍA. | 10. GESTIÓN DE RIESGO ISO 31000. |
| 11. GESTIÓN DE RIESGO EMPRESARIAL. | 12. PASANTÍA RIESGO OPERACIONAL GESTIÓN Y PRÁCTICAS. |
| 13. MODELO PARA EL SEGUIMIENTO Y CUANTIFICACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO – SARO. | |

Oficina de comunicaciones G4-LA10

- | | |
|---|--|
| 1. FESTIVAL FICE 2013. | 2. VI ENCUENTRO DE PERIODISMO DE INVESTIGACIÓN. |
| 3. SEMINARIOS Y TALLERES DE ACTUALIZACIÓN. | 4. TALLER DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA. |

1. CICLO DE GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA.

2. SEGUNDAS JORNADAS INTERNACIONALES SOBRE ASPECTOS LEGALES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y DE LAS CIUDADES INTELIGENTES.

3. SEMINARIOS Y TALLERES DE ACTUALIZACIÓN.

4. TALLERES DE FUNDAMENTOS DE INFORMACIÓN DE ADMINISTRACIÓN E INTELIGENCIA DE NEGOCIOS **MANAGEMENT Y BUSINESS INTELLIGENCE.**

Programa de preparación hacia una nueva etapa de vida y retiro de la vida laboral G4-LA10

Bancóldex realizó un programa de preparación hacia una nueva etapa de vida y retiro de la vida laboral en el 2011 dirigido a los funcionarios que se iban a pensionar desde ese año hasta los cinco siguientes.

Durante el taller se desarrollaron los siguientes temas:

1. CONTEXTUALIZACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PSICOLÓGICO.

2. DIMENSIÓN FÍSICA.

3. DIMENSIÓN LEGAL.

4. DIMENSIÓN ECONÓMICA.

5. DIMENSIÓN SOCIO FAMILIAR.

6. PROYECTO DE VIDA.

- | | |
|---|--|
| 1. CERTIFICACIÓN IN CONTROL SELF ASSESMENT CCSA. | 2. CONGRESO DE RIESGO FINANCIERO. |
| 3. XVII CONGRESO LATINOAMERICANO DE AUDITORÍA INTERNA Y EVALUACIÓN DE RIESGOS. | 4. SEMINARIOS Y TALLERES DE ACTUALIZACIÓN. |
| 5. CERTIFICACIÓN EN VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE RIEGOS RISK MANAGEMENT ASSURANCE CRMA. | 6. CONFERENCIA LATIN AMERICAN CACS7ISRM CONFERENCE 2013. |
| 7. MODELO PARA EL SEGUIMIENTO Y CUANTIFICACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO – SARO. | 8. SEMINARIO SOBRE REFORMA TRIBUTARIA. |
| 9. SEMINARIO SOBRE REFORMA TRIBUTARIA. SEMINARIO TALLER QA. | 10. VI CONGRESO DE AUDITORÍA INTERNA. |
| 11. SEMINARIOS Y TALLERES DE ACTUALIZACIÓN. | 12. CERTIFICACIÓN CIA. |
| 13. APLICACIÓN DEL MUESTREO ESTADÍSTICO EN LA AUDITORÍA. | 14. XIII CONGRESO PANAMERICANO DE RIESGOS DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO. |
| 15. SEMINARIO DE GESTIÓN DOCUMENTAL. | 16. SEMINARIO TALLER DE ALTA REDACCIÓN. |
| 17. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA. | 18. CONFERENCIA REGIONAL LATINOAMERICANA DE SWIFT 2013 LARC. |

OSWALDO DÍAZ

Departamento Direccionamiento Estratégico
Bancóldex.

“El Banco me ha permitido tener una hermosa carrera profesional que ya lleva 19 años. Empecé como mensajero, seguí como auxiliar de compras y ahora soy Profesional de Inteligencia Corporativa”.

PROGRAMA DE BIENESTAR

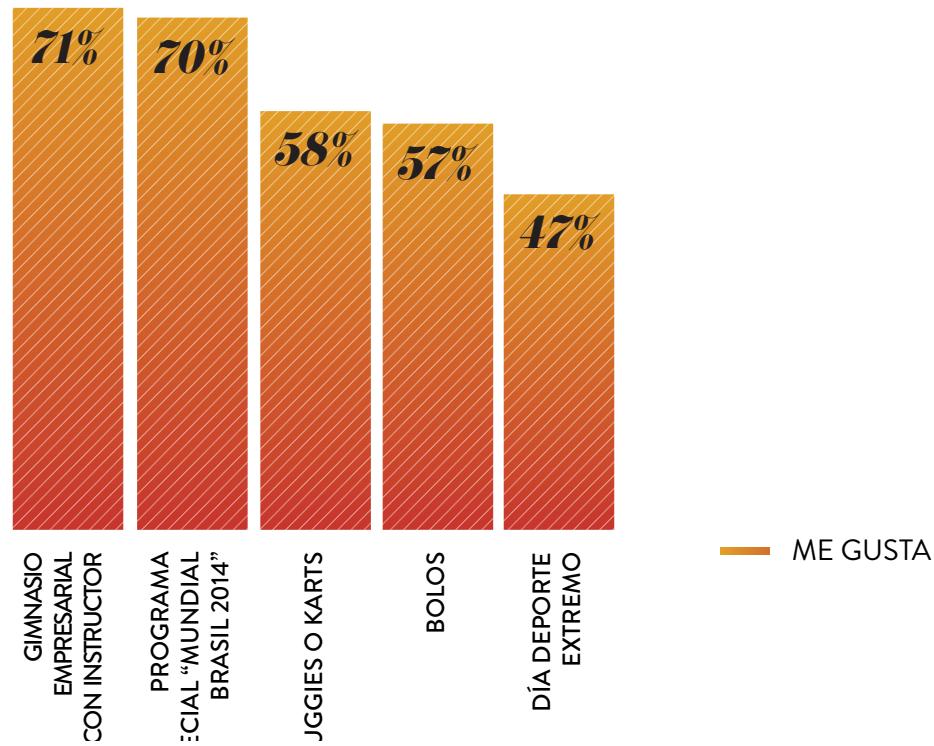
Tiene como objetivo diseñar y desarrollar actividades que respondan a los intereses y expectativas de los funcionarios, buscando siempre su desarrollo integral (biológico, psicológico y social) y alcanzar los objetivos organizacionales en torno a las políticas del talento humano.

Las actividades de bienestar están soportadas en los resultados del diagnóstico; todos los años y previo al diseño del programa de bienestar “ConSentido” se remite a todos los funcionarios una encuesta para identificar las necesidades, gustos y expectativas, así como para conocer las sugerencias y opiniones para el desarrollo del mismo. De esta forma, los empleados que diligencien la encuesta participan activamente en el diseño del plan de bienestar. Para la elaboración del programa de 2013 participaron 206 funcionarios y estos fueron los resultados:

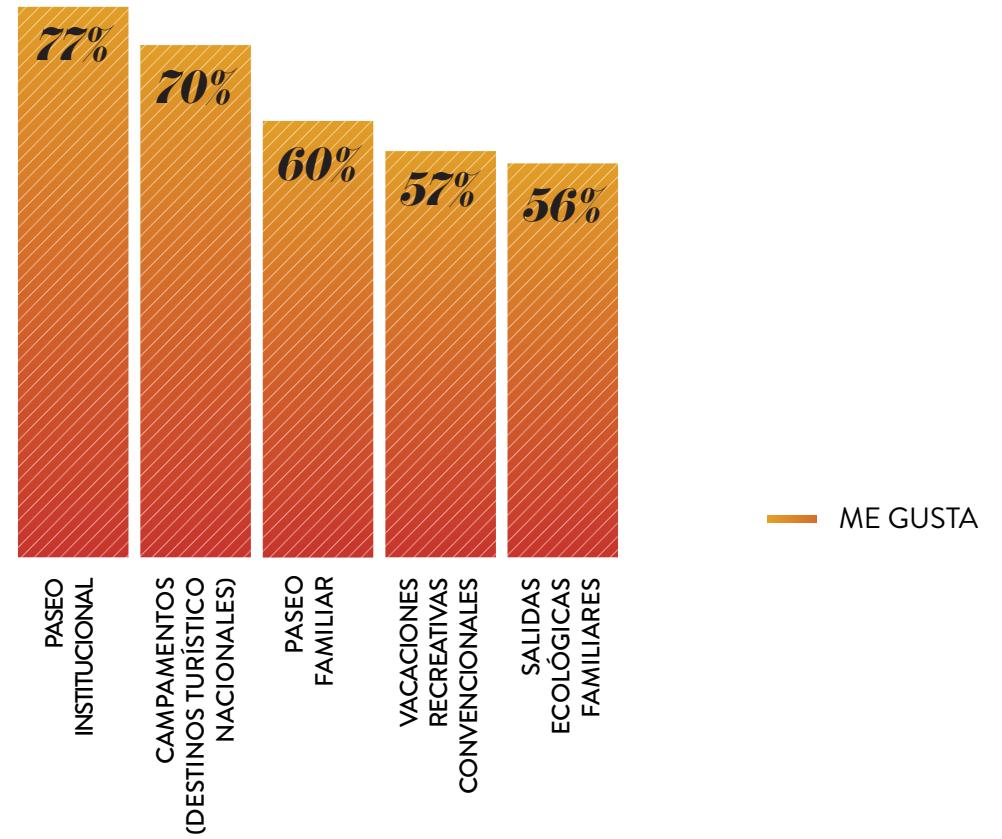
Nivel de preferencias por área



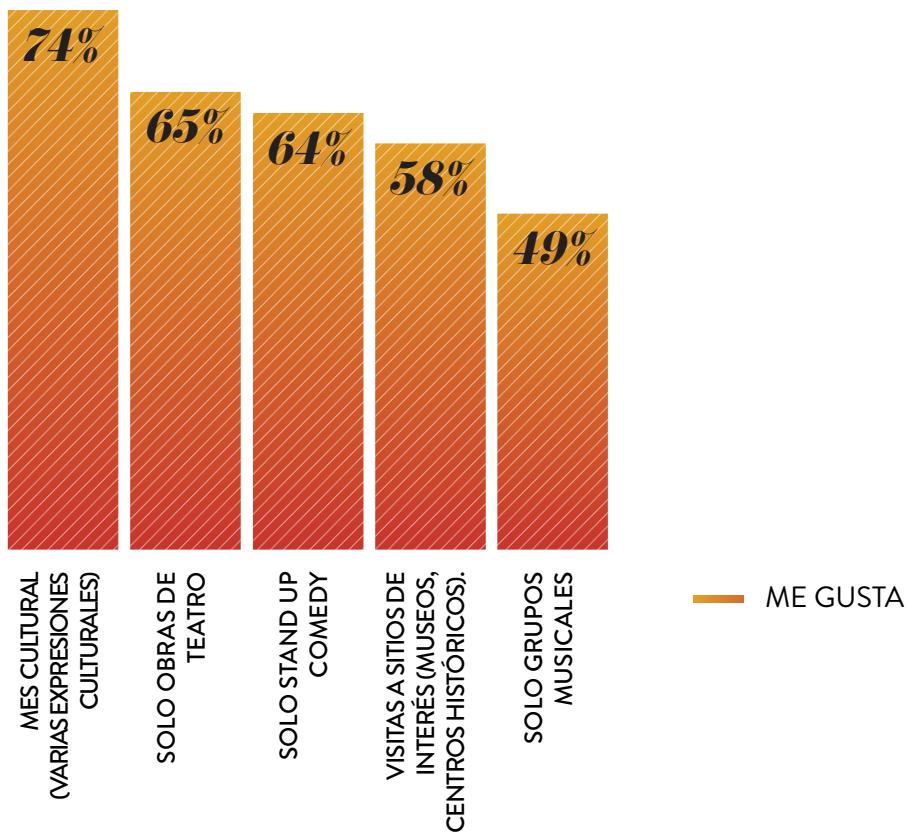
Deportes preferidos



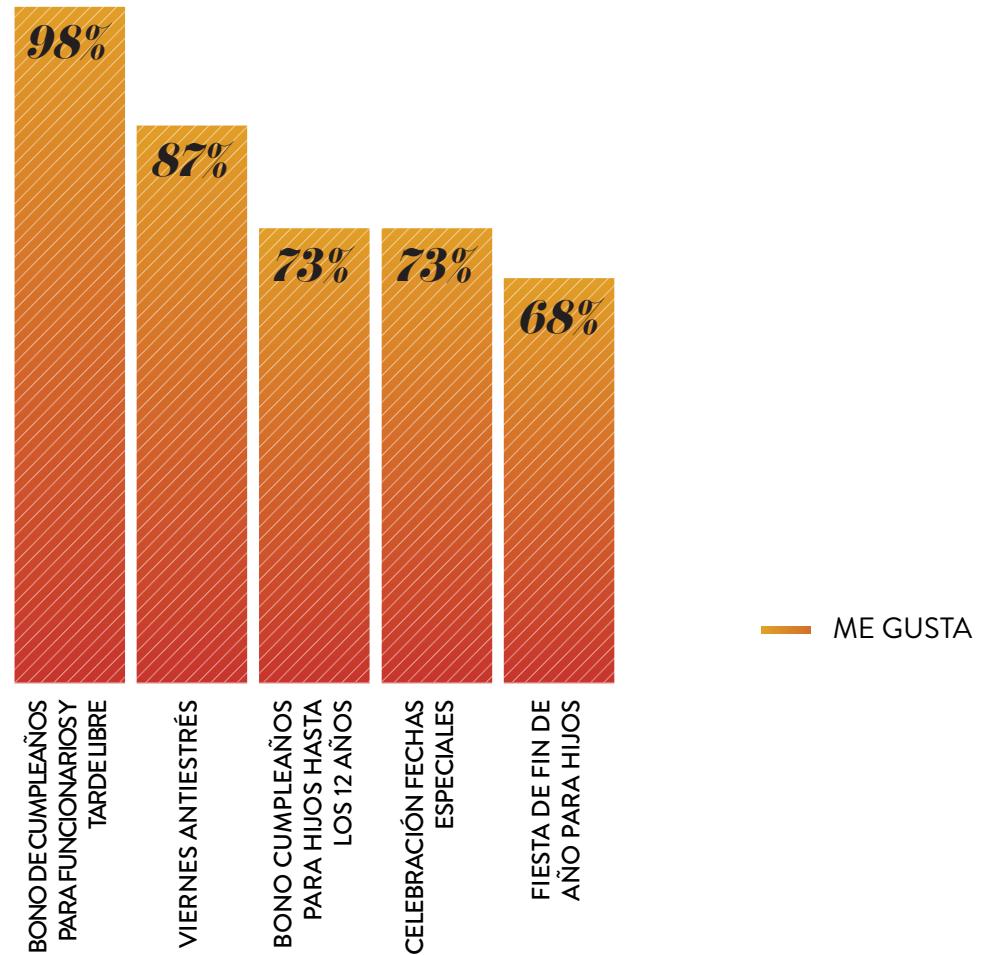
Actividades recreativas y ambientales



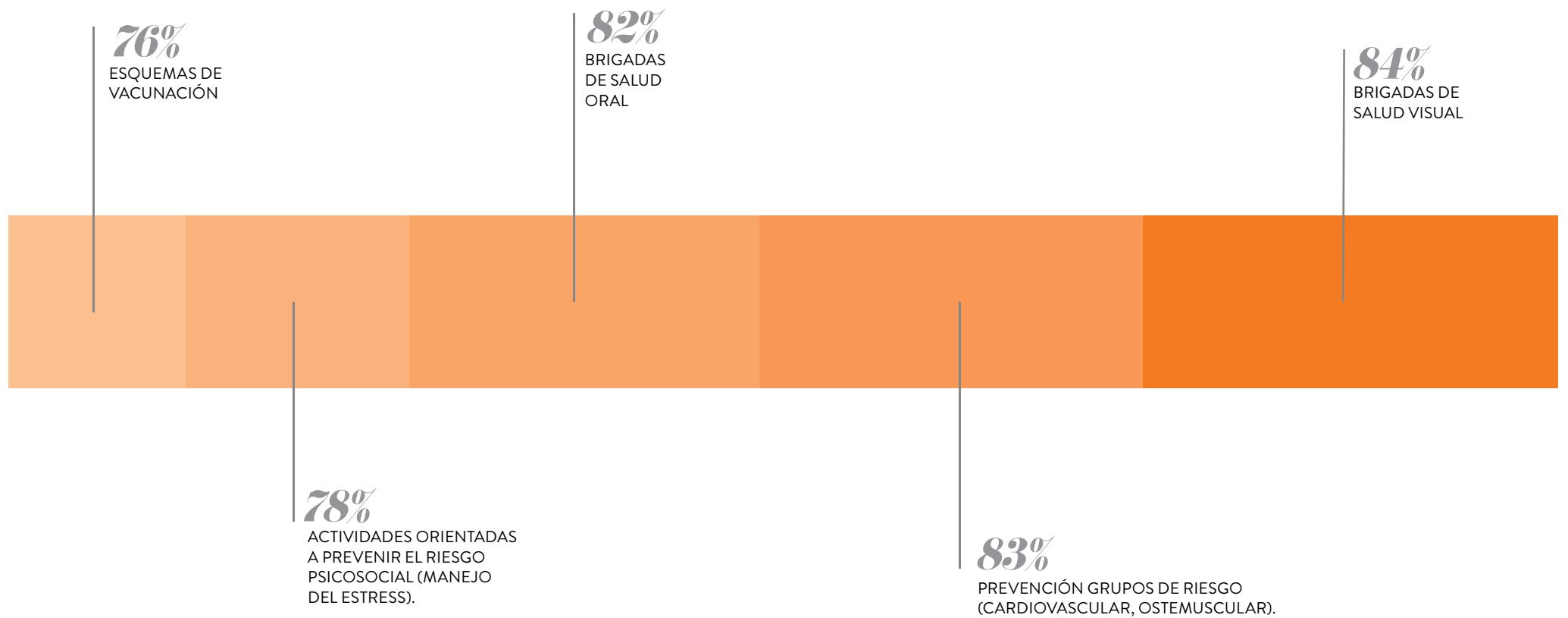
Actividades culturales



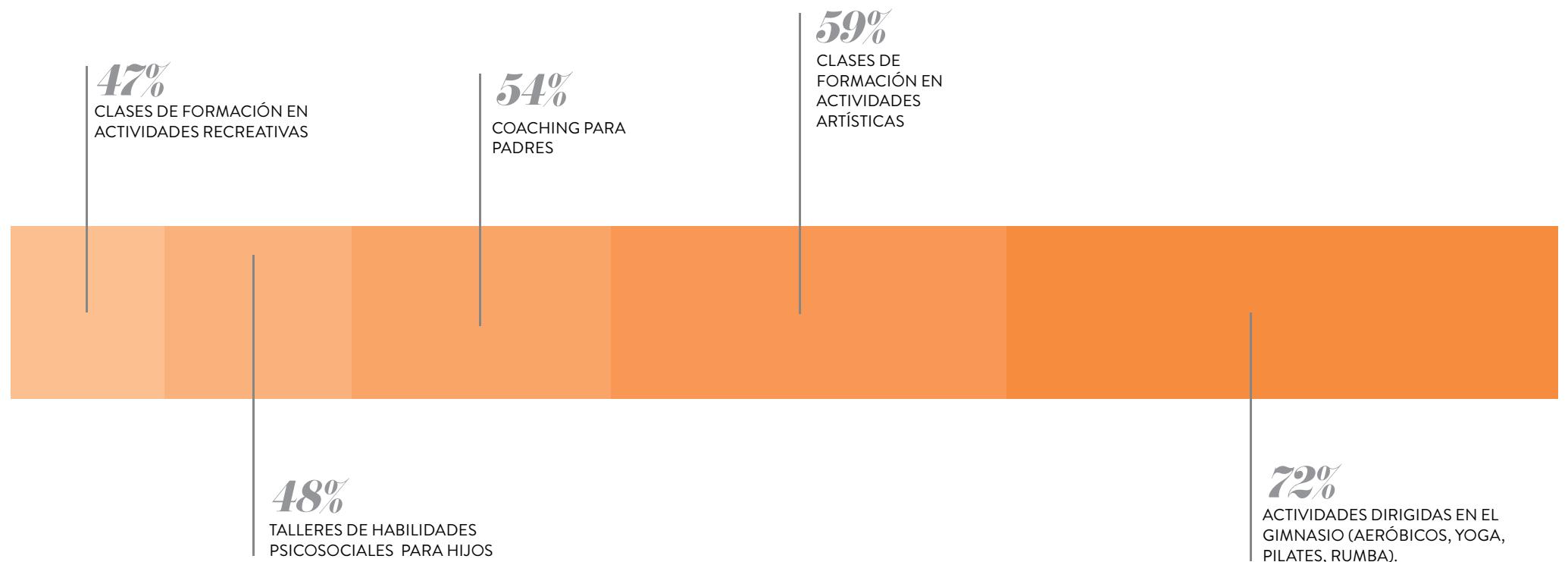
Actividades sociales



Cuidado de la salud



Actividades de formación



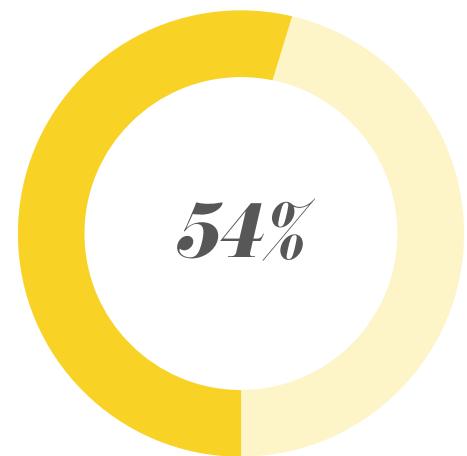
Gestión ética - Metodología



CONFERENCIAS



SEMINARIOS



TALLERES

El programa cuenta con las siguientes frentes de trabajo:

ConSentido institucional

Los programas institucionales se diseñan para el cubrimiento y participación de ***todos los colaboradores de Bancóldex*** y soportan el interés de adelantar actividades orientadas a fortalecer la convivencia, la dignidad y el desarrollo integral desde el ámbito recreativo, deportivo, social, cultural y de salud.

ConSentido individual

Los programas individuales están dirigidos a los ***funcionarios vinculados por contrato laboral*** con el Banco. Funciona mediante el sistema de ***reintegro*** a través del envío de soportes formales de establecimientos que presten servicios enmarcados en el apoyo a actividades que procuren el bienestar integral de los funcionarios y sus familias.

ACTIVIDADES DE BIENESTAR 2013

En el 2013 las actividades realizadas por el Programa de Bienestar **“ConSentido”** se detallan a continuación:

Actividades de formación

Programa de formación lúdica

En el segundo semestre de 2013 se realizaron dos (2) cursos de formación lúdica elegidos por los participantes: Belleza Integral y Pintura al Óleo nivel 1. Los cursos tuvieron una intensidad de veinte (20) horas y al finalizar los participantes manifestaron su interés por desarrollar más actividades de este tipo, con más opciones de elección y con mayor frecuencia.

Actividades culturales

En el mes de mayo se realizó el tradicional programa de Mayo Cultural, en donde se realizaron tres (3) eventos que permitieron a los funcionarios enmarcar los jueves de mayo como el espacio de cercanía con la diversidad cultural gracias a la música de los 70 dramatizada en la comedia “La Maldita Primavera”, al humor mágico de Freddy Beltrán y su stand up comedy “Esto no es ficción” y al colorido vestuario y contagioso son del grupo “Tikuna” con su revista musical interpretando el ritmo único de la música andina.

Actividades recreativas y ambientales (aprendizaje experiencial)

Desde años atrás el Banco se ha propuesto reafirmar su comportamiento social y ambientalmente responsable, mediante el fomento de la conciencia ecológica de su capital humano, rescatando sus valores culturales, el interés histórico y el patriotismo.

Vacaciones recreativas

Las vacaciones recreativas son una nueva propuesta de corta duración y con destinos cercanos a Bogotá, diseñadas para responder a la necesidad de formación integral y recreativa de los hijos de los empleados entre los cinco y los diez años. El objetivo es que los niños se apropien de espacios sin los padres y continúen aprendiendo durante sus vacaciones de una manera lúdica y creativa con actividades que faciliten el desarrollo de habilidades sociales y de destrezas.

Resultados

17 hijos de funcionarios

Participaron por primera vez en este programa que contó con actividades de carácter lúdico, recreativo, ambiental, deportivo y social, con visitas a sitios de reconocimiento como el Parque Mundo Aventura, el Parque Natural Chicaque y sitios diseñados para tal fin por la Caja de Compensación Familiar Compensar, como: la sede campestre de Cajicá y el Centro Vacacional Lagosol, en donde los niños hicieron el cierre del programa con una actividad exigente... “soldado por un día” para la apropiación de temas vivenciales como el respeto, la responsabilidad, el reconocer y confiar en el otro, el saber escuchar, el liderazgo, entre otros aspectos.

Actividades sociales

Los eventos de fin de año son tradicionales en Bancóldex:

El almuerzo de fin de año

Fue realizado en el Restaurante Isla Morada, asistió el 54% de los funcionarios (evento pagado en su totalidad por aportes voluntarios que realizan los funcionarios).

Evento de fin de año de los niños

Se realizó en el Parque Mundo Aventura asistieron el 90% de los invitados.

Concurso Navideño

Fue propuesto este año con libre inscripción en las categorías de celebraciones navideñas o decoración navideña, contó con una masiva y entusiasta participación por parte de todos los funcionarios.

Novena institucional

El 16 de diciembre se celebró en el Banco la Novena Institucional, evento que contó con la presencia de Luis Fernando Castro V. Como nuevo Presidente del Banco y la compañía del Cardenal Rubén Salazar Gómez, Arzobispo de Bogotá.

Actividades deportivas

Torneo interno de bolos

Contó con la participación de ochenta (80) jugadores en las modalidades de equipos, parejas e individual.

Patrocinio equipo de atletas

El Banco patrocinó la participación de veinte (20) atletas en la Media Maratón de Bogotá.

Gymcoldex

Por segundo año consecutivo se mantuvo el acompañamiento profesional y dirigido en las instalaciones del gimnasio de martes a jueves en horarios de 12:00 a 2:00 p.m. y de 5:30 a 7:30p.m.

Turistren en familia

A bordo de un tren clásico con antiguas locomotoras a vapor restauradas, 110 participantes entre funcionarios y familiares, el 20 de abril pudieron disfrutar de un paseo por la Sabana de Bogotá en el que pudieron viajar a bordo del medio de transporte más importante que existió en Colombia desde principios del siglo XX hasta finales de los años setenta.

Caminata Ecológica “Cascada” La Periquera

Fue el sitio ideal para vivir un sábado en familia el 25 mayo de 2013. Cincuenta y cinco (55) caminantes conformados por funcionarios y sus familias, fueron testigos de la formación de las cascadas y de la gran variedad de bosque y biodiversidad.

Sábado Extremo “Madaura”

El 19 de octubre se llevó a cabo la segunda versión de “Sábado Extremo” para incentivar a los participantes a vencer sus miedos. Contó con asistencia de 54 funcionarios que se enfrentaron a retos como: puente colgante, puente tibetano, vigas de equilibrio, columpios de troncos, cuerdas flojas, malla colgante, entre otros.

Campamentos Isla Barú

Del 8 al 12 de septiembre, trece (13) hijos de funcionarios, conocieron la Isla de Barú, parte del Parque Nacional de las Islas del Rosario y San Bernardo y pudieron apreciar su riqueza natural.

Parque Natural Tayrona

41 funcionarios visitaron el Parque Natural Tayrona, donde hubo permanente contacto con un medio nativo, disfrutaron con de las playas y conocieron sobre la cultura Tayrona.

Plan Especial “Brasil 2014”.

El Banco diseñó un programa que permitiera a los funcionarios vivir de cerca el Mundial de fútbol 2014. Es así como 104 participantes, funcionarios y familiares, mediante la política de costo compartido vivieron el partido de preclasificación Colombia vs. Ecuador el 6 de septiembre en la ciudad de Barranquilla.

Caminata Ecológica “Vegaterapia”.

Consistentes con el Programa presentado en el lanzamiento de ConSentido 2013, se realizó una caminata ecológica en el primer semestre a la Cascada La Periquera y en el segundo semestre, al Parque Ecológico Vegaterapia con la participación de 22 asistentes. En el parque, los asistentes desarrollaron actividades de aventura real y contacto con la naturaleza.

Salud y seguridad en el trabajo

El tema de seguridad y salud en el trabajo es importante para Bancóldex, pues le permite dar cumplimiento a requisitos normativos nacionales, cerrando brechas que puedan generar riesgos legales para el Banco traducidos en demandas y requerimientos, por parte de los entes regulatorios.

Adicionalmente, para dar cumplimiento a la política de Seguridad y Salud establecida por el Banco en la cual se promulga **“la procura por el más alto grado de bienestar físico, mental y social en las diferentes actividades laborales, donde se unen también aspectos médicos, sociales, técnicos y jurídicos; adicionalmente busca establecer y mantener un medio ambiente de trabajo seguro y sano, con el fin de proporcionarle a los colaboradores un cargo y un puesto de trabajo acorde con sus aptitudes físicas y psicológicas”** se ejecutan todas las actividades planteadas en las estrategias que se han venido desarrollando el Departamento de Desarrollo Humano.

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST).

El Comité está representado por ocho (8) funcionarios (4 principales y 4 suplentes).

MIEMBROS COPASST BANCÓLDEX VIGENCIA 2013 - 2015

REPRESENTANTES POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS

PRINCIPAL	CARGO	SUPLENTE	CARGO
MARÍA JOSÉ NARANJO	EJECUTIVO	ESPERANZA CRISTANCHO	EJECUTIVO
DIEGO REYES MELÉNDEZ	EJECUTIVO	STELLA CRUZ	SECRETARIA

REPRESENTANTES POR PARTE DEL BANCO

PRINCIPAL	CARGO	SUPLENTE	CARGO
JIMENO PERDOMO RIVERA	VICEPRESIDENTE ADMINISTRATIVO	JAIRO PEDRAZA CUBILLOS	DIRECTOR
GLORIA ESTHER MEDINA	PROFESIONAL	PILAR FLÓREZ POLO	JEFE

Las funciones del COPASST son las siguientes:

- 1.** PROMOCIONAR Y DIVULGAR LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN LA EMPRESA Y DIFUNDIRLA EN TODOS LOS NIVELES DE LA EMPRESA.
- 2.** EVALUAR LAS ACTIVIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y VIGILAR SU CUMPLIMIENTO.
- 3.** REVISAR PERIÓDICAMENTE LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y DE IMPACTO.
- 4.** PARTICIPAR EN LAS INVESTIGACIONES DE LOS ACCIDENTES DE TRABAJO Y PROPONER MEDIDAS CORRECTIVAS.
- 5.** REALIZAR INSPECCIONES DE SEGURIDAD Y PROPONER MEDIDAS PREVENTIVAS.
- 6.** SER EL PUENTE DE COMUNICACIÓN ENTRE LA DIRECCIÓN Y LOS FUNCIONARIOS.
- 7.** COLABORAR A ENTES GUBERNAMENTALES, EN CASO DE SER NECESARIO.

G4-LA5

Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales

Como complemento al desarrollo y gestión del talento humano, el Banco tiene estructurado un Comité de Convivencia Laboral en el que los empleados pueden presentar las sugerencias, quejas o reclamos relacionados con las prácticas laborales en la organización.

Este Comité está representado por **doce (12) funcionarios seis (6) miembros principales y (6) suplentes, tres (3) representantes de los trabajadores y tres (3) del empleador:**

Representantes del comité de convivencia (Res. 1356 de 2012)



Las funciones del Comité de Convivencia son:

- A** RECIBIR Y DAR TRÁMITE A LAS QUEJAS PRESENTADAS EN LAS QUE SE DESCRIBAN SITUACIONES QUE PUEDAN CONSTITUIR ACOSO LABORAL, ASÍ COMO LAS PRUEBAS QUE LA SOPORTAN.
- B** EXAMINAR DE MANERA CONFIDENCIAL LOS CASOS ESPECÍFICOS O PUNTUALES EN LOS QUE SE FORMULE QUEJA O RECLAMO, QUE PUDIERAN TIPIFICAR EN CONDUCTAS O CIRCUNSTANCIAS DE ACOSO LABORAL, AL INTERIOR DE LA EMPRESA.
- C** ESCUCHAR A LAS PARTES INVOLUCRADAS DE MANERA INDIVIDUAL SOBRE LOS HECHOS QUE DIERON LUGAR A LA QUEJA.
- D** ADELANTAR REUNIONES CON EL FIN DE CREAR UN ESPACIO DE DIÁLOGO ENTRE LAS PARTES INVOLUCRADAS, PROMOVRIENDO COMPROMISOS MUTUOS PARA LLEGAR A UNA SOLUCIÓN EFECTIVA DE LAS CONTROVERSIAS.
- E** FORMULAR UN PLAN DE MEJORA CONCERTADO ENTRE LAS PARTES, PARA CONSTRUIR, RENOVAR Y PROMOVER LA CONVIVENCIA LABORAL, GARANTIZANDO EN TODOS LOS CASOS EL PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD.
- F** HACER SEGUIMIENTO A LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LAS PARTES INVOLUCRADAS EN LA QUEJA, VERIFICANDO SU CUMPLIMIENTO DE ACUERDO CON LO PACTADO; EN AQUELLOS CASOS EN QUE NO SE LLEGUE A UN ACUERDO ENTRE LAS PARTES, NO SE CUMPLAN LAS RECOMENDACIONES FORMULADAS O LA CONDUCTA PERSISTA, EL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL INFORMARÁ A LA ALTA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA, CERRARÁ EL CASO Y EL TRABAJADOR PUEDE PRESENTAR LA QUEJA ANTE EL INSPECTOR DE TRABAJO O DEMANDAR ANTE EL JUEZ COMPETENTE.

En agosto de 2013 un ex funcionario presentó una reclamación por acoso laboral. El caso fue estudiado al interior del Comité de Convivencia y se encontró que no reunía las condiciones para que se convirtiera en acoso laboral. Sin embargo, se propuso como plan de acción un taller dirigido a todos los funcionarios con personal a cargo, que se llevó a cabo dentro de las instalaciones del Banco con la contratación de un tercero. El objetivo del taller fue conocer los estilos de comunicación predominantes en cada uno y sus consecuencias, así como los diferentes aspectos que intervienen en el proceso de comunicación, entregando valiosas claves de superación de las barreras comunicativas y de las posibles conductas que afectan la convivencia en el trabajo. **G4-LA16**

Principales logros en el desarrollo y gestión de talento humano 2013

Bancóldex ocupó el tercer lugar de la medición de Clima Organizacional 2013 de las entidades del sector de Comercio, Industria y Turismo (Fondo Nacional de Garantías, Proexport, Bancóldex, Junta Central de Contadores, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Superintendencia de Sociedades, Superintendencia de Industria y Comercio, Instituto Nacional de Metrología y Artesanías de Colombia). La medición se realizó a través de una encuesta para conocer la percepción de los colaboradores del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y las entidades adscritas frente a las variables que influyen en el clima laboral.

En esta medición se tuvieron en cuenta las siguientes variables:

Visión, misión y metas

Los colaboradores expresan su percepción frente a su entendimiento de los aspectos claves de planeación estratégica de la entidad.

Principios y valores

Indaga por la percepción de los trabajadores con respecto a los valores en la entidad y frente a los mecanismos de promoción.

Entidad

Se relaciona con la percepción del colaborador con respecto a la entidad y su permanencia en la misma.

Área

Es la valoración que hace el trabajador del área en la que trabaja y la forma en la que ésta interactúa con las demás.

Jefe

El colaborador expresa su opinión con respecto a la gestión de su jefe inmediato en aspectos como liderazgo, buen trato y otras de su competencia.

Cargo

Indaga por la percepción del colaborador con respecto a su cargo laboral, profundizando en lo relacionado con definición del mismo y responsabilidades asociadas.

Comunicación

Esta variable considera lo concerniente a los procesos de comunicación interna, tanto formales como informales.

Valoración

El colaborador expresa su opinión frente a cómo se siente valorado en la entidad y frente a los mecanismos de promoción.

Talento Humano

Se relaciona con la percepción de los trabajadores con respecto a los programas desarrollados por talento humano y frente a las iniciativas de desarrollo.

Indicadores

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO LABORAL

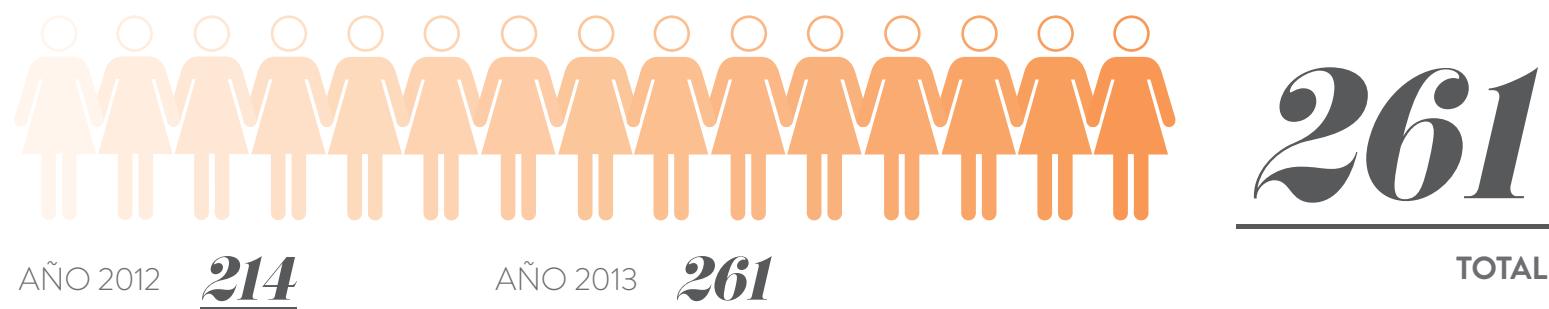
Todos los empleados del Banco tienen contrato laboral, con corte al 31 de diciembre de 2013 estaban distribuidos de la siguiente forma:

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO LABORAL

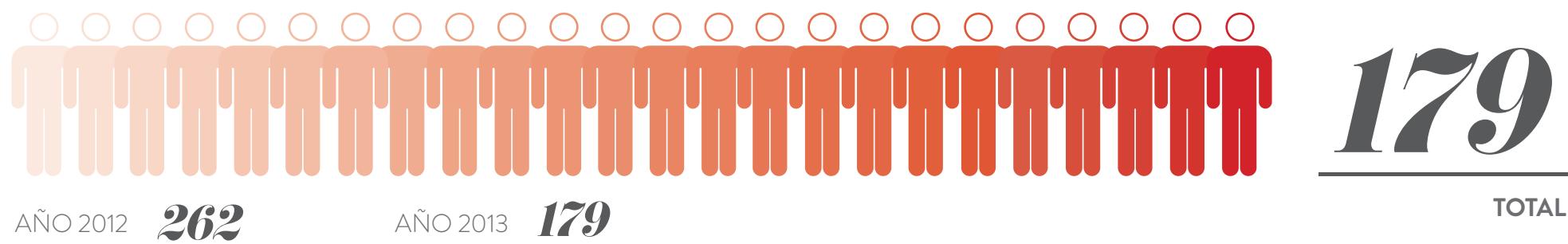
TIPO DE CONTRATO	BANCÓLDEX Y PROGRAMAS ESPECIALES
TÉRMINO INDEFINIDO	288
TÉRMINO FIJO	132
SENA	18
PRACTICANTES	2

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS POR GÉNERO

MUJERES



HOMBRES



Total empleados 2012: 381

Total empleados 2013: 440

G4-9 G4-10

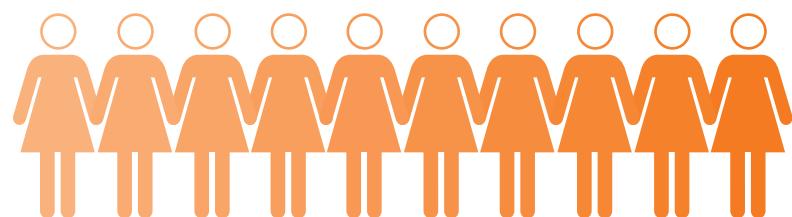
DISTRIBUCIÓN DE LOS CONTRATOS POR GÉNERO. INCLUYE BANCÓLDEX Y PROGRAMAS ESPECIALES.

TIPO DE CONTRATO	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
TÉRMINO INDEFINIDO	121	165	286
TÉRMINO FIJO	56	78	134
SENA	2	18	20
PRACTICANTES	179	261	440

G4-I0

GRUPO DIRECTIVO DESGLOSADO POR GÉNERO Y EDAD

RANGO MUJERES



0

MENOS DE
30 AÑOS

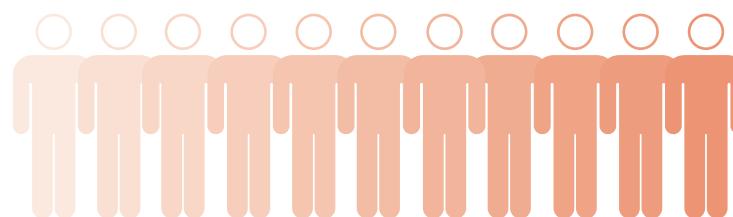
4

MÁS DE
50 AÑOS

31

ENTRE 30
Y 50 AÑOS

RANGO HOMBRES



1

MENOS DE
30 AÑOS

11

MENOS DE
50 AÑOS

27

ENTRE 30
Y 50 AÑOS

G4-LA12

OFICINAS DE REPRESENTACIÓN

Con el **96% de empleados**, Bogotá es la ciudad con mayor número de operaciones significativas, adicionalmente el Banco cuenta con oficinas de representación comercial en **5 ciudades del país** donde trabajan **16 funcionarios**, estas oficinas no cuentan con altos directivos.

En las oficinas de representación comercial que se encuentran en diferentes partes del país no se cuenta con altos directivos. Sin embargo, se informa las personas de cada una de las oficinas:

Oficina Representación Comercial Cali: **6 personas**, de las cuales una es de Bogotá y las otras son de la región.

Oficina Representación Comercial Barranquilla: **5 personas**, de las cuales una es de Bucaramanga y las otras son de la región.

Oficina Representación Comercial Medellín: **2 personas** de la región.

Oficina Representación Comercial Pereira: **2 personas** de la región.

Oficina Representación Comercial Bucaramanga: **2 personas** de la región.

G4-EC6

ROTACIÓN DE PERSONAL

INGRESOS AÑO 2013 - MUJERES

19,54%

EDAD MENORES DE 30 AÑOS # **51**

12,26%

EDAD ENTRE 30 Y 50 AÑOS # **32**

0,76%

EDAD MAYORES DE 50 AÑOS # **2**

32,56%

TOTAL **85**

INGRESOS AÑO 2013 - HOMBRES

10,06%

EDAD MENORES DE 30 AÑOS # **18**

12,85%

EDAD ENTRE 30 Y 50 AÑOS # **23**

0%

EDAD MAYORES DE 50 AÑOS # **0**

22,91%

TOTAL **41**

RETIROS AÑO 2013 - MUJERES

8,43%

EDAD MENORES DE 30 AÑOS # **22**

3,83%

EDAD ENTRE 30 Y 50 AÑOS # **10**

2,68%

EDAD MAYORES DE 50 AÑOS # **7**

14,94%

TOTAL **39**

RETIROS AÑO 2013 - HOMBRES

6,71%

EDAD MENORES DE 30 AÑOS # **12**

10,61%

EDAD ENTRE 30 Y 50 AÑOS # **19**

0%

EDAD MAYORES DE 50 AÑOS # **0**

17,32%

TOTAL **31**

Prestaciones sociales exclusivas para los empleados a jornada completa

Los empleados que tienen contrato a término indefinido o fijo con Bancóldex tienen seguro de vida, que cuenta con una cobertura de incapacidad total y permanente.

Los empleados que tienen contrato directo con Bancóldex tienen seguro médico.

Licencia por maternidad o paternidad

Todos los empleados tienen derecho a licencia de maternidad o paternidad.

Todos los empleados del Banco tuvieron derecho a una licencia por maternidad o paternidad en 2013.

5 mujeres y 1 hombre ejercieron su derecho a licencia por maternidad o paternidad en 2013. El 100% de los empleados que ejercieron su derecho a la maternidad o paternidad se reincorporaron a la organización.

G4-LA3

CARACTERIZACIÓN ACCIDENTALIDAD BANCÓLDEX 2013

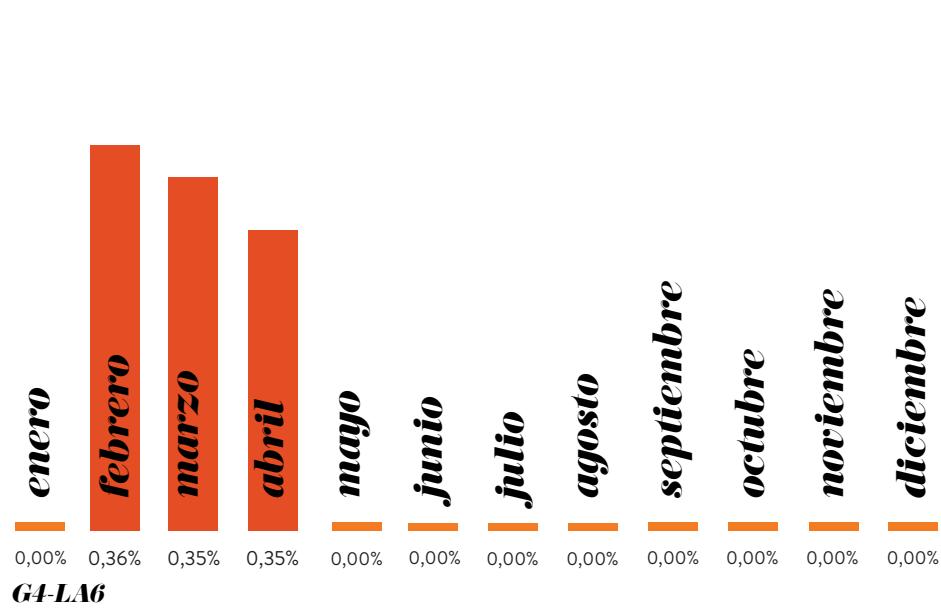
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO, QUE DEBE IR ANTES DE A TABLA Y DE CARACTERIZACIÓN ACCIDENTALIDAD BANCÓLDEX 2013.

MES	# EMPLEADOS	# EVENTOS	HHT	# DÍAS AUSENCIA	TASA	IF	IS
ENERO	386	0	93319	0	0,00%	0,00	0,00
FEBRERO	390	1	94197	5	0,26%	2,12	10,62
MARZO	396	1	95939	0	0,25%	2,08	0,00
ABRIL	395	1	95638	15	0,25%	2,09	31,37
MAYO	397	0	96444	0	0,00%	0,00	0,00
JUNIO	402	0	97515	0	0,00%	0,00	0,00
JULIO	409	0	98983	0	0,00%	0,00	0,00
AGOSTO	412	0	99767	0	0,00%	0,00	0,00
SEPTIEMBRE	414	2	100272	8	0,48%	3,99	15,96
OCTUBRE	423	0	102563	0	0,00%	0,00	0,00
NOVIEMBRE	436	0	105669	0	0,00%	0,00	0,00
DICIEMBRE	440	0	106587	0	0,00%	0,00	0,00
TOTALES	408,33	5	1186893	28	1,22%	0,84	4,72

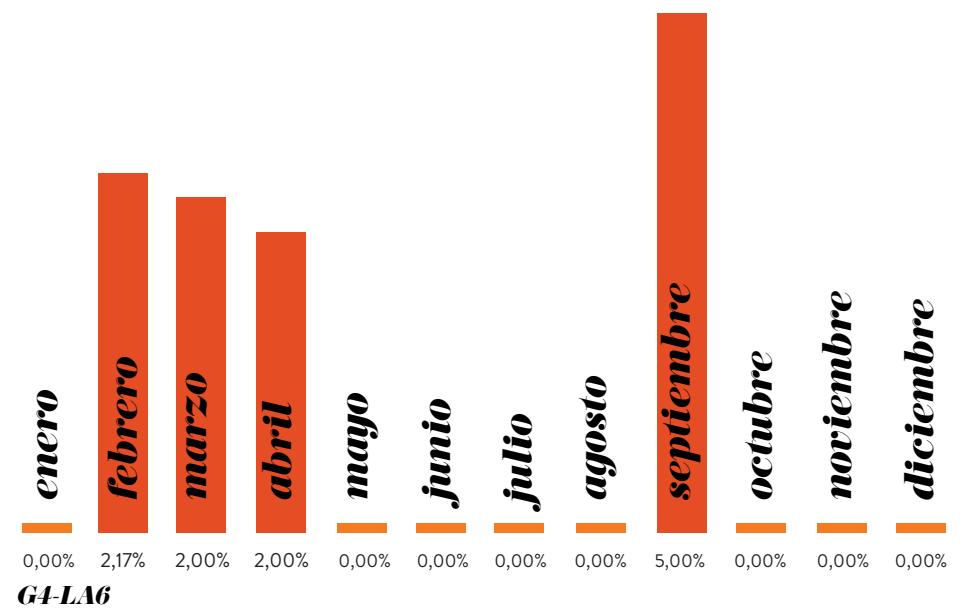
SIGNIFICADO DE LAS SIGLAS: **HHT:** (Horas hombre trabajadas), **IF:** (Índice de frecuencia), **IS:** (Índice de severidad).

G4-LA6

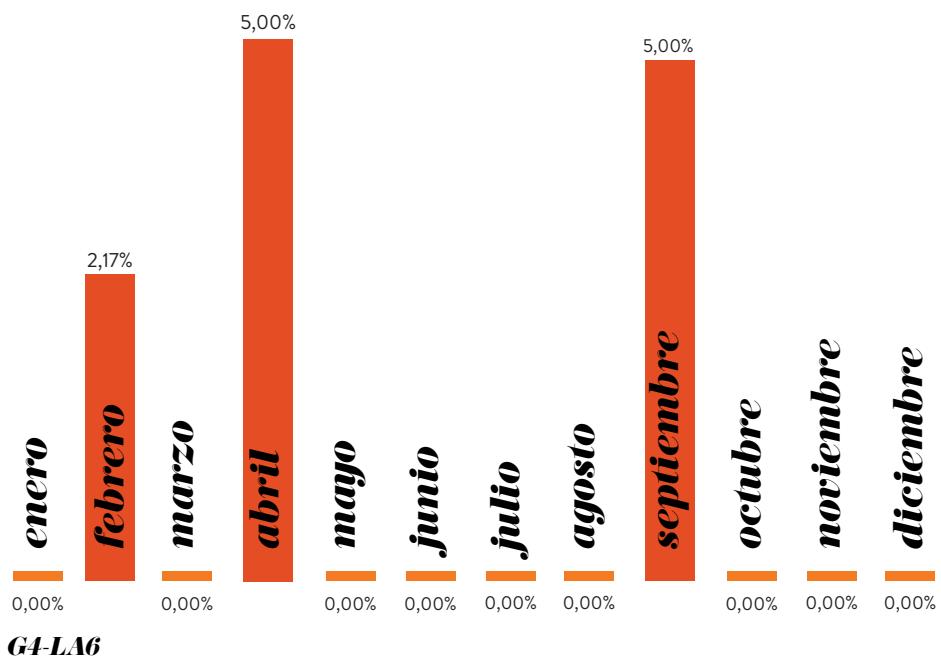
Tasa



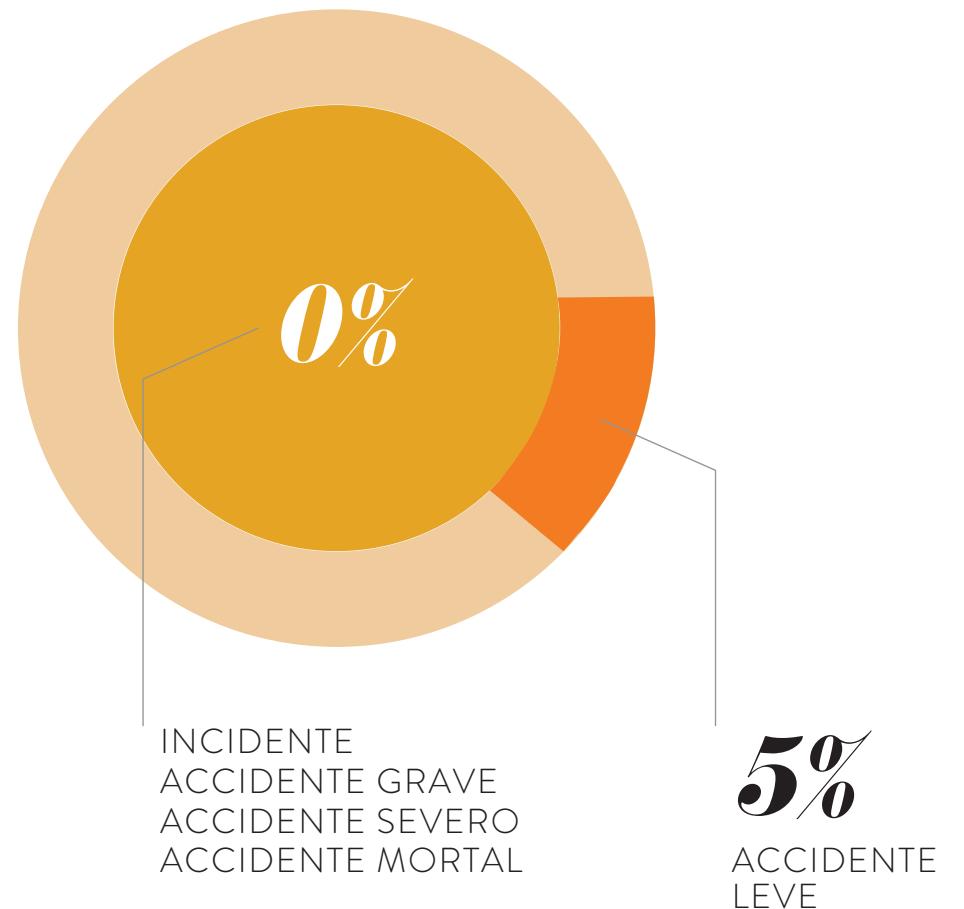
Índice de frecuencia



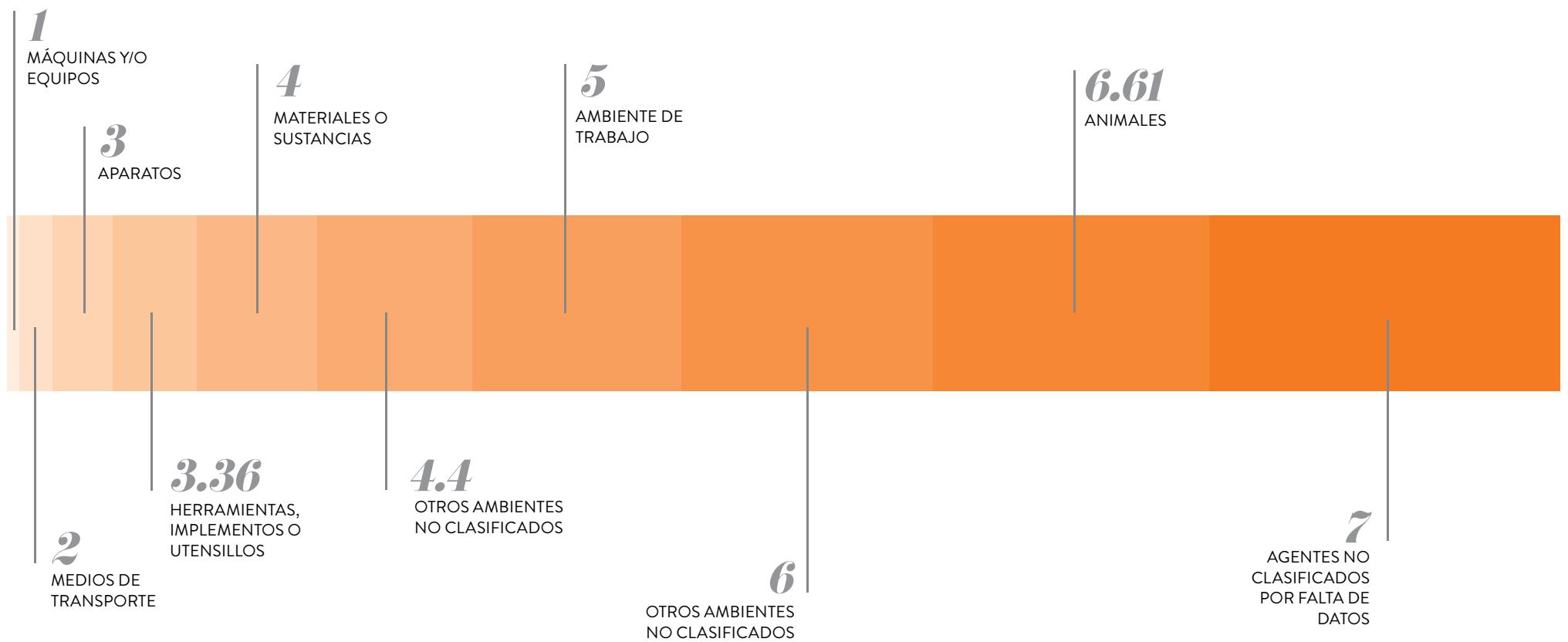
Índice de severidad



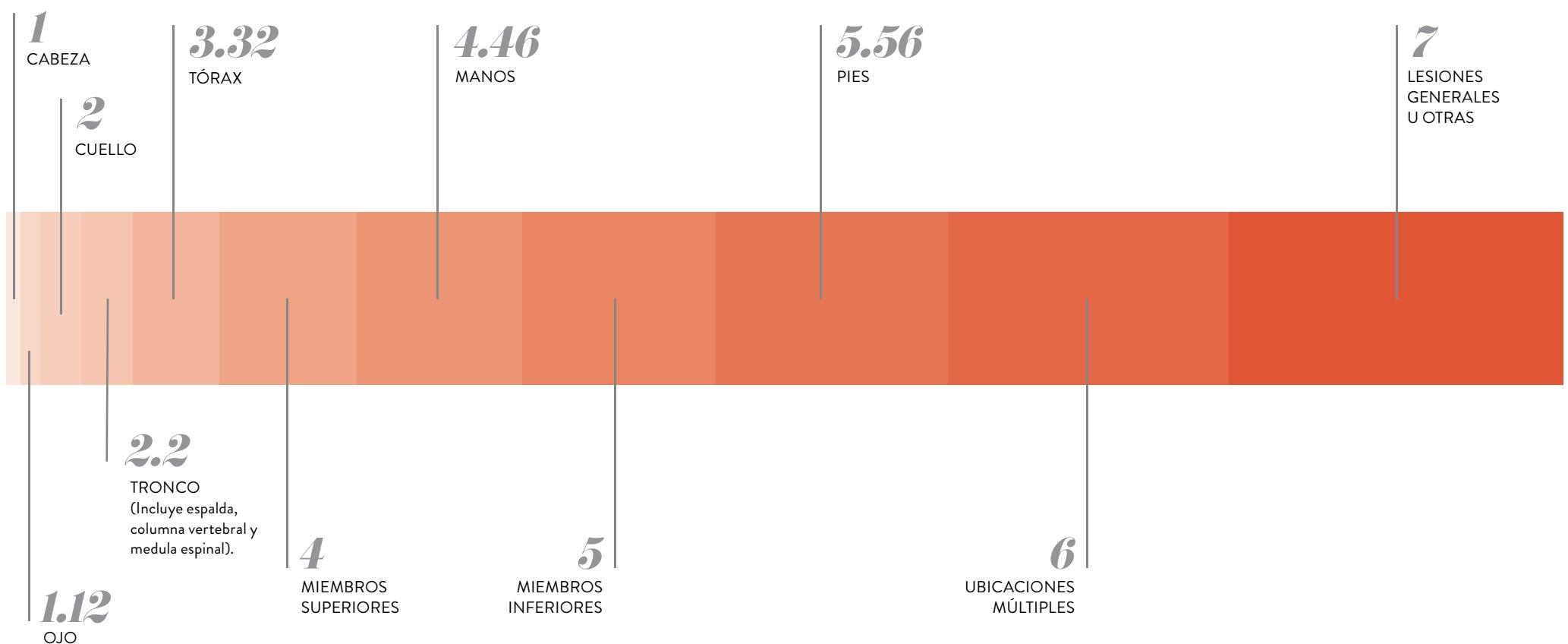
Tipo de evento



Agente del accidente



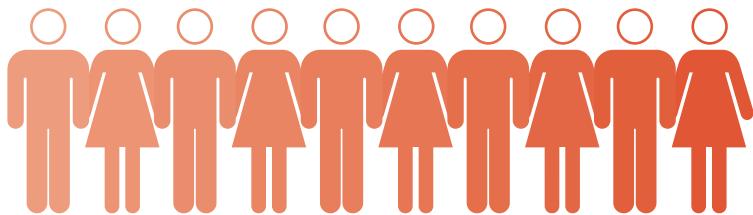
Parte del cuerpo afectada



Ausentismo

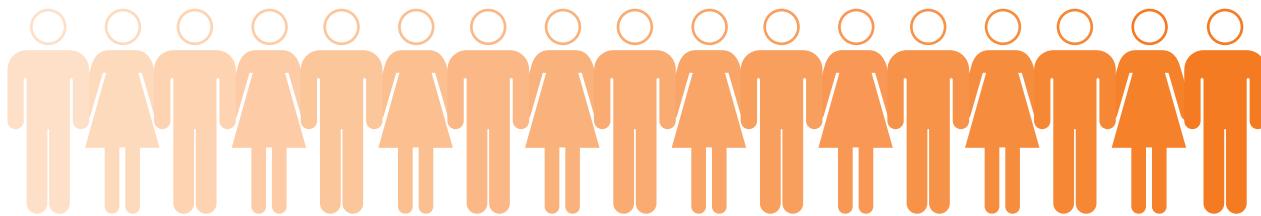
Contratación de trabajadores

PROMEDIO DE TRABAJADORES 2012



352

PROMEDIO DE TRABAJADORES 2013



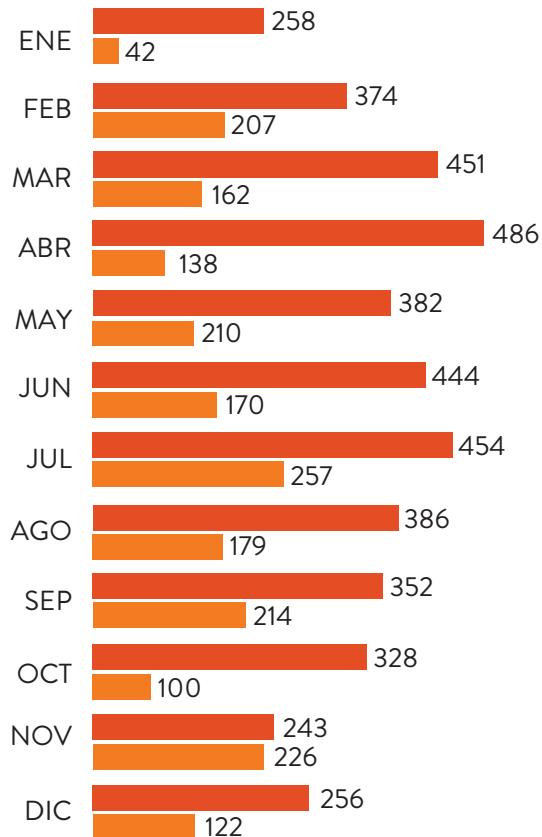
408

Eventos con incapacidad



— # DE EVENTOS AUSENCIA CON INCAPACIDAD 2013
— # DE EVENTOS AUSENCIA CON INCAPACIDAD 2012

Índice de frecuencia del ausentismo



— IF AUSENTISMO 2012
— IF AUSENTISMO 2013

Tasa del ausentismo



— TASA DE AUSENTISMO 2012
— TASA DE AUSENTISMO 2013

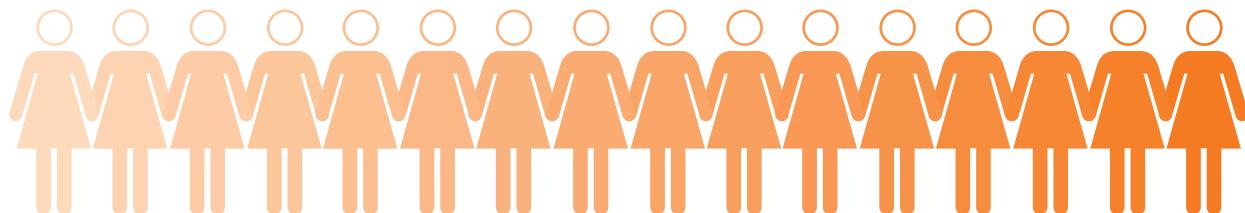
Los eventos con incapacidad presentaron un aumento del **149%** en el **2013**, pasando de **109** a **271**.
De igual forma las horas de incapacidad presentaron el mismo porcentaje de aumento, pasando de **171** a **366**.

En el año 2012, por cada **100 empleados, 31** se ausentaron por lo menos una vez. En el 2013 la cifra creció, pues por cada **100 empleados, 66** se ausentaron por lo menos una vez.

El incremento se debió al aumento de la planta del Banco y al éxito de la campaña de concientización realizada por el Departamento de Desarrollo Humano para reportar las ausencias por incapacidades.

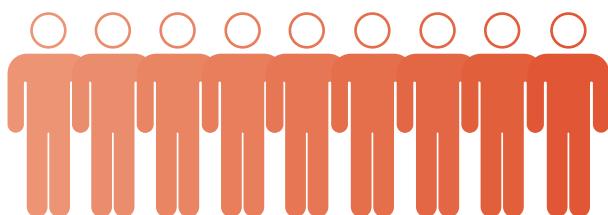
Ausentismo por género

MUJERES



65%

HOMBRES



35%

El porcentaje de ausentismo por género para los años 2012 y 2013 se mantiene.

G4-LA6

Clasificación del ausentismo 2012

5%	<i>Embarazo</i>	8%	<i>Osteomuscular</i>
13%	<i>Otros</i>	17%	<i>Digestivo</i>
28%	<i>Enfermedad Respiratorio</i>		

Clasificación del ausentismo 2013

3%	<i>Embarazo</i>	4%	<i>Trastornos articulares Sistema genitourinario Dolores abdominales Osteomuscular</i>
6%	<i>Infecciones intestinales</i>		
15%	<i>Sistema digestivo</i>	10%	<i>Traumas</i>
24%	<i>Enfermedad general</i>	25%	<i>Respiratorio</i>

Ausentismo por diagnóstico 2012

5%	<i>Gastroenteritis</i>	8%	<i>Intoxicación alimenticia</i>
9%	<i>Enfermedad general</i>	25%	<i>Faringitis</i>
53%	<i>Otros</i>		

Ausentismo por diagnóstico 2013

4%	<i>Bronquitis</i>	5%	<i>Resfriado común</i>
7%	<i>Faringitis Gastroenteritis</i>	77%	<i>Otros</i>

09

Ética &

transparencia

Bancóldex es un banco confiable, honesto y transparente.

Ética e integridad

Para Bancóldex existe el compromiso de adherirse a las normas más estrictas de integridad personal y profesional en las relaciones entre los funcionarios y con los grupos de interés del Banco. En este sentido, la gestión ética es un proceso necesario para apoyar la actividad del Banco; se revisa anualmente y se replantea para mejorarlo

Los valores institucionales constituyen las cualidades o aptitudes más caracterizadas en el Banco que modelan la conducta de sus integrantes.

Valores institucionales Bancóldex

Honestidad

Actuamos con rectitud, honradez, transparencia, integridad, buena fe, veracidad en todos y dentro de los más rigurosos principios éticos y legales, conceptos cuya aplicación rebasan el plano estrictamente laboral y se extienden a nuestra vida personal.

Compromiso

Nos esmeramos por trascender el simple cumplimiento del deber, aceptamos y reconocemos las consecuencias de nuestras decisiones y ejecuciones y antepone siempre los intereses del Banco a intereses personales o cualquier otro propósito.

Desarrollo del capital humano

Trabajamos permanentemente por el fortalecimiento de la cultura de desarrollo integral del talento humano y damos un trato digno a las personas, independiente de su jerarquía institucional, valorando sus ideas, aportes y expectativas.

Calidad y servicio al cliente

Todos los funcionarios del Banco contribuimos permanentemente en la creación, innovación o mejoramiento de tareas, procesos, productos o proyectos contando con una cultura de eficiencia organizacional para tener un mejor servicio al cliente.

Algunas pautas de comportamiento de los funcionarios del Banco son:

En Bancóldex **está vedado atender contra la dignidad de sus funcionarios.** El respeto a la condición humana de sus servidores la engrandece como institución y nos brinda el legítimo orgullo de pertenecer a ella.

Quienes ostentan la responsabilidad de ser jefes deben **propender por el crecimiento permanente de sus colaboradores,** deben iluminar sus conciencias y poner en movimiento sus capacidades intelectuales, habilidades y destrezas.

El funcionario inquieto y que cuestiona en términos respetuosos, tiene mejores augurios para crecer laboralmente. Buenos funcionarios no son aquellos de brazos cruzados y de boca cerrada; son aquellos de conducta activa y llena de iniciativas.

Los funcionarios de Bancóldex tienen **derecho a cometer errores, pero tienen el deber de reconocerlos, de enmendarlos y de tratar en lo posible de no volverlos a cometer.** G4-56

Políticas y lineamientos

El Banco cuenta con un ***Código de Comportamiento Institucional*** que constituye una declaración de compromisos y responsabilidades que son orientadores de la convivencia, la dignidad, la responsabilidad y la probidad de todos los que trabajan en Bancóldex.

En el Código de Comportamiento Institucional se consolida el compromiso del Banco de adherirse a las más estrictas normas de integridad personal y profesional en las relaciones de los funcionarios con sus grupos de interés. Los postulados que ahí se encuentran contenidos además de constituir una declaración de compromisos y responsabilidades, son también orientadores de la convivencia, la dignidad, la responsabilidad y la probidad de todos los que trabajan en Bancóldex.

El Código de Comportamiento Institucional fue construido con la participación, y concertación de todos los funcionarios del Banco, lo que demuestra el compromiso de los funcionarios de la Entidad frente a este aspecto.

Así mismo, el Código de Comportamiento Institucional se establece la forma en que se deben manejar los conflictos de interés.

¿Qué es el conflicto de interés?

El conflicto de interés es una situación de interferencia entre esferas de interés, en las cuales una persona podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que él mismo tome frente a distintas alternativas en razón de la actividad que desarrolla y cuya ejecución implicaría la omisión de sus obligaciones legales, contractuales o éticas a las cuales se encuentra sujeto.

El Código de Comportamiento Institucional establece las siguientes pautas para el manejo de los intereses personales:

A NO INFLUYA, DIRECTA O INDIRECTAMENTE EN LOS NEGOCIOS DE BANCÓLDEX CON CUALQUIER CLIENTE O PROVEEDOR CON EL QUE USTED TENGA UNA RELACIÓN PERSONAL, FAMILIAR O FINANCIERA.

B NO SE APROVECHE INAPROPIADAMENTE, Y EN FORMA PERSONAL, DE LA INFORMACIÓN A QUE TIENE ACCESO MIENTRAS TRABAJA PARA LA INSTITUCIÓN.

C NO USE SU CALIDAD DE EMPLEADO DEL BANCO PARA AGILIZAR DILIGENCIAS O ASUNTOS PERSONALES.

D NO UTILICE EL NOMBRE, INFORMACIÓN, PROPIEDAD, TIEMPO NI DEMÁS RECURSOS DE BANCÓLDEX AL REALIZAR ACTOS AJENOS EN LA EMPRESA, COMO EN UN SEGUNDO EMPLEO O EN ACTIVIDADES VOLUNTARIAS O COMUNITARIAS QUE NO ESTÉN PATROCINADAS O ACEPTADAS ESPECÍFICAMENTE POR BANCÓLDEX. SIEMPRE DEBE MANTENER ESTAS ACTIVIDADES AL MARGEN DE SU EMPLEO CON EL BANCO.

¿Cómo evitar el conflicto de interés?

- 1.** Los funcionarios del Banco se abstendrán de realizar cualquier operación, tomar cualquier decisión o participar en la toma de cualquier decisión que pueda dar lugar a conflictos de interés, entre ellos y el Banco.
- 2.** Los funcionarios del Banco no deben recibir ningún tipo de pago de terceros por trabajos relacionados con el Banco. Tampoco está permitido utilizar los contactos con los clientes, proveedores u otras personas vinculadas en alguna forma con el Banco, para utilidad personal.
- 3.** El dar y recibir obsequios en el manejo de su trabajo puede, así mismo, crear un conflicto de interés. Si el objetivo de los regalos y favores sobrepasa el límite de una simple atención y ejerce una influencia indebida sobre un concepto o crea un sentimiento de obligación, no se deben dar ni recibir. Si el empleado se ve ante una situación de éstas, debe informar cortés pero decididamente al dador del regalo que las políticas del Banco prohíben tal aceptación. Por regla general, puede aceptar el regalo cuando no lo ha solicitado, es de poco valor y no pretende influir en su decisión. De lo contrario, debe rechazarlo y explicar la política de Bancóldex.

G4-56

Canales de comunicación y denuncia

Jefes

Director de Desarrollo Humano

Línea ética

Página web

Capacitaciones

Instalaciones oficinas

Material promocional

Campaña de comunicación interna

GA-57

Una entidad de puertas y comunicación abiertas

Cuando las personas se sienten inseguras o bajo alguna circunstancia personal que los pueda llegar afectar en el momento de tomar una decisión, se lo manifiestan a su jefe o a la Directora de Desarrollo Humano, para que se tomen las medidas necesarias para solucionar dicha situación y salvaguardar de esta forma los valores de la Entidad.

LÍNEA ÉTICA

Para la denuncia de hechos irregulares de los que tenga conocimiento, relacionados con fraudes, corrupción conflictos de interés, fugas de información, apropiación indebida de recursos, operaciones irregulares o ilícitas, implantación de software con fines criminales o cualquier otra actividad contraria a las políticas del Banco, desde agosto de 2013, Bancóldex decidió incorporar como una herramienta de control una ***línea ética***.

Objetivo

Medio para que los funcionarios, ciudadanos y partes interesadas reporten hechos irregulares de los que tengan conocimiento, relacionados con fraudes, corrupción, conflictos de interés, fugas de información, apropiación indebida de recursos, operaciones irregulares o ilícitas, implantación de *software* con fines criminales o cualquier otra actividad contraria a las políticas del Banco.

Alcance

La información reportada se refiere a hechos irregulares que puedan presentarse en el Banco y sus programas especiales.

Comité evaluador

Este Comité tendrá como objetivo evaluar los reportes que se presenten, con el fin de dar el tratamiento adecuado y canalizar este tipo de situaciones para su análisis y tratamiento. El Comité evaluador está conformado por tres (3) representantes de la Alta Dirección del Banco, quienes reciben de manera simultánea los reportes correspondientes.

CARACTERÍSTICAS

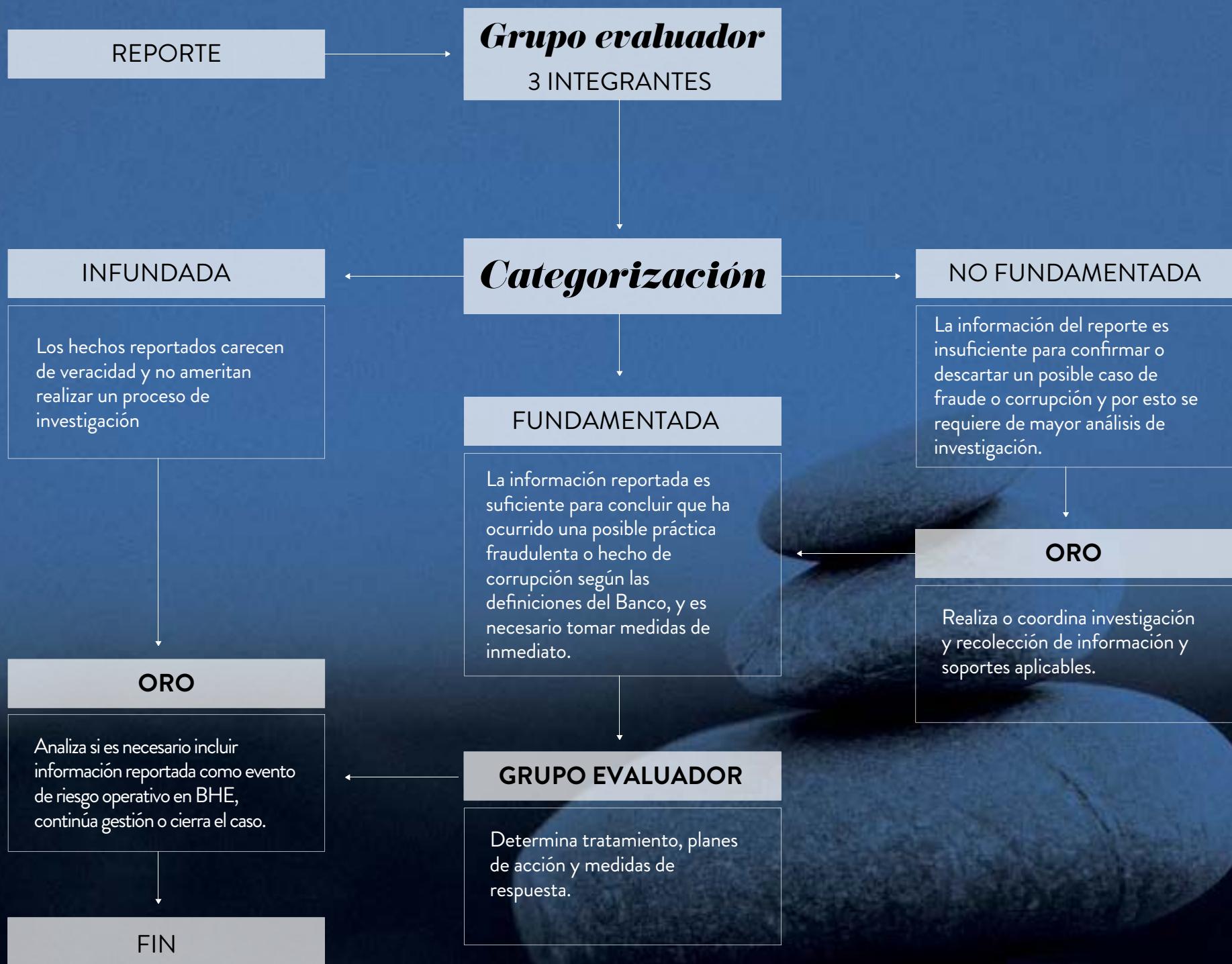
Canal web, buzón: lineaeticabancoldex@bancoldex.com

Aceptación de denuncias anónimas.

Confidencialidad absoluta.

Alcance geográfico (100% de cobertura).

Disponibilidad 24 horas al día y 365 días del año.



¿Cómo ingresar a la línea ética?

BANCOLDEX

BANCOLDEX PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL EL BANCO DE LOS EMPRESARIOS COLOMBIANOS

Novedades

Créditos adicionales por \$4 mil millones para el crecimiento de las mipymes de Cauca

Reconocimiento a Bancolédex por agilidad en desembolsos a microempresarios

Indicadores económicos

Indicador	Valor
TIR (%) (12/03/2014)	4,42
Tasa 1 año (%) (13/03/2014)	8,5426
Tasa 6 meses (%) (12/03/2014)	8,529
Tasa 3 meses (%) (12/03/2014)	8,2346
Tasa 1 mes (%) (13/03/2014)	8,5578

G4-58 G4-S01

Mis personales

Autorizo a Bancolédex como responsable del tratamiento de la información solicitada a través de su página web, para enviarme información de la entidad, relacionada con los productos y servicios a ofrecer. Dicha información podrá ser enviada vía correo electrónico y/o mensaje de texto o a través de comunicación telefónica.

No me interesa conocer su opinión, sugerencias, quejas o inquietudes; puede hacerlo diligenciando la siguiente forma.

Asunto: Seleccione...

Nombre: Seleccione de petición, Descuento de documentos, Formación Empresarial, Información de productos y servicios Bancolédex, Reservación de habitaciones, Comunicaciones de servicios a clientes, Quejas y sugerencias, Créditos y Asesorías

E-mail: Seleccione de petición, Descuento de documentos, Formación Empresarial, Información de productos y servicios Bancolédex, Reservación de habitaciones, Comunicaciones de servicios a clientes, Quejas y sugerencias, Créditos y Asesorías

Teléfono: Seleccione de petición, Descuento de documentos, Formación Empresarial, Información de productos y servicios Bancolédex, Reservación de habitaciones, Comunicaciones de servicios a clientes, Quejas y sugerencias, Créditos y Asesorías

Dirección: [Campo de texto]

Código Postal: [Campo de texto]

Empresa: [Campo de texto]

Cargo: [Campo de texto]

País: Seleccione...

Ciudad: [Campo de texto]

Mensaje: [Campo de texto]

Gestión 2013 - Ética y transparencia

En este aspecto en particular, Bancóldex trabajó en conjunto con la Consultora Ética Corporativa Atención Psicológica Individual, Cecilia Uribe Valdivieso, en el desarrollo de las siguientes actividades:

CLUB DE FORMACIÓN EN GESTIÓN ÉTICA FASE II

Objetivo

Continuar con la identificación y el desarrollo de destrezas individuales que permitan fortalecer la coherencia entre la acción y los valores Bancóldex.

Actividades realizadas

Dos **(2) sesiones de trabajo presencial grupal**, en las que participaron dos **(2) grupos de trabajo**, para un total de ocho **(8) sesiones**.

NATURALEZA BANCÓLDEX: NUESTROS COMPROMISOS INSTITUCIONALES

Objetivo

Conocer la propuesta de ajustes realizados al Código de Comportamiento Institucional y reflexionar sobre su pertinencia, buscando fortalecer la conexión entre la palabra y la acción cotidiana del Banco.

Actividades realizadas

Quince **(15) sesiones de trabajo presencial grupal** en las siguientes fechas: 6 de agosto (una sesión), 8 de agosto (tres sesiones), 9 de agosto (dos sesiones) 12, 16 y 18 de agosto (tres sesiones en cada ocasión).

CONCLUSIONES DE LA CONSULTORÍA SOBRE LOS EJERCICIOS REALIZADOS

- 1.** Es clara la importancia que tiene para Bancóldex y sus funcionarios el comportamiento integral ajustado a estándares éticos elevados, lo que hace que las personas conozcan y comprendan los valores y sus implicaciones y se facilite la discusión entorno a las conductas asociadas a cada uno de ellas, en el marco del respeto y la cordialidad.
- 2.** Fue evidente la necesidad de aprender estrategias de regulación emocional y de organización y administración efectiva del tiempo, para poder disminuir el estrés, responder de forma adecuada en la interacción laboral bajo situaciones de presión y encontrar equilibrio entre las diferentes dimensiones vitales.
- 3.** Las personas que entraron en los dos últimos años al Banco, no están acostumbradas a la realización de actividades relacionadas con la Gestión Ética en el Banco. Ellas valoraron las actividades como importantes para facilitar la construcción de una mirada conjunta respecto al comportamiento de los funcionarios dentro y fuera de la organización. Se realizaron cuatro (4) sesiones a lo largo del año.

Fuente: Informe final - Bancóldex - febrero de 2014 **64-57**

Lucha contra la corrupción

En Bancóldex la lucha contra la corrupción comienza por una conciencia clara sobre la pertinencia de administrar el riesgo de corrupción.

La lucha contra la corrupción en Bancóldex se aborda dentro del Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO), que cuenta con las etapas de identificación, medición y monitoreo, propias de los diferentes sistemas de gestión de riesgo aplicables al Banco.

Políticas y lineamientos para el control de fraude y corrupción

Bancóldex cuenta con un programa de prevención de riesgos de fraude y corrupción, cuyo objetivo es establecer las políticas, procedimientos y metodologías que permitan identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos de fraude y corrupción.

El riesgo de corrupción está vinculado a las tipologías de riesgo de fraude, por lo que cumple con el ciclo de gestión que cubre las etapas de prevención, detección y respuesta.

OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN

- 1.** El Programa de Prevención de Riesgos de Fraude y Corrupción de Bancóldex está soportado en el Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO).
- 2.** Busca gestionar adecuadamente los diferentes tipos de riesgo a los que está expuesto el Banco en el desarrollo de sus operaciones, e igualmente, adoptar los controles y las acciones adecuadas y oportunas para la mitigación de estos riesgos.
- 3.** El Programa cuenta con las etapas de prevención, detección y respuesta a posibles eventos.

Por otro lado, Bancóldex realiza un **mapa de riesgos**, una herramienta de gestión dinámica que se retroalimenta continuamente, permitiendo monitorear periódicamente los riesgos operativos y el desempeño de los controles relacionados. Este mapa forma parte del documento público “Programa de Prevención de Riesgos de Fraude y Corrupción”, y a la fecha de la presente memoria está en su segunda versión. **G4-56**

El mapa de riesgos de fraude y corrupción actual permite identificar riesgos en los niveles transversal, misional y de soporte de la cadena de valor, en los procesos que, por su naturaleza y características, son los más sensibles a dichos riesgos.

En el marco del Sistema de Administración de Riesgo Operativo, el Banco realiza una gestión de eventos de riesgo operativo que permite generar procedimientos y planes de acción orientados a mejorar los controles y a retroalimentar el mapa de riesgo. De esta forma, se mantiene un ciclo continuo de identificación, análisis, valoración y monitoreo del riesgo.

CICLO DE LA GESTIÓN DE EVENTOS DE RIESGO

Identificación

Análisis

Valoración

Monitoreo de riesgo

G4-56

Gestión 2013 - Lucha contra la corrupción

En 2013, la consolidación del programa antifraude formó parte de los objetivos estratégicos de Bancóldex. En este marco, los principales hitos cumplidos se relacionaron con los temas que se exponen a continuación:

Diseño y formalización de políticas antifraude

Las políticas específicas y directrices generales relativas a la gestión del riesgo de fraude fueron socializadas a través de los medios formales del Banco, a partir del Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO). **G4-56**

Montaje del Área para Riesgo Operativo

Esta es un área organizacional especializada en riesgo operativo, que considera los tipos de riesgo “fraude” y “corrupción”, y establece las responsabilidades respecto de la gestión de estos tipos de riesgo. **G4-56**

Elaboración del marco de gestión

El Programa Antifraude y la estrategia anticorrupción exigidos por la normatividad implicaron estructurar un sub-sistema con etapas y elementos propios de la gestión de estos tipos específicos de riesgo. Actualmente el Programa Antifraude se encuentra integrado al SARO y contempla **tanto la estructura como el ciclo de gestión del mismo**. **G4-56**

Documentación de riesgos de fraude y corrupción en mapas diferenciados

Los riesgos generales de fraude interno y externo son un factor de riesgo ya incluido en SARO. Sin embargo, éstos se revisaron y tipificaron en detalle. La publicación en la página web de Bancóldex del mapa de riesgo de fraude y corrupción fue autorizada por el Comité de Calidad **G4-56** y Riesgo Operativo.

Articulación, integración y sinergia con sistemas afines

Articulación, integración y sinergia por ejemplo con el Sistema de Gestión Ética, el Gobierno Corporativo, el Sistema de Atención al Cliente y al Ciudadano, el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y con el Sistema de Control Interno. Entre las interrelaciones que se pueden destacar de acuerdo a la gestión del Banco se encuentran la implementación de una línea ética (apoyo del proceso de Gestión de las Comunicaciones), el SARLAFT y el Sistema de Atención al Cliente y al Ciudadano. **G4-57 G4-58**

Sensibilización y divulgación interna

Esta es una actividad periódica y reiterativa, dirigida a diferentes niveles de la organización, y a diferentes niveles del recurso humano. Dentro de las actividades que se han realizado se encuentran inducciones y profundizaciones. **G4-56 G4-S01**

Para mayor información puede consultar el Programa de Prevención de Riesgos de Fraude y Corrupción que se encuentra disponible en la página www.bancoldex.com, en el link **“Información de interés para accionistas y demás inversionistas”** y luego en “Programa de prevención riesgos de fraude y corrupción”.

INICIATIVAS DESTACADAS

La capacitación y la socialización a través de diferentes canales de comunicación han sido las principales herramientas para permear el tema de la lucha anti corrupción en la organización.

Dado que el nivel de madurez del sistema de prevención de riesgos de fraude y corrupción en el Banco se encuentra en su fase inicial por reciente implementación, las acciones encaminadas a difundir y crear una cultura y conocimiento sobre los riesgos de fraude y corrupción juegan un papel fundamental en la gestión del Banco en la lucha contra la corrupción.

Capacitaciones

Por ello, se destaca el esfuerzo realizado en 2013 en materia de capacitación y socialización. Las capacitaciones incluyeron sondeos de percepción, evaluación de conceptos básicos, y concursos didácticos. **G4-S04**

Campañas de comunicación interna

Las actividades de capacitación en prevención de riesgos de fraude se complementaron con campañas de comunicación tendientes a preservar el carácter eficiente y transparente del Banco. A partir del objetivo de preservar esta connotación positiva de base, las acciones de comunicación interna buscaron permear en los funcionarios mensajes claros sobre el programa antifraude, sus beneficios y su significado. **G4-S04**

Implementación y socialización de línea ética

Adicionalmente, el Banco implementó, como uno de sus principales mecanismos de detección, la línea ética basada en la página web del Banco, que ofrece las condiciones necesarias de confidencialidad y anonimato frente a cualquier persona que reporte, y está sustentada en un procedimiento definido para el manejo de esta información. Con ocasión de la implementación de la línea ética, otras campañas buscaron difundir este medio de detección. **G4-58**

Difusión interna de artículos sobre lucha contra la corrupción

En cuanto a la lucha contra la corrupción, y a propósito de la acción de organizaciones como Transparencia por Colombia – Capítulo Transparencia Internacional, el Banco difundió internamente mensajes y artículos sobre la corrupción por medios como la Intranet, y las cápsulas de televisión emitidas internamente. **G4-S04**

Material promocional y material visual como forma de recordación de los mensajes anticorrupción

Fue especialmente simbólica la entrega a todos los funcionarios del Banco y Programas Especiales, de un gel antibacterial que llevó un mensaje de “manos limpias”. Al mismo tiempo, los dispensadores de jabón antibacterial instalados en todos los pisos del Banco recordaron la iniciativa con el mismo mensaje. **G4-S04**

Principales logros de Bancóldex en 2013 frente a la lucha contra la corrupción

- 1.** TRABAJO CONJUNTO QUE SE REALIZÓ CON LOS FUNCIONARIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LOS VALORES INSTITUCIONALES (SI SEGUÍAN VIGENTES O NO) Y DEL CÓDIGO DE COMPORTAMIENTO INSTITUCIONAL. DICHO TRABAJO SE SEGUIRÁ REALIZANDO A LO LARGO DEL AÑO 2014.
- 2.** CONSOLIDACIÓN DEL PROGRAMA ANTIFRAUDE.
- 3.** INTEGRACIÓN DEL PROGRAMA ANTIFRAUDE CON EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO (SARO).
- 4.** IMPLEMENTACIÓN DE DIFERENTES MECANISMOS DE COMUNICACIÓN PARA PERMEAR LA CULTURA DE LA LUCHA ANTI CORRUPCIÓN DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN.

Indicadores

El análisis de riesgo operativo, que incluye los riesgos de fraude y corrupción, se realiza en un ciclo anual de autoevaluación de riesgos y controles sobre la totalidad de los procesos de la cadena de valor y de los programas especiales del Banco. Dicho ciclo se cumplió satisfactoriamente en 2013, en un ejercicio en el que la Oficina de Riesgo Operativo de la Vicepresidencia de Riesgo acompañó a los dueños y gestores de Riesgo de los procesos e hizo un especial énfasis en la sensibilización frente a estos riesgos y su identificación.

RIESGOS DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN IDENTIFICADOS EN 2013

29 *riesgos operativos
de fraude y corrupción*

15 *procesos que representan*

37,5% *de procesos vigentes*

5 *son específicamente de corrupción*

Periodo enero-diciembre de 2013

G4-S03

RIESGOS RESIDUALES DE SEVERIDAD MEDIA

Los riesgos residuales (riesgos después de controles) de fraude y corrupción se ubican en la zona de severidad media, describiendo un perfil de riesgo que está contenido en el nivel de riesgo aceptable del Banco.

De acuerdo con la metodología aprobada por el Banco, en el nivel de “severidad media” se ubican riesgos que pueden ser gestionados directamente por los dueños de los procesos, mediante tratamientos o ajustes en los procedimientos de control y que no requieren ser conocidos o aprobados por instancias superiores del gobierno del SARO.

De esta forma, en su estado residual a diciembre 31 de 2013, **ninguno de los riesgos de corrupción identificados es significativo para el Banco.** *G4-S03*

CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS

En el marco del Programa de Prevención de Riesgos de Fraude y Corrupción establecido en 2013, uno de los enfoques principales fue la capacitación de los funcionarios, terceros y otros interesados sobre estos fenómenos, su tipología e implicaciones.

Convocatoria a **toda la organización en 6 jornadas.**

Cobertura del **del 78% de los empleados.**

Incluyendo **ciudades en las que el Banco tiene presencia o representación a través de oficinas comerciales.**

La capacitación buscó ilustrar la **estructura general de un sistema de prevención de riesgos de fraude y corrupción** bajo las prácticas sugeridas por la **regulación aplicable** y por los **estándares internacionales** y difundir los **elementos que el Banco ha implementado** para dar respuesta a dichas prácticas.

	BOGOTÁ	MEDELLÍN	B/QUILLA	CALI	PEREIRA	B/MANGA	TOTAL FUNCIONARIOS
CONVOCADOS	479	4	5	6	3	3	500
ASISTENTES	367	4	5	6	3	3	388
COBERTURA	73%	100%	100%	100%	100%	100%	78%

G4-S04

CAPACITACIONES SEMESTRALES VICEPRESIDENCIA COMERCIAL

Adicionalmente se realizaron reuniones semestrales focalizadas para la Vicepresidencia Comercial del Banco, incluyendo las oficinas de representación regional.

93% de los funcionarios de la Vicepresidencia Comercial asistieron a las reuniones semestrales sobre fraude y corrupción

	BOGOTÁ		MEDELLÍN		B/QUILLA		CALI		B/MANGA		PEREIRA		TOTAL FUNCIONARIOS	
	ASISTENTES Y COBERTURA													
SEM. I	45	92%	4	100%	5	100%	6	100%	2	66%	1	33%	63	90%
SEM. II	50	100%	3	75%	5	100%	5	83%	3	100%	3	100%	69	98,5%
TOTAL	95	91%	7	87,5%	10	100%	11	91,6%	5	83%	4	67%	132	93%

G4-S04

CAPACITACIONES A LAS EMPRESAS DE SERVICIOS TERCERIZADOS DEL BANCO 2013

Frente a su conglomerado, Bancóldex ha buscado generar sinergias y alineación en políticas generales. Por esta razón, las jornadas de prevención convocaron también a las filiales del Banco, Leasing Bancóldex S.A. y Fiducóldex S.A., ambas empresas domiciliadas en Bogotá, de las cuales participaron cinco **(5) funcionarios** del nivel directivo. Esto se realizó de manera adicional a las capacitaciones y ejercicios de sensibilización que puedan realizar dichas entidades de manera independiente para sus funcionarios.

Se capacitaron dieciocho (18) representantes de dieciséis (16) empresas contratistas, en una sesión que cubrió el 25% de terceros.

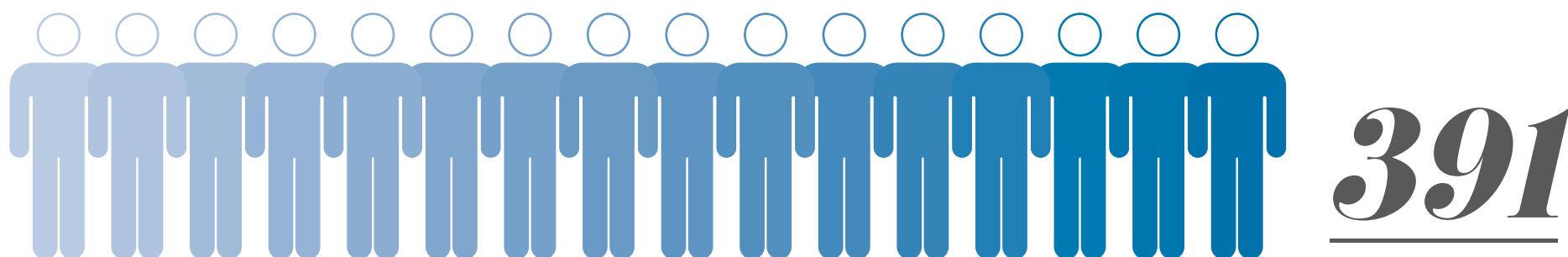
A las jornadas de prevención de riesgos de fraude y corrupción asistieron treinta y un **(31) contratistas** de estas empresas, que representan personal que permanece en las instalaciones del Banco en desarrollo de sus labores y que interactúa con los procesos. Incluye la mesa de ayuda, el contact center, servicios informáticos y de infraestructura. **G4-S04**

CAPACITACIÓN EN RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA COMO ADMINISTRADORES

Cuatro de cinco miembros principales de la Junta Directiva del Banco asistieron el día 17 de octubre de 2013 a una capacitación especialmente dedicada a la **“Responsabilidades de los miembros de la Junta Directiva como Administradores”**. **80% de cobertura de los miembros principales** de la Junta Directiva.

EMPLEADOS CAPACITADOS POR NIVEL DURANTE LAS JORNADAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN EN 2013

EMPLEADOS CAPACITADOS EN PREVENCIÓN DE RIESGOS DE FRAUDE



4 miembros

de la Junta Directiva en sesiones separadas sobre las responsabilidades de los administradores.

6 personas

entre Presidente y Vicepresidentes.

39 directores gerentes y jefes

incluyendo a los directores de las oficinas regionales.

342 ejecutivos, profesionales, analistas y auxiliares

CASOS DE CORRUPCIÓN

Cero casos de corrupción en el Banco.

Cero demandas por casos de corrupción contra el Banco.

Cero demandas por casos de corrupción contra empleados del Banco.

G4-S05

Pasos a seguir frente a la lucha contra la corrupción

- 1.** Mantener, en todos los niveles y procesos de la organización así como entre las partes interesadas, la conciencia sobre la existencia de estos riesgos, sobre la necesidad de identificarlos y monitorear la efectividad de los controles que permitan mitigarlos; el resultado esperado es un mapa de riesgo que sirva como herramienta de gestión efectiva y comprensiva a los diferentes procesos de la organización.
- 2.** Lograr mayores o más profundas sinergias entre el Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) y otros sistemas de gestión de riesgos, o procesos clave en la gestión efectiva de este tipo de riesgos (entre ellos, Sistema de Atención al Cliente y al Ciudadano (SAC), Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), Gobierno Corporativo, procesos de índole legal, Gestión Ética, Gestión de las Comunicaciones y Evaluación Independiente, entre otros).
- 3.** Conservar las iniciativas de educación, conocimiento del fenómeno y comunicación, con énfasis en estas temáticas, como acciones de prevención que son la primera línea de defensa frente al fenómeno de la corrupción.
- 4.** Perfeccionar los medios de detección, tales como la línea ética dedicada a las denuncias de situaciones irregulares relacionadas con posibles hechos de fraude interno, corrupción o fraude externo.
- 5.** Diseño o ajuste de otros mecanismos de detección, y desarrollo de mecanismos de respuesta a posibles eventos o hechos de fraude o corrupción, tales como protocolos.

10

***Desarrollo
social***

Promoción de la inclusión financiera

Banca de las Oportunidades es el programa del Gobierno Nacional administrado por Bancóldex para promover la inclusión financiera. El programa busca que cada vez más colombianos tengan acceso y utilicen servicios financieros adecuados con el fin de reducir la pobreza, promover la igualdad social y estimular el desarrollo económico del país.

Para promover la inclusión financiera, Banca de las Oportunidades crea las condiciones necesarias para que toda la población, especialmente la de menores ingresos, tenga la posibilidad de acceder al sistema financiero formal. En ese sentido, el programa acompaña al sector financiero en el desarrollo de productos de ahorro, crédito, transaccionales y seguros que se adecúen cada vez más a las necesidades de los colombianos, y fomenta mejores prácticas en el sector. **G4-FSI3**

Con los programas de ampliación de cobertura adelantados por Banca de las Oportunidades, se ha llegado a municipios que antes no tenían presencia financiera y que en su mayoría tienen una población menor a 50.000 habitantes. Por su baja rentabilidad, estos municipios no eran atractivos para las entidades financieras, pero gracias a la intervención de la política de Banca de las Oportunidades, el sector financiero ha llegado a estas regiones atendiendo las necesidades de esta población y mejorando de alguna manera su calidad de vida. A diciembre de 2012 solamente había tres municipios sin presencia de entidades financieras.

Adicional a la ampliación de cobertura financiera, la asistencia técnica, la implementación de nuevas tecnologías, el desarrollo de nuevos productos y la educación financiera, se logra mejorar la oferta de servicios financieros de acuerdo con las necesidades de poblaciones aisladas, de menores ingresos, desplazadas, mujeres cabeza de familia y microempresarios, permitiendo generar autoempleo, movilizar ahorros, generar microempresas, construir capital social y progreso económico de las regiones.

Políticas y lineamientos

La bancarización, la inclusión social y la formalización empresarial resultan de gran importancia como acción estratégica para Bancóldex como banco de desarrollo.

A través de Banca de las Oportunidades como política de gobierno para promover una mayor inclusión financiera, se han planteado tres estrategias:

1. APOYAR LAS REFORMAS DE MARCO REGULATORIO QUE FACILITE EL ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS.

2. APOYAR A LA RED DE ENTIDADES FINANCIERAS (BANCOS, COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO, ONG MICRO CREDITICIAS, COOPERATIVAS CON ACTIVIDAD FINANCIERA) PARA QUE A TRAVÉS DE INCENTIVOS Y COFINANCIACIÓN SE LOGRE MAYOR COBERTURA FINANCIERA EN LOS MUNICIPIOS DONDE NO SE TENGA PRESENCIA DEL SECTOR FINANCIERO, AMPLIACIÓN DE LA OFERTA MICRO CREDITICIA CON METODOLOGÍAS ADECUADAS Y AMPLIACIÓN DE LA OFERTA DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS QUE RESULTEN ADECUADOS A LAS NECESIDADES DE LA POBLACIÓN.

3. DENTRO DEL ACERCAMIENTO A LA OFERTA Y DEMANDA DE SERVICIOS FINANCIEROS, SE DESTACAN LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y LOS PROGRAMAS DE GARANTÍAS COMO COMPONENTES IMPORTANTES PARA PROMOVER LA INCLUSIÓN FINANCIERA Y FOMENTAR EL BUEN USO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS.

Banca de las Oportunidades como mecanismo para promover el desarrollo empresarial y el crecimiento económico con equidad social

Las intervenciones de Banca de las Oportunidades, orientadas a fomentar la ampliación de cobertura y el desarrollo de productos innovadores por parte de las entidades financieras, han permitido que cada vez más colombianos en todas las regiones del país accedan a servicios financieros adecuados, beneficiando con ello a la base de la pirámide, a los microempresarios y a la población de los municipios que hoy cuentan con nuevas alternativas financieras.

A diciembre de 2013, **22,6 millones de personas** mayores de dieciocho (18) años están vinculadas al sistema financiero colombiano, con al menos un producto financiero, mejorando los índices de inclusión financiera del país. A través de acciones asociadas a estas estrategias, en 2013 se logró la meta de bancarización.

Adicionalmente, a diciembre de 2013, 1.099 de un total de **1.102 municipios del país** contaban con presencia de algún tipo de contacto financiero, lo que corresponde al **99,7% de los municipios de Colombia**.

Gestión 2013 - Desarrollo social

De acuerdo con el objetivo de Banca de las Oportunidades y lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo, durante el año 2013 se adelantaron varios programas orientados a promover la inclusión financiera:

Ampliación de la cobertura

Buscando ampliar la cobertura financiera del país, se han adelantado programas para promover la presencia financiera en municipios que no contaban con cobertura y en zonas apartadas del país, lo que ha facilitado y mejorado el acceso a los servicios financieros adecuados para la población.

En el 2013 fueron implementados programas de cobertura en zonas de consolidación donde se abrieron oficinas de cooperativas y bancos:

Apertura de oficinas en regiones afectadas en materia de seguridad y orden público: el Catatumbo, Macarena – Río Caguán, Putumayo, Nudo de Paramillo y Montes de María.

Apertura de oficinas en regiones con poca presencia financiera: Vaupés, Guainía y San Andrés. Con estos programas ha sido posible fortalecer la oferta de servicios financieros en estas regiones y llevar la oferta de microcrédito a la Isla de San Andrés.

A través de oficinas y asesores de microcrédito cofinanciados por Banca de las Oportunidades, se han logrado beneficiar a cerca de 1.153.967 personas, que hoy cuentan con la oferta de nuevos actores financieros, tales como cooperativas, ONG y bancos. G4-FSI3

Incentivo al microcrédito

Estos programas tienen como fin promover el otorgamiento de microcrédito a microempresarios sin acceso al crédito formal y fomentar en ellos la cultura de pago, en zonas donde el sector financiero no llega actualmente.

En 2013 este programa permitió que 6.322 microempresarios accedieran por primera vez a créditos inferiores a un salario mínimo. G4-FSI3

Educación financiera

Siendo la educación financiera un componente estratégico para promover la inclusión financiera, fomentar el buen uso de los servicios financieros y promover la toma de decisiones financieras inteligentes, durante 2013 Banca de las Oportunidades abrió diferentes programas de educación financiera para dar mayor alcance territorial y llegar a diferentes grupos de población objetivo del programa.

Con los diferentes programas como: Capacitación a Capacitadores, Educación Financiera en Zonas de Consolidación y Educación Financiera Territorial y E-Learning - plataforma virtual, se logró beneficiar a 150.000 personas en el 2013. G4-FSI3

Grupos de Ahorro y Crédito Local (GACL):

Grupos de Ahorro y Crédito Local (GACL), es una metodología innovadora para llegar a población en extrema pobreza que ha sido implementada por Banca de las Oportunidades con gran éxito en Colombia.

Esta metodología tiene como fin fomentar la cultura al ahorro y facilitar el acceso a servicios financieros, para apoyar las actividades productivas de las familias. Desde la práctica, las personas aprenden conceptos básicos como ahorro, crédito, y tasa de interés. Mediante la conformación de los grupos, las personas han logrado crear vínculos sociales y tejido social, y han logrado fortalecer sus valores humanos y solidarios.

Con base en los resultados positivos, Banca de las Oportunidades ha venido haciendo la expansión de programas de GACL de la siguiente manera:

- 1.** Asistencia técnica a operadores, con la cual se dejará la capacidad instalada de la metodología en diferentes operadores y municipios del país.
- 2.** Implementación de grupos para población de la Red Unidos¹⁴ en veinte (20) municipios, para lo cual se firmó un convenio con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- 3.** Implementación de la metodología de grupos en Bogotá a través de un convenio con el Distrito Capital.
- 4.** Graduación de grupos a través de su vinculación formal al sector financiero, mediante productos financieros especialmente diseñados para ellos.

Con estos programas, a diciembre de 2013 se han conformado más de 5.000 Grupos de Ahorro y Crédito con cerca de 65.000 participantes en 149 municipios del país, quienes han logrado acumular más de \$2 mil millones de pesos de ahorro. G4-FSI3

Dada la importancia que vienen tomando los GALC, en diciembre de 2013 se realizó el primer Foro Latinoamericano de Grupos de Ahorro y Crédito en la ciudad de Bogotá, que contó con la presencia de dieciocho (18) expositores nacionales e internacionales y con la asistencia de más de 300 personas. Durante el evento se dieron a conocer importantes experiencias en la conformación y sostenimiento de los grupos de ahorro, principalmente en África y Asia, donde la metodología funciona hace varios años. Este foro se constituyó en un espacio de diálogo sobre los grupos de ahorro en Latinoamérica y el mundo. Las memorias del Foro se pueden consultar en la página web: <http://www.bancadelasoportunidades.gov.co/contenido/contenido.aspx?conID=1121>

Asistencia técnica para el diseño e implementación de productos de ahorro

Con el propósito de implementar y promover el uso de cuentas de ahorro en personas de menores ingresos, se inició el Programa de Asistencia Técnica en el que vienen participando seis (6) entidades financieras (AV Villas, Banco de Bogotá, Bancamía, Giros y Finanzas, Banco Agrario y Opportunity International).

¹⁴ La Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema - ANSPE define el Programa “Unidos” como la estrategia del Gobierno Nacional para la superación de la pobreza extrema a través del acompañamiento institucional. Busca que las familias y las comunidades más pobres del país tengan un acceso igualitario a los derechos y a las oportunidades. La “Red Unidos” es el conjunto de treinta y dos (32) entidades gubernamentales que focalizan sus programas y políticas hacia las familias comunidades más pobres, para garantizar acceso preferencial a los servicios sociales que ofrece el Estado.

Durante el 2013 se adelantó el diseño, adaptación e implementación de productos de microahorro dirigido principalmente a población en condición de vulnerabilidad en dieciocho (18) municipios del país. Con base en los resultados de este piloto, las entidades financieras decidieron masificar el producto y hoy hace parte del portafolio de servicios de sus entidades. G4-FSI3

Asistencia técnica en microcrédito agropecuario

Con el fin de ampliar la oferta de financiación para los micro y pequeños productores agropecuarios, durante el 2013 se inició el programa de asistencia técnica con ocho (8) intermediarios financieros para transferirles una metodología adecuada para la oferta y otorgamiento de microcrédito agropecuario.

Asistencia técnica ONG microcrediticias

Esta asistencia tiene como propósito fortalecer institucionalmente y mejorar las áreas de microcrédito de siete (7) ONG microcrediticias, que están ubicadas en algunas zonas apartadas, de difícil acceso y baja oferta de productos, como Arauca, Yopal, Neiva, Tibú, Caucasia y Barrancabermeja. **G4-FSI3**

Asistencia técnica para el diseño e implementación de productos de ahorro y crédito a través de cooperativas

Este proyecto tiene como fin realizar una asistencia técnica a doce (12) cooperativas, en el diseño e implementación de productos de ahorro y crédito. Utiliza metodologías innovadoras de trabajo y tecnología móvil, como la Semilla Cooperativa con la cual se ha podido llevar servicios financieros a las comunidades rurales y a las personas de bajos ingresos a lo largo del país, que anteriormente no estaban incluidas financieramente.

A través de este programa se ha llegado a cerca de 94.078 personas que están accediendo por primera vez al sistema financiero. G4-FSI3

Banca móvil

Banca de las Oportunidades ha venido promoviendo la implementación de la banca móvil en Colombia como canal y medio para aumentar la inclusión financiera y la bancarización.

En el desarrollo del Programa de Transacciones Electrónicas en el segundo semestre de 2013, tres (3) entidades financieras iniciaron proyectos que permitirán desarrollar nuevos servicios de Transfer, con lo cual se espera promover la oferta del uso de la banca móvil a la población colombiana. Las entidades involucradas son AV Villas, Ahorro a la Mano de Bancolombia y la implementación de la Banca Móvil en Bancamía.

INICIATIVAS PARA MEJORAR EL ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Bancóldex diseña productos financieros para todos los empresarios del país, sin importar sus condiciones socioeconómicas, culturales, étnicas o físicas. Sin embargo, en 2013 el Banco lanzó la línea de crédito para empresas de personas en condición de discapacidad. Esta es una línea de redescuento en condiciones preferenciales, que le otorga al beneficiario recursos de capital de trabajo y de inversión para fortalecer su actividad productiva, diferenciándose de la oferta estándar del Banco por proveer una tasa de redescuento reducida.

La línea de crédito para empresas de personas en condición de discapacidad¹⁵ está a disposición de empresas de cualquier tamaño y de cualquier sector, exceptuando personas jurídicas del sector agropecuario, en cuyo capital social las personas con discapacidad tengan una participación igual o superior al veinte por ciento (20%). La línea beneficia a las actividades productivas que sean propiedad o tengan participación en su capital de personas discapacitadas.

Para que el beneficiario demuestre la discapacidad deberá presentar certificación suscrita por un profesional de la medicina (médico especialista o médico tratante), ya sea de la E.P.S., a la cual se encuentra afiliado o de algún Centro de Servicios Médicos (el documento requerido debe certificar claramente que la persona presenta una discapacidad conforme a lo establecido en el numeral 1° del artículo 2° de la Ley Estatutaria 1618 de 2013). **GA-FSH**

¹⁵ El numeral 1° del artículo 2° de la Ley Estatutaria 1618 de 2013 define personas con y/o en situación de discapacidad de la siguiente forma: “Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

Principales logros de Banca de las Oportunidades 2013

Los principales logros de Banca de las Oportunidades se pueden medir con base en los resultados de los diferentes indicadores en materia de inclusión financiera propuestos en el Gobierno Nacional y de los resultados de varios de sus programas dirigidos a lograr una mayor inclusión. Se destacan los siguientes:

Bancarización

El nivel de bancarización, medido como el número de personas adultas que tiene acceso a algún producto financiero, pasó de 67,2% en diciembre de 2012 a 71,5% en diciembre de 2013; es decir que 1,8 millones de colombianos que no tenían acceso a servicios financieros han sido bancarizados frente a diciembre del año anterior.

Cobertura financiera

El **99,9%** de los municipios del país cuentan con cobertura financiera a través de bancos, compañías de financiamiento, cooperativas y ONG. Banca de las Oportunidades ha contribuido de manera importante en este resultado con el apoyo de los proyectos de ampliación de cobertura que cofinancian la apertura de oficinas y/o corresponsales bancarios del programa.

Desembolsos a microempresarios

1.434.597 microcréditos por **8 billones de pesos** fueron desembolsados a microempresarios a diciembre de 2013. De agosto de 2010 a diciembre de 2013, las entidades financieras han colocado **7.885.112 microcréditos** por **24 billones de pesos**, cumpliendo anticipadamente la meta del gobierno de **7.7 millones para este cuatrienio con el 102%**.

Nuevos clientes

Se han vinculado **94.078 nuevos clientes** a través de la asistencia técnica de cooperativas, que en su mayoría están accediendo por primera vez al sistema financiero.

Educación financiera

150.000 personas resultaron beneficiadas en el 2013 con los programas de educación financiera de Banca de las Oportunidades.

Indicadores

PUNTOS DE ACCESO EN ÁREAS CON BAJA DENSIDAD POBLACIONAL O EN LUGARES ECONÓMICAMENTE DESFAVORECIDOS

Bancóldex cuenta con cinco (5) regiones con puntos de acceso a servicios financieros en poblaciones de baja densidad o en lugares económicamente desfavorecidos: **Amazonía, Caribe, Central, Orinoquía y Pacífico.**

Criterios utilizados por Bancóldex para clasificar estas regiones:

Tamaño poblacional

0-10.000 habitantes

NBI - Necesidades básicas insatisfechas

70%

El NBI identifica ciertas carencias críticas de la población como vivienda, servicios públicos básicos, espacio doméstico, asistencia escolar. Un hogar que presenta una carencia básica es considerado como un hogar con necesidades básicas insatisfechas. Algunos analistas lo denominan pobre. **GA-FSB**

Los puntos de contacto son:

Oficinas de bancos

Oficinas de cooperativas

Presencia de ONG microcrediticias

Corresponsales bancarios

En **33 municipios** se pasó de cuarenta y nueve **(49) puntos de contacto** en 2012 a **noventa y ocho (98) puntos de contacto** en 2013, con incremento de **cuarenta y nueve (49) puntos de contacto nuevos (incremento del 50%).**

LOS 33 MUNICIPIOS CON 98 PUNTOS DE CONTACTO REPRESENTAN EL 0,2% DEL TOTAL DE PUNTOS DE CONTACTO (58.911) Y ESTÁN DISTRIBUIDOS ASÍ:

A

Treinta y un (31) municipios cuentan con 86 corresponsales bancarios - 0,2% del total de corresponsales bancarios (49.181). Los corresponsales bancarios son el tipo de punto de contacto que generó el crecimiento en la cobertura, aumentando su presencia en cincuenta (50) corresponsales nuevos de 2012 a 2013 y llegando a cuatro (4) municipios que en 2012 no tenían cobertura.

B

Ocho (8) municipios cuentan con ocho (8) oficinas de bancos - 0,1% del total de las oficinas de bancos (5.398). El número de oficinas de bancos no aumentó del 2012 al 2013, tienen la misma presencia financiera, en los mismos municipios.

C

Dos (2) municipios cuentan con presencia de ONG - 0,1% del total de ONG (2.728). Las ONG perdieron presencia en dos (2) municipios comparando 2012.

D

Dos (2) municipios cuentan con dos (2) oficinas cooperativas financieras - 0,1% del total de cooperativas (947). Las cooperativas financieras no presentaron incrementos frente a 2012, tienen la misma presencia financiera, en los mismos municipios.

E

Cero (0) compañías de financiamiento de (657) que hay en el país. En los periodos de análisis las compañías de financiamiento no tienen presencia financiera en estos municipios.

INFORMACIÓN POR MUNICIPIOS Y TIPO DE PUNTO DE CONTACTO, INCLUYE REGIÓN
CLASIFICACIÓN POBLACIÓN

0 - 10000 HABITANTES

NBI

MAYOR A 70

REGIÓN	DEPARTAMENTO	MUNICIPIOS	COD DANE	OFICINAS DE BANCOS	OFICINAS DE COMAÑAS DE FINANCIAMIENTO	OFICINAS DE COOPERATIVAS	PRESENCIA DE ONG	CORRESPONSALES BANCARIOS	TOTAL COBERTURA (PUNTOS DE CONTACTO)		
AMAZONÍA	AMAZONAS		91263	EL ENCANTO	0	0	0	0	2	2	
			91536	PUERTO ARICA	0	0	0	0	1	1	
	VAUPÉS		97161	CARURU	0	0	0	0	2	2	
			97666	TARAIRA	0	0	0	0	3	3	
CARIBE	BOLÍVAR		13268	EL PEÑÓN	0	0	0	0	5	5	
			13440	MARGARITA	0	0	0	0	4	4	
		13490	NOROSÍ	0	0	0	0	2	2		
	MAGDALENA		47703	SAN ZENÓN	0	0	0	0	1	1	
			47960	PUNTA DE PIEDRAS	0	0	0	1	1	2	
	SUCRE		70204	RICAUURTE (COLOSO)	0	0	0	0	1	1	
		70230	CHALÁN	0	0	0	0	2	2		
CENTRAL	ANTIOQUÍA		5113	BURITICÁ	0	0	0	0	9	9	
			5134	CAMPAMENTO	1	0	0	1	5	7	
			5475	MURINDÓ	0	0	0	0	4	4	
	BOYACÁ		15183	CHITA	1	0	0	0	1	2	
			15218	COVARACHÍA	1	0	1	0	0	2	
			15368	JERICÓ	0	0	0	0	2	2	
			15377	LABRANZAGRANDE	1	0	0	0	2	3	
			15533	PAYA	0	0	0	0	2	2	
			15550	PISBA	0	0	0	0	2	2	
		15755	SOCOTÁ	1	0	0	0	1	2		
	HUILA		41078	BARAYA	1	0	1	0	4	6	
	ORINOQUÍA	CASANARE		85400	TÁMARA	1	0	0	0	4	5
	PACÍFICO	CAUCA		19533	PIAMONTE	0	0	0	0	4	4
			19785	SUCRE	0	0	0	0	2	2	
CHOCÓ			27050	YUTO	0	0	0	0	2	2	
			27073	BAGADÓ	0	0	0	0	3	3	
			27150	CURBARADÓ	0	0	0	0	3	3	
			27160	CÉRTEGUI	0	0	0	0	5	5	
			27372	JURADÓ	0	0	0	0	3	3	
			27580	SANTA RITA	0	0	0	0	2	2	
			27600	PAIMADÓ	0	0	0	0	2	2	
		NARIÑO		52051	BERRUECOS	1	0	0	0	0	1
TOTAL GENERAL				8	0	2	2	86	98		
NÚMERO DE PUNTOS DE CONTACTO TOTAL				5.398	657	947	2.728	49.181	58.911		
% FRENTE AL TOTAL				0,1%	0,0%	0,2%	0,1%	0,2%	0,2%		

BANCA DE LAS OPORTUNIDADES TIENE TRES FUENTES DE INFORMACIÓN

- 1.** Entidades financieras que reportan a la Superfinanciera a nivel municipal como bancos, compañías de financiamiento, cooperativas financieras y corresponsales bancarios.
- 2.** Entidades financieras que reportan a la Supersolidaria a nivel municipal como oficinas y corresponsales bancarios de Cooperativas de ahorro y crédito.
- 3.** Reporte telefónico de oficinas directamente de ONG y asesores móviles para la información municipalizada.

Los puntos de contacto son oficinas de bancos, compañías de financiamiento, cooperativas y ONG micro crediticias. Para el análisis se compara el total de puntos de contacto derivados del punto 1 versus el total de puntos de contacto por tipo de punto de contacto.

No se incluye la información de ATM (cajeros automáticos) y POS (puntos de venta) porque ésta se tiene agregada y no por municipio. **G4-FS13**

Derechos humanos

Bancóldex promueve el desarrollo de todas las regiones de Colombia.

Políticas y lineamientos

Debido a que en Bancóldex los funcionarios son el principal activo, el Banco trabaja en mantener un clima organizacional propicio para que sus funcionarios se desarrollen profesionalmente y como personas. Así mismo, procura fomentar una cultura de respeto no sólo entre funcionarios sino con los clientes, proveedores y demás grupos de interés. Por lo anterior, los funcionarios del Banco al construir el Código de Comportamiento Institucional consideraron conveniente incluir una serie de reglas que buscan garantizar el buen trato de los funcionarios hacia sus pares y demás grupos de interés.

Por otra parte, Bancóldex viene asumiendo un papel más activo como referente de los empresarios para adoptar las mejores prácticas en materia de derechos humanos.

Gestión 2013 - Derechos humanos

Teniendo en cuenta la gran importancia que tienen los derechos humanos, Bancóldex decidió que debía profundizar su conocimiento en esta materia y participar con el Programa Presidencial de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario en la construcción de una “Política de Derechos Humanos para el Sector de Comercio, Industria y Turismo”, que se encuentra en construcción y se empezará a implementar en el 2014

Así mismo, el Banco consideró importante participar en las siguientes actividades:

A Evento de entrega del documento oficial “De la violencia a la sociedad de los Derechos” el 10 de diciembre en la Casa de Nariño.

B Jornada de trabajo con el Programa Presidencial de Derechos Humanos para la Política Sectorial del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 5 y 6 de noviembre en la Biblioteca de la Superintendencia de Sociedades.

C Participación en la 3° Sesión del Proyecto no Convencional “Cultura en Derechos Humanos desde la “Innovación Social”, 3 de septiembre de 2013 en El Archivo General de la Nación.

D En el Programa de Formación Empresarial se dio capacitación a empresarios sobre derechos humanos.

E Participación en el panel del “El Impacto de Derechos Humanos luego de la implementación de los Tratados de Libre Comercio” el 11 de octubre de 2013 organizado por la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia – ANDI, en el 8° Encuentro de Responsabilidad Social Empresarial de Empresa y Derechos Humanos.

PASOS A SEGUIR EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

Durante el 2014, el Banco trabajará en la “Política de Derechos Humanos para el Sector de Comercio, Industria y Turismo” y una vez expedida se dedicará a su implementación.

11

***Gestión
ambiental***

Bancóldex es un banco sólido, sostenible y eficiente.

Para bancóldex es importante promover la competitividad de las empresas colombianas, por lo que realizó un proceso de revisión de los mejores estándares internacionales, en donde se pudo evidenciar que las empresas que analizan su impacto en el medio ambiente son más sostenibles.

Por lo anterior, desde el 2010, bancóldex decidió medir su impacto ambiental a través de la huella de carbono, que permite comprender y cuantificar la afectación de su operación en el medio ambiente.

Objetivos de la medición de la huella de carbono

Internamente

Lograr que Bancóldex sea más sostenible midiendo y gestionando sus impactos en el medio ambiente.

Empresarios Bancóldex

Enseñar a través del ejemplo a los empresarios que medir sus impactos es posible y que se considera una buena práctica.

Sector Empresarial

Generar iniciativas en el sector empresarial para la implementación de estas buenas prácticas.

La medición de la huella de carbono 2013 considera las dos principales fuentes generadoras de gases efecto invernadero en el Banco: consumo de energía y transporte. A partir del cálculo de la huella se pudo determinar que el impacto ambiental más relevante derivado de la operación de Bancóldex es la emisión de gases de efecto invernadero (GEI) resultante del transporte aéreo y terrestre para el desplazamiento de funcionarios. **G4-EN15 G4-EN16 G4-EN17 G4-EN30**

El desplazamiento diario y los viajes aéreos y terrestres de los funcionarios generan el mayor impacto ambiental del Banco.

Huella de Carbono

La medición de la huella de carbono calcula las emisiones de gases efecto invernadero (GEI) de la organización para medir cuál es el impacto en el medio ambiente de las diferentes actividades desarrolladas.

Para el cálculo de la Huella de carbono se siguieron los lineamientos del documento **Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol)**, elaborado por el **World Resource Institute (WRI)** y el **World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)**. Este protocolo es uno de los más utilizados y reconocidos a nivel mundial para la comprensión, cuantificación y manejo de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en las empresas.

Políticas y lineamientos

“Bancóldex continuará impulsando el desarrollo económico y social, contribuyendo con la productividad y la competitividad del sector empresarial colombiano; a través de la promoción del uso racional del medio ambiente y del bienestar de la sociedad en sus actividades presentes y futuras”.

Bancóldex ha abordado el tema ambiental a través de la integración de políticas medioambientales en su estrategia, así como mediante la implementación de iniciativas y acciones que involucran a toda la organización como se expone a continuación:

1. *Gestión medioambiental como parte de la estrategia*

Inclusión de temas relacionados con la gestión de sostenibilidad en la planeación estratégica de Bancóldex.

2. *Establecimiento y adhesión a políticas y lineamientos ambientales*

Adopción de prácticas internas que permitan el uso eficiente de los recursos bajo el concepto de eco-eficiencia para promover el bienestar de los colaboradores, proveedores y clientes en las instalaciones de Bancóldex.

Vinculación con iniciativas nacionales e internacionales que promuevan las mejores prácticas medioambientales y de sostenibilidad en el sector financiero.

Inclusión de los criterios de sostenibilidad en la construcción y remodelación de las instalaciones de Bancóldex.

Para ver más información sobre estas adhesiones puede dirigirse al Capítulo 6° sobre Gestión de Clientes, Productos y Servicios, Sección de Productos Verdes.

3. *Comunicación*

Vinculación de aspectos ambientales y sociales dentro de su estrategia de comunicación tanto interna como externa.

4. *Gestión*

Implementación de acciones requeridas para dar cumplimiento a la directriz ambiental.

Canales de comunicación para dar a conocer los lineamientos ambientales

Página de internet.

Intranet de Bancóldex.

Cápsulas en los televisores del Banco.

Bancóldex también apoya y financia a las empresas a través de sus líneas de producto para el medio ambiente, que se describen en el capítulo 6 de Clientes, Productos y Servicios.

Gestión 2013 - Gestión Ambiental

El diagnóstico arrojado por la medición de la huella de carbono permite comprender y cuantificar el impacto de Bancóldex en el medio ambiente e identificar aquellas fuentes de emisión que representan una mayor contribución en términos de gases efecto invernadero. Una vez realizado el cálculo de la huella, se priorizaron acciones con el fin de dirigir esfuerzos a áreas específicas tendientes a reducir o mitigar las emisiones generadas de manera costo-efectiva.

FRENTES DE TRABAJO 2013 PARA REDUCIR LAS EMISIONES GEI

Focos para el mejoramiento de la gestión ambiental de Bancóldex

Manejo energético eficiente

Racionalización de la impresión

Uso responsable de papelería y útiles de escritorio

Soluciones para el desplazamiento

Continuidad de otros programas ambientales

MANEJO ENERGÉTICO EFICIENTE **GA-EN19**

Actualmente, a través de la subestación de energía del piso 43 se provee corriente regulada a todos los pisos del Banco en la oficina central en Bogotá. Para mitigar el riesgo de centralización de energía en esta subestación, el Banco ha diseñado un nuevo esquema de provisión de energía proyectado para el año 2014, que se estima que contenga lo siguiente:

- 1.** Los pisos 37, 38, 40, 41 tendrán provisión directa de energía tanto de iluminación como de corriente regulada.
- 2.** Los pisos 39 y 40 únicamente tendrán provisión directa de energía para iluminación y la corriente regulada la reciben de la subestación del piso 43 por ser las áreas críticas del negocio (Operaciones y cartera en el piso 39 y Tesorería en el piso 42).

De esta forma, en el 2012 Bancóldex contrató dos (2) estudios de cargabilidad, uso eficiente de energía e identificación de riesgos asociados al manejo de la energía en el Banco. Lo que se busca con el estudio de provisión de energía y con este nuevo esquema es tener una provisión mucho más eficiente que la actual. Los resultados se verán a mediano y largo plazo. Las conclusiones de dichos estudios condujeron a la estructuración de proyectos orientados a los siguientes temas:

Frentes de trabajo sugeridos por los estudios ambientales realizados en 2012:

- 1.** El estudio contratado con Codensa se concluirá en el 2014 con un nuevo modelo de provisión de energía que garantizará la sostenibilidad en materia de provisión de energía, permitiendo acompañar el crecimiento del Banco con mayor eficiencia energética.
- 2.** Sustituir las bombillas halógenas por tecnología LED para mejorar la eficiencia energética y los niveles de iluminación en los lugares donde están presentes estas bombillas.
- 3.** Mitigar los riesgos en el manejo de la energía del Banco. El estudio que se concluirá en 2014, determinará las áreas críticas del negocio que requieren mayor atención y provisión continua de energía, y definirá si es necesario realizar ajustes a las conexiones eléctricas actuales.

Parte de la ejecución de las acciones derivadas de los estudios se extendió durante el primer trimestre de 2013. En este sentido, la contratación de los equipos y obras requeridas para su implementación se encuentran adelantadas y se planea tener en operación el nuevo modelo de provisión de energía en enero de 2014 y la sustitución de bombillas halógenas por tecnología LED en el mes de diciembre.

En 2014 se completará el proceso de implementación de nuevo modelo energético y de sustitución de bombillas.

G4-EN3 G4-EN16 G4-EN16 *Suplemento Financiero*

RACIONALIZACIÓN DE LA IMPRESIÓN **G4-EN19**

Bancóldex cuenta con un sistema de transacciones (Banca Electrónica), a través de una plataforma que permite el trámite de la solicitud de crédito y los documentos asociados vía electrónica.

Adicionalmente, en 2013 Bancóldex implementó prácticas ambientalmente amigables relacionadas con el uso racional y el control de las impresiones en sus oficinas.

Medidas adoptadas por Bancóldex para el control de las impresiones

Medición del uso de recursos de impresión.

Se estableció un indicador de consumo per cápita de impresiones como referente de la eficiencia en el uso de estos recursos.

Configuración de las impresoras para optimizar el consumo de papel y tinta.

Opción predeterminada de impresión por doble cara y en modo ecoprint, con el cual se emplea menos tinta que en una impresión normal.

Opción modo ecológico que permite realizar impresiones de cuatro páginas por cada lado de la hoja, con ahorro de tinta.

Disposición de tóners.

Cuando se termina el ciclo de los tóners, el proveedor certifica que estos son reciclados conforme a su plan ecosocial, que incluye la correcta disposición final de todos los elementos que no son reciclables. El proveedor periódicamente adjunta certificado de disposición final de los residuos de tóner.

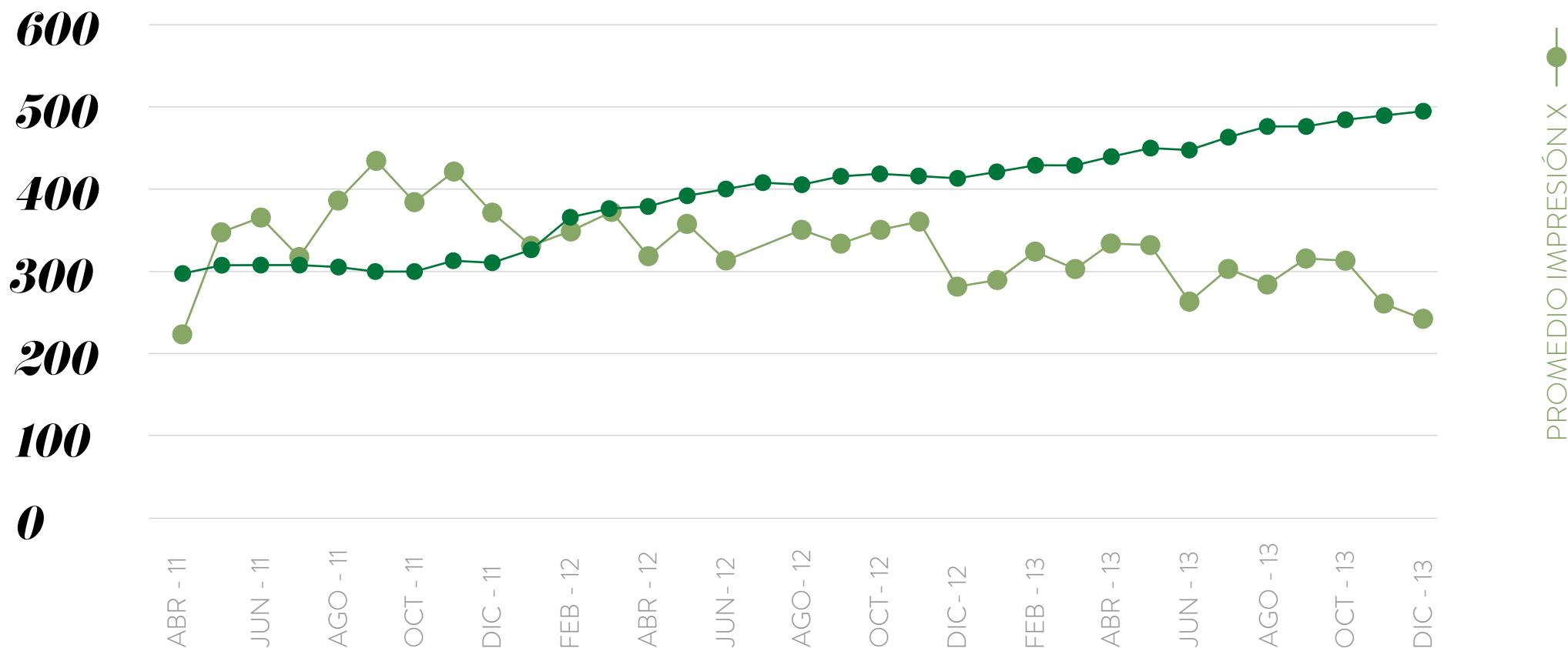
Estas medidas hacen parte del Programa de “cero papel”, en donde se busca reducir el consumo y tránsito de papel en la Entidad. Es importante mencionar que este programa lleva aproximadamente diez (10) años en el Banco, en donde se han utilizado diferentes alternativas para reducir el consumo y el tránsito de documentos. Para implementarlo, se han llevado a cabo diferentes estrategias con este fin, por ejemplo, el aplicativo de gestión documental “Onbase” que permite el tránsito de documentos de manera digital y no permite la impresión de los documentos que se encuentran en el aplicativo.

Sobre el particular, es necesario resaltar que la fuente de información oficial del Banco reposa en “Onbase”, es decir, que todos los documentos se revisan de manera electrónica y no se entregan documentos, tales como, memorandos, circulares, cartas entre las áreas de manera física, (el flujo oficial de información del Banco se realiza de manera electrónica).

Así mismo, Bancóldex cuenta con un *software* que permite llevar el control de las impresiones que se realizan en el Banco por funcionarios y áreas, cuyos resultados son remitidos a los jefes de área para que tomen las medidas necesarias con sus equipos para lograr la disminución de impresiones y la motivación de la revisión de documentos escaneados.

Por último, en el Banco existe una herramienta electrónica para el uso de los empleados “Isolución” en donde reposan todos los manuales, procesos y modelos para su utilización. De esta forma, se controla la información oficial y se evita las impresiones por áreas de los documentos antes mencionados.

HISTÓRICO DEL NÚMERO DE USUARIOS DEL SISTEMA IMPRESIÓN Y EL CONSUMO PER CÁPITA DE IMPRESIÓN



En el año 2011 Bancóldex recibió un nuevo piso, para la ubicación de los programas especiales que administra, incrementando así no sólo su operación sino el número de funcionarios. Con las actividades que se venían trabajando en esta materia, no fue necesario hacer compra de nuevas impresoras para dar soporte a las nuevas operaciones y a los funcionarios.

Como resultado de la implementación de estas prácticas de impresión se destaca la racionalización del número de impresoras, el uso consciente de papel y la eliminación de la compra de tóners. **G4-EN19**

USO RESPONSABLE DE PAPELERÍA Y ÚTILES DE ESCRITORIO **G4-EN19**

A partir de la implementación del cambio de imagen de Bancóldex, socializada en febrero de 2013, el Banco ha implementado diferentes acciones para garantizar las fuentes responsables del papel y del material promocional que utiliza.

Compra de papel procedente de fuentes responsables, avalado con la certificación del cuidado del medio ambiente de la **FSC** y el estándar **FSC C102847**, otorgados al proveedor de papel del Banco, Panamericana Outsourcing.

Las tarjetas de presentación para todos los ejecutivos del Banco son impresas con papel **100% reciclado**.

Compra de elementos de material promocional *merchandising* ambientalmente amigables. Por ejemplo, se adquieren bolígrafos biodegradables con el logo estampado del Banco. **G4-EN17**

SOLUCIONES PARA EL DESPLAZAMIENTO **G4-EN19**

El tema de transporte es de especial relevancia para Bancóldex pues se logró identificar que su gestión puede mejorar la calidad de vida de sus funcionarios, acercar más a los colaboradores de las regionales con la oficina de Bogotá, acelerar el proceso de toma de decisiones y disminuir los impactos en el medio ambiente por las emisiones de gases de efecto invernadero. Se han implementado las siguientes iniciativas en este sentido:

Objetivo

Superar las dificultades en el desplazamiento diario de los funcionarios. De acuerdo a las manifestaciones realizadas por los colaboradores del Banco se realizó un análisis y se logró identificar que las dificultades de movilidad se presentaban principalmente por los siguientes factores: escasez de parqueaderos en el sector, congestión vial, obras de infraestructura en curso alrededor de las instalaciones del Banco, insuficiencia de oferta de transporte de servicio público.

Solución

Servicio de rutas para los funcionarios con gasto compartido entre las dos partes. Además de solucionar las dificultades de movilidad, desincentiva el uso de los vehículos particulares.

El Programa de Transporte cuenta con diez (10) rutas que llegan a diferentes puntos estratégicos de la ciudad antes y después de la jornada laboral.

Objetivo

Lograr un mayor acercamiento con las oficinas regionales del Banco por su dificultad de participación en las reuniones comerciales de seguimiento.

Solución

Implementación de un nuevo sistema de teleconferencias y videoconferencias disponible para todos los funcionarios. Es una alternativa tecnológica que permite realizar reuniones de trabajo no presenciales, en tiempo real y a bajo costo. Además facilita la eficiencia y oportunidad en la toma de decisiones sin necesidad de programar viajes de los funcionarios. Es un ejemplo del uso de tecnología para disminuir los desplazamientos y por lo tanto las emisiones de gases efecto invernadero.

G4-EN15 G4-EN15 Adicional G4-EN30

Las alternativas implementadas están enmarcadas en las políticas de austeridad presupuestal de Bancóldex, buscando una mayor eficiencia, apoyado en las competencias de sus funcionarios e implementando tecnología adecuada.

CONTINUIDAD DE PROGRAMAS AMBIENTALES

Como complemento a las iniciativas descritas anteriormente, el Banco continúa ejecutando programas relacionados con el cuidado del medio ambiente planteados desde periodos anteriores.

INICIATIVAS DE CUIDADO AMBIENTAL LIDERADAS POR BANCÓLDEX DESDE 2012

- 1.** OPTIMIZACIÓN DE USO DE AGUA
- 2.** MANEJO Y DISPOSICIÓN DE BASURAS
- 3.** DESESTÍMULO DEL USO DEL AUTOMÓVIL
- 4.** OPTIMIZACIÓN DE USO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Principales logros en la gestión ambiental de Bancóldex 2013

- 1.** CÁLCULO DE LA HUELLA DE CARBONO QUE CREA OPORTUNIDADES PARA COMPLEMENTAR LAS ACCIONES QUE YA HA VENIDO ADOPTANDO EL BANCO DESDE HACE VARIOS AÑOS PARA MITIGAR SU IMPACTO.
- 2.** ADECUACIONES PARA IMPLEMENTAR MEDIDAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA.
- 3.** CONCIENTIZACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DEL USO DE PAPEL Y TINTA, Y DISPOSICIÓN ADECUADA DE TÓNERS.
- 4.** CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES CERTIFICADOS Y UTILIZACIÓN DE MATERIALES AMIGABLES CON EL MEDIO AMBIENTE EN MATERIAL PROMOCIONAL.
- 5.** USO DE TECNOLOGÍA Y ALTERNATIVAS DE MOVILIDAD PARA DISMINUIR LAS EMISIONES DERIVADAS DEL DESPLAZAMIENTO DE LOS FUNCIONARIOS.

INDICADORES ENERGÍA **G4-EN3**

Consumo de electricidad 801,66MWh

Este consumo corresponde a oficinas corporativas en Bogotá y sucursales en Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga y Pereira. Incluye consumo de refrigeración de las oficinas ubicadas en clima cálido

Consumo total de combustible de fuentes no renovables:

1.339,75 de gasolina al año

157,71 o/y **157,71** galones diesel / año equivalente a

equivalente a **197.233,56MJ**

Este consumo corresponde al consumo de combustible líquido para los vehículos propios (gasolina y diesel)

Consumo total de energía 2013:

3.083.216,76MJ

Nota: Para el cálculo total de la energía se utilizó un potencial calórico de 34,78 MJ/L de gasolina y 34,92 MJ/L de diesel

El consumo 2010 fue:

741,29 MWh

Presentando un aumento de:

60,37 MWh (8,1%) de 2010 a 2013

Este aumento se debió principalmente a dos factores:

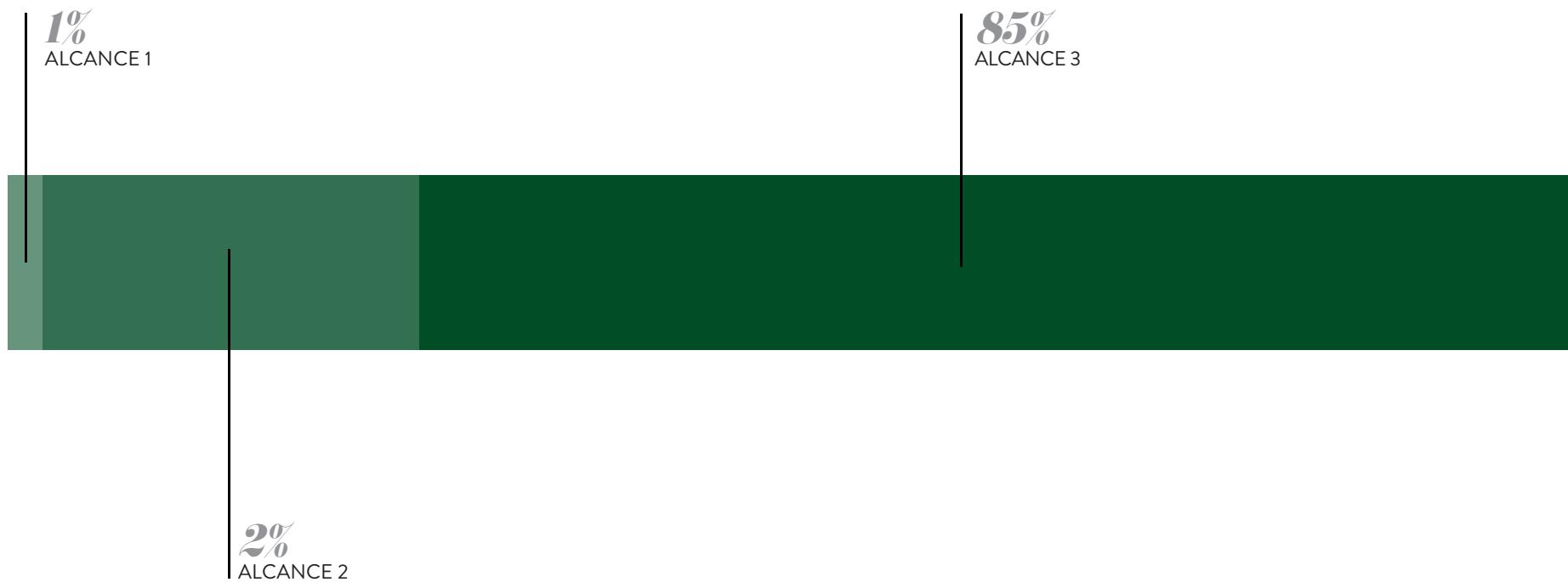
El piso 37 de la sede principal del Banco, anteriormente arrendado, se adecuó para los funcionarios de los programas especiales (las nuevas obligaciones del Banco tuvieron como consecuencia la contratación de nuevos funcionarios para el ejercicio de esas funciones la planta se incrementó de 246 empleados en el 2010 a 440 en el 2013). El incremento de operaciones del Banco por esta misma razón.

Conozca las fuentes de información utilizadas para calcular los factores de conversión en:

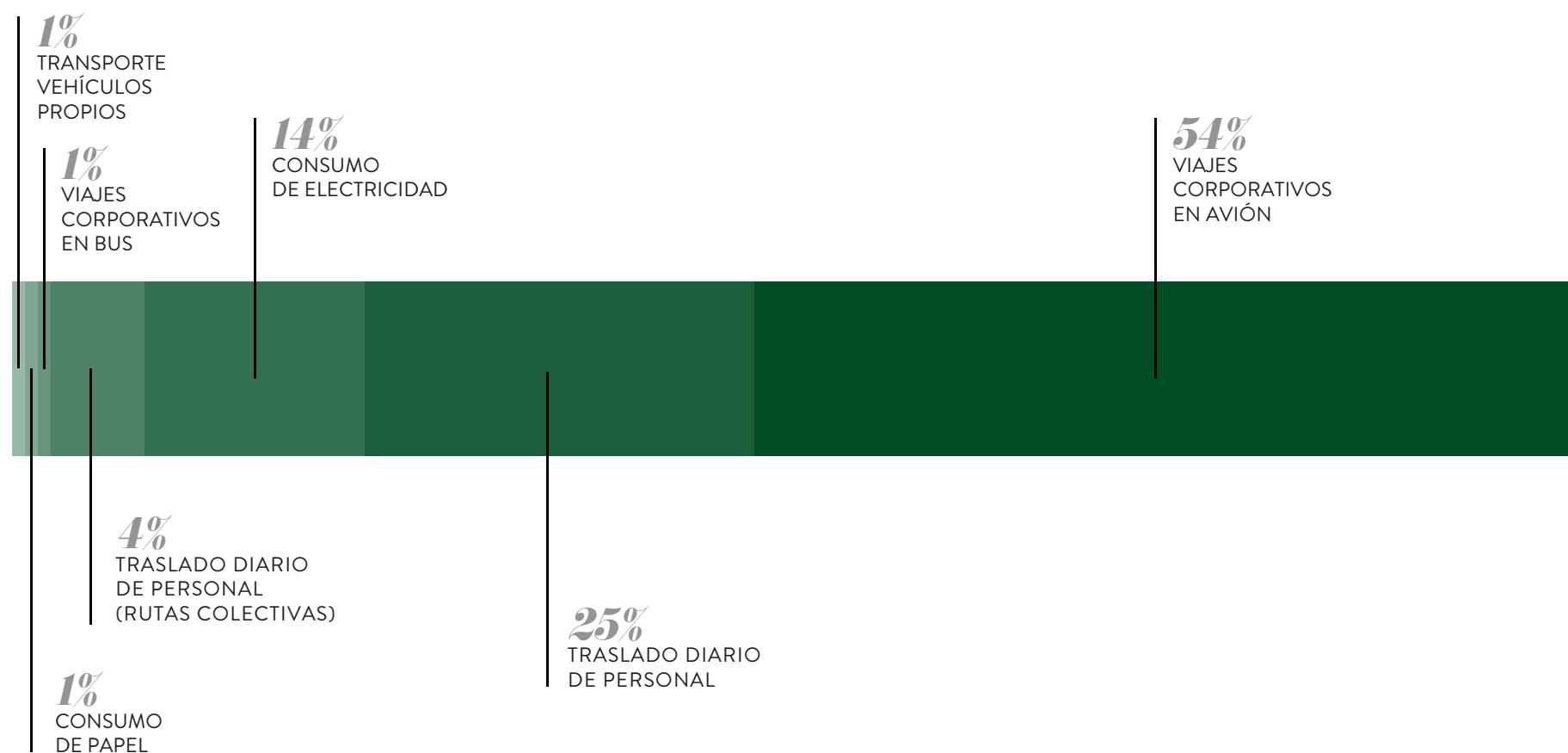
<http://hypertextbook.com/facts/index-topics.shtml> - <http://www.convertworld.com/es/energia/>

EMISIONES

Contribución emisiones Bancóldex por alcance 2013



Emisiones Totales de Bancóldex por Alcance y Categoría 2013



El cálculo fue realizado con año base 2010 por considerarse que a partir del este año se inició el desarrollo de acciones y programas para la disminución del impacto ambiental de Bancóldex y fue el año en el que se realizó la primera medición de huella y por lo tanto servirá como referencia para evaluar el desempeño de la organización en este tema.

Alcance 1

Incorpora todas las emisiones directas de gases efecto invernadero que corresponden al consumo de combustibles, como gasolina y diésel de las fuentes móviles (vehículos propios)

Alcance 2

Incorpora el consumo de electricidad en nuestras instalaciones en las oficinas corporativas en Bogotá y las sucursales Medellín, Barranquilla, Cali, Bucaramanga y Pereira, comprada a la red nacional.

Alcance 3

Incluye otras emisiones indirectas brutas. Corresponden a las fuentes no controladas por bancóldex, como las emisiones provenientes del transporte aéreo y terrestre que toman los funcionarios para atender sus funciones, el traslado de personal diario desde y para sus casas y el consumo de papel.

	2010	2013	VARIACIÓN
Emisiones directas brutas <i>G4-EN15</i>	13,52tCO₂e	13,10tCO₂e Incluyen gases CO₂, CH₄, N₂O	▼ 0,42tCO₂e 3,1%
Emisiones indirectas brutas <i>G4-EN16</i>	138,62tCO₂e	138,62tCO₂e Incluye el gas CO₂	▲ 0,07tCO₂e 0,05%
Otras emisiones de gases efecto invernadero (Alcance 3) <i>G4-EN17</i>	383,31tCO₂e	819,16tCO₂e Incluyen gases CO₂, CH₄, N₂O No aplica emisiones de CO ₂ biogénico	▲ 0,42tCO₂e 113,7%*

El incremento de emisiones alcance 3 se presentó, de la misma forma que el consumo de energía, por el aumento en el número de empleados que pasó de 246 en 2010 a 440 en 2013 y que implicó un incremento significativo en el número de viajes y distancias recorridas por los funcionarios de Bancóldex para el desarrollo de los objetivos de la gestión de los programas especiales los funcionarios deben desplazarse a diferentes ciudades en el país y en el mundo para dar conocimiento a todos los grupos de interés del Banco de los programas que se realizan.

Intensidad de las emisiones

TIPO DE INDICADOR	2010	2012	2013	UNIDAD
EMISIONES POR SUPERFICIE	0,07	0,11	0,13	tCO2e/m2
EMISIONES POR DESEMBOLSO	0,03	0,04	0,05	tCO2e/desembolso
EMISIONES POR FUNCIONARIO	2,18	1,99	2,21	tCO2e/desembolso

G4-EN18

OTRAS EMISIONES ATMOSFÉRICAS

Los gases refrigerantes utilizados **NO** contienen sustancias agotadoras de la capa de ozono. **G4-EN20**

Emisiones atmosféricas significativas: **NOx 0,24Kg.** **G4-EN21**

Conozca la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados:

<http://www.defra.gov.uk/environment/business/reporting/pdf/101006-guidelines-ghg-conversion-factors.pdf>

[WRI GHG Emission Factors Compilation 2012. Table 10. CO2 Emission Factors by Fuel](#)

Conozca la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados para el cálculo de las emisiones indirectas:

Subdirección de Planeación Energética, Unidad de Planeación Minero Energética - UPME. Dato reportado a diciembre de 2013 en el siguiente informe:

<http://www.siel.gov.co/LinkClick.aspx?fleticket=6oFR7gGDVIE%3D&tabid=115>

Conozca la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados para el cálculo de las otras emisiones indirectas:

WRI GHG Emission Factors Compilation 2012. Table 16. CO2, CH4 and N2O Emission Factors by Passenger Distance (i.e. Public Transport)

2008 First Climate / Emission Calculation POCH Ambiental UPDATE

Conozca las fuentes se han empleado para calcular los factores de emisión de NOX , SOX y otras emisiones atmosféricas significativas:

2011 Guidelines to Defra / DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting, Annex 5, Table 5a, page 16

<http://www.defra.gov.uk/environment/business/reporting/pdf/101006-guidelines-ghg-conversion-factors.pdf>

TRANSPORTE

El impacto ambiental más importante es la contaminación por las emisiones atmosféricas generadas por el transporte de personal. Esto genera **811,72 tCO₂e**

Las emisiones generadas son resultantes de los viajes corporativos en avión, viajes corporativos terrestres y traslado diario de personal (traslado particular y servicio de rutas colectivas). **GA-EN30**

PASOS A SEGUIR EN LA GESTIÓN AMBIENTAL

A

Continuar con la medición de la huella de carbono de Bancóldex, y su gestión incorporando las medidas de mitigación necesarias. Esta gestión involucra la generación de conciencia ambiental y social de los funcionarios del Banco para adelantar una administración eficiente de los recursos al interior de la organización.

B

Poner en operación el nuevo modelo de provisión de energía.

C

Sustitución completa de bombillas tradicionales por bombillas **LED**.

D

Fortalecer y medir los beneficios de todas las iniciativas ambientales para minimizar el consumo de recursos, garantizar fuentes responsables materiales y disminuir de las emisiones de **GEI** por desplazamientos.

TABLA GRI

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
-----------	-------------	------------

G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	Carta del Presidente / página 3
-------------	--	---------------------------------

PERFIL DEL BANCO

G4-3	Nombre de la organización.	Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. - Bancóldex
-------------	----------------------------	---

G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	Perfil del Banco / página 21 y 23
-------------	--	-----------------------------------

G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	La sede central del Banco es la ciudad de Bogotá
-------------	--	--

G4-6	Países donde opera la organización y países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sostenibilidad que se abordan en la memoria.	Perfil del Banco / página 25
-------------	--	------------------------------

G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Perfil del Banco / página 9
-------------	--	-----------------------------

G4-8	Mercados que sirve.	Perfil del Banco / página 24, 26, 28, 29 y 31
-------------	---------------------	---

G4-9	Tamaño de la organización: · Número de empleados · Número de operaciones · Ventas netas y capitalización	Dimensión social / Desarrollo y gestión del talento humano / página 248 Perfil del Banco / página 15, 16, 18, 23 a 25, 28 a 32 Dimensión económica / página 214
-------------	---	---

G4-10	Plantilla de empleados de la organización: · Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo · Tamaño de la plantilla por región y sexo · Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores externos, tales como los empleados y los trabajadores subcontratados de los contratistas	Dimensión social / Desarrollo y gestión del talento humano / página 248 y 249
--------------	--	---

G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	En el Reglamento Interno de Trabajo del Banco se establecen una serie de artículos que buscan garantizar el derecho de los trabajadores de crear sindicatos y de respetar las condiciones establecidas en los convenios colectivos. Sin embargo, hasta el momento, los empleados del Banco no han conformado sindicato. Para mayor información ver Dimensión social / Gestión y Desarrollo del Talento humano.
--------------	---	---

G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	Perfil del Banco / páginas 33 a 36
--------------	--	------------------------------------

G4-13	Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionaria o la cadena de suministro de la organización.	No se han presentado cambios significativos en el tamaño, la estructura, la propiedad accionaria ni la cadena de suministro en el periodo de análisis.
--------------	--	--

G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	El Banco cuenta con una Política de gestión ambiental claramente definida a través de la cual determina los lineamientos y actuaciones para prevenir los daños al medio ambiente. Para mayor información ver Dimensión ambiental / Gestión ambiental / página 293 para conocer las iniciativas de mitigación ambiental.
--------------	--	---

G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Estrategia de sostenibilidad / página 150 Pilares estratégicos del Banco / página 124
--------------	--	--

G4-16	Elabore una lista con las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece en las cuales: · Ostenta un cargo en el órgano de gobierno · Participa en proyectos o comités · Realiza una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias · Considera que ser miembro es una decisión estratégica.	Pilares estratégicos del Banco / página 124
--------------	--	---

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

G4-17	Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	Perfil del Banco / páginas 17 y 18 Leasing Bancóldex y Fiducóldex se encuentran en los Estados Financieros consolidados del Banco, pero no se publica información de ellos en el reporte de sostenibilidad.
G4-18	Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto. Explique cómo ha aplicado la organización los principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.	Materialidad / páginas 50 y 51
G4-19	Elabore una lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Materialidad / páginas 52 y 55
G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	Materialidad / página 53 a 62 La materialidad corresponde solamente a Bancóldex. No se incluye información de Leasing Bancóldex ni de Fiducóldex en el Reporte de Sostenibilidad.
G4-21	Límite de cada aspecto material fuera de la organización.	Materialidad / página 53 a 62 Todos los aspectos son materiales en todos los lugares en donde opera la organización.
G4-22	Describa las consecuencias de las re expresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	No se presentaron re expresiones de memorias anteriores.
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	Sobre el reporte / página 7

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Estrategia de sostenibilidad / página 152
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Estrategia de sostenibilidad / página 153
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.	Estrategia de sostenibilidad / páginas 156 a 160, 164 a 167 y 169 a 171
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	Estrategia de sostenibilidad / página 162 a 164

PERFIL DE LA MEMORIA

G4-28	Periodo objeto de la memoria.	Sobre el reporte / página 6
G4-29	Fecha de la última memoria.	Estrategia de sostenibilidad / página 150
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	Estrategia de sostenibilidad / página 150
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	Sobre el reporte / página 7
G4-32	a. Indique qué opción «de conformidad» con la guía ha elegido la organización. b. Facilite el índice de GRI de la opción elegida. c. Facilite la referencia al informe de verificación externa, si lo hubiere.	Sobre el reporte / página 6 El presente reporte no será enviado a verificación de un tercero.
G4-33	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	El presente reporte no será enviado a verificación de un tercero.

GOBIERNO

G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Gobierno corporativo / páginas 68 a 71
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social.	Gobierno corporativo / página 68
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	Gobierno corporativo / página 68
G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	Gobierno corporativo / página 87 a 89
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	Gobierno corporativo / páginas 71 y 72
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo.	Gobierno corporativo / página 72
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	Gobierno corporativo / páginas 72, 75 y 76
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a las partes interesadas.	Gobierno corporativo / página 83 a 86
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	Gobierno corporativo / página 77 y 80
G4-43	Señale qué medidas se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	Gobierno corporativo / página 93 y 94
G4-44	a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.	Gobierno corporativo / página 80 y 90
G4-45	a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	Gobierno corporativo / página 79
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Gobierno corporativo / página 79
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	Gobierno corporativo / página 79
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados.	Sobre el reporte / página 7
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	Gobierno corporativo / página 78
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	Gobierno corporativo / página 78
G4-51	a. Describa las políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	Gobierno corporativo / página 81 y 82
G4-52	Describa los procesos para determinar la remuneración.	Gobierno corporativo / página 81
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución.	Gobierno corporativo / página 87

ÉTICA E INTEGRIDAD

G4-56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Dimensión social / Ética y transparencia / páginas 260 a 262 y 270 a 271
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización.	Dimensión social / Ética y transparencia / páginas 263, 268 y 271
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización.	Dimensión social / Ética y transparencia / páginas 266, 271 y 272

TABLA GRI

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ASPECTO MATERIAL	ASPECTO GRI	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	OMISIONES	
ECONOMIA						
Desempeño económico	Desempeño económico	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión.	Dimensión económica / Desempeño económico / páginas 210 a 213		
		G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	Dimensión económica / Desempeño económico.		
		G4-EC1 Suplemento financiero	Valor económico directo generado y distribuido.	Indicador no disponible	De acuerdo con lo establecido en la Constitución Política de Colombia “Ninguna de las ramas u órganos del poder público podrá decretar auxilios o donaciones a favor de personas naturales o jurídicas de derecho privado”. Por lo anterior, Bancóldex no puede hacer donaciones.	
MEDIO AMBIENTE						
Adaptación y mitigación al cambio climático	Energía	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión.	Dimensión ambiental / Gestión ambiental / página 294 a 305		
		G4-EN3	Consumo Energético Interno.	Dimensión ambiental / Gestión ambiental / páginas 299 y 306		
		G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión.	Dimensión ambiental / Gestión ambiental / página 294 a 305		
	Emisiones	G4-EN15	Emisiones totales de Bancóldex por alcance y categoría de fuente, 2014.	Dimensión ambiental / Gestión ambiental / páginas 295, 303 y 309		
				ALCANCE	FUENTE	TOTAL Emisiones anuales (tCO ₂ e)
				ALCANCE 1	Transporte vehículos propios	13,52
					Subtotal	13,52
				ALCANCE 2	Consumo de electricidad	138,62
					Subtotal	138,62
				ALCANCE 3	Viajes corporativos en avión	204,27
	Viajes corporativos en bus	5,04				
	Traslado diario de personal	121,92				
	Traslado diario de personal (Rutas colectivas)	35,48				
	Consumo de papel	16,60				
	Subtotal	383,31				
	TOTAL	535,45				

TABLA GRI

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ASPECTO MATERIAL	ASPECTO GRI	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	OMISIONES
MEDIO AMBIENTE					
Adaptación y mitigación al cambio climático	Emisiones	G4-EN15 Suplemento financiero	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Dimensión ambiental / Gestión ambiental / página 309 El cálculo de emisiones directas brutas derivadas de los viajes que realizan los funcionarios como parte de su trabajo en flota propia se incorporan en el Alcance 1 por ser fuentes directas de propiedad o controladas por Bancóldex. El cálculo de emisiones directas brutas derivadas de los viajes que realizan los funcionarios en medios de transporte prestados por otras empresas se incorporan en el Alcance 3 por considerarse que no son emisiones de fuentes directas de propiedad o controladas por Bancóldex.	El cálculo de las emisiones por envío de mensajería no se encuentra establecido dentro de los límites organizacionales ni operacionales de la actual huella de carbono de Bancóldex. El Banco no realiza el cálculo de las emisiones del portafolio financiero. Lo anterior, teniendo en cuenta que si lo hace estaríamos haciendo una doble contabilidad de la huella de carbono, porque hay muchas entidades financieras que actualmente lo están realizando.
		G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	Dimensión ambiental / Gestión ambiental / páginas 295, 299 y 309	
		G4-EN16 Suplemento financiero	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	Las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero por consumo de energía eléctrica son 138.69 tCO ₂ e.	
		G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	Dimensión ambiental / Gestión ambiental / páginas 295, 300, 302 y 309	
		G4-EN17 Suplemento financiero	Otras emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Dimensión ambiental / Gestión ambiental / página 309 El cálculo de emisiones directas brutas derivadas de los viajes que realizan los funcionarios como parte de su trabajo en flota propia se incorporan en el Alcance 1 por ser fuentes directas de propiedad o controladas por Bancóldex. El cálculo de emisiones directas brutas derivadas de los viajes que realizan los funcionarios en medios de transporte prestados por otras empresas se incorporan en el Alcance 3 por considerarse que no son emisiones de fuentes directas de propiedad o controladas por Bancóldex.	El cálculo de las emisiones por envío de mensajería no se encuentra establecido dentro de los límites organizacionales ni operacionales de la actual huella de carbono de Bancóldex. El Banco no realiza el cálculo de las emisiones del portafolio financiero. Lo anterior, teniendo en cuenta que si lo hace estaríamos haciendo una doble contabilidad de la huella de carbono, porque hay muchas entidades financieras que actualmente lo están realizando.
		G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	Dimensión ambiental / Gestión ambiental / página 310	
		G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	Dimensión ambiental / Gestión ambiental / páginas 298, 299, 302 y 303	
		G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	Dimensión ambiental / Gestión ambiental / página 310	
		G4-EN21	NOX / SOX y otras emisiones atmosféricas significativas.	Dimensión ambiental / Gestión ambiental / página 310	
		Cumplimiento regulatorio	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión.	Perfil del Banco / Cumplimiento regulatorio / páginas 40 a 44
	G4-EN29		Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	En el 2013 el Banco no tuvo multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental. Para más información sobre cumplimiento regulatorio ver Perfil del Banco / Cumplimiento regulatorio / páginas 40 a 44	
	Transporte	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión.	Dimensión ambiental / Gestión ambiental / Soluciones de desplazamiento / página 303	

TABLA GRI

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ASPECTO MATERIAL	ASPECTO GRI	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	OMISIONES
MEDIO AMBIENTE					
Adaptación y mitigación al cambio climático	Transporte	G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Dimensión ambiental / Gestión ambiental / páginas 295, 303 y 311	
	Mecanismos de reclamación ambiental	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión.	Perfil del Banco / Mecanismos de reclamación / página 45 a 47	
		G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	En el 2013 no se presentaron reclamaciones ambientales.	
Productos y servicios	Productos y servicios	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión.	Pilares estratégicos del Banco / Portafolio de productos verdes / página 101	
		G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	Pilares estratégicos del Banco / página 101	
DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO					
Desarrollo y gestión del talento humano	Empleo	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión.	Dimensión social / Desarrollo y gestión del talento humano / páginas 221 a 223, 225 a 226	
		G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región.	Dimensión social / Desarrollo y gestión del talento humano / páginas 250 y 251	Debido a que más del 95% de los empleados está en Bogotá la tasa de rotación no se calcula por región.
		G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Dimensión social / Desarrollo y gestión del talento humano / página 252	
	Presencia en el mercado	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión.	Dimensión social / Desarrollo y gestión del talento humano / página 249	
		G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Dimensión social / Desarrollo y gestión del talento humano / página 249	
	Relación entre trabajadores y la dirección	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión.	Dimensión social / Desarrollo y gestión del talento humano / página 236 a 242	
		G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	El plazo mínimo de preaviso de cambios operativos es de tres (3) semanas aproximadamente.	
	Salud y seguridad en el trabajo	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión.	Dimensión social / Desarrollo y gestión del talento humano / páginas 243 a 244	
		G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	Dimensión social / Desarrollo y gestión del talento humano / página 244 100% de los empleados de Bancóldex están representados por el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST).	
		G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Dimensión social / Desarrollo y gestión del talento humano / páginas 252 a 257 No ha habido víctimas mortales relacionadas con el trabajo.	
		G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Los empleados de Bancóldex no han conformado sindicato.	
	Capacitación y educación	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión.	Dimensión social / Desarrollo y gestión del talento humano / páginas 228 a 230	
		G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	Dimensión social / Desarrollo y gestión del talento humano / página 231 a 234	No se incluye el alcance de las capacitaciones

TABLA GRI

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ASPECTO MATERIAL	ASPECTO GRI	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	OMISIONES
------------------	-------------	-----------	-------------	------------	-----------

DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

Desarrollo y gestión del talento humano	Capacitación y educación	G4-LA11	Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad desglosado por sexo y por categoría profesional.	Dimensión social / Desarrollo y gestión del talento humano / página 227 79% de los empleados del Banco participaron en la evaluación de desempeño de 2013; 77% de las mujeres del Banco y 83% de los hombres del Banco.	
	Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión.	Dimensión social / Desarrollo y gestión del talento humano / páginas 225 y 226	
		G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Dimensión social / Desarrollo y gestión del talento humano / página 249	
	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión.	Dimensión social / Desarrollo y gestión del talento humano / página 225	
		G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Dimensión social / Desarrollo y gestión del talento humano / página 225	
	Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión.	Dimensión social / Desarrollo y gestión del talento humano / páginas 245 y 246	
		G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Dimensión social / Desarrollo y gestión del talento humano / página 246	

DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS

Derechos humanos	Inversión	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión.	Iniciativas de promoción de los derechos humanos Dimensión social / Desarrollo social / Derechos humanos página 292	La información de los indicadores no se encuentra disponible en este momento en la organización. Actualmente el Banco se encuentra trabajando en conjunto con el Gobierno Nacional en el desarrollo de la "Política de Derechos Humanos para el Sector de Comercio, Industria y Turismo". Una vez sea expedida esta política, el Banco se dedicará a la implementación interna de la misma. Se espera reportar información relacionada con este aspecto para 2016.
		G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humano.	Indicadores no disponibles	
		G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.		
	No discriminación	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión.	Iniciativas de promoción de los derechos humanos Dimensión social / Desarrollo social / Derechos humanos página 292	
		G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	Indicador no disponible	
	Libertad de asociación y negociación colectiva	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión.	Iniciativas de promoción de los derechos humanos Dimensión social / Desarrollo social / Derechos humanos página 292	
		G4-HR4	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	Indicador no disponible	

TABLA GRI

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ASPECTO MATERIAL	ASPECTO GRI	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	OMISIONES
DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS					
Derechos humanos	Trabajo infantil	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión.	Iniciativas de promoción de los derechos humanos Dimensión social / Desarrollo social / Derechos humanos página 292	La información de los indicadores no se encuentra disponible en este momento en la organización. Actualmente el Banco se encuentra trabajando en conjunto con el Gobierno Nacional en el desarrollo de la "Política de Derechos Humanos para el Sector de Comercio, Industria y Turismo". Una vez sea expedida esta política, el Banco se dedicará a la implementación interna de la misma. Se espera reportar información relacionada con este aspecto para 2016.
		G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	Indicador no disponible	
	Trabajo forzoso	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión.	Iniciativas de promoción de los derechos humanos Dimensión social / Desarrollo social / Derechos humanos página 292	
		G4-HR6	Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	Indicador no disponible	
	Medidas de seguridad	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión.	Iniciativas de promoción de los derechos humanos Dimensión social / Desarrollo social / Derechos humanos página 292	
		G4-HR7	Porcentaje de personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	Indicador no disponible	
	Derechos de la población indígena	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión.	Iniciativas de promoción de los derechos humanos Dimensión social / Desarrollo social / Derechos humanos página 292	
		G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	Indicador no disponible	
	Evaluación	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión.	Iniciativas de promoción de los derechos humanos Dimensión social / Desarrollo social / Derechos humanos página 292	
		G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Indicador no disponible	
	Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión.	Iniciativas de promoción de los derechos humanos Dimensión social / Desarrollo social / Derechos humanos página 292	
		G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismo formales de reclamación.	Indicador no disponible	

TABLA GRI

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ASPECTO MATERIAL	ASPECTO GRI	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	OMISIONES
DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD					
Desarrollo social	Comunidades locales	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión.	Dimensión social / Desarrollo social / páginas 280 a 282	El Banco no cuenta con información disponible en esta materia. La Organización se encuentra realizando un ejercicio de planeación estratégica que le permitirá definir cómo abordar algunos temas, incluyendo los impactos generados en la comunidad.
		G4-S01	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Indicadores no disponibles	
		G4-S02	Centros de operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales.		
		FS-13 Suplemento financiero	Puntos de acceso en áreas con baja densidad poblacional o en lugares económicamente desfavorecidos, desglosado por tipo (baja densidad poblacional o económicamente desfavorecidos).	Dimensión social / Desarrollo social / páginas 280, 283 a 285, 288 a 291	
		FS-14 Suplemento financiero	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas con discapacidad.	Dimensión social / Desarrollo social / página 286	
	Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión.	Perfil del Banco / Mecanismos de reclamación / página 45 a 47	En el 2013 no se presentaron reclamaciones por impacto social.
		G4-S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.		
	Consecuencias económicas indirectas	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión.	Indicadores no disponibles	En 2013 el Banco inició un proceso de revisión de su estrategia en conjunto con la Junta Directiva. Este ejercicio ha contado con la participación de un grupo interdisciplinario de funcionarios del Banco y de diferentes grupos de interés, así como con la participación de algunos de los miembros de la Junta Directiva en las mesas de trabajo. Este ejercicio incluye el diseño de la estrategia corporativa de la Entidad, el alcance misional de los programas especiales y la definición de las sinergias del Banco con sus filiales y con los programas especiales que administra. De esta forma, se construirá la hoja de ruta de corto, mediano y largo plazo para la implementación de la estrategia corporativa diseñada, teniendo en cuenta las sinergias antes mencionadas. Durante el 2013 Bancóldex no contaba con mediciones de impacto sobre las actividades e inversiones del Banco. Sin embargo, este tipo de herramientas serán objeto de estudio en el ejercicio de planeación para su aplicación a futuro de Bancóldex que le permitirá definir cómo abordar el tema de impactos.
		G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios		
		G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.		

TABLA GRI

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ASPECTO MATERIAL	ASPECTO GRI	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	OMISIONES
------------------	-------------	-----------	-------------	------------	-----------

DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD

Desarrollo social	Prácticas de adquisición	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión.	Indicadores no disponibles	En este momento el Banco no cuenta con información sobre prácticas de adquisición.
		G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.		
	Cumplimiento regulatorio	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión.	Perfil del Banco / Cumplimiento regulatorio / páginas 40 a 44	
		G4-S08	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	En el 2013 el Banco no tuvo multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa. Para más información sobre cumplimiento regulatorio ver Perfil del Banco / páginas 40 a 44	

DESEMPEÑO SOCIAL: ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Ética y transparencia	Lucha contra la corrupción	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión.	Dimensión social / Ética y transparencia / páginas 269 a 270	
		G4-S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	Dimensión social / Ética y transparencia / páginas 274 y 275	
		G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Dimensión social / Ética y transparencia / páginas 266, 272 y 275 y 276	
		G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	Dimensión social / Ética y transparencia / página 277	
	Prácticas de competencia desleal	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión.	Dimensión social / Ética y transparencia / páginas 259 a 278	
		G4-S07	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Para el periodo del informe, no se reportaron acciones por causas relacionadas con prácticas de monopolio y contra la libre competencia.	
	Política pública	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión.	Dimensión social / Ética y transparencia / páginas 259 a 278	
		G4-S06	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	Bancóldex no realiza contribuciones políticas.	

DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Gestión y relacionamiento con clientes	Etiquetado de los productos y servicios	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión.	Gestión de clientes, productos y servicios / páginas 197 a 201	
		G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Gestión de clientes, productos y servicios / página 203 y 204	
	Comunicaciones de Mercadotecnia	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión.	Gestión de clientes, productos y servicios / páginas 173 a 208	
		G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio.	No se han presentado casos de venta de productos o servicios prohibidos.	
		G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	En 2013 no hubo casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia.	

TABLA GRI

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ASPECTO MATERIAL	ASPECTO GRI	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	OMISIONES
------------------	-------------	-----------	-------------	------------	-----------

DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Productos y servicios	Privacidad de los clientes	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión.	Gestión de clientes, productos y servicios / páginas 173 a 208	Esta información no se reporta por sector.
		G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	En 2013 no se presentaron reclamaciones por violación de la privacidad o por fuga de datos de los clientes.	
	Cumplimiento regulatorio	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión.	Perfil del Banco / Cumplimiento regulatorio / páginas 40 a 44	
		G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	En el 2013 el Banco no tuvo multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa en relación con el suministro de productos y servicios. Para más información sobre cumplimiento regulatorio ver Perfil del Banco / páginas 40 a 44	
	Portafolio de productos	FS-6 Suplemento financiero	Porcentaje del portafolio destinado a préstamos de empresas desagregado por región, tamaño (ej. Micro, pyme, grandes) y por sector.	Perfil del Banco / página 29	
		FS-7 Suplemento financiero	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para entregar un beneficio social específico para cada línea de negocio, desagregado por su propósito.	Gestión de clientes, productos y servicios / página 189	
		FS-8 Suplemento financiero	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para entregar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio y desagregado por propósito.	Gestión de clientes, productos y servicios / página 185 y 189	
	Propietarios activos	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión.	Los accionistas se podrán hacer representar mediante poder en la Asamblea General de Accionistas.	
		FS-10 Suplemento financiero	Porcentaje y número de compañías que están dentro del portafolio de la institución y con las que la empresa ha interactuado para asuntos sociales o ambientales.	En el portafolio de productos y servicios de Bancóldex, sólo se encuentran los productos ofrecidos por el Banco o sus programas especiales.	
	Auditorías	G4-DMA Suplemento financiero	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión.	El Banco realiza para la aprobación de cupo de sus intermediarios financieros una evaluación de riesgo. Adicionalmente, se realiza al menos un seguimiento anual a todas las entidades.	

GESTIÓN DE RIESGOS

Gestión de riesgos	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión.	Indicadores no disponibles	Esta información no está disponible
		G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.		
		G4-LA15	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.		
	Evaluación ambiental de proveedores	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión.		
		G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.		
		G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.		

TABLA GRI

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ASPECTO MATERIAL	ASPECTO GRI	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	OMISIONES
------------------	-------------	-----------	-------------	------------	-----------

GESTIÓN DE RIESGOS

Gestión de riesgos	Evaluación de proveedores en materia de derechos humanos	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión.	Indicadores no disponibles	Esta información no está disponible
		G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.		
		G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.		
	Evaluación de la repercusión social de proveedores	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión.		
		G4-S09	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.		
		G4-S010	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.		
Integración regional / internacionalización	Perfil del Banco	G4-I6	Lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	Pilares estratégicos del Banco / páginas 120 a 124	

ASPECTOS MATERIALES QUE NO TIENEN ASPECTOS GRI ASOCIADOS

Innovación	Ninguno	G4-DMA	Iniciativas y programas basados en la innovación como herramienta para mejorar los procesos y la competitividad del sector empresarial colombiano.	Perfil del Banco / páginas 37 a 39	
			Gestión de proyectos relacionados con la innovación.	Perfil del Banco / páginas 37 a 39	
Competitividad		G4-DMA	Iniciativas y proyectos para incrementar la productividad y competitividad del sector empresarial colombiano.	Pilares estratégicos del Banco / páginas 99 a 114	
			Desarrollo, manejo y promoción de productos verdes.	Pilares estratégicos del Banco / Gestión de clientes, productos y servicios / página 183 a 185	
Gestión de proyectos - Programas Especiales		G4-DMA	iNNPulsa Colombia	Pilares estratégicos del Banco / páginas 102 - 104	
			Programa de Transformación Productiva - PTP	Pilares estratégicos del Banco / página 105 a 110	
			iNNpulsa Mipyme	Pilares estratégicos del Banco / página 111 a 115	
		G4-DMA	Programa de Inversión "Banca de las Oportunidades".	Dimensión social / Desarrollo social / páginas 280 a 291	
Estrategia de sostenibilidad		G4-DMA	Estrategia de sostenibilidad del Banco.	Estrategia de sostenibilidad / páginas 148 a 171	

REPORTE DE
sostenibilidad

2013

BANCOLDEX 
PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL