



Reporte de
sostenibilidad
Bancóldex
2014

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,
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 Ortega, María
Mercedes Carreño, Carmen
Cecilia León Franco, Juan Carlos
Álvarez Peña, Claudio Alberto
Moreno López, Mónica Andrea
Salazar Barreto, Jessica Ángulo
de Castro.

Consultor Externo: Juan Manuel
Ramírez, María Clara Salazar
y Santiago Echeverry de
ConTREEbute S.A.

Diseño y diagramación:
John Alexander Corredor Nivia

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



01
Sobre este
reporte



02
Perfil de
Bancóldex



03
Gobierno, ética y
transparencia



04
Estrategia
de Bancóldex



05
Gestión
Económica



06
¿Qué hacemos,
cómo lo hacemos
y para quién lo
hacemos?

Carta del Presidente

Bancóldex

El año 2014 resultó muy interesante desde el punto de vista de nuestra gestión social, ambiental y económica. A diciembre de 2014, el valor económico generado por Bancóldex ascendió a COP 198.760 millones de pesos, es decir, un 25% más que en 2013.

En primer lugar, financiamos el crecimiento de 130.000 empresas colombianas con recursos por COP 4,65 billones de pesos, lo que representó un aumento de 20% frente al año anterior. Y, al mismo tiempo, entregamos COP 1,46 billones para la modernización del aparato productivo, destinamos COP 2,46 billones a las necesidades de los empresarios colombianos en el mediano y largo plazo,

orientamos COP 1,98 billones a las micro, pequeñas y medianas empresas y COP 1,32 billones para las operaciones de las empresas exportadoras.

Así mismo, conservando significativos desarrollos en su propia gestión ecoeficiente y en los productos de crédito orientados al mejor aprovechamiento de los recursos naturales por parte de los empresarios, estrechamos relaciones con los grupos de interés, profundizamos el programa de fortalecimiento empresarial a los proveedores, la capacitación de nuestros funcionarios y el aseguramiento de la calidad en nuestros procesos.

Durante este año también apoyamos la acción del Progra-

ma de Inversión "Banca de las Oportunidades", de la Unidad de Desarrollo e Innovación "Innpulsa Colombia", del Fondo de Modernización e Innovación para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas "Innpulsa Mipyme" y del Programa de Transformación Productiva "PTP", con resultados sobresalientes que se detallan más adelante en este Reporte de Sostenibilidad, construido bajo la metodología GRI 4.0.

Y si bien estos resultados son muy satisfactorios, en Bancóldex decidimos hacer una apuesta aún más ambiciosa.

En 2014 asumimos el reto de convertirnos en el banco catalizador del crecimiento empresarial en Colombia. Para lograrlo, replanteamos nuestra estrategia corporativa y nos configuramos en seis nuevas unidades de negocio para atender mejor a los empresarios colombianos, teniendo en cuenta su tipo de crecimiento: Expansión Internacional, para compañías con posición propia fuera de Colombia y aquellas con potencial; Flujos Globales para empresas exportadoras de bienes y servicios no tradicionales, importadores

de tecnología y compañías extranjeras que invierten en Colombia; Escalamiento Empresarial trabaja para compañías con potencial de crecimiento de todos los tamaños, en todas las industrias y en todas las regiones de Colombia; Inversión y Transformación apoya la reconversión y reconfiguración de empresas a través de la inversión en fondos de capital privado y capital emprendedor; Crecimiento Extraordinario, para compañías con alto potencial de crecimiento y emprendimientos corporativos que, por su nivel de riesgo, no encuentran financiación para apoyar su crecimiento; y Ecosistemas Dinámicos que activa dinámicas de crecimiento empresarial en las regiones al fortalecer las organizaciones de apoyo para el desarrollo empresarial a nivel regional y ofrecer servicios no financieros.

Como resultado de este nuevo propósito, 2015 será un año de transición que nos permitirá consolidarnos como el socio de los empresarios que se atreven a crecer y el instrumento más potente del Gobierno Nacional para catalizar el crecimiento

empresarial. En ese sentido, nuestro propósito estará conectado, más que nunca, con el empresario y aprovechará las sinergias con las filiales Leasing Bancóldex CF y la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior – Fiducóldex – así como con los programas especiales que administramos.

De igual manera, de este propósito superior, nacerán reformas relevantes al régimen legal del Banco que nos permitirán acercarnos más a los clientes y configurarnos efectivamente desde la demanda.

Así entonces, sólo caben las mejores expectativas para Bancóldex y para aquellos empresarios que se atreven a crecer. Todo nuestro trabajo repercutirá -decidida y deliberadamente- en la sostenibilidad ambiental, económica y social, multiplicando así el verdadero impacto que podemos tener como banco de desarrollo para el crecimiento empresarial.

LUIS FERNANDO CASTRO VERGARA
PRESIDENTE

01 Sobre este reporte

Bancóldex

G4-28
G4-30

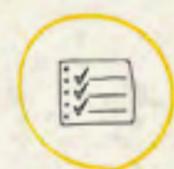
Desde 2012 Bancóldex informa a todos sus grupos de interés sobre la gestión de la entidad en materia de sostenibilidad, es decir sus resultados en una dimensión económica, ambiental y social, a través de un reporte anual. Este reporte corresponde al periodo: enero 1 de 2014 a diciembre 31 de 2014.



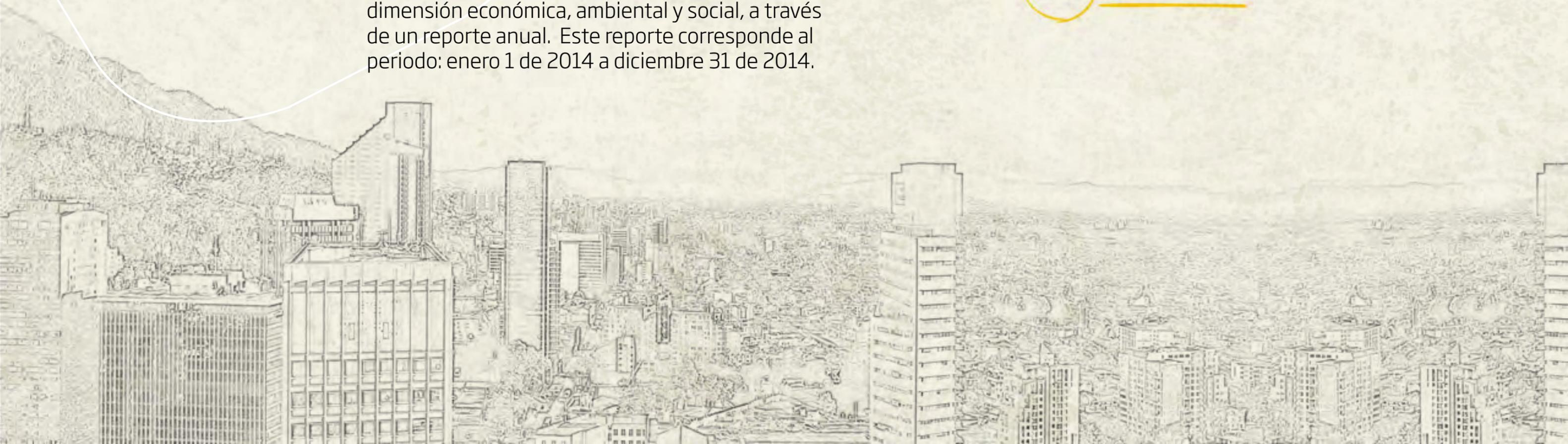
¿Por qué leerlo?



Metodología utilizada



Hitos 2014





1.1 ¿POR QUÉ LEERLO?

Este es un reporte diferente, un documento construido con empresarios, bancos, empleados, y proveedores que pretende dar respuesta a las inquietudes de los diferentes grupos de interés de Bancóldex.

1.2 METODOLOGÍA UTILIZADA

Esta tercera versión fue realizada bajo la metodología GRI4, reportando bajo la opción de conformidad esencial. (G4-32) De esta manera presenta un enfoque en 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. Debido a que se utilizó la misma metodología,

no existen cambios significativos que afecten la comparabilidad con la información reportada en el año anterior, donde se cubrió el periodo de enero 1 de 2013 a diciembre 31 de 2013. | **G4-23, G4-29**

El liderazgo de la construcción del reporte de sostenibilidad 2014 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

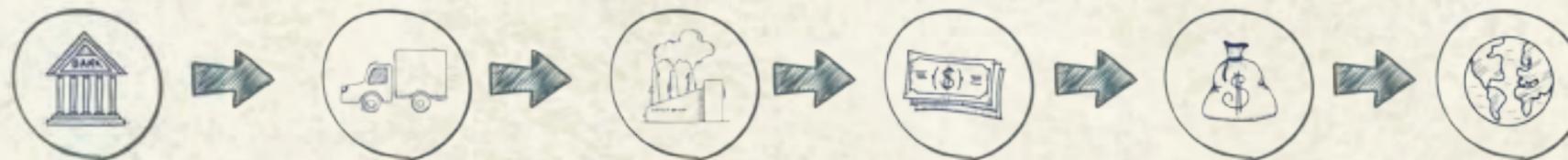
anterior, para la aprobación y aseguramiento de la materialidad del Reporte de Sostenibilidad, se presenta el resultado del ejercicio ante la alta dirección del Banco (Presidente, y Vicepresidentes) para su conocimiento, y aseguramiento de los aspectos materiales.

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@Bancóldex.com

G4-48

G4-31

1.3 HITOS



Cifra récord en la historia de Bancóldex: más de **130.000** empresas financiadas con recursos por \$ 4,65 billones de pesos.

5.722 PYMES y **125.890** micro-empresas beneficiadas con recursos por \$ 1,98 billones de pesos.

Más de **22.000** empresas del sector industrial demandaron recursos por \$1,35 billones de pesos.

\$1.47 billones de pesos para financiar la modernización y la reconversión del aparato productivo en **29.207** proyectos de inversión.

812 empresas exportadoras financiadas con \$1,32 billones de pesos.

Se desembolsaron créditos a empresarios en **767** municipios del país, cubriendo todos los departamentos.

02 Perfil de Bancóldex

reporte de sostenibilidad

G4-3
G4-7

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, inspección 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.



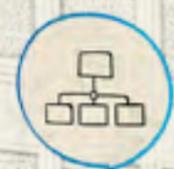
¿Para qué existe Bancóldex?



Misión y visión



Operación de Bancóldex



Tamaño y Estructura Organizacional



Cadena de valor



Capital Social de Bancóldex



2.1 ¿PARA QUÉ EXISTE BANCÓLDEX?

01

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

03

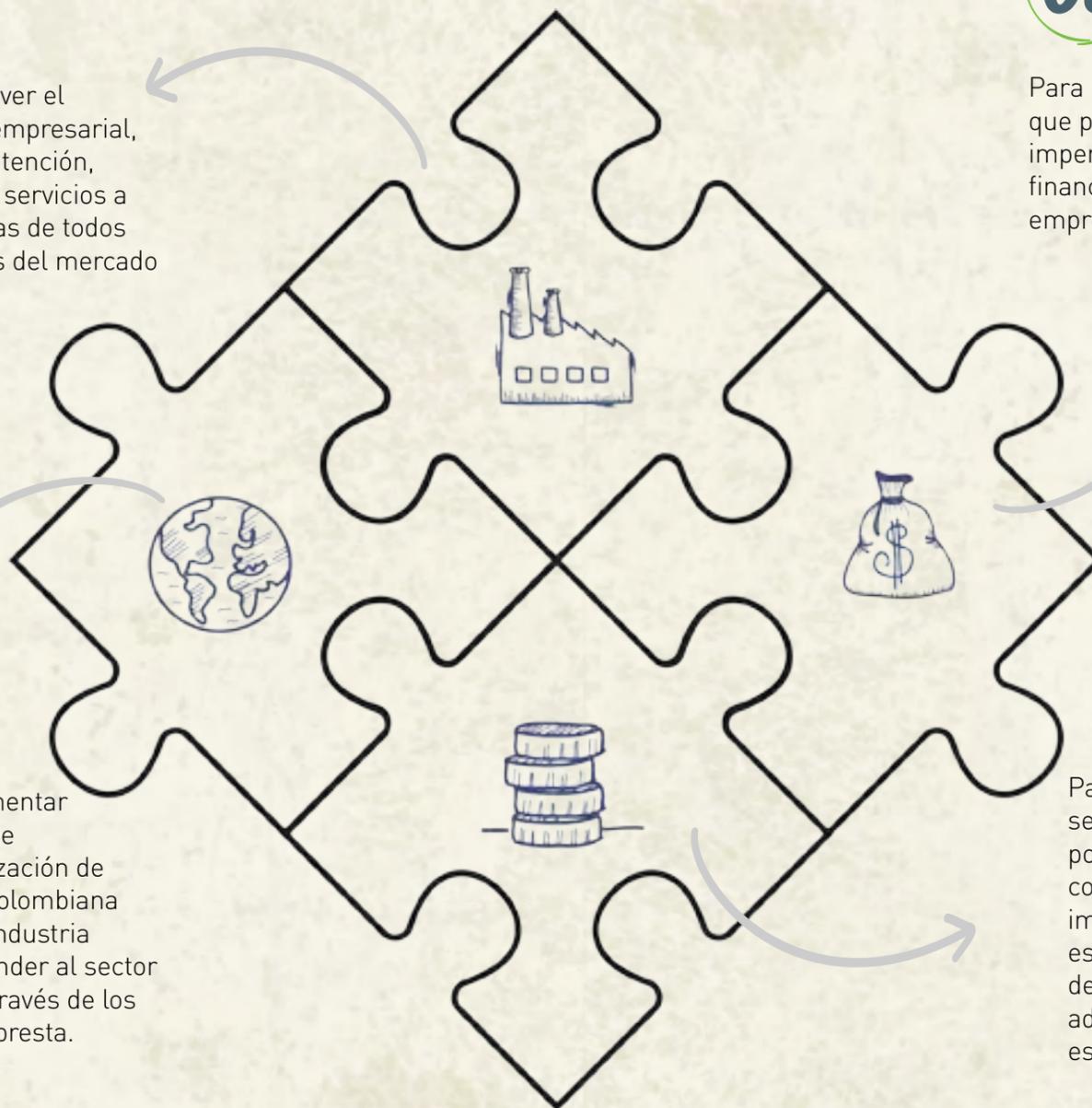
Para implementar soluciones que permitan corregir imperfecciones del mercado financiero que impidan a los empresarios desarrollar su labor.

02

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.

04

Para promover el acceso a servicios financieros para la población de bajos ingresos, con el fin de reducir la pobreza, impulsar 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.





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.

2.2 OPERACIÓN DE BANCÓLDEX

Bancóldex es un establecimiento de crédito vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia que opera en segundo piso a través de la red de bancos, corporaciones financieras, compañías de financiamiento, cooperativas financieras, cooperativas de ahorro y crédito, ONG financieras, cajas de compen-

sación familiar y fondos de empleados, para atender las necesidades de crédito de todas las empresas.

(Para conocer cómo opera un banco de segundo piso se sugiere consultar la sección Perfil del Banco del informe de sostenibilidad 2013| Pág. 12| http://www.Bancóldex.com/documentos/7129_Reporte_sostenibilidad_2013.pdf)

En el exterior, Bancóldex ofrece financiación al comprador de bienes y servicios colombianos, a través de bancos previamente calificados en trece (13) países del mundo, siendo los dos más relevantes Ecuador y El Salvador por la dimensión de sus negocios.

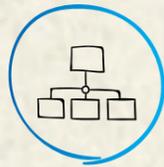
G4-6

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 clave 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





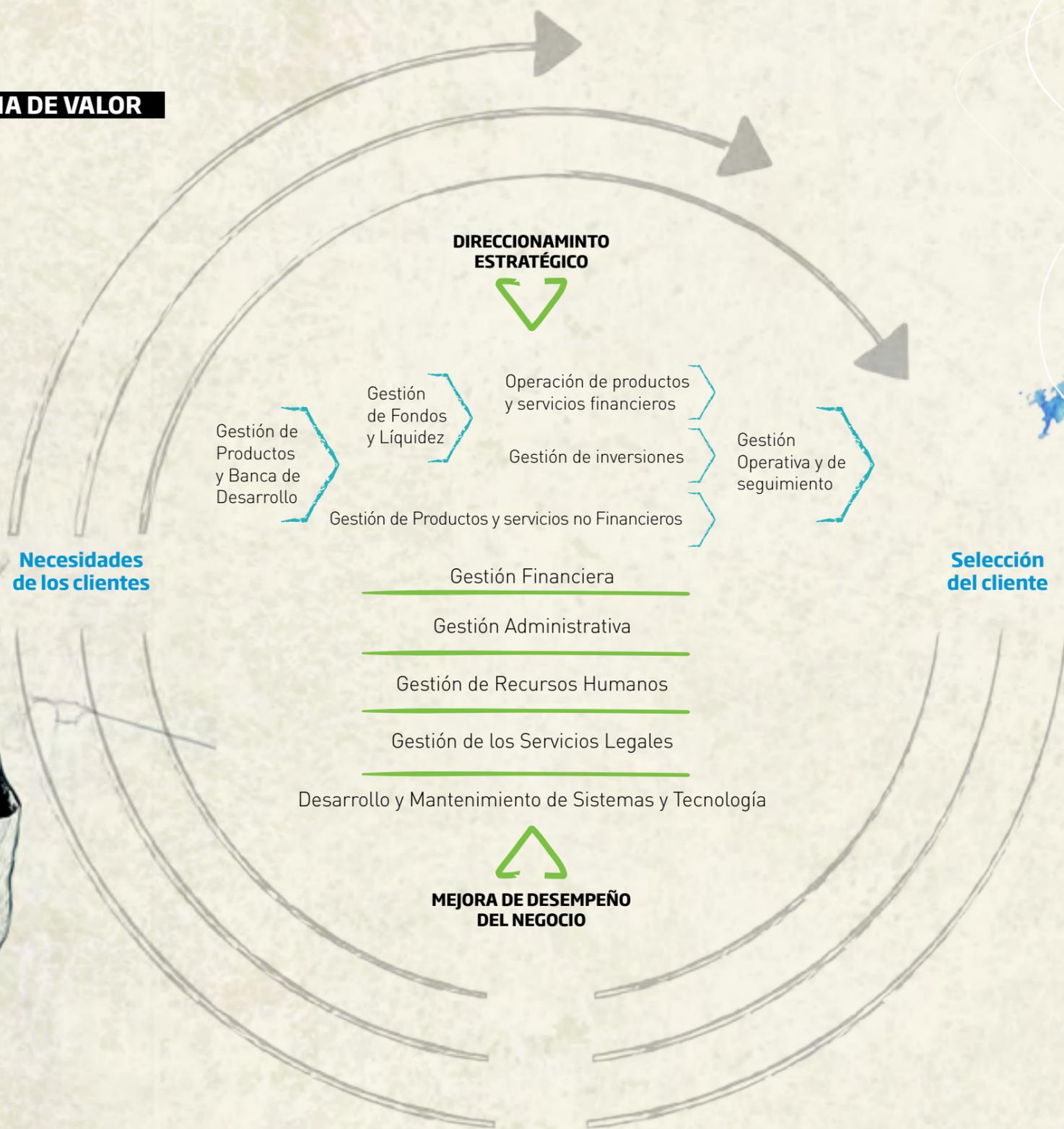
2.3 TAMAÑO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Para poner en marcha el modelo operacional de Bancóldex, se tiene establecida una estructura organizacional acorde con sus necesidades. Por lo tanto el Banco cuenta con una planta de 466 empleados, todos vinculados a la entidad mediante contrato laboral.

G4-9

(Para conocer la distribución de los empleados por tipo de contrato, y género se sugiere consultar la sección 6.3.3, Gestión y desarrollo del talento humano, de este informe. Para conocer el Organigrama de Bancóldex por favor consultar la página web del Banco: <http://www.Bancóldex.com/acerca-de-nosotros92/organigrama.aspx>)

2.4 CADENA DE VALOR





2.5 CAPITAL SOCIAL DE BANCÓLDEX



PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DE LOS ACCIONISTAS DE BANCÓLDEX

ACCIONISTAS MINORITARIOS
G4-9

Los accionistas minoritarios son las personas naturales o jurídicas que tienen acciones de las series B y C del Banco, dentro de los que se encuentran funcionarios activos del Banco, exfuncionarios, fondos de empleados, fondos de pensiones, fondos mutuos de inversión y sector solidario.

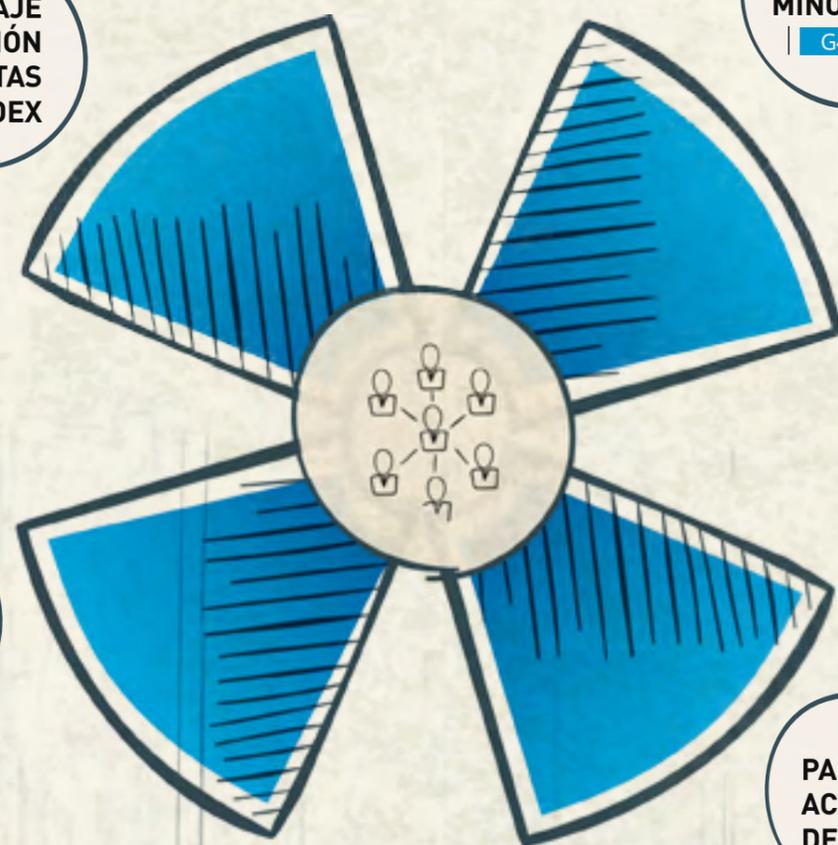
Personas Jurídicas
15

Personas Naturales
1.550

TOTAL
1.565



TIPO DE ACCIONES
G4-9



PARTICIPACIÓN ACCIONARIA DE BANCÓLDEX
G4-17

Filiales

Bancóldex tiene una participación accionaria superior al 50% en las siguientes sociedades:

Leasing Bancóldex S.A
Compañía de Financiamiento

86,55%

Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior – Fiducóldex.

89,17%

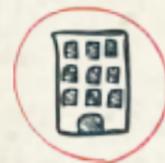
Estas dos entidades consolidan estados financieros con Bancóldex.

Participadas

Durante 2014, 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.

03 Gobierno, ética y transparencia

Bancóldex es un banco confiable,
honesto y transparente



Gobierno Corporativo



Ética y transparencia





3.1 GOBIERNO CORPORATIVO:

Bancóldex adopta la premisa que “el Gobierno Corporativo, la transparencia y la rendición de cuentas son más que ejercicios de cumplimiento; son ingredientes esenciales de buena gestión y un requisito para la buena salud de las organizaciones”¹.

nas prácticas de gobierno corporativo, y en participar activamente en diferentes foros nacionales e internacionales para la promoción de las mismas.

Esto se refleja no sólo en la estructura de toma de decisiones al interior del Banco, sino en el interés de capacitar a los empresarios en buenas

1. CAF - BANCO DE DESARROLLO DE AMÉRICA LATINA, Gobierno Corporativo en América Latina. Importancia para las Empresas de Propiedad Estatal. Serie Políticas Públicas y Transformación Productiva N° 6/2012

G4-34
G4-35
G4-36

3.1.1 ESTRUCTURA DE 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 la Directora del Departamento de Inteligencia de Negocios tienen la responsabilidad en rendir cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno para cuestiones económicas, sociales y ambientales.

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:

G4-35
G4-36



Otros comités que apoyan la labor de la Junta Directiva son los siguientes:

- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST.
- Comité de Convivencia.



G4-38 | **3.1.2 JUNTA DIRECTIVA**

G4-39
G4-40 | **Composición de la Junta Directiva**

La Junta Directiva de Bancóldex es presidida por la Ministra 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 se cuenta con su participación.

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

Principal

 **Cecilia Álvarez - Correa Glen**
Ministra de Comercio, Industria y Turismo

 **Mauricio Cárdenas Santamaría**
Ministro de Hacienda y Crédito Público

 **Augusto López Valencia**
Representante del Presidente de la República

 **Augusto López Valencia**
Nombrado por el consejo gremial de Asociaciones de Exportadores

 **Nicolás García Trujillo**
Nombrado por la Asamblea General de Accionistas.



Suplente

 **Felipe Sardi Cruz**
Viceministro de Desarrollo Empresarial (A la fecha de corte, se encontraba en trámite de posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia)

Delegado del Ministro de Hacienda y Crédito Público (A la fecha de corte, se encontraba vacante)

 **María Fernanda Carvajal Sinisterra**
Representante del Presidente de la República

 **Luis Gustavo Flórez Enciso**
Nombrado por el Consejo Gremial de Asociaciones de Exportadores

 **Beatriz Eugenia Vélez Vengoechea**
Nombrado por la Asamblea General de Accionistas

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

G4-40 | De acuerdo con la definición de independencia, establecida en la ley 964 de 2005, por lo menos el 75% de los miembros de la Junta Directiva son independientes.

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

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 de Accionistas. **G4-40**

El nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y los comités integrados por Miembros de

la Junta Directiva está basado en el artículo 281 del Decreto Ley 663 de 1993 Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. 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. **G4-40**

Los accionistas participan en la elección de la Junta Directiva, a través de la designación de un renglón por parte de la Asamblea General de Accionistas. **G4-40**



G4-41

Manejo de los posibles conflictos de interés por parte de la Junta Directiva

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:

- 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.
- La Junta Directiva velará porque se dé estricta ob-

servación a las disposiciones legales que se expidan para regular la prevención, divulgación y manejo de conflictos de interés.

- La Junta Directiva será el órgano competente para conocer la existencia de conflictos de interés entre accionistas y administradores, directores y funcionarios del Banco, así como entre accionistas mayoritarios y minoritarios, darle el manejo que indiquen las disposiciones legales y la prudencia de sus actuaciones y divulgarlos cuando ello sea procedente.

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.Bancóldex.com, en el link de "Información de interés de accionistas y demás inversionistas".



Funciones de la Junta Directiva

Estrategia

G4-42

Los miembros de la Junta Directiva definen las políticas y la estrategia de la organización y conjuntamente con la Administración definen los mecanismos para la creación de valor para sus grupos de interés.

Gestión de riesgos

G4-45

Dentro de las funciones de los miembros de la Junta Directiva está la de 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.

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:

- Comité de Auditoría
- Comité de Administración de Riesgos
- Comité de Gestión de Activos y Pasivos
- Comité de Calidad y Riesgo Operativo

Por lo menos semestralmente, la Junta Directiva conoce la evaluación integral de los riesgos de la Entidad.

Capacitaciones de la Junta Directiva

Los miembros de la Junta Directiva participaron en un foro denominado "De Enron a Interbolsa: Lo que todo miembro de Junta debe saber", que se realizó el 13 de mayo de 2014.

G4-46

G4-47

G4-43



G4-44

Evaluación de la Junta Directiva

Los miembros de la Junta Directiva realizan una autoevaluación semestral, donde se recopila información que permite identificar oportunidades de mejora que se presentan para evaluación del Comité de Gobierno Corporativo.

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.

Sesiones de Junta Directiva

G4-49 G4-50

Dentro de los temas significativos que fueron abordados en 2014 por parte de la Junta Directiva se encuentran los siguientes:

- El ejercicio de planeación estratégica de Bancóldex.
- El proyecto de Responsabilidad Social Empresarial (Reporte de Sostenibilidad).
- Los resultados financieros y comerciales del Banco, incluyendo el comportamiento de los desembolsos y de las variables financieras.
- Las metas corporativas.
- La estructuración de productos que satisfagan las necesidades del sector empresarial.

El Vicepresidente Jurídico – Secretario General, es el encargado de coordinar la

celebración de las Juntas Directivas, por lo que cualquier tema que deba ser discutido en sus reuniones es consultado con el Presidente del Banco e incorporado por el Vicepresidente Jurídico.

No obstante lo anterior, los miembros de la Junta y los Vicepresidentes pueden incluir temas durante las sesiones previa aprobación de la Junta.

Remuneración de la Junta Directiva

La remuneración de los miembros de la Junta Directiva es aprobada por la Asamblea General de Accionistas en coordinación con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público teniendo en cuenta el volumen de activos de la entidad.

G4-37
G4-53

3.1.3 COMUNICACIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

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 practica en diferentes ocasiones y utilizando diferentes canales de información para lograr una mayor difusión de sus resultados.

Dentro de las actividades que se realizaron en materia de Gobierno Corporativo a escala nacional a lo largo del 2014 se encuentran las siguientes reuniones, evaluaciones, publicaciones en medios digitales, capacitaciones, informes y presencia internacional.

Asamblea General de Accionistas

En 2014, la reunión de la Asamblea General de Accionistas tuvo lugar el 26

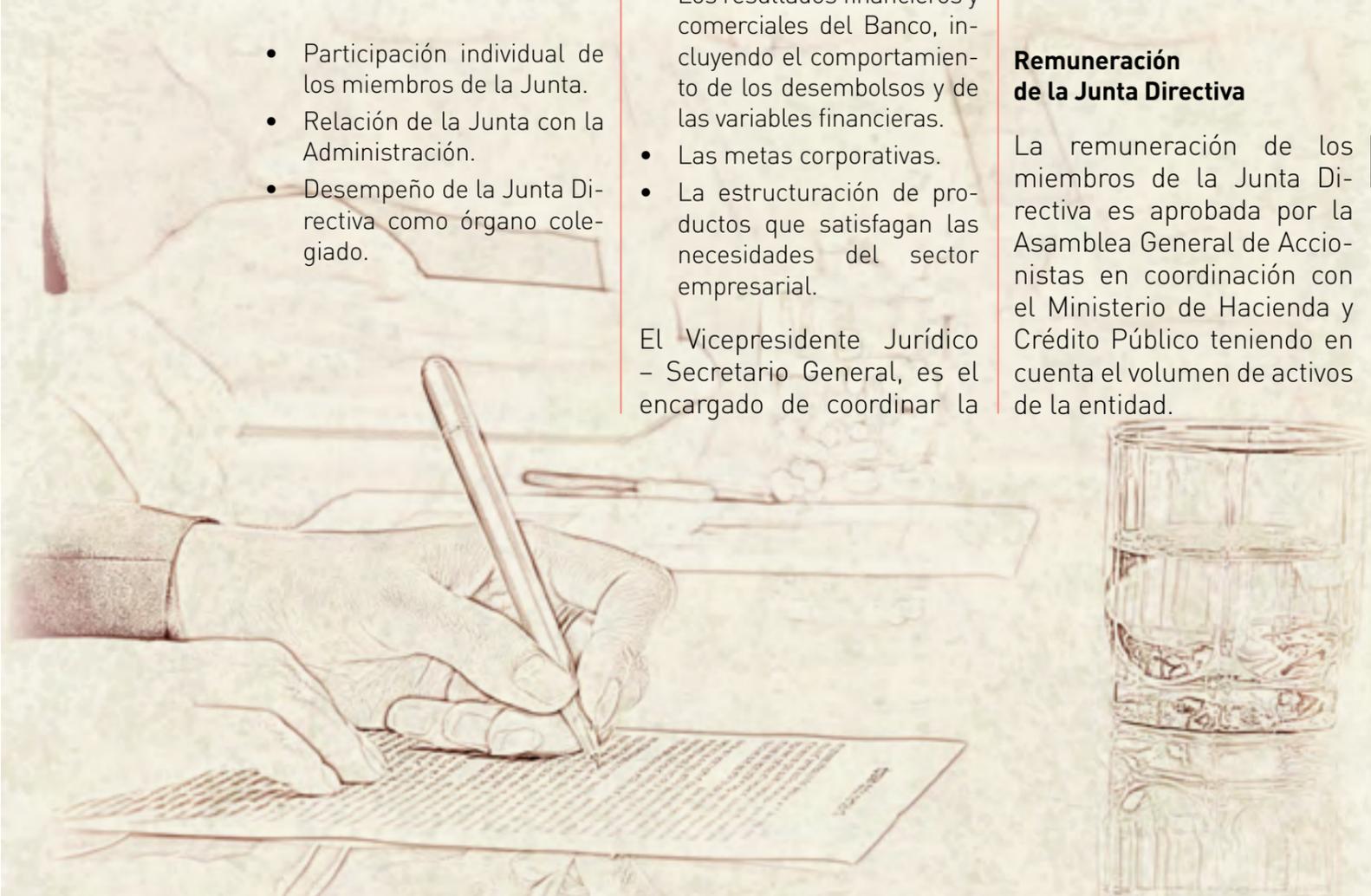
de marzo y se informó a los accionistas el desempeño de la gestión del Banco al corte del 31 de diciembre de 2013.

Para dar 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 tuvieron la opción de conocer en tiempo real las decisiones que se tomen, se habilitó la posibilidad de seguir la reunión a través de videoconferencia.

G4-50

G4-51
G4-52





Comunicación a través de la Vicepresidencia Jurídica

G4-53

Las opiniones que se quieren plantear por fuera de la reunión de Asamblea General de Accionistas son canalizadas por la oficina de atención al inversionista, en este caso la Vicepresidencia Jurídica - Secretaria General.

La Vicepresidencia Jurídica es la dependencia líder al interior del Banco de gestionar todas las iniciativas de Gobierno Corporativo, por tanto, identifica iniciativas y las pone en conocimiento de la Administración y del Comité de Gobierno Corporativo para su aprobación y discusión en el seno de la Junta Directiva.

Igualmente, transmite y da respuestas a las consultas que realicen los grupos de interés sobre temas relacionados con Gobierno Corporativo a través de los diferentes canales de comunicación del Banco.

• 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

• 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

• 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



Capacitación de empresarios en temas de Gobierno Corporativo

El Banco apoya el fortalecimiento de la gestión de Gobierno Corporativo de los empresarios del país. Durante el 2014 se adelantaron las siguientes actividades:

- Se realizaron siete talleres en los temas "Prácticas de buen gobierno para Pymes" y "Juntas Directivas para Pymes", con la asistencia de 233 empresarios de Santa Marta, Manizales, Ibagué, Cartagena y Medellín.
- Se incluyó en el Programa de Desarrollo Empresarial (programa de larga duración y Diplomado en

Barranquilla) un módulo de "Gestión en empresas de familia". Estas actividades se realizaron en Bogotá, Cali y Barranquilla, una vez por semestre en cada ciudad, con la asistencia de 354 empresarios.

A los 587 empresarios se les generaron capacidades para el manejo de las Juntas Directivas, prácticas de buen gobierno y gestión de empresas de familia.

Bancóldex continuará desarrollando actividades alrededor de este tema con los empresarios porque el Gobierno Corporativo promueve su sostenibilidad.

Para mayor información sobre la gestión de Gobierno Corporativo de Bancóldex se puede consultar el Informe de Gobierno Corporativo 2014, el cual se encuentra publicado en la página Web <http://www.bancoldex.com/informacion-de-interes-para-accionistas-y-demas-in/Informe-de-Gobierno-Corporativo.aspx>)





3.2 ÉTICA Y TRANSPARENCIA

La gestión ética es muy relevante para Bancóldex y, por tanto, es considerada como un proceso en su cadena de valor, lo que significa que se quiere hacer visible este proceso, ser conscientes de su importancia y de la pertinencia de su gestión.

G4-9 | Lo anterior se traduce en que la gestión ética es un proceso necesario para apoyar la actividad del Banco que sigue unas etapas, se revisa anualmente y se replantea para mejorarlo.

3.1.1 VALORES | G4-56

El Código de Comportamiento Institucional se ha construido de manera conjunta entre el Banco y sus funcionarios, por lo que, desde el 2013, se iniciaron unas mesas de trabajo con los funcionarios de la Entidad para revisar la vigencia de los valores institucionales. Los resultados de estas mesas de trabajo llevaron a Bancóldex en el 2014 a iniciar un proceso de actualización de los mismos, cuyo resultado es el siguiente:

Somos honestos.

En Bancóldex somos conscientes de la importancia de la transparencia de nuestros actos e intenciones, en la construcción de confianza y seguridad. Por eso actuamos con rectitud, transparencia, integridad y buena fe tanto en el ámbito profesional como en el personal.

Somos solidarios.

En Bancóldex sabemos que el servicio y la colaboración son básicos para la construcción de una comunidad armónica. Por eso ayudamos a que cada persona explore y aproveche su propio potencial, y cuidamos y protegemos a quienes lo necesitan, respetando siempre su autonomía, su libertad y su responsabilidad.

Somos responsables.

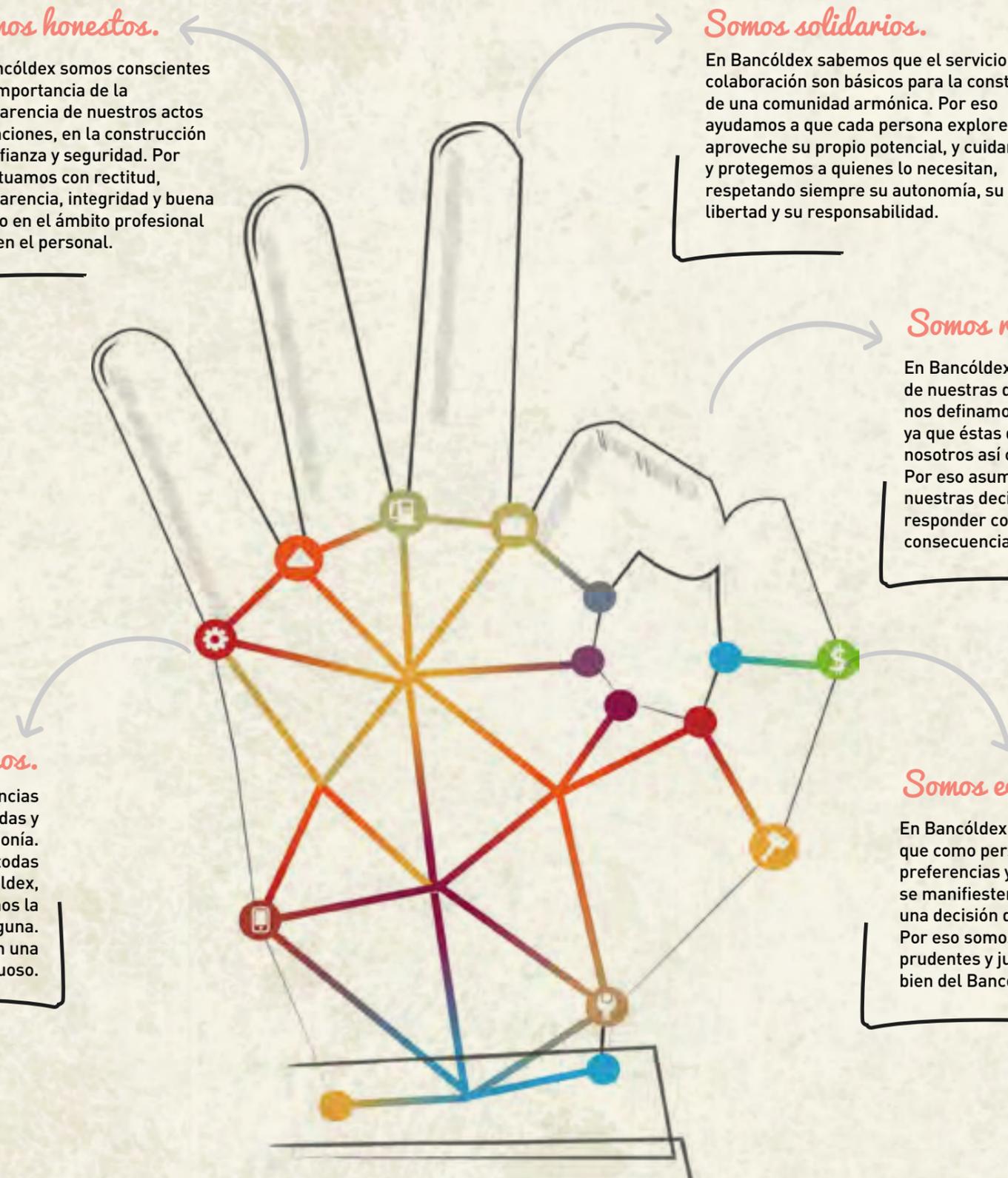
En Bancóldex sabemos que cada una de nuestras decisiones ayudan a que nos definamos como seres humanos ya que éstas dejan una huella en nosotros así como en nuestro entorno. Por eso asumimos la libertad de tomar nuestras decisiones a conciencia y de responder comprometidamente con las consecuencias que estas pueden traer.

Somos respetuosos.

En Bancóldex somos conscientes de nuestras diferencias como personas y buscamos que estas sean aceptadas y comprendidas, en el marco de la cortesía y la armonía. Por eso somos siempre cordiales y atentos con todas las personas que conforman la Comunidad Bancóldex, propendemos por el bienestar común y cuidamos la dignidad de las personas, sin discriminación alguna. Nuestras condiciones afectivas o emocionales no son una excusa para alejarnos del comportamiento respetuoso.

Somos equitativos.

En Bancóldex somos conscientes de que como personas tenemos afectos y preferencias y procuramos que éstas no se manifiesten en el momento de tomar una decisión que afecte a los demás. Por eso somos imparciales, objetivos, prudentes y justos, buscando siempre el bien del Banco y el bien común.



(El Código de Comportamiento Institucional completo se puede consultar en la página web www.bancoldex.com)



Hecho destacado

G4-56
G4-57

Continuidad del Club de Ética

El Club de Ética nació con el ánimo de fortalecer la construcción de una cultura de armonía al interior del Banco. Éste cuenta con un grupo de funcionarios que tienen el objetivo de formarse para fortalecer las habilidades de regulación emocional y de comunicación responsable para posteriormente ser entes multiplicadores en fortalecer la interacción armónica y responsable. En el año 2014:

- Se dio inicio y formación a la segunda promoción de integrantes del Club (20 participantes por promoción)
- Se oficializó la construcción y transformación de los valores institucionales basados en los resultados de las sesiones de trabajo con todos los funcionarios del año 2013.

En 2015 se avanzará con las siguientes fases del proceso de formación de las dos promociones actuales y se dará inicio a la conformación de un tercer grupo.

3.2.2 PREVENCIÓN DE RIESGOS 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 programa está soportado en el Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) y 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.

Mapa de riesgos

Bancóldex hace un mapa de riesgos, que es una herramienta de gestión dinámica que se retroalimenta continuamente, permitiendo monitorear periódicamente los riesgos operativos y el desempeño de los controles relacionados.

(Este mapa de riesgos de fraude y corrupción se puede consultar en el documento público "Programa de prevención de riesgos de fraude y corrupción" que se encuentra en la página web http://www.bancoldex.com/documentos/4667_Programa_de_prevenccion_riesgos_de_fraude_y_corrupcion.pdf)

Línea Ética

G4-58

Bancóldex cuenta con la Línea Ética Bancóldex como medio para recibir reportes sobre hechos irregulares de los que cualquier parte interesada tenga conocimiento. Este mecanismo de control detectivo se encuentra disponible en la página web institucional y puede recibir reportes de información (con la posibilidad de ser anónimos o no).

Mediante la Línea Ética Bancóldex los funcionarios, ciudadanos y partes interesadas pueden reportar 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.

Dentro del proceso se cuenta con un comité evaluador conformado por cuatro (4) representantes de la Alta Dirección del Banco, quienes reciben de manera simultánea los reportes, y tienen la función de analizar y evaluar la información, con el fin de determinar su tratamiento las posibles acciones a seguir.

Acceso a la línea ética:

Canal web, enlace <http://www.bancoldex.com/contactenos/contactenos.aspx> seleccionar en asunto "Línea Ética Bancóldex".

Aceptación de denuncias anónimas.

Confidencialidad absoluta.

Alcance geográfico (100% de cobertura).

Disponibilidad 24 horas al día y 365 días del año



G4-SO4 | Comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción

Las actividades de formación y educación son parte fundamental del programa de prevención de riesgos de fraude y corrupción de Bancóldex, porque contribuyen a difundir y crear una cultura y conocimiento alrededor de este tema.

Comunicación

Durante 2014 se realizaron internamente campañas anti-corrupción empleando mensajes educativos en las pantallas de televisión que se encuentran en las cafeterías y en la Intranet. Externamente, se emitieron avisos en las redes sociales del Banco y avisos de prensa en los periódicos de mayor impacto en las zonas donde se observaron casos de eventuales fraudes que podrían involucrar el uso engañoso de la imagen de Bancóldex por parte de terceros.

Capacitaciones

Funcionarios Bancóldex: 321 funcionarios fueron capacitados en el 2014, a través de inducciones y capacitaciones internas.

Contratistas: Los terceros se convocaron con ocasión de la capacitación anual en temas de riesgo operativo; para estos ejercicios se seleccionan los contratistas y terceros de mayor criticidad para la ejecución de procesos del Banco (siempre y cuando el tercero no tenga la obligación legal de tener un Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO). En total 27 empresas de apoyo tecnológico o de otros servicios tercerizados fueron capacitadas.

3.2.3 GESTIÓN DE RIESGO DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN

Riesgos de fraude y corrupción identificados

Todos los riesgos operativos, entre ellos los de fraude y

corrupción cuando aplican, son actualizados como mínimo una vez al año en la totalidad de procesos del Banco. Son 44 riesgos de fraude y corrupción identificados a lo largo de la cadena de valor en 2014, y están distribuidos en los procesos como lo indica la gráfica.

Casos de corrupción | G4-SO5

Al corte de 2014, los resultados fueron los siguientes:

- 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-SO3 |

Riesgos de fraude y corrupción

Misional

- 3 Ejecución patrimonio autónomo UDI
- 3 Manejo de inversiones
- 2 Administración cartera de créditos
- 2 Ejecución programa PIBO
- 2 Inversión en fondos de capital
- 2 Ejecución patrimonio FMI
- 2 Administración, monitoreo y evaluación de TI
- 2 Origenación Op-Crédito y cartera
- 1 Origenación Operaciones OBI y T
- 1 Gestión Comercial
- 1 Ejecución Patrimonio PTP
- 1 Programa de desarrollo empresarial
- 1 Administración seguimiento operaciones

Soporte

- 7 Administración del Recurso Humano
- 3 Adquisición y administración Bienes y Servicios
- 1 Administración documental
- 3 Gestión tributaria

Transversal

- 3 Evaluación indispensable
- 1 Servicio al cliente y al ciudadano
- 1 Gestión integral de riesgos

Estratégico

- 1 Comunicaciones
- 1 Gestión ética

04 Estrategia de Bancóldex



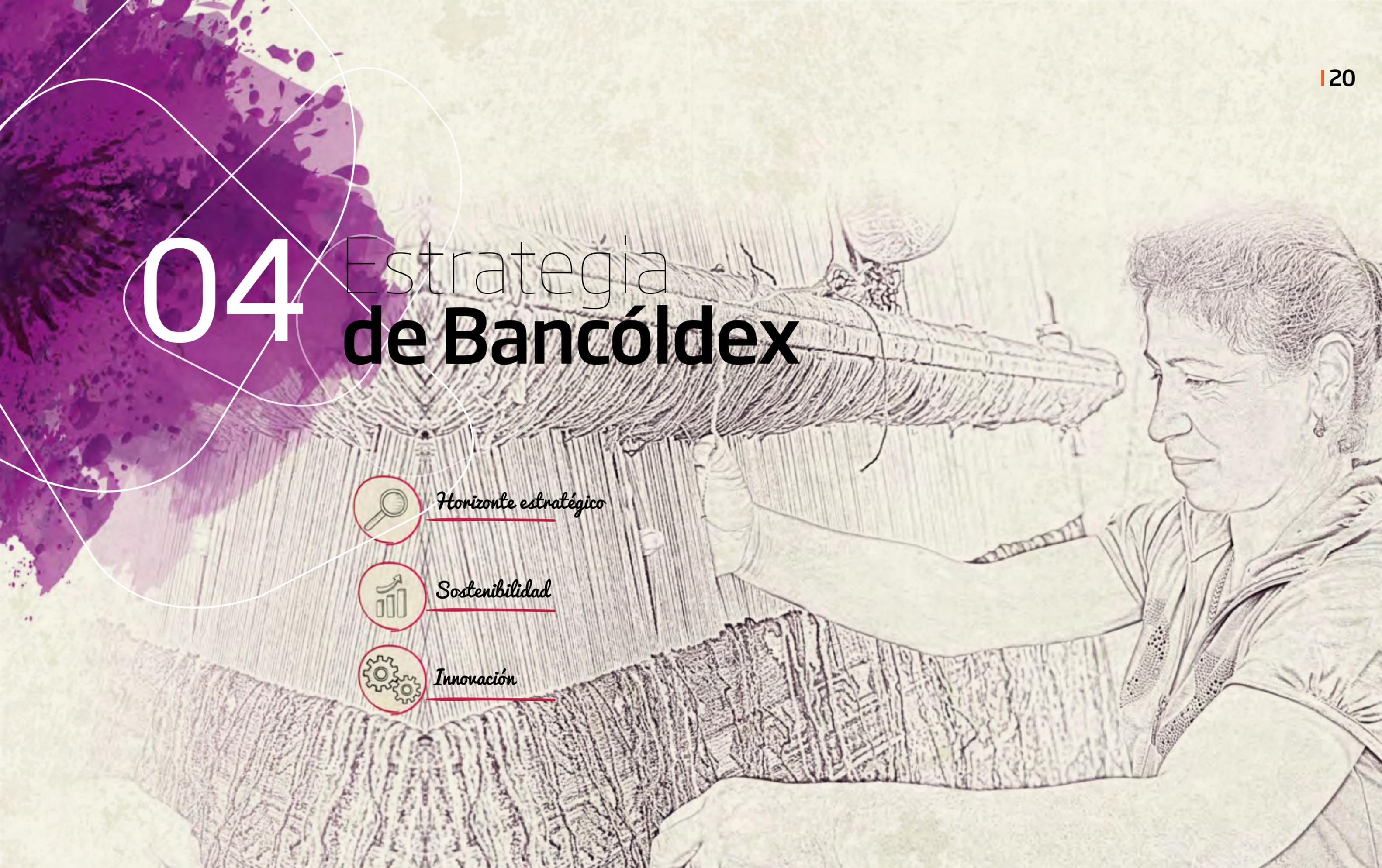
Horizonte estratégico



Sostenibilidad



Innovación





4.1 HORIZONTE ESTRATÉGICO

En su mandato y rol bancario, Bancóldex tiene la misión de promover el desarrollo empresarial atendiendo las necesidades financieras de todos los segmentos empresariales, es decir, microempresas, pequeñas, medianas y grandes empresas de todos los sectores productivos, con excepción del agropecuario básico, en todo el territorio nacional.

G4-8

En este amplio mercado el Banco ha encontrado cuatro ejes principales de acción en los que concentra su gestión y recursos financieros para lograr un cambio estructural en la economía, basado en sus tres pilares estratégicos (competitividad empresarial, transferencia del conocimiento e integración regional e internacional):

Como banco para el desarrollo, profundizar en la financiación de la modernización del aparato productivo, con énfasis en el apoyo a la mejora del impacto ambiental de las empresas.

Profundizar y mejorar las condiciones de financiación de las mipymes, en particular del segmento microempresarial.

Al ser una de las principales herramientas de acción del Gobierno Nacional, atender las necesidades coyunturales que el país presentó durante el año, en particular como parte del Plan de Impulso a la Productividad y el Empleo (PIPE) para la recuperación de la actividad industrial y en el apoyo a las regiones afectadas por dificultades en el consumo interno y el comercio internacional como Norte de Santander, Nariño, Caquetá y San Andrés.

A continuación se detallan los avances en cada uno de estos frentes:



En el papel de promotor del comercio exterior, apoyar a la internacionalización de la economía con énfasis en la diversificación de mercados y el aprovechamiento de las oportunidades generadas por los TLC.



Con un total de \$4,65 billones de pesos, el 2014 se convirtió en el año de mayores desembolsos en la historia de Bancóldex, superando en más del 20% lo financiado en 2013. Por otro lado, con más de 130.000 empresas financiadas, particularmente mipymes, el Banco mantuvo su filosofía de atención a todos los tamaños de empresa, buscando generar soluciones integrales que promovieran el crecimiento partiendo de las necesidades de cada segmento.

De esta forma, Bancóldex cumplió con los objetivos estratégicos de mediano y largo plazo, los cuales se pueden resumir en:

01 *Modernización empresarial:*

COP 1,46 billones en financiación para la modernización del aparato productivo, cumpliendo en 125% la meta presupuestal. En este aspecto aún es importante profundizar en la entrega de recursos para la mejora del impacto ambiental de las empresas dado que, en el año no se logró la meta de entregar recursos por COP 90 mil millones para este destino específico.

03 *Enfoque mipyme:*

COP 1,98 billones, se dirigieron a empresas de este segmento, en particular las microempresas superaron los COP 624 mil millones en financiación.

05 *Cobertura regional:*

el Banco logró la tercera mayor cobertura regional de su historia desembolsando créditos a empresarios en 796 municipios del país, cubriendo todos los departamentos.

02 *Financiación a mediano y largo plazo:*

COP 2,46 billones, el 53% del total de los desembolsos fue financiado en plazos superiores a un año, logrando el objetivo propuesto de transformación de plazo, en particular en las operaciones de modernización de mipymes.

04 *Apoyo a la internacionalización de la economía:*

En comercio exterior, se desembolsaron COP 1,32 billones en el año para empresas exportadoras, para compradores de producto colombiano en el exterior y para financiar operaciones de comercio.





4.2 SOSTENIBILIDAD AL SERVICIO DE LA ESTRATEGIA

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.

G4-18
G4-27

4.3 MATERIALIDAD

Para este reporte, y como parte del compromiso del Banco con sus grupos de interés, se hizo una revisión al proceso de materialidad correspondiente al año 2013 que permitió continuar profundizando sobre algunos aspectos y afinar los focos de gestión de Bancóldex en torno a la sostenibilidad.

El proceso se realizó siguiendo las siguientes etapas bajo los principios de contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad propuestos por la Global Reporting Initiative -GRI.

1. Revisión de la información y los resultados del análisis de materialidad de 2013.
2. Revisión de los 16 asuntos materiales identificados en el análisis de 2013 que permitió organizarlos y agruparlos en 9 asuntos.
3. Validación y priorización de los asuntos con diferentes grupos de interés internos y externos.
4. Validación de la priorización por los responsables del ejercicio en el Banco y por su Presidente.

En la etapa de validación y priorización de los asuntos se adelantaron una serie de talleres de diálogo con los proveedores y con los clientes de la organización. Estos espacios, también sirvieron para identificar la percepción de dichos grupos de interés sobre Bancóldex y los procesos internos y hacer un mapeo de sus expectativas frente al Banco.

Algunas de las cuestiones que surgieron en el proceso de diálogo con los clientes y proveedores del Banco fueron:

- Exigir la aplicación de leyes sobre protección ambiental en clientes y en proveedores.
- Transmitir y/o acompañar en temas de transparencia y buen gobierno corporativo a los clientes.
- Clientes y proveedores no conocen la totalidad de servicios del Banco.
- Utilización de recursos móviles o tecnológicos para acceder a financiación e información de Bancóldex.
- Mejorar la comunicación de los bancos de primer piso hacia los empresarios sobre los productos de Bancóldex.
- Servicios de asesorías en gestión del riesgo.
- Promover financiación de proyectos con impactos ambientales (reciclaje, tratamiento de aguas, energías renovables, etc.)
- Comenzar a pensar en estrategias post-conflicto como capacitaciones a víctimas.
- Fortalecer en los empresarios el derecho al trabajo digno y demás Derechos Humanos.
- Incentivar la sostenibilidad en los empresarios.





LISTA DE ASUNTOS MATERIALES DE LA ORGANIZACIÓN:

G4-19 | G4-20 | G4-21



Asunto
CRITERIOS SOCIALES Y AMBIENTALES EN DECISIONES DE CRÉDITO Y PROYECTOS

- **Definición**
Oferta de productos y servicios tradicionales y promoción del financiamiento del desarrollo con sostenibilidad a través del ofrecimiento de un portafolio de productos y servicios financieros y no financieros que incluyan variables económicas, sociales y ambientales.
- Promover el desarrollo de proyectos con beneficios ambientales y 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.
- **Grupos de intereses impactados**
A todos los grupos de interés
- **Cómo los impacta**
Genera una mayor conciencia sobre los impactos sociales y ambientales de los proyectos que financia la entidad
- **Relevancia para los grupos de interés:**

MEDIA



Asunto
DESARROLLO DE PRODUCTOS VERDES

- **Definición**
Desarrollo de actividades de mejora y diseño de productos verdes que permitan generar crecimiento, mejorar la eficiencia, promover la sostenibilidad empresarial y alcanzar una mejor posición en el mercado.
- **Grupos de intereses impactados**
Empresarios
Intermediarios
Gremios
Ciudadanos
Colaboradores
Gobierno
- **Cómo los impacta**
Incentiva la creación de proyectos que generen beneficios sociales y ambientales
- **Relevancia para los grupos de interés:**

MEDIA



Asunto
DESARROLLO DEL TALENTO

- **Definición**
Implementación de estrategias y prácticas laborales orientadas a generar un ambiente laboral apropiado, 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 colaboradores.
- **Grupos de intereses impactados**
Accionistas
Empresarios
Ciudadanos
Colaboradores
Gremios
Entes de control
Gobierno
- **Cómo los impacta**
Fomento al crecimiento personal y profesional de los colaboradores.

Personal formado, motivado y eficiente que contribuye al cumplimiento de las metas.

Altos estándares de servicio.
- **Relevancia para los grupos de interés:**

ALTA





Asunto
GESTIÓN AMBIENTAL INTERNA

→ **Definición**
Existencia de sistemas de gestión ambiental, políticas y lineamientos ambientales que permitan gestionar los impactos generados por la organización.

Adopción de prácticas internas que favorezcan el uso eficiente de los recursos (abastecimiento sostenible, uso racional y eficiente del agua y la energía, manejo y disposición de residuos, gestión de emisiones atmosféricas y manejo de vertimientos).

→ **Grupos de intereses impactados**

- Gremios Ciudadanos
- Empleados
- Gobierno

→ **Cómo los impacta**

Contribuye a generar ahorros al interior de la organización, a cuidar y proteger los recursos naturales y a generar conciencia en los colaboradores.

→ **Relevancia para los grupos de interés:**

BAJA



Asunto
GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON CLIENTES

→ **Definición**
Gestión y desarrollo de actividades para cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes.

→ **Grupos de intereses impactados**

- Accionistas
- Empresarios
- Intermediarios
- Gremios
- Entes de control
- Gobierno
- Bancos corresponsales
- Empleados

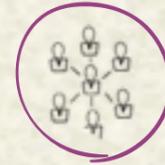
→ **Cómo los impacta**

Altos estándares de servicio al cliente.

Clientes satisfechos con canales abiertos para que puedan sugerir la creación de nuevos productos y servicios

→ **Relevancia para los grupos de interés:**

MEDIA



Asunto
GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON PROVEEDORES

→ **Definición**
Gestión de los riesgos y oportunidades económicas, ambientales y sociales identificados en la cadena de abastecimiento.

→ **Grupos de intereses impactados**

- Accionistas
- Gremios
- Gobierno
- Colaboradores
- Proveedores
- Ciudadanos

→ **Cómo los impacta**

Proveedores más cercanos a la organización, que generan empleos y son más competitivos.

→ **Relevancia para los grupos de interés:**

BAJA





Asunto
GESTIÓN ECONÓMICA

Definición
Evaluación y gestión de los riesgos derivados de las actividades que desarrolla Bancóldex.

Grupos de interés impactados
Todos los grupos de interés

Cómo los impacta
Genera estabilidad económica y mejor distribución del valor a los diferente grupos.

Relevancia para los grupos de interés:

ALTA



Asunto
GESTIÓN SOCIAL

Definición
Estrategia de involucramiento social de Bancóldex a partir del entendimiento de las necesidades de las comunidades vecinas 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 inclusión y educación financiera, la generación de empleo y el desarrollo de capacidades de los integrantes de las comunidades.

Definición e implementación de buenas prácticas relacionadas con el gobierno corporativo, la ética, la rendición de cuentas, la transparencia, políticas anticorrupción y anticompetencia, prevención del lavado de activos y gestión de riesgos de fraude.

Grupos de interés impactados
Todos los grupos de interés

Cómo los impacta
Promueve el desarrollo económico y social del país.

Relevancia para los grupos de interés:

ALTA



Asunto
GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Definición
Definición e implementación de buenas prácticas relacionadas con el gobierno corporativo, la ética, la rendición de cuentas, la transparencia, políticas anticorrupción y anticompetencia, prevención del lavado de activos y gestión de riesgos de fraude.

Grupos de interés impactados

- Accionistas
- Entes de control
- Calificadoras de riesgo
- Empresarios
- Colaboradores
- Intermediarios
- Bancos corresponsales
- Gremios
- Gobierno
- Inversionistas
- Ciudadanos.

Cómo los impacta
Procedimientos justos, claros y transparentes en el momento de la toma de decisiones.

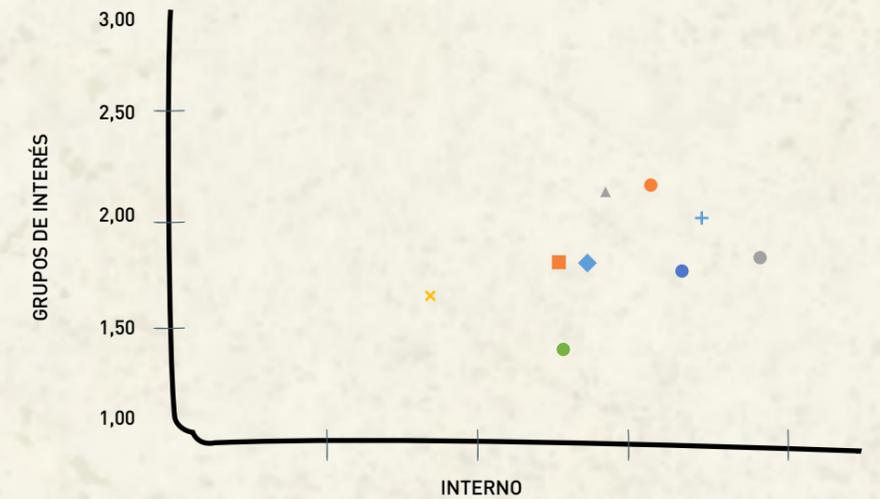
Procedimiento claro para la elección de los miembros de la junta directiva.

Ejemplo de buenas prácticas en materia de gobierno corporativo para el sector empresarial.

Relevancia para los grupos de interés:

ALTA

RESULTADOS DE LA PRIORIZACIÓN DE LOS ASUNTOS





4.4 INNOVACIÓN:

La innovación es hoy en día uno de los componentes estratégicos y competitivos más significativos en cualquier organización para asegurar su crecimiento y su sostenibilidad. Bancóldex, en respuesta al compromiso que tiene con el empresario Colombiano y en la búsqueda constante de nuevas alternativas que generen valor, ha implementado un modelo exitoso de gestión de la innovación, alineado con la estrategia del Banco, orientado a fortalecer la capacidad institucional para el desarrollo de la gestión de creatividad para la innovación, el cambio y la cultura innovadora.

4.4.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE INNOVACIÓN:

Bancóldex cuenta con un Sistema de Gestión de Innovación, el cual tiene como objetivo aumentar la capacidad de transformar las ideas innovadoras en negocios viables, soportados en organizaciones flexibles y exitosas.

El sistema funciona con la participación de todos los funcionarios, quienes tienen la posibilidad de compartir con la organización las oportunidades, problemas o necesidades que detectan en su día a día, en sus funciones y en general, en todas las actividades que atañen a su desarrollo profesional y la productividad de la institución. Dicha identificación es generada a través de retos, que la Oficina de Innovación presenta de forma periódica al Comité de Innovación, en donde son evaluados por grupos, de acuerdo con criterios establecidos, articulados con la estrategia.

Los retos seleccionados pasan a la etapa de ideación, producto de lo cual, se obtienen múltiples ideas de solución que implica un filtro y fortalecimiento de ideas, dirigidas a respuestas de impacto. Las soluciones elegidas por el Comité se convierten en proyectos y se da inicio a su implementación.

4.4.2 LOGROS

En 2014, sólo año y medio de implementación del Sistema de Gestión de Innovación, Bancóldex se ha constituido en referente en el sector financiero, incorporando de manera transversal dicho proceso, generando cultura y promoviendo la generación permanente de valor. Durante 2014, el Sistema de Gestión de Innovación alcanzó logros y reconocimientos relevantes:

- La participación fue del 60% de los funcionarios (270) en alguna de las actividades relacionadas con el modelo de innovación.
- Se presentaron 93 retos al Sistema de Gestión de Innovación cumpliendo con la meta asignada para el sistema.
- Se trabajaron 10 retos para los que se produjeron 2.296 ideas.
- Se implementaron 3 Proyectos.

- Semana de la innovación: Participación de 208 personas internas, teniendo como actividades principales el Week Challenge un ejercicio de Intraemprendimiento, donde se buscaban soluciones a un desafío expuesto por la organización a todos los funcionarios que quisieran asumir y participar del ejercicio, esta convocatoria reunió 70 personas inscritas en 16 equipos.
- Bancóldex Challenge, primera hackaton en la cual se inscribieron 214 emprendedores (62 equipos) de diferentes ciudades del país, de los cuales 15 fueron seleccionados para participar en el desafío de desarrollar una aplicación móvil para el Banco.
- Premio a la innovación en el sistema financiero FE-LABAN 2014, tercer lugar por el proyecto "Agilidad en Crédito Microempresarial".
- Mención de honor Premio Nacional de Alta Gerencia por el proyecto "Agilidad en Crédito Microempresarial".

05 Gestión Económica



Procesos



- Gestión de Riesgo
- Sistema de Administración Ambiental y Social (SAAS)
- Auditorías



Productos y Servicios



- Créditos empresariales
- Líneas de créditos y cupos especiales
- Programas especiales
- Formación empresarial



Desempeño



- Generación y distribución del valor económico
- Operaciones y desembolsos
- Gestión ambiental



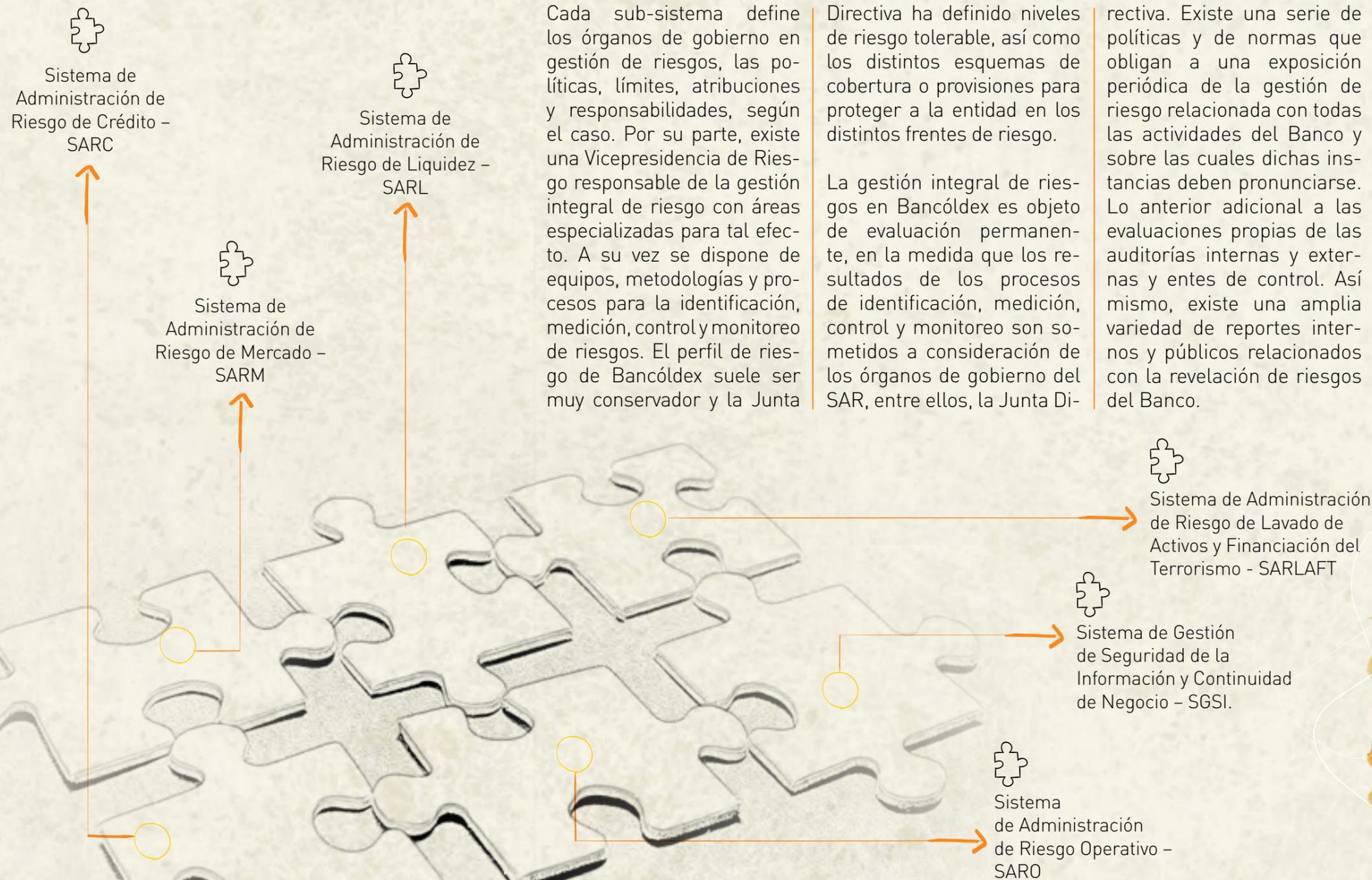
5.1 PROCESOS

5.1.1 GESTIÓN DE RIESGO

La actividad financiera por definición es un negocio fundamentado en la gestión de riesgos para generar valor; por lo tanto es inherente al negocio de Bancóldex. A través de la adecuada gestión de riesgos se puede garantizar una mejor asignación de recursos en los distintos frentes de negocio, a fin de reducir la probabilidad de pérdida y maximizar el impacto con una rentabilidad ajustada a la naturaleza de la entidad y los intereses de los accionistas y demás partes interesadas.

Sistemas de Gestión de Riesgo

De acuerdo con las mejores prácticas y lo establecido por la normativa que le es aplicable, Bancóldex cuenta con un Sistema Integral de Administración de Riesgos – SAR, que a su vez está compuesto por otros sub-sistemas dependiendo del tipo de riesgos. En ese orden de ideas, Bancóldex cuenta principalmente con:





Iniciativas destacadas:

Rediseño del modelo de pérdida esperada

Con el fin de dar cumplimiento a la nueva normativa de provisiones de la Superintendencia Financiera de Colombia, se rediseñó el modelo de pérdida esperada actual.

Por lo tanto, se trabajó en el rediseño de modelos, segmentación, re-cálculo de probabilidades de pérdida y tasas de recuperación, estimación de provisiones y de componentes de riesgo. A partir de esto se obtuvo una nueva estimación de las provisiones del Banco y se verificó que se ajusta a las cifras históricas y a la norma vigente hasta la fecha.

Durante 2015 se continuará trabajando en la implementación tecnológica para dar cumplimiento a la norma en junio de 2015. Para esta fecha se presentará el primer reporte a la Superintendencia Financiera de Colombia.

Diseño de un Sistema de Administración de Riesgo Estratégico - SARE

Durante el 2014 se trabajó en el diseño Sistema de Administración de Riesgo Estratégico - SARE, con el objetivo de dar cumplimiento a las mejores prácticas y a la normativa relacionada con la existencia de este sistema.

Se definieron las políticas y responsables del SARE, y una primera versión de la metodología con sus respectivos indicadores. Esta primera versión del SARE fue entregada a la Junta Directiva y los indicadores señalaron total cumplimiento (100%) del plan estratégico vigente para el 2014. Durante el 2015 se trabajará en adecuaciones de la metodología y sus indicadores con el objetivo de que se ajusten a la nueva estrategia de largo plazo del Banco.

Implementación de normas de información financieras internacionales - NIIF

Se inició el proceso de implementación de las NIIF, que implica ajustar las distintas estimaciones de riesgo de acuerdo con las exigencias establecidas por las NIIF.

Durante el 2014 se obtuvo la estimación de pérdida incurrida y se ajustaron algunos resultados. El proyecto seguirá en marcha durante el 2015 y se prevén variaciones importantes en algunos frentes del manejo de la gestión de riesgo, lo que requiere preparación y ajustes en áreas claves del SAR.

Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales - ARAS (Protocolo verde)

Bancóldex ha incorporado la variable ambiental en diferentes dimensiones del negocio con el propósito de generar valor económico y social. Una de esas dimensiones es la gestión de riesgos ambientales y sociales que permite aprovechar las oportunidades que tiene el sector financiero como dinamizador del mercado, para mejorar el perfil de riesgo de los empresarios al cumplir con las normas ambientales y sociales que le aplican, incorporar estándares de sostenibilidad en su actividad económica para generar valor de marca y diferenciación, impulsar la

productividad y competitividad del sector empresarial y apoyar al sector empresarial a incursionar en nuevos nichos de mercado.

Marco de implementación:

La directriz ambiental de Bancóldex proporciona el marco para la implementación del modelo de gestión de riesgos ambientales y sociales:

“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 esta directriz, Bancóldex debe asumir los siguientes retos relacionados con el análisis de riesgos ambientales y sociales:

- Promover y fomentar la incorporación de la variable ambiental dentro del análisis de las operaciones de crédito por parte de las entidades financieras.
- 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.

En este sentido, Bancóldex se ha comprometido con el sector empresarial y financiero a aplicar una evaluación individual a las operaciones de redescuento y leasing, con recursos del Banco, por valor igual o superior a USD 5 millones o su equivalente en pesos con el objetivo de generar valor al sector empresarial y proporcionar herramientas a los intermediarios financie-

ros para que estructuren sus propios modelos de gestión de riesgos ambientales y sociales.

Adicionalmente, el modelo de gestión de riesgos ambientales y sociales de Bancóldex se apoya en estándares internacionales y nacionales (por ejemplo: las políticas de salvaguardias del Banco Mundial, las guías de la Corporación Financiera Internacional, las guías sectoriales del Ministerio de Ambiente, entre otros). Estos estándares permiten evaluar la pertinencia de las medidas implementadas por el empresario frente a los efectos negativos identificados de su actividad.

(Para información sobre el modelo de gestión para operaciones de riesgos socioambientales puede dirigirse a la sección "Gestión de riesgos ambientales y sociales asociados a las transacciones de Banco", del Informe de Sostenibilidad 2013| Pág. 179| http://www.bancoldex.com/documentos/7129_Reporte_sostenibilidad_2013.pdf)



Avances:

Con el objetivo de lograr una curva de aprendizaje sobre el modelo de gestión de riesgos ambientales y sociales de Bancóldex, durante 2014 se realizó una evaluación individual de 11 operaciones de redescuento y leasing por un valor superior a USD 5 millones o su equivalente en pesos colombianos.

- Se evaluaron individualmente 11 operaciones por un monto aproximado de 140.000 millones de pesos.
- De estas 11 operaciones, 83% pertenecen a la industria manufacturera y 18% a transporte y almacenamiento.
- Una vez estas operaciones entraron al proceso de gestión socio-ambiental:
 - 55% se catalogaron como de nivel de riesgo A (alto)
 - 45% se clasificaron en nivel de riesgo B (medio)
- Para estas operaciones se establecieron medidas de seguimiento.

Con este proceso se ratificó que la gestión de los riesgos ambientales y sociales es un elemento que genera valor para el empresario, para el intermediario financiero y para Bancóldex en la medida que gestiona los riesgos que afectan potencialmente a cualquiera de las partes, impulsando la implementación de estándares de sostenibilidad.

Durante 2015, el Banco continuará adquiriendo experiencia en el análisis de riesgos ambientales y sociales asociados a las operaciones de crédito de redescuento y leasing, lo que permitirá levantar información suficiente para identificar e implementar las mejoras que se consideren pertinentes para facilitar el proceso de análisis de las operaciones de crédito para las partes involucradas: los empresarios, los intermediarios financieros y para el Banco.



5.1.2 SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL (SAAS)

Todo fondo de capital privado sujeto a compromiso de inversión por parte de Bancóldex, debe incluir dentro de su Reglamento, el anexo del Sistema de Administración Ambiental y Social - SAAS, establecido por el Banco, en el cual se establecen los parámetros mínimos que deben cumplir el Gestor, y las inversiones que éste realice.

Obligaciones del Gestor Profesional

El Gestor Profesional deberá establecer, adoptar e implementar un SAAS en relación con las inversiones del Fondo. En relación con los procedimientos SAAS del Fondo, el Gestor Profesional deberá:

- Como parte del proceso de debida diligencia, antes de invertir en una compañía prospecto de inversión, de-

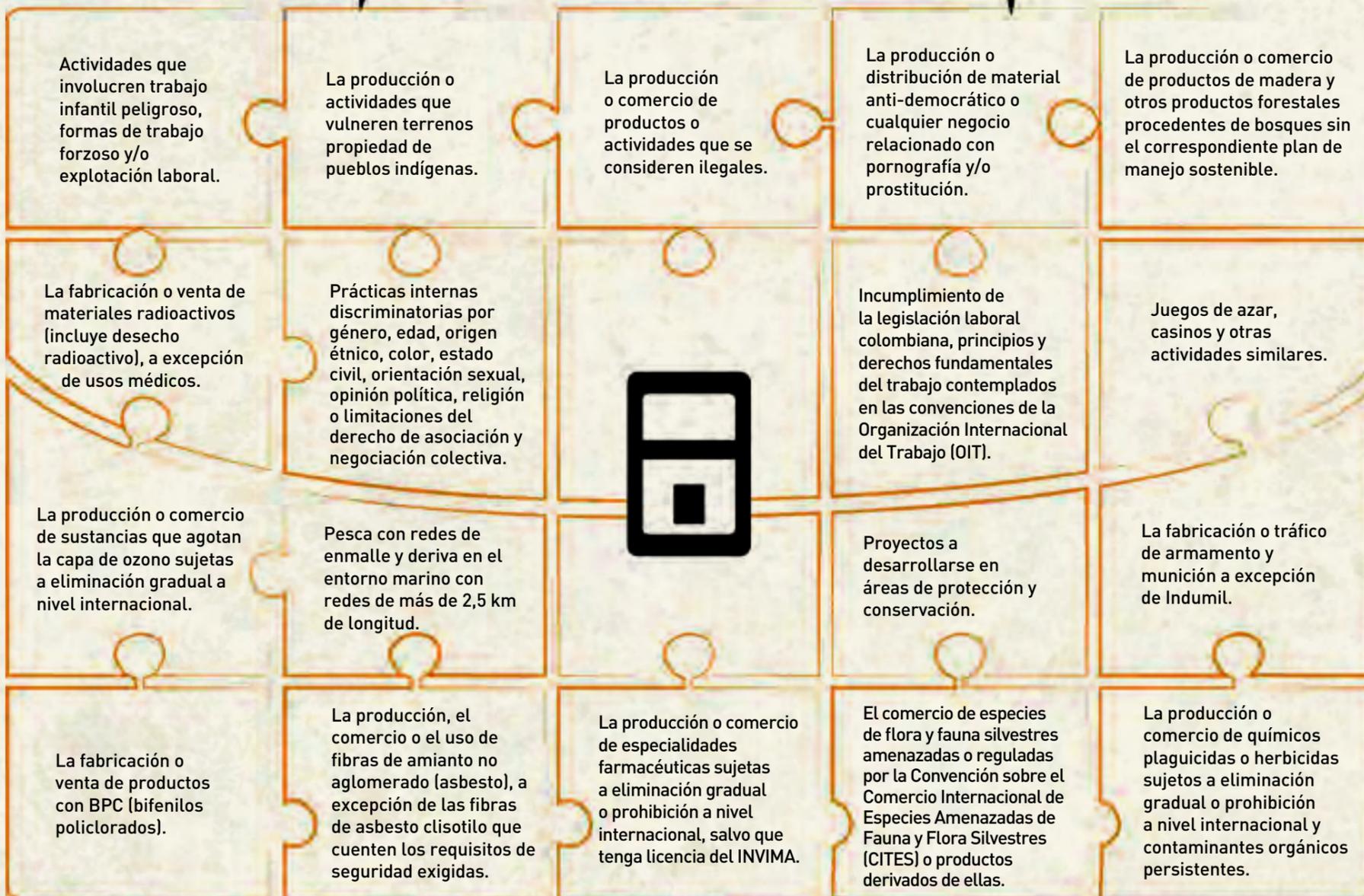
berá adelantar un análisis ambiental y estar satisfecho que cumple con todas las leyes y regulaciones ambientales vigentes en la jurisdicción relevante o que dicha compañía prospecto de inversión establezca un plan correctivo.

- Conjuntamente con el fondo, usar sus mejores esfuerzos para hacer que la compañía continúe cumpliendo con todos los requerimientos ambientales y sociales.
- A más tardar noventa (90) días después del corte anual del año correspondiente, entregar a los inversionistas una certificación de cumplimiento ambiental de las inversiones del fondo.

El Gestor Profesional acuerda en el reglamento que un empleado será designado para implementar y supervisar el SAAS.

Parámetros de las inversiones

Las siguiente es la lista de exclusión, que corresponde a las actividades prohibidas





5.1.3 AUDITORÍAS

La Contraloría Interna ejerce la actividad de la auditoría interna en el Banco. Ésta cuenta con un Estatuto de Auditoría Interna que formaliza el propósito, autoridad, responsabilidad y nivel organizacional para el logro de sus objetivos, que entre otros incluye las siguientes prácticas y políticas:

- La Contraloría reconoce y acata la naturaleza obligatoria de la definición de auditoría, el Código de Ética y las Normas del Marco Internacional para la práctica profesional de la auditoría interna emitidas por The Institute of Internal Auditors (IIA Global), así como las futuras actualizaciones que surjan.
- La actividad de la auditoría interna debe evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control utilizando un enfoque sistemático y disciplinado con el propósito de contribuir y

proporcionar seguridad razonable sobre:

- a) **Confiabilidad e integridad de la información financiera y operativa.**
- b) **Efectividad y eficiencia de las operaciones.**
- c) **Protección de activos.**
- d) **Cumplimiento de leyes, regulaciones y contratos.**

- En la Contraloría debe existir y mantenerse total independencia, de la organización, para lo cual el Contralor reporta funcionalmente al Comité de Auditoría de la Junta Directiva y administrativamente al Presidente del Banco, y los auditores deben reportar al Contralor.
- Tanto el Contralor como los auditores están autorizados, entre otros a: tener acceso irrestricto a todas las funciones, registros, propiedades y personal; y a tener acceso total y libre al Comité de Auditoría.
- El Contralor y los auditores deben informar sobre cual-

quier conflicto de interés real o percibido en forma inmediata o cuando surge.

Audidores certificados

En la fecha de corte del reporte, se cuenta con cuatro funcionarios certificados: la Contralora, la Auditora de Sistemas, el Auditor Operativo y el Auditor Financiero. Esto corresponde al 44% del total. Adicionalmente en 2014, dos auditores iniciaron el proceso de preparación y presentación de la evaluación para obtener la certificación de Auditor Interno Certificado del IIA Global.

Planes de mejoramiento

Durante el 2014 se generaron 222 acciones o planes de mejoramiento, como resultado de las auditorías realizadas en este periodo. Respecto del periodo anterior hay una disminución del 25% en número de acciones generadas, lo que refleja un menor número de hallazgos durante los procesos de auditoría de 2014.



Autoevaluación con validación externa independiente con miras a la certificación del proceso de auditoría por parte del IIA Global (*The Institute of Internal Auditors*)

En el 2014 se llevó a cabo un proceso de verificación del proceso de auto-evaluación de la contraloría interna, con el fin de definir y aplicar las mejores prácticas para el ejercicio profesional de la auditoría interna en Bancóldex, siguiendo los lineamientos del Marco Internacional para la práctica profesional de la auditoría interna emitido por el IIA Global.

Proceso

1. Auto-capacitación de los funcionarios de la contraloría en las mejores prácticas y evaluación de calidad de la auditoría del IIA Global.
2. Auto-evaluación mediante la aplicación de las herramientas definidas por la metodología.
3. Emisión del informe y presentación al Comité de Auditoría.
4. Visita y revisión del IIA Global.
5. Informe de validación independiente con comentarios y recomendaciones.
6. Definición del plan de acción y reporte al Comité de Auditoría

Resultados

La validación realizada por el IIA Global, coincide con las conclusiones contenidas en el informe de auto-evaluación emitido por la Contraloría Interna del Banco

La actividad de auditoría interna en Bancóldex "cumple generalmente" con las Normas Internacionales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, establecidas por el IIA Global

"Cumple Generalmente" es la nota máxima otorgada por el IIA Global, y significa que los procedimientos, estructuras y políticas de la actividad de AI cumplen con los requisitos básicos de las normas, secciones, categorías y el Código de Ética en todos sus aspectos materiales, independientemente de que existan algunas necesidades de ajuste y/o oportunidades de mejora que se reflejan en las recomendaciones presentadas.

El IIA Global resalta en el informe la solidez del equipo de auditoría, multidisciplinario, sus conocimientos, experiencia e imagen que proyectan, así como el alto grado de satisfacción (97%) manifestado por la Directiva de Bancóldex respecto a la calidad de su trabajo y sus aportes para fortalecer la organización.

Continuidad

En 2015 se desarrollarán o terminarán las acciones definidas sobre las observaciones y planes de acción planteados y se revisará la capacidad de respuesta en materia de tecnología.





G4-4

5.2 PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS

Bancóldex es el banco que promueve el desarrollo de los empresarios colombianos, y como tal se ha posicionado como una entidad multifacética que busca constantemente diversificar sus herramientas de apoyo para el desarrollo. De esta manera el Banco cuenta con productos y servicios dirigidos a empresas colombianas de todos los tamaños (micro, pequeñas, medianas y grandes), dentro de los que se encuentran los siguientes:



CRÉDITOS EMPRESARIALES

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

Para la modernización de las empresas, Bancóldex financia sus activos fijos, como:

- Bienes muebles e inmuebles
- Certificaciones de calidad y registros sanitarios
- Maquinaria, equipos y vehículos
- Obras de mejoramiento y adecuación
- Software, licencias y patentes

Para capital de trabajo se puede acceder a recursos de Bancóldex y atender costos y gastos operativos, como:

- Apertura de nuevos mercados
- Gastos administrativos y de ventas
- Maquinaria prima, inventarios y mano de obra
- Prefinanciación de exportaciones
- Sustitución de pasivos

[Encuentre mayor información sobre financiación para la modernización del sector empresarial en la sección 6, Instrumentos para el Desarrollo Empresarial, de este Reporte]



LÍNEAS DE CRÉDITO Y CUPOS ESPECIALES

Bancóldex cuenta con líneas de crédito 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.

Adicionalmente, en el frente ambiental, Bancóldex cuenta con líneas especiales de financiación dirigidas en particular a la mitigación del impacto ambiental empresarial.

[Encuentre mayor información sobre la cobertura regional y los productos verdes en la sección 6.2 Instrumentos para el Desarrollo Empresarial]



FORMACIÓN EMPRESARIAL

Pensando en una oferta integral de productos y servicios, aparte de los créditos para financiación, Bancóldex ofrece a los empresarios colombianos programas de formación empresarial.

Éste 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.

El programa cuenta con las siguientes modalidades:

- Acompañamiento empresarial
- Campus virtual
- Capacitación presencial
- Publicaciones

[Encuentre mayor información sobre Formación empresarial en la sección 6, Instrumentos para el Desarrollo Empresarial, de este reporte]



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 apoyarlos en cada una de sus etapas de crecimiento.

- Programa de Inversión Banca de las Oportunidades
- Unidad de Desarrollo e Innovación - Innpulsa Colombia
- Fondo de Modernización e Innovación de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas - Innpulsa MiPYME
- Programa de Transformación Productiva - PTP

[Para mayor información sobre los programas especiales puede dirigirse a la sección 6.2: Instrumentos para el Desarrollo Empresarial]



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.

Para reducir el riesgo, obtener mayor liquidez y otorgar mejores plazos a sus clientes el Banco ofrece:

- Cartas de crédito de exportación
- Compra de cartera internacional
- Cobranzas documentales (exportaciones e importaciones)
- Emisión y recibo de garantías bancarias
- Financiación de bienes o servicios colombianos
- Letras de cambio avaladas
- Pagars avalados



MICROSEGUROS

Bancóldex ofrece un seguro de bajo costo que reduce la vulnerabilidad social del microempresario y su familia. Dicho seguro ampara los riesgos de muerte e incapacidad total y permanente del microempresario y se ofrece en alianza con Sura.





5.3 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. Este desempeño económico sostenible del Banco está basado en los siguientes principios:

01

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.

02

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. Al cierre de diciembre de 2014 el indicador de solvencia se ubica en 18,02%.

03

Liquidez:

Bancóldex mantiene un nivel de liquidez adecuado para satisfacer las necesidades del negocio, las eventuales coyunturas del mercado y eventos extraordinarios. Al cierre de diciembre de 2014, el Indicador de Riesgo de Liquidez fue de \$671.037 millones de pesos.

04

Productos:

los productos del Banco tienen como propósito generar valor agregado en el cumplimiento de su misión como banco de desarrollo.

G4-EC1

5.3.1 GENERACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO

A continuación, se presenta la generación de valor económico de Bancóldex para las vigencias 2013 y 2014. En el cuadro se ilustra 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 a 31 de diciembre de cada año.

A diciembre de 2014, el valor económico generado por Bancóldex ascendió a \$198.760 millones de pesos, presentando un incremento del 25% con respecto a 2013. Esta variación se explica en gran medida por el incremento del margen de cartera tanto en pesos como en dólares, debido principalmente a la buena dinámica de colocación que presentaron líneas de crédito como la de PIPE (Plan de Impulso a la Productividad y el Empleo), y por el mayor nivel de dividendos recibidos e ingresos por prepagos (\$22.030 millones de pesos).

Millones COP	Dic 2013	Dic 2014	Variación Absoluta	Variación Relativa
Valor Económico Generado	159.546	198.760	39.214	25%
Margén cartera de créditos	93.934	112.293	18.359	20%
Comisiones netas	1.717	-110	-1.827	-106%
Portafolio	52.554	53.411	857	2%
Otros ingresos ordinarios	11.341	33.166	21.825	192%
Valor económico distribuido	139.769	160.994	21.225	15%
Proveedores	23.691	26.567	2.875	12%
Empleados	30.661	34.350	3.690	12%
Administración Pública	54.744	45.111	-9.634	-18%
Accionistas	30.568	54.811	24.243	79%
Accionistas minoritarios	104	155	51	49%
Valor Económico Retenido	19.777	37.767	17.989	91%
Provisiones, depreciación y armotización	8.913	27.853	18.940	212%
Reservas	10.864	9.914	-950	-9%

* Incluye ingresos retos no operativos y diferencia en cambio
** 2014 incluye armotización del Proyecto de Modernización Tecnológica



G4-8 | **5.3.2 OPERACIONES Y DESEMBOLSOS**
G4-9
G4-FS6 | **Desembolsos**

G4-8 | Durante 2014 los desembolsos alcanzaron una cifra record en la historia de Bancóldex. Se financiaron más de 130.000 empresas con recursos por \$4,65 billones de pesos, lo que representa un crecimiento de 20% frente al 2013.

Total desembolsos Bancóldex: COP 4,65 billones
(En los cuales las mipymes participan en 65%)

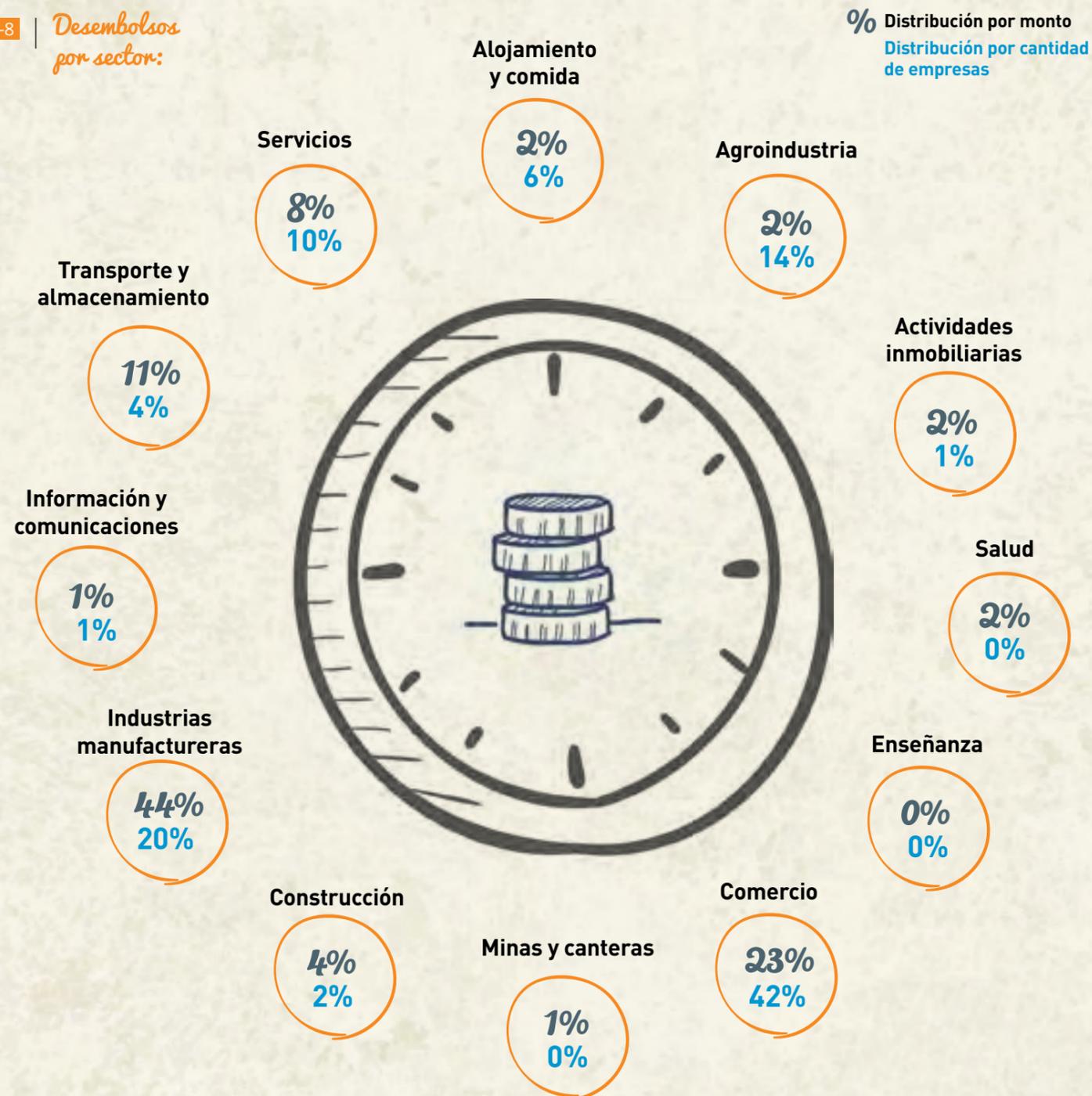
Redescuento y leasing	COP 3,06 billones
Speedus	USD 13 millones
Rapicop	COP 301.900 millones
Postembarque	USD 540 millones
Productos descuento	COP 147.279 millones

G4-8 | *Desembolsos por tipo de empresa:*



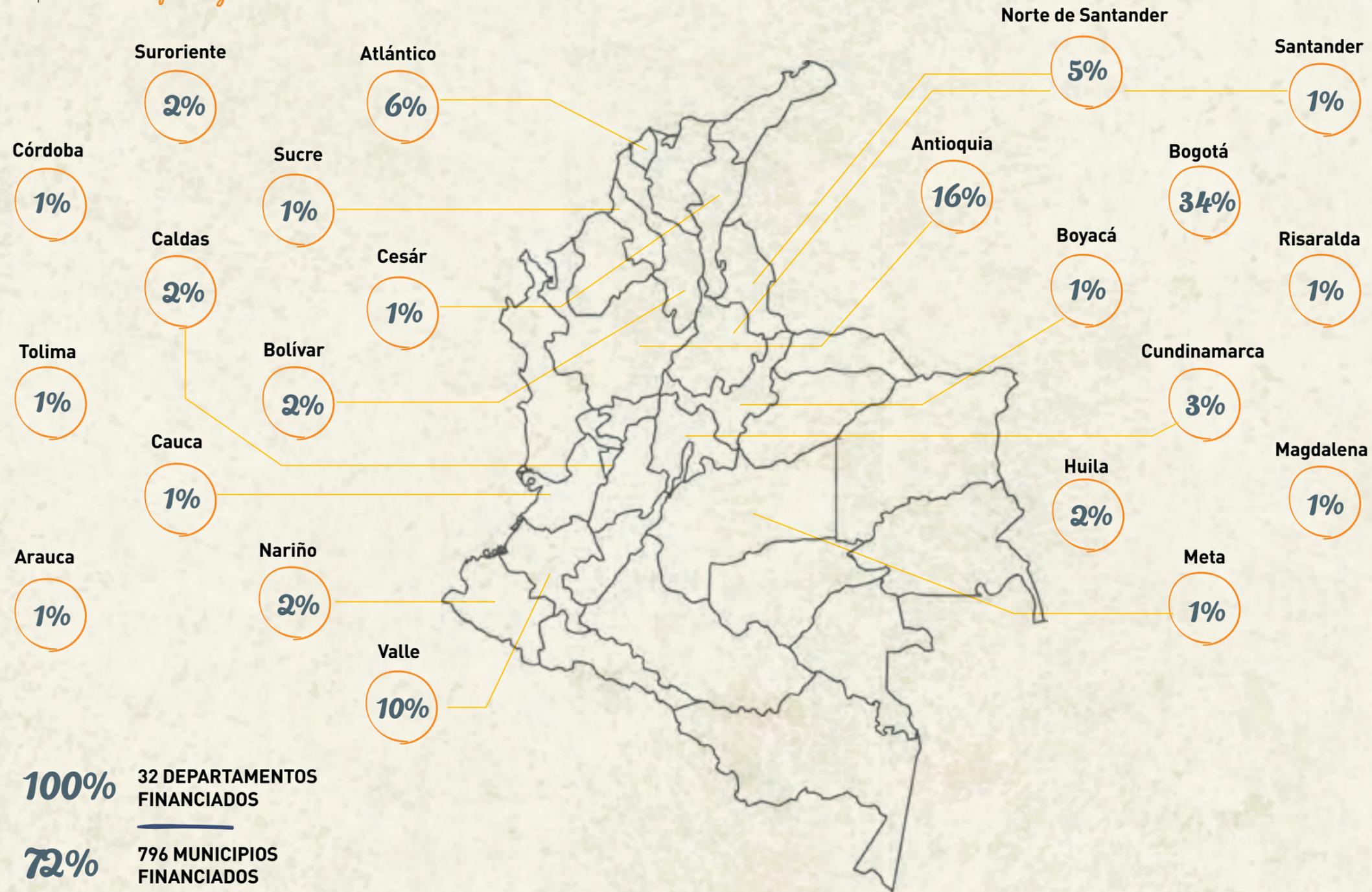
Desembolso millones de pesos

G4-8 | *Desembolsos por sector:*





G4-8 | Desembolsos por Región:



Desembolsos por Líneas Especiales:

En 2014 Bancóldex contó con 55 líneas especiales de alcance nacional y regional, con desembolsos equivalente a 1,83 billones de pesos durante el año. Los únicos segmentos incluidos en el 100% de esta oferta fueron las microempresas y pequeñas empresas.

Operaciones Bancóldex

G4-9

En 2014 se fondearon 149.568 operaciones de crédito con recursos de Bancóldex.

% Plazos Número de operaciones

Plazos de 1 año o menos 12% 18.844

Plazos entre 1 y 3 años 79% 118.998

Plazos superiores a 3 años 9% 11.726



5.3.3 GESTIÓN AMBIENTAL

Bancóldex ha identificado que las empresas que analizan su impacto en el medio ambiente son más sostenibles y competitivas. De esta manera, el Banco pretende ser más sostenible midiendo y gestionando sus impactos en el medio ambiente y además ser un ejemplo de buenas prácticas de gestión ambiental para los empresarios.

El Banco 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 involucren a toda la organización. De esta manera las prácticas internas se han concentrado en los siguientes frentes:

Manejo eficiente de energía

Las siguientes iniciativas se han adelantado con el objetivo de hacer un uso más eficiente de la energía consumida.

Nuevo modelo de distribución de energía

En marzo de 2014 se concluyó el desarrollo del nuevo modelo de distribución de energía, que garantiza la sostenibilidad en materia de provisión de energía, permitiendo acompañar el crecimiento del Banco con mayor eficiencia energética.

El nuevo modelo mitiga el riesgo que tenía la centralización de la subestación en el piso 43. Ahora los pisos 37, 38, 40, 41 tienen provisión directa de energía tanto de iluminación como de corriente regulada y los pisos 39 y 40 tienen 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 (los Departamentos de Operaciones y Cartera en el piso 39 y el Departamento de Tesorería en el piso 42).

Adecuación de oficinas área de tecnología

Durante 2014 se inició la adecuación de las oficinas del área de tecnología, con el fin de evitar el uso de aire acondicionado para proveer ventilación. De esta manera, se reorganizó el espacio y los recursos disponibles obteniendo un esquema de oficina moderno e innovador que aprovecha las corrientes naturales para la ventilación de las oficinas y la iluminación natural. Adicionalmente, se instalaron luces LED para reducir el consumo de energía.

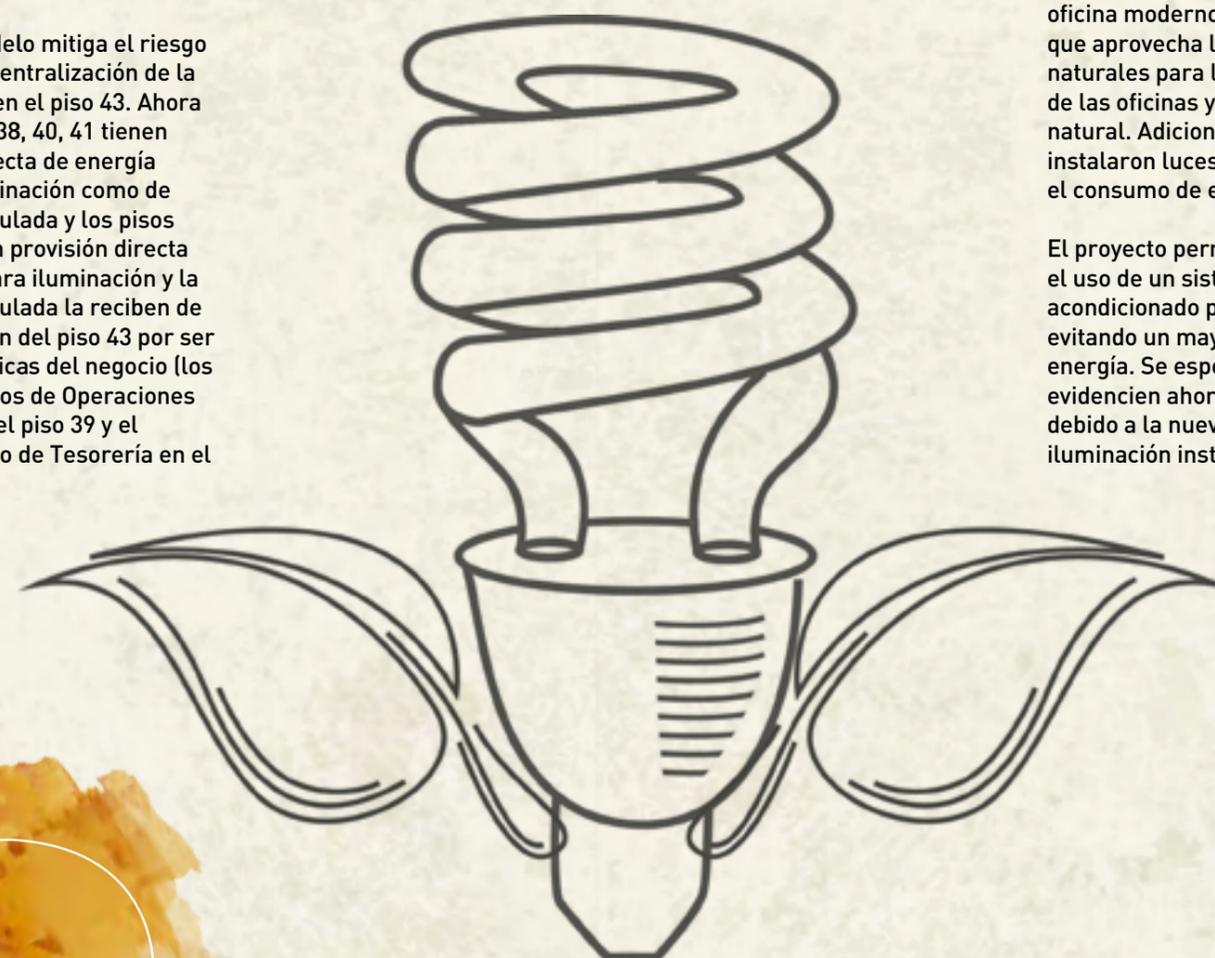
El proyecto permitió obviar el uso de un sistema de aire acondicionado para el área, evitando un mayor consumo de energía. Se espera que en 2015 se evidencien ahorros sustanciales debido a la nueva fuente de iluminación instalada.

Sustitución de bombillas

Desde 2013 se inició un proceso de sustitución de bombillas halógenas por tecnología LED para mejorar la eficiencia energética y los niveles de iluminación en los lugares donde están presentes estas bombillas. Este es un proceso gradual que ha tenido continuidad durante 2014 y seguirá en 2015.

El consumo de energía eléctrica durante 2014 fue de 764.186 KWh, lo que representó una reducción de 37.474 KWh en el año. Este consumo corresponde a oficinas corporativas en Bogotá y sucursales en Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga y Pereira, incluyendo el consumo de refrigeración de las oficinas ubicadas en clima cálido.

G4-EN3
G4-EN5
G4-EN6



Consumo de energía eléctrica por empleado al año

2013 1.821,95 KWH/ EMPLEADO

2014 1.639,88 KWH/ EMPLEADO



Racionalización de la impresión

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, Bancóldex implementa prácticas ambientalmente amigables relacionadas con el uso racional y el control de las impresiones en sus oficinas. En el 2013, como parte del programa "Cero Papel" establecido por Bancóldex desde hace 11 años, se implementaron nuevas medidas que han permitido reducir el número de impresiones en la operación del Banco, dentro de las que se encuentran:

- Implementación del indicador de consumo de impresiones per cápita.
- Configuración de las impresoras para optimizar el consumo del papel y tinta.
- Correcta disposición final de tóners.

Estas prácticas permitieron una reducción del 15% en impresiones durante el 2014.



Impresiones totales al año

2013
1.653.985

2014
1.403.422

Impresiones per cápita al mes

2013
245

2014
196

Medición de Huella de Carbono

Desde 2010 Bancóldex decidió medir su impacto ambiental a través de la huella de carbono. En el proceso se identificó que las principales fuentes generadoras de Gases Efecto Invernadero (GEI) en la operación del Banco provienen del consumo de energía y el transporte, siendo el transporte aéreo y terrestre para el despla-

zamiento de los funcionarios el impacto más relevante.

Los resultados de la medición de la Huella de Carbono para 2014 no se presentan en este informe, toda vez que al cierre de la edición aún no se contaba con el cálculo completo. Se estima que para el mes de septiembre de 2015 se cuente con esta información y pueda ser consultada en la página web del Banco.

Capacitación a funcionarios en temas ambientales

Los funcionarios de Bancóldex han recibido entrenamiento en las siguientes temáticas: legislación ambiental, eficiencia energética, gestión de riesgos ambientales y sociales, cambio climático, identificación y evaluación de oportunidades para la banca comercial en la financiación de proyectos con alto potencial de reducción de emisiones.



Adquisición de vasos bio-compostables

En el último trimestre del 2014 se implementó la iniciativa de sustituir los vasos desechables por vasos bio-compostables, con el objetivo de compensar al medio ambiente el consumo de vasos que realizamos, mediante el proceso de compostaje de los mismos.

Paralelamente se instalaron canecas especialmente demarcadas, para que estos vasos sean depositados allí después de su uso. Los

vasos desechados son acopiados separadamente para que el proveedor los lleve al campo de compostaje y cumpla el ciclo natural para convertirse en abono.

La implementación de este proyecto permitirá que de 30.000 a 50.000 vasos dejen de ser desechados, para pasar a ser fuente de compostaje. Este ejercicio se realizará tres veces al año, sin perjuicio del número de vasos ni del peso de los mismos.

06

¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos?

(G4-EC8)



¿Qué hacemos?

- Pilares estratégicos de Bancóldex**
- Competitividad empresarial
 - Transferencia del conocimiento
 - Integración regional e internacional



¿Cómo lo hacemos?

- Productos y servicios Bancóldex
- Banca de oportunidades - PIBO
- Fondo de modernización e Innovación para Mipymes- iNNpulsa Mipyme
- Unidad de Desarrollo e Innovación - iNNpulsa Colombia
- Programa de Transformación Productiva- PTP



¿Para quién lo hacemos?

- Desarrollo y gestión del talento humano
- Relacionamiento con empresarios
- Relacionamiento con proveedores



¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos?

6.1 PILARES ESTRATÉGICOS DE BANCÓLDEX ¿QUÉ HACEMOS?

Promover el desarrollo empresarial es la razón de ser de Bancóldex, lo que determina no sólo su gestión interna sino su oferta hacia el mercado. Con este propósito, el Banco ha basado el desarrollo de sus actividades en tres pilares estratégicos:

6.1.1 COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL

Bancóldex apoya empresas colombianas en todas sus etapas de desarrollo, buscando incrementar su productividad y competitividad, a través de la modernización e innovación. Con este fin, el Banco trabaja en tres frentes principales: modernización del sector empresarial, mejora del impacto ambiental, infraestructura y sostenibilidad. La gestión de cada uno de estos frentes se describe en la siguiente sección (6.2).

6.1.2 TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

En el proceso de conocimiento de las empresas colombianas, se ha encontrado que éstas tienen diversas necesidades de capacitación y actualización en temas gerenciales, particularmente las micro y pequeñas empresas tienen baja disponibilidad de recursos para asistir a programas de formación, hay poca cobertura en los programas de capacitación ofrecidos por universidades y entidades de apoyo empresarial; además, los empresarios están en la búsqueda continua de mejoramiento.

Por ello, y como parte de sus productos no financieros, el Banco desarrolla actividades de formación empresarial, cuyo objetivo es fortalecer a las empresas colombianas

a través de la gestión del conocimiento, para que éstas crezcan de forma acelerada y sean más competitivas en el mercado local e internacional. Los logros alcanzados en este aspecto se describen en la siguiente sección (6.2).

6.1.3 INTEGRACIÓN REGIONAL E INTERNACIONAL

Bancóldex constantemente busca estar involucrado en iniciativas nacionales e internacionales con el fin de 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 de las empresas colombianas.

A nivel nacional, Bancóldex genera alianzas con entes

territoriales con el objetivo de promover el desarrollo de las regiones en Colombia, por lo tanto trabaja en conjunto con las áreas encargadas de la promoción de desarrollo en gobernaciones, alcaldías y comités regionales de competitividad, y con gremios y asociaciones para crear alternativas de financiación que apunten a las necesidades específicas de los empresarios de las regiones.





¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos?

A nivel internacional, el Banco participa en asociaciones y organizaciones de promoción nacional e internacional, los principales interlocutores en el extranjero son los siguientes:

- Nombre Fuente/ Receptor
- País
- Tipo de Relación

Ámerica

- **Business Development Bank of Canada - BDC**
Canadá
Asistencia técnica y Transferencia de Conocimiento
- **Banco Nacional de Desarrollo Agrícola - BANADESAL**
Honduras
Compartiendo buenas prácticas de Bancóldex
- **BNDES - Banco de Desarrollo de Brasil**
Brasil
Cooperación financiera reembolsable
- **Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad**
Ecuador
Compartiendo buenas prácticas de Bancóldex
- **Banco de Desarrollo del Salvador - BANDESAL**
Salvador
Compartiendo buenas prácticas de Bancóldex
- **Corporación de Fomento de la Producción de Chile CORFO**
Chile
Compartiendo buenas prácticas de Bancóldex

- **Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo de la República Dominicana**
República Dominicana
Compartiendo buenas prácticas de Bancóldex

Europa

- **Ministerio de Educación e Investigación de Alemania - BMBF**
Alemania
Cooperación financiera no reembolsable
Asistencia técnica

- **British Council Fondo Newton - Caldas**
Reino Unido
Cooperación financiera no reembolsable -convocatorias conjuntas-

Asia

- **Central University of Finance and Economics -CUFE-**
China
Asistencia técnica
- **Small Business Corporation - SBC**
Corea
Asistencia técnica y Transferencia de Conocimiento
- **Korea Finance Corporation - KoFC**
Corea
Asistencia técnica y Transferencia de Conocimiento
- **Industrial Bank of Korea - IBK**
Corea
Asistencia técnica y Transferencia de Conocimiento
- **Gobierno de Vietnam**
Vietnam
Compartiendo buenas prácticas de Bancóldex

Medio Oriente

- **Agencia Israelí de Cooperación Internacional para el desarrollo, Ministerio de Relaciones Internacionales - MASHAV**
Israel
Asistencia técnica



Multilaterales

Banco de Desarrollo de América Latina - CAF
Cooperación financiera no reembolsable
Cooperación financiera reembolsable
Asistencia técnica

Banco Interamericano de Desarrollo - BID
Cooperación financiera no reembolsable
Cooperación financiera reembolsable
Asistencia técnica

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos - OCDE
Proceso de Acceso de Colombia a la OCDE

Proyecto de Integración y Desarrollo Mesoamérica - Foro Mesoamericano de Mipymes
Transferencia de conocimiento y buenas prácticas de entidades dedicadas al desarrollo de MIPYMES en Mesoamérica

Unión Europea - Business Services and Innovation Network (ELAN)
Transferencia de Conocimiento entre entidades de Europa y América Latina

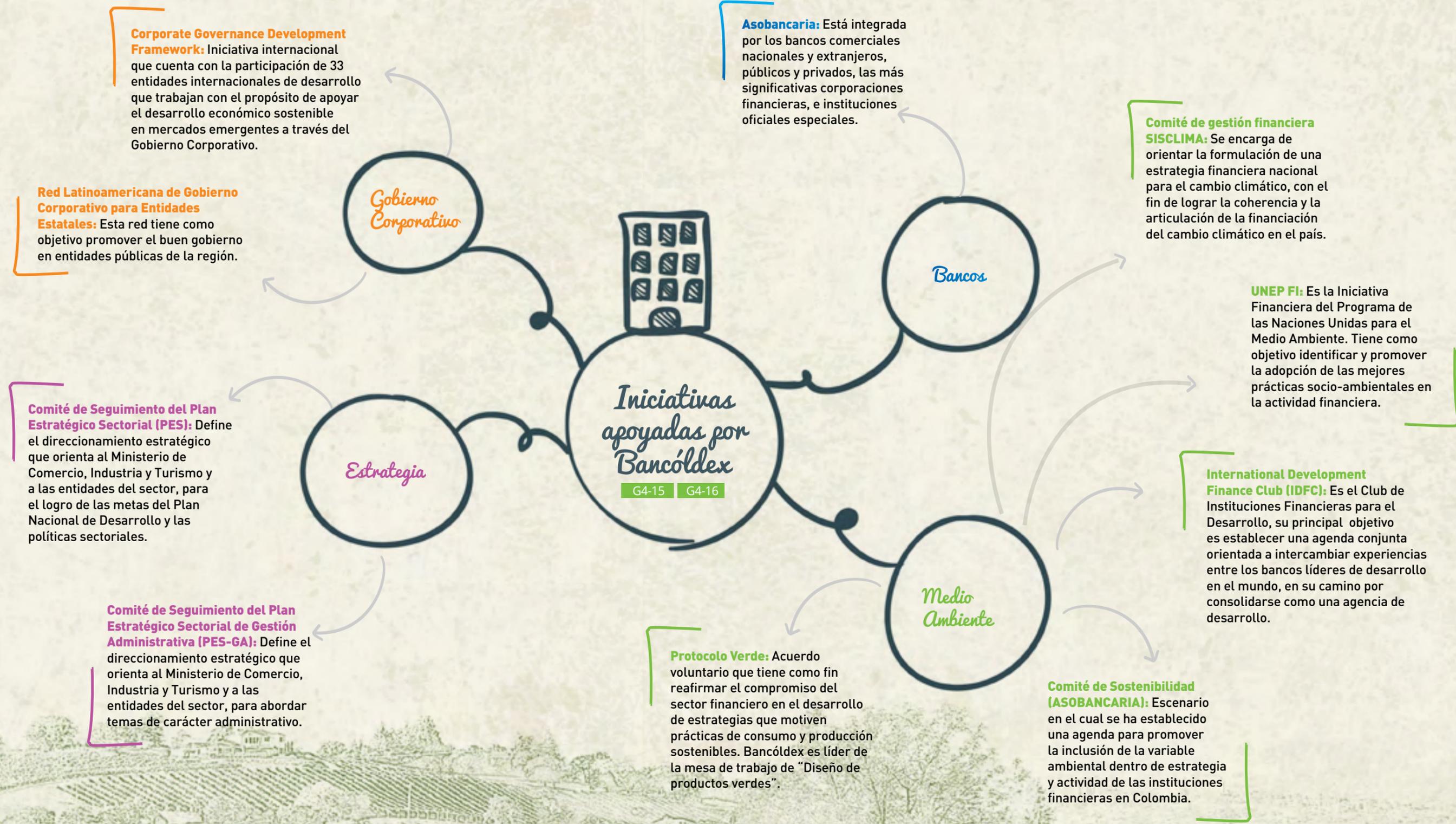
International Development Finance Club - IDFC
Transferencia de conocimiento y buenas prácticas entre los bancos

IFC - Programa de Garantías
Facilitación al Comercio Exterior

Alianza Pacifico
Transferencia de conocimiento y exploración de iniciativas conjuntas.



¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos?





6.2 INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL - ¿CÓMO LO HACEMOS?

Basados en los pilares estratégicos anteriormente descritos, Bancóldex cuenta con una serie de productos y servicios que dan respuesta a las necesidades de los empresarios a nivel nacional. Adicionalmente, el Programa de Inversión “Banca de las Oportunidades”, el Fondo de Modernización e Innovación para Mipymes – iNNpulsar Mipyme, la Unidad de desarrollo e Innovación – iNNulsa Colombia y el Programa de Transformación Productiva - PTP acompañan y apoyan el crecimiento de las empresas en cada una de sus etapas de desarrollo.

6.2.1 PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCÓLDEX

El Banco promueve el crecimiento empresarial a través de sus productos y servicios financieros y no financieros, incentiva la internacionalización, la modernización, la competitividad y la innovación en las empresas colombianas.

Financiación para la modernización del sector empresarial

Bancóldex ha concentrado su gestión en la financiación para la modernización del aparato productivo, buscando cumplir dos objetivos:

- 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.

- 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.

Durante 2014 se destaca el aumento de la financiación para la modernización del aparato productivo, en términos de montos y cobertura, logrando:

20%

Crecimiento de la inversión productiva financiada en más de 20% con respecto al 2013, llegando a un desembolso total de \$ 1,83 billones de pesos.

29.000

Financiar la modernización y fortalecimiento del aparato productivo de más de 29.000 proyectos de inversión de empresas, en su mayoría Mipymes.

100%

Realizar operaciones alrededor de todo el país logrando una cobertura del 100% de los departamentos y llegando a 796 municipios financiados.



Productos Verdes (Protocolo Verde)

Bancóldex ha definido que para dar cumplimiento a su directriz ambiental, es necesario crear instrumentos y servicios financieros que permitan atender las necesidades del sector empresarial, incorporando el concepto de sostenibilidad.

Bajo este contexto, el Banco ha consolidado la incorporación de productos verdes dentro de su portafolio, ofreciendo líneas de financiación específicamente dirigidas a la mitigación del impacto ambiental empresarial. Estas tienen como objetivo:

- Incentivar la financiación en condiciones financieras diferenciadas, las inversiones del sector empresarial, que contribuyan a prevenir, mitigar o compensar los impactos negativos de su actividad productiva sobre el medio ambiente.
- Promover la puesta en marcha de proyectos ambientales como una oportunidad de incrementar los estándares

de productividad y competitividad de las empresas.

- Impulsar esquemas de desarrollo empresarial con enfoque de sostenibilidad en los diferentes sectores económicos del país.
- Contribuir a la incorporación de "productos verdes" en el portafolio de los intermediarios financieros.

Durante el 2014 se produjeron avances relevantes relacionados con la gestión de productos verdes, dentro de los que se encuentran:

- La colocación de 37.254 millones de pesos corresponden a las líneas Bancóldex para el desarrollo sostenible y la eficiencia energética, en 27 desembolsos de productos verdes, triplicando el monto desembolsado durante el 2013. Los recursos se utilizaron de la siguiente forma:

25.018 millones en transporte sostenible, buses y taxis híbridos y eléctricos. G4-FS8

12.235 millones en eficiencia energética e inversiones para

control y mejora del manejo de emisiones y residuos:

- Se incrementaron los destinos financiados en el portafolio dirigido al desarrollo sostenible y la eficiencia energética incluyendo destinos como: la generación y uso de energía renovable, la financiación de buses y taxis híbridos, eléctricos y a gas para sistemas de transporte
- La estructuración del programa de financiación "Línea de Eficiencia Energética para hoteles, clínicas y hospitales", que permitirá que dichos sectores pongan en marcha proyectos que mejoren sus estructuras de costos, fortalezcan sus planes de modernización, y generen beneficios ambientales. Esta línea será lanzada al mercado en el 2015.
- La capacitación en la oferta de productos y servicios con beneficios ambientales a 95 empresarios, mediante un curso presencial y otro virtual.



(Para mayor información sobre Línea de Crédito "Bancóldex Desarrollo Sostenible y Energía Renovable" puede dirigirse a la sección de Gestión de clientes, productos y servicios del informe de sostenibilidad 2013| Pág. 184 |http://www.bancoldex.com/documentos/7129_Reporte_sostenibilidad_2013.pdf)

"Líneas para el desarrollo sostenible y la eficiencia energética"

Durante el 2014 se consolidaron las líneas de crédito de desarrollo sostenible y la eficiencia energética incluyendo nuevos destinos orientados a financiar proyectos de energía renovable que tiene como objetivo financiar proyectos empresariales de todos los sectores económicos, a nivel nacional, relacionados con:

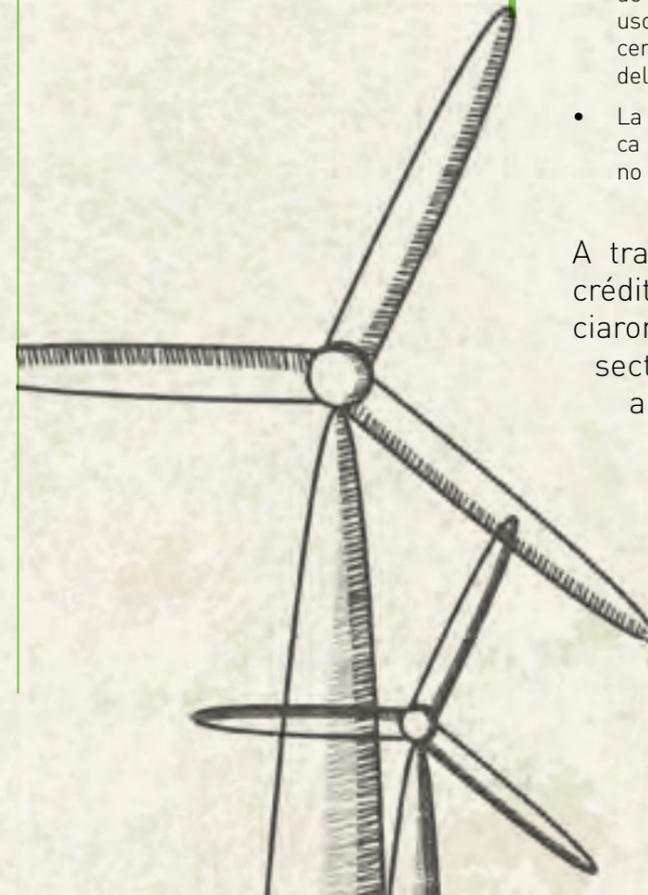
- El diagnóstico e implementación de medidas que contribuyan al uso eficiente de la energía, e incentiven la mayor productividad del sector empresarial.
- La generación de energía eléctrica o térmica, a partir de fuentes no renovables de energía.

A través de esta línea de crédito en el 2014 se financiaron 27 proyectos en los sectores de transporte y almacenamiento, industria manufacturera y comercio relacionados

con iluminación con tecnología LED, sustitución de motores obsoletos, generación de energía en pequeña escala, aprovechamiento de calor residual, entre otros. Registrando desembolsos por 37.254 millones de pesos.

Estos proyectos permitieron a las empresas gestionar de forma más eficiente su estructura de costos, cumplir con requisitos ambientales de mercados específicos e incentivar procesos de modernización tecnológica que aumentan su capacidad instalada y promueven la eficiencia productiva. (G4-EC8)

Durante 2014 se presentó una demanda importante de estos recursos, demostrando que el sector empresarial ha comenzado a considerar los proyectos de uso racional de la energía como una fuente de productividad y competitividad.





¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos?

Con el fin de mantener una gestión efectiva del portafolio de productos verdes, Bancóldex se ha propuesto mantener un diálogo constante con empresarios, intermediarios financieros, autoridades ambientales, organizaciones ambientales del tercer sector, entidades gubernamentales, banca multilateral, entre otros actores, para identificar las necesidades relacionadas con la financiación de proyectos que generen beneficios económicos y ambientales para el sector empresarial.

Adicionalmente, Bancóldex busca participar activamente

en los diálogos nacionales e internacionales dirigidos a determinar los esquemas de acceso a recursos en condiciones financieras diferenciadas del Fondo Verde del Clima¹. Estos recursos tienen como objetivo incentivar la estructuración de nuevos productos orientados a la financiación de proyectos climáticos.

1. Mecanismo financiero que surge de las negociaciones internacionales del cambio climático y su principal objetivo es canalizar recursos para proyectos de mitigación y adaptación del cambio climático principalmente de los países en vía de desarrollo

Programas de Formación Empresarial

Durante 2014, el Banco continuó desarrollando 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, logrando alcanzar importantes resultados:

- Más de 7.500 empresarios beneficiados bajo los mecanismos de formación presencial y virtual.
- Empresarios de 39 ciudades se capacitaron de forma presencial en temas que se han identificados como estratégicos, tales como: flujo de caja, NIIF, gestión financiera, prácticas de buen

gobierno corporativo, gestión del recurso humano, comercio exterior y coberturas cambiarias.

- 3.195 empresarios accedieron a actualización y formación a través del Campus Virtual Bancóldex y de videoconferencias, con estas actividades virtuales se amplió la cobertura a 112 ciudades y municipios.
- 509 empresarios participaron en los Programa de Alta Gerencia y seminarios de prospectiva y liderazgo, exclusivos para clientes.
- Los resultados de las evaluaciones mostraron altos niveles de satisfacción, preferencia, promoción y permanencia: el índice promedio de satisfacción fue

de 8 sobre 10, el índice de preferencia fue de 9 sobre 10, en promedio un 89% de los participantes recomendaría las actividades de formación realizadas por el Banco y un 100% continuaría participando en ellas.

- Bancóldex asumió el liderazgo del programa "Empresas de Excelencia Exportadora -3E", desarrollado por la CAF, el cual es una alianza entre el sector público, el privado y la academia que busca potenciar los modelos de negocio de las empresas exportadoras de productos y servicios no tradicionales, entregando herramientas que permiten a los empresarios evaluar, mejorar e innovar constantemente su modelo de negocio exportador.

Empresarios capacitados:



Presenciales

4309 2014

7180 2013

8585 2012



Virtuales

3195 2014

1603 2013

610 2012



¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos?

En el año 2014 se refleja un menor número empresarios capacitados de forma presencial, debido a que la estrategia se ha enfocado en aumentar el portafolio de capacitaciones virtuales y adicionalmente, se estableció una nueva estructura de las actividades presenciales que involucran mayor nivel de profundidad y duración, ateniendo un perfil de empresario más específico. Se tiene previsto que esta tendencia continúe durante el 2015.

La transferencia del conocimiento como pilar estratégico de Bancóldex involucra retos permanentes. Para el siguiente periodo se han identificado los siguientes:

- Estructurar programas de formación para promover el crecimiento empresarial y lograr que el perfil de los asistentes involucre empresarios que realmente se atrevan a crecer, sin importar su tamaño.
- Diseñar programas donde el conocimiento transferido al empresario sea bajo una metodología de "Aprender - haciendo", atado a la construcción de un plan de acción de mejora (entregable), que él mismo empresario trabajará durante las diferentes sesiones presenciales.
- Ampliar la cobertura de temas y el alcance geográfico de las capacitaciones virtuales, además de dis-

minuir el porcentaje de deserción de asistentes, que actualmente se encuentra en el 47%.

- El rol protagónico que ha asumido Bancóldex en actividades de formación, sumado a la participación de reconocidas universidades en el desarrollo de los temas y al apoyo de aliados como cámaras de comercio y gremios, han contribuido para que los empresarios reconozcan al Banco como una entidad de apoyo y desarrollo empresarial.

Cobertura Regional

El Banco ha orientado sus esfuerzos hacia la profun-

dización 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.

En 2014 el Banco logró la tercera mayor cobertura regional de su historia con el desembolso de créditos a empresarios en 796 municipios del país, cubriendo todos los departamentos. El monto llegó a \$4,65 billones de pesos, que fueron entregados a más de 131 mil empresas en el país, destacándose los siguientes segmentos:

(Para seguir ampliando la información sobre el desarrollo de las actividades de formación puede dirigirse a la sección de Transferencia del Conocimiento del Informe de Sostenibilidad 2013 | Pág. 115 | http://www.bancoldex.com/documentos/7129_Reporte_sostenibilidad_2013.pdf)

Adicionalmente, se presentaron avances importantes en la transformación de plazos para diversos sectores económicos:

- El sector transportador obtuvo en promedio más de 6 años de plazo por cada crédito.
- El sector de salud obtuvo 5 años de plazo.
- Los sectores de enseñanza, servicios profesionales y de alojamiento obtuvieron más de 4 años de plazo.

\$1,47

billones apoyaron la reconversión productiva de más de 29 mil empresas, mediante la inversión en maquinaria y equipo, bodegas, locales y vehículos productivos.

\$1,32

\$1,32 billones de pesos financiaron a 812 exportadores que lograron exportaciones por más de US 12.000 millones.

\$1,35

\$1,35 billones de pesos se desembolsaron para el sostenimiento y recuperación del sector industrial, financiando a más de 22.000 empresas.



¿Qué hacemos, cómo lo hacemos
y para quién lo hacemos?



Generalidades del Programa de Inversión "Banca de las Oportunidades"

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.

El programa involucra el desarrollo de proyectos en cuatro frentes:

- Generación de información, estudios y reportes.
- Dinamización del ecosistema financiero apoyando la oferta, desarrollando productos ajustados a las necesidades de la población y apoyando la adopción de nuevas metodologías y tecnologías.
- Educación financiera.
- Participación proactiva en la generación de regulación que favorezca la inclusión financiera.

Logros de Banca de las Oportunidades en 2014

A partir de las acciones articuladas en los cuatro frentes, Banca de las Oportunidades ha contribuido a mejorar los niveles de bancarización del país, facilitando que perso-

nas no bancarizadas y microempresarios accedan y usen más fácilmente los mecanismos transaccionales y los servicios financieros como ahorro, crédito y seguros.

- Se superó la meta de bancarización del 68% establecida por el Gobierno Nacional para el cuatrienio, al llegar a 72,6% en septiembre de 2014. **G4-EC8**
- Se otorgaron 2.517.926 créditos a microempresarios por 8,5 billones de pesos a través de bancos, compañías de financiamiento, ONG y cooperativas.
- A través de corresponsales bancarios se adelantaron 48 millones de transacciones relacionadas con la bancarización por un monto de \$17,9 billones de pesos.

Iniciativas de Banca de las Oportunidades destacadas durante el 2014

Durante 2014 se trabajaron tres iniciativas principales que generaron importantes resultados:

Ampliación de Cobertura

Bancóldex busca promover la ampliación de cobertura financiera (puntos de contacto) a través de cofinanciar y otorgar incentivos al sistema financiero, Cooperativo y ONG para la apertura de nuevas oficinas, Corresponsales Bancarios, y contratación de asesores comerciales en municipios, barrios marginales de ciudades principales y zonas de consolidación territorial donde existe baja cobertura o no existe. Esta gestión produjo los siguientes resultados durante el 2014:

G4-FS7
G4-FS13
G4-FS14



2.517.926

Créditos
a microempresarios



¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos?



En total son 58 zonas de consolidación, de 34 seleccionadas se seleccionaron nueve (9), que se mencionan a continuación:

Entidad	Departamento	Municipio	Código DANE	Población
Cootramed	Antioquia	Cáceres	5.120	34.865
Coompau	Caquetá	Cartagena del Chairá	18.150	31.908
Bancamia	Córdoba	Puerto Libertador	23.580	43.287
Bancamia	Córdoba	Valencia	23.855	40.160
Bancamia	Sucre	San Onofre	70.713	48.961
Congente	Meta	Vista Hermosa	50.711	24.154
Coinprogua	Norte de Santander	El Carmen	54.245	14.675
Coopintegrate	Norte de Santander	San Calixto	54.670	13.187
Cootep	Putumayo	San Miguel	86.757	24.967

1. "Territorios de gran valor ambiental y estratégico, con un alto potencial de desarrollo social y económico, ubicados en zonas que han sido afectadas por el conflicto armado y los cultivos ilícitos, y la débil presencia institucional" (Unidad administrativa para la consolidación territorial)

En este proceso se ha identificado que los corresponsales bancarios han sido un canal de gran importancia en materia de acceso a servicios financieros, sin

embargo, se requiere promover el uso de los mismos. Adicionalmente se requiere la implementación de metodologías de atención en campo.



¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos?

G4-FS7,
G4-FS13

Asistencia Técnica a Cooperativas

Bancóldex adelanta un programa de asistencia técnica a 31 cooperativas de ahorro y crédito, que involucra asesoría y capacitación en el diseño de productos con metodologías y tecnologías de microcrédito y microahorro de bajo costo. Durante el 2014 se logró:

- 124.431 nuevos clientes que accedieron por primera vez al sistema financiero formal.

G4-EC8

- Desarrollar los siguientes productos de microfinanzas: 22 productos de ahorro, 2 productos de crédito, 5 de microcrédito urbano y 6 microcrédito rural.

Este proyecto ha permitido que el sector cooperativo se fortalezca en su parte administrativa y de gobierno corporativo, permitiéndoles avanzar en el desarrollo de nuevos productos y metodologías para lograr incluir por primera vez al sistema

financiero formal un número importante de colombianos. Por otra parte, se ha logrado fortalecer los índices financieros de estas entidades lo que mejora la confianza de los usuarios. El proyecto se seguirá adelantando hasta el año 2016.

Educación financiera

El Banco busca fomentar el buen uso de los servicios financieros y promover la toma de decisiones financieras inteligentes, a través de la capacitación a la población de menores ingresos y microempresarios en temas de ahorro, crédito, microseguros y presupuesto.

Con este objetivo se desarrollaron talleres presenciales, capacitaciones a través de plataforma virtual con enfoque diferencial para niños y jóvenes, capacitación a capacitadores y réplica de las capacitaciones, a través de alianzas con diferentes instituciones dentro de las que se encuentran: la Unidad Administrativa para la Con-

solidación Territorial, Sena, Red Unidos, Más Familias en Acción, Ministerio de Comercio Industria y Turismo, Alcaldías municipales, Unidad de Víctimas, Instituciones Microfinancieras, ONG microcrediticias, colegios, cooperativas y entes territoriales.

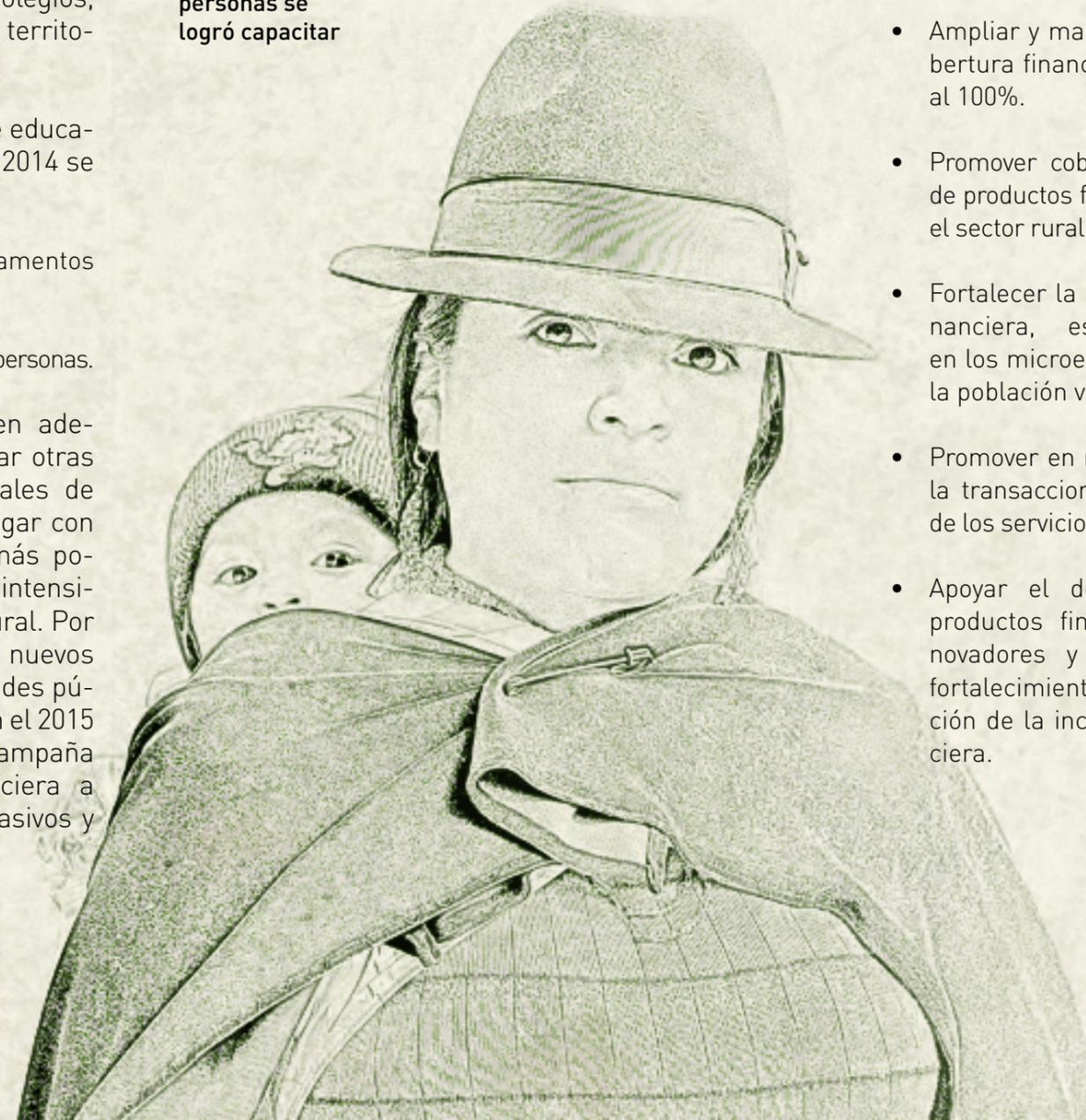
Con las iniciativas de educación financiera en el 2014 se logró:

- Llegar a 16 departamentos y 39 municipios.
- Capacitar a 194.622 personas.

El reto, de ahora en adelante, es implementar otras metodologías y canales de intervención para llegar con estas iniciativas a más población y con mayor intensidad a la población rural. Por lo tanto se buscarán nuevos convenios con entidades públicas y privadas, y en el 2015 se adelantará una campaña de educación financiera a través de medios masivos y alternativos.

194.622

personas se logró capacitar



Continuidad del PIBO

En 2015 se continuará promoviendo el Programa Banca de las Oportunidades buscando:

- Ampliar y mantener la cobertura financiera del país al 100%.
- Promover cobertura y uso de productos financieros en el sector rural.
- Fortalecer la educación financiera, especialmente en los microempresarios y la población vulnerable.
- Promover en mayor escala la transaccionalidad y uso de los servicios financieros.
- Apoyar el desarrollo de productos financieros innovadores y de calidad, fortalecimiento de la medición de la inclusión financiera.



¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos?



Generalidades del Programa iNNpulsa Mipyme

El Fondo de Modernización e Innovación para las micro, pequeñas y medianas empresas apoya el crecimiento de estas empresas, las cadenas productivas y los sectores de los cuales hacen parte; generando empresas sostenibles y apoyando el desarrollo en las regiones. El Fondo gestiona la asignación de recursos de cofinanciación no reembolsables a proyectos encaminados al fortalecimiento, la productividad y la modernización de las Micro, Pequeñas y Medianas empresas, facilitando el cierre de brechas que no les permiten aprovechar las

oportunidades del mercado o ganar mayor participación en ellos.

Logros de iNNpulsa Mipyme en el 2014

Las iniciativas de Innpulsa Mipyme han logrado la regionalización de los recursos permitiendo que más empresas en este segmento, de diferentes regiones del país (93% del territorio nacional) aprovechen el capital destinado para su fortalecimiento. Desde su creación hasta diciembre del 2014, el Fondo ha alcanzado los siguientes resultados:

- **Total empresas beneficiadas:** se espera apoyar a más de 40.000 empresas ubicadas en 28 departamentos del país.
- **Total asignación de recursos:** asignó recursos de cofinanciación no

reembolsables cercanos a los \$144.000 millones de pesos.

- **Total Proyectos:** 364 proyectos apoyados.
- **Valor total de inversión:** el Fondo ha apalancado del sector privado una suma cercana a \$60.000 millones de pesos (por cada peso que pone el sector privado, el Fondo asigna \$2,3), para un valor total de \$201.000 millones de pesos en proyectos para el fortalecimiento de las Mipymes del País.

Iniciativas de iNNpulsa mipyme destacadas durante el 2014

Dentro de la gestión del Fondo durante el 2014, se destacaron 3 iniciativas principales:



Convocatoria nacional para el apoyo a encadenamientos productivos

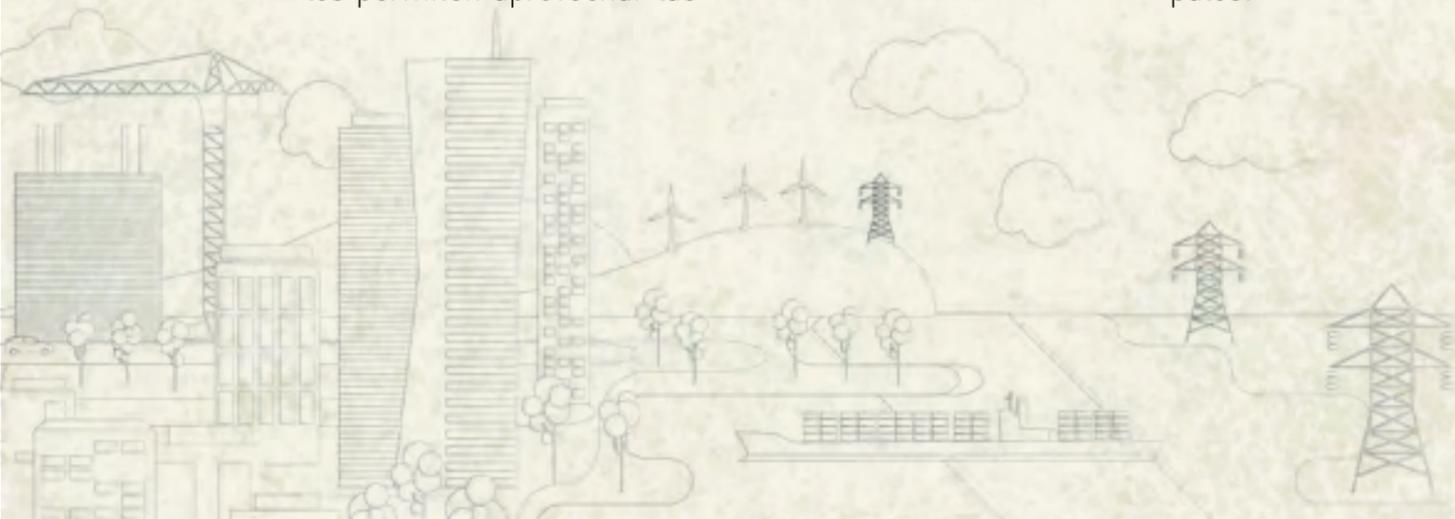
La convocatoria nacional para el apoyo a encadenamientos productivos tiene como objetivo asignar recursos a propuestas que permitan el fortalecimiento empresarial de las mipymes pertenecientes a un encadenamiento productivo (proveedores, distribuidores de una empresa ancla o mipymes pertenecientes a un clúster).

En el 2014, la convocatoria nacional para el apoyo a encadenamientos productivos alcanzó los siguientes resultados:

- **Empresas beneficiadas:** 253 Mipymes, ubicadas en 23 departamentos del país, (cubriendo 71% del territorio nacional).

- **Asignación de recursos:** se asignaron recursos de cofinanciación no reembolsables superiores a \$21.500 millones de pesos.
- **Proyectos:** 92 proyectos apoyados
- **Valor total de inversión:** para la ejecución de estos proyectos, el Fondo apalancó del sector privado una suma cercana a los \$12.000 millones de pesos para un valor total de \$33.514 millones de pesos en recursos destinados al fortalecimiento de cadenas productivas y clúster de los cuales hacen parte las Mipymes. Lo anterior significa que por cada peso aportado por el sector privado, el Fondo asignó \$1,8.

Desde su creación, la convocatoria ha ido evolucionando con el fin de que sea cada vez más acorde con las necesidades de los empresarios, por lo tanto durante 2014 el Fondo trabajó en la mejora de los instrumentos de la convocatoria y el manual de evaluación, definiendo indicadores que permitan medir los resultados de los recursos asignados a los proyectos. De esta manera en la versión 2015, los proyectos serán evaluados y priorizados de acuerdo con indicadores de productividad y nuevos mercados, el mapa de oportunidades productivas de país y los antecedentes del proyecto; junto con los resultados esperados tanto en la cadena como en el sector.





¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos?



Convocatoria nacional para la implementación de aplicaciones en internet que mejoren la conectividad de Mipymes

Esta convocatoria tiene como objetivo asignar recursos de cofinanciación no reembolsables para la implementación de aplicaciones en Internet que mejoren la conectividad de mipymes y faciliten que estas empresas apropien las TIC como herramienta para el crecimiento de su negocio.

Desde su creación, hasta diciembre de 2014 la convocatoria alcanzó los siguientes resultados:

Empresas beneficiadas: 33.800 micro y pequeñas empresas colombianas, ubicadas en 28 departamentos del país.

Asignación de recursos: se asignaron recursos por valor de \$56.500 millones de pesos.

Proyectos: 44 proyectos apoyados.

Valor total de inversión: el valor total de los proyectos supera los \$88.000 millones de pesos.

Estas cifras contribuyeron a lograr la meta de conectividad de las Mipymes en Colombia. Más del 70% las mipymes ya están conectadas a internet y están aprovechando esta herramienta para la gestión de su negocio. El siguiente reto es que las empresas maximicen el uso de internet en su negocio. Para ello en 2015, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones asignará, a través del Fondo, recursos cercanos a los \$28.000 millones de pesos para la convocatoria que tendrá dos objetivos: por un lado, apoyar aplicaciones que mejoren la usabilidad de internet y por otro, el incremento del comercio electrónico.



Convocatoria específica para el fortalecimiento de mipymes de Norte de Santander

Como parte del plan especial para la recuperación económica de Norte de Santander, su capital y toda la zona fronteriza con Venezuela anunciado por el Gobierno en mayo de 2014 se abrió la convocatoria específica para el fortalecimiento de mipymes de Norte de Santander, cuyo objetivo es asignar recursos de cofinanciación no reembolsables a proyectos encaminados al fortalecimiento de mipymes en esta región del país.

En agosto del 2014, el Fondo abrió la convocatoria y a diciembre se presentan los siguientes resultados:

Empresas beneficiadas: se espera beneficiar a 703 Mipymes de la región.

Asignación de recursos: el presupuesto total es de

\$3.586 millones de pesos. A diciembre del 2014, se habían asignado \$3.341 millones de pesos (93% de los recursos totales)

Proyectos: se espera beneficiar a 11 proyectos, que hasta diciembre del 2014 habían sido declarados viables.

Valor total de inversión: el valor total de los proyectos es de \$3.844 millones.

Si bien esta iniciativa obedeció a una situación coyuntural específica de la región se espera que durante el 2015, se pueda seguir apoyando el crecimiento empresarial de la región a través de la convocatoria para el desarrollo de cadenas productivas y fortalecimiento sectorial; el Fondo trabajará porque sean asignados los recursos de acuerdo con el Mapa de Oportunidades Productivas del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Continuidad del Programa iNNpulsa Mipyme

Considerando los retos que las empresas enfrentan, para el 2015 el Fondo se ha enfocado en dos aspectos esenciales para las mipymes colombianas: el incremento de su productividad y el acceso a nuevos mercados. Por lo tanto, se han definido las siguientes metas para el transcurso del 2015:

229

empresas mejoran su productividad en al menos un 12%.

87

empresas se fortalecen y se preparan para ingresar en nuevos mercados.

26

productos en desarrollo para el ingreso a nuevos mercados.





¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos?



Generalidades del Programa iNNpulsas Colombia

A través de la unidad de Desarrollo e Innovación, Bancóldex gestiona el programa iNNpulsas Colombia, creado en 2011 como instrumento para lograr que la innovación empresarial jalone el desarrollo del país. Su objetivo es apoyar a actores que contribuyan al crecimiento empresarial extraordinario, entendiéndose como aquellos que crecen por encima del promedio del sector al que pertenecen y tienen mayor potencial de aportar un crecimiento de doble dígito al país.

iNNpulsas Colombia brinda herramientas a los empresarios emprendedores para que puedan innovar y crecer, enfocándose en las siguientes tres estrategias:

- Promover un cambio de mentalidad para superar las barreras que impiden más crecimiento empresarial extraordinario.
- Corregir las fallas del mercado: los esfuerzos se han focalizado en 3 grandes fallas: financiación para empresas en etapas tempranas, para lo cual se ha activado una industria con mayor participación del sector privado; conocimiento, para lo cual se fortalecen las capacidades de los empresarios con alto potencial de crecimiento, factores necesarios para competir y ganar; e información, para lo cual se han generado instrumentos de acceso y conexiones de valor.
- Promover el crecimiento empresarial extraordinario en las diferentes regiones del país.

[Para información más detallada sobre el desarrollo de las herramientas puede dirigirse a la sección iNNpulsas Colombia del informe de sostenibilidad 2013 | Pág. 102]

Logros de iNNpulsas Colombia en el 2014

La gestión de iNNpulsas durante el año 2014 se caracterizó por el apoyo a un gran número de iniciativas para la innovación y el emprendimiento dinámico. En total se apoyaron 170 iniciativas en el año, logrando importantes resultados dentro de los que se resaltan:

Capital y habilidades para empresas en etapas tempranas:

- 645 empresas beneficiadas
- 13 instrumentos lanzados durante el año
- \$29.938 millones de pesos en recursos otorgados

Se han facilitado 17 inversiones efectivas por valor de \$24.600 millones de pesos por parte de: un fondo de inversión, la Red de Ángeles Inversionistas de Bavaria y nuevos inversionistas (corporaciones y personas naturales).

645

17

En mentalidad y cultura:
Hubo más de 4.500 publicaciones de historias de emprendimiento e innovación provenientes de la agencia de noticias financiada por iNNpulsas Colombia y el DNP.

4500

Fortaleciendo organizaciones y dinámicas regionales en el territorio:

Se fortalecieron las capacidades de más de 80 organizaciones para que brinden servicios más pertinentes a los empresarios para su crecimiento basado en innovación, para que tengan exposición a ecosistemas internacionales.

50

Con la metodología Rutas Competitivas, se terminaron de diseñar y activar más de 50 iniciativas de refuerzo a la competitividad en clúster en 22 departamentos del país permitiendo identificar y explotar segmentos de negocio más sofisticados y rentables.

32

Más empresas innovando y colaborando:

En el programa Colombia C04 se identificaron 32 desafíos de 11 empresas líderes del país y se presentaron más de 400 propuestas de solución, de éstas, alrededor de 100 serán acompañadas para fortalecerse.

Se han invertido \$410 mil dólares por parte de terceros nacionales e internacionales a los emprendedores acelerados en ecosistemas internacionales como Boston y Argentina.



¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos?

Iniciativas de iNNpulsa Colombia destacadas durante el 2014

Dentro de la gestión de iNNpulsa durante el 2014, se destacaron 3 iniciativas principales:

Capital para empresas en etapas tempranas

El objetivo es generar acceso a capital para empresas en etapas tempranas con el fin de apoyar a los emprendedores y dar mayor acceso y dinamización a la industria de financiación.

Se han abierto convocatorias de capital a nivel nacional que han producido los siguientes resultados:

60 → Más de 60 empresas han sido apoyadas en forma de cofinanciación.

19 → Más de \$19 mil millones de pesos han sido aportados de manera directa en capital semilla y etapas tempranas, en montos que van desde \$100 hasta los \$1.000 millones de pesos.

Durante 2015, iNNpulsa Colombia continuará apoyando y apalancando recursos para el desarrollo de una industria de financiación en etapa temprana.

Movilización de personas en torno al emprendimiento

Con esta iniciativa iNNpulsa quiere movilizar miles de personas en torno al emprendimiento, a través de eventos y actividades que tienen como objetivo inspirar individuos y fortalecer una cultura emprendedora.

iNNpulsa lidera la Semana Global de Emprendimiento, que involucra más de 130 países, estudiantes, emprendedores, empresarios, mentores e inversionistas. Durante la semana Global en el 2014 se presentó un crecimiento exponencial, en número de actividades y participantes generando los siguientes resultados:

450 ← 450 eventos en 27 departamentos del país.

179% ← Asistencia de 115 mil personas, lo que representa un aumento de 179% con respecto al año anterior.

En noviembre del 2015 se desarrollará la nueva versión de la Semana Global de Emprendimiento.

Fortalecimiento de capacidades en las regiones

El objetivo de esta iniciativa es generar capacidades en las regiones para apoyar el crecimiento empresarial extraordinario, enfocándose en los siguientes departamentos: Amazonas, Antioquia, Arauca, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Caldas, Casanare, Cauca, Cesar, Chocó, la Guajira, Huila, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Quindío, Risaralda, Santander, Sucre, Tolima, Valle del Cauca.

La iniciativa está enfocada al fortalecimiento de las capacidades en los siguientes tres frentes:

Transferencia y/o comercialización de tecnologías.

Ideación y estructuración de proyectos que promuevan el desarrollo empresarial.

Identificación y acompañamiento a empresas con potencial de crecimiento extraordinario.

Durante 2014 se lograron los siguientes resultados:

145 ← 145 entidades beneficiadas, provenientes de 23 departamentos.

44 ← 44 mil millones de pesos en recursos invertidos.

23 ← 23 mil millones de pesos en recursos apalancados por parte de las entidades beneficiarias.

La iniciativa tendrá continuidad en el 2015 y tiene como reto que los proyectos apoyados no se queden en las etapas de motivación e ideación, sino que pasen a una etapa de crecimiento y aceleración.





¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos?



Generalidades del Programa de Transformación Productiva - PTP

El Programa de Transformación Productiva es una de las herramientas dispuestas por el Gobierno Nacional para la ejecución de la política industrial que conduzca al desarrollo productivo del país, la cual está enfocada al apoyo y promoción de la industria, y el PTP es un vehículo de ejecución focalizada en sectores con potencial de crecimiento en ventas y exportaciones.

De acuerdo con la ruta determinada en los planes de negocio sectoriales y través del diálogo permanente con las empresas y regiones, el PTP plantea estrategias de aprovechamiento de las ventajas comparativas e identifica oportunidades para lograr el desarrollo productivo con tres propósitos principales:

- **Fortalecimiento del aparato productivo:** promoviendo las mejoras en sus procesos y su diversificación.
- **Desarrollo regional:** identificando el potencial productivo y facilitando la creación de clústeres y encadenamientos productivos.
- **Internacionalización:** posicionando los productos nacionales en las cadenas de valor global.

De esta forma, el Programa propone, estructura y adelanta, de la mano con los sectores productivos y las instituciones aliadas, las acciones y proyectos que ofrecen soluciones a la medida para acelerar la productividad y competitividad de las empresas.

Logros del PTP en el 2014

La gestión adelantada por el PTP durante 2014 destaca los siguientes logros:

- Se apoyaron directamente a más de 140 empresas PTP

para incremento de productividad y competitividad: acompañamiento en temas de productividad y mercadeo; fortalecimiento de cadenas de abastecimiento; procesos de formación de capital humano específicos (textiles, soldadores, bilingüismo, entre otros).

- Se seleccionaron e implementaron instrumentos del Gobierno Nacional con potencial de impulsar el crecimiento de las empresas, a través de mecanismos como: Compras Públicas – Acuerdo Marco de Precios (AMP) sector automotriz, dotaciones, Nube Pública y Privada, Llantas, entre otros.
- Se construyeron y articularon propuestas para superar barreras normativas que impactan la productividad o la competitividad de los sectores PTP: Programa de Fomento para la Industria Automotriz (PROFIA), proyecto de Ley Anticontrabando.

Iniciativas del PTP destacadas durante el 2014

Durante el 2014 se destacaron 3 iniciativas, que se describen a continuación:

Programa Piloto de Productividad

El programa tiene como objetivo realizar un diagnóstico

de gestión y productividad en 50 empresas de 13 sectores PTP, desarrollar un plan de mejora para cada empresa y lograr implementar al menos una acción del plan en cada una de ellas.

Los resultados a diciembre de 2014 son:

50

Las 50 empresas terminaron la fase de diagnóstico.

47

47 ya definieron el plan de acción.

13

13 terminaron la implementación.

Las 50 empresas cuentan con un nuevo estándar de análisis financiero y una herramienta para la definición de metas con base en un simulador del desempeño operacional. Adicionalmente, cuentan con un nuevo estándar para la autoevaluación de su sistema de gestión para aplicar periódicamente.

En 2015 se le dará continuidad al programa y se hará un seguimiento a los resultados financieros de las empresas intervenidas.





¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos?

Metodología para el diseño de rutas óptimas de recolección de leche

Esta iniciativa tiene como objetivo estructurar y aplicar una metodología de reducción de costos logísticos en el acopio y recolección de leche en el norte de Antioquia, con la participación de 5 empresas del sector lácteo.

La iniciativa permitió identificar mejoras para el proceso de recolección de leche, encontrando que:

- Un cambio de flota al momento de la renovación hacia vehículos de mayor capacidad implicaría una reducción del costo de transporte diario de hasta un 23% y en un 12% para otro caso. Adicionalmente, para una empresa se identificó una reducción en tiempo de operación de un 11%.
- Cambios en la frecuencia de recolección (no implica inversión adicional, se

basa en reprogramación de rutas) se lograrían reducciones en costos operativos del 20% y ahorros en tiempo de operación de un 39%.

Las empresas participantes ya están implementando las mejoras recomendadas y para el 2015 se están verificando posibles fuentes de financiación para extender el proyecto a otra región del país.

Curso de bilingüismo (Inglés) para turismo de naturaleza

Esta iniciativa busca construir y desarrollar habilidades orales en inglés para guías turísticos y demás actores de la cadena de turismo de naturaleza, con el fin que puedan ofrecer un mejor servicio a los turistas extranjeros no hispanohablantes. La iniciativa está enfocada en el municipio de Nuquí y corregimientos de Termales, Joví y Coquí; ya que la comunidad allí establecida hizo una soli-



cidad a través de la Fundación Activos Culturales Afro (Acua).

El programa fue ejecutado en su totalidad, presentando los siguientes resultados:

- Se capacitaron 38 personas con una duración de 30 horas, con nivel equivalente a A1 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER), con contenidos adaptados para las necesidades de la población local, en términos de interacción oral con turistas.
- Basado en el desarrollo de los cursos, se produjo una cartilla de referencia, en versión bilingüe, para su posterior difusión entre todas las comunidades de la zona.
- 3 personas del grupo capacitado, son docentes de los corregimientos que fueron vinculados con el fin de que sean replicadores del conocimiento y em-

pleen también en su labor la cartilla.

- Se elaboró una traducción al inglés del guion del recorrido turístico del mangle, la principal atracción turística del municipio.

Para el 2015 el PTP asignó recursos para una iniciativa que busca el desarrollo de habilidades de una segunda lengua (Inglés) para 20 guías turísticos ubicados en La Macarena.

Continuidad del PTP

En 2015 se le hará seguimiento a las iniciativas iniciadas en el 2014, esperando un desempeño positivo. Adicionalmente, la focalización de las acciones estratégicas con los sectores para el incremento de la productividad y competitividad, y el fortalecimiento empresarial en temas de contabilidad, finanzas y temas administrativos, serán una prioridad.



¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos?

6.3 RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS - ¿PARA QUIÉN LO HACEMOS?



G4-24
G4-25

Para Bancóldex, la definición y caracterización de sus grupos de interés es una prioridad, pues la satisfacción de las necesidades y los requerimientos de estos grupos constituyen la esencia de la gestión sostenible del Banco. Con este fin, el Banco implementó una metodología que se ajusta a su tipo de gestión, combinando la metodología propuesta por Accountability con la sugerida por Global Reporting Initiative.

G4-26

6.3.1 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, con el fin de lograr un máximo aprovechamiento del uso de sus productos y servicios. Adicionalmente, a nivel interno la comunicación del

Banco busca aportar a la consolidación de una cultura organizacional fuerte y sólida, como elementos fundamentales de la identidad corporativa.

Políticas y lineamientos de comunicación con grupos de interés

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.

Objetivos de la comunicación con grupos de interés

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.



¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos?

Canales de atención de Bancóldex para sus grupos de interés

G4-PR5

El Banco cuenta con diversos canales de comunicación, mediante los cuales se atienden personas, empresarios, accionistas y ciudadanos en general. A continuación se mencionan las cifras alcanzadas durante el 2014:

Línea gratuita nacional – Multicontacto Bancóldex

99% Atención a primer requerimiento en el Contact Center

97% Nivel de servicio Contact Center

5% Nivel de abandono Contact Center



Videoconferencias

Se amplió la cobertura a través de las actividades virtuales: en el Campus Virtual Bancóldex se desarrollaron 12 cursos virtuales en los temas “Herramientas y claves para acceder a crédito” y “Estrategias de mercadeo para mejorar las ventas”, lo que permitió beneficiar a 912 empresarios de 55 ciudades y municipios. A través de 27 videoconferencias se actualizó en temas gerenciales a 2.283 personas a 112 ciudades y municipios.



Página de Internet

Durante el año 2014, la página del Banco recibió un total de 502.147 visitas. La disponibilidad página web durante el año fue 98,55%.

ENTRADA
20.163
Llamadas atendidas

ENTRADA
29
Oportunidades de negocio

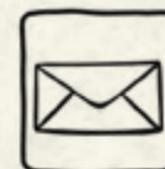
SÁLIDA
117.990
Llamadas Out Bound



Atención

PRESENCIAL
12.680
Atendidos uno a uno

20.957
Atendidos en conferencias, jornadas, eventos de formación



Correo electrónico

ENTRADA
1.575
Contáctenos (Multicontacto)

SÁLIDA
10.281
Correos Multicontacto

SÁLIDA
475.266
Número de correos enviados por listas de correos

SÁLIDA
567.144
Número de envíos por listas de correo



¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos?

Chat

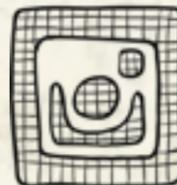
Durante el año 2014, se atendieron 201 consultas por este canal.

Twitter	1° Tri- mestre	2° Tri- mestre	3° Tri- mestre	4° Tri- mestre	TOTAL 2014
Seguidores (acumulados)	20.884	25.019	29.972	32.754	32.754
Mensajes (tweets)	602	683	700	679	2.664
Consultas atendidas	45	45	7	4	101

YouTube	1° Tri- mestre	2° Tri- mestre	3° Tri- mestre	4° Tri- mestre	TOTAL 2014
Suscriptores (acumulados)	181	226	279	310	310
Videos (subidos)	7	15	7	3	32
Vistas periodo	3.065	5.850	6.319	5.877	21.111
Vistas acumuladas	49.530	55.678	62.647	67.070	67.070

Instagram	1° Tri- mestre	2° Tri- mestre	3° Tri- mestre	4° Tri- mestre	TOTAL 2014
Seguidores (acumulados)	42	65	107	130	130

Redes sociales



Facebook	1° Tri- mestre	2° Tri- mestre	3° Tri- mestre	4° Tri- mestre	TOTAL 2014
Seguidores (Fans/Likes)	2.983	3.258	3.597	4.561	4.561
Mensajes (posts)	153	96	75	39	363
Consultas atendidas	22	23	9	6	60

LinkedIn	1° Tri- mestre	2° Tri- mestre	3° Tri- mestre	4° Tri- mestre	TOTAL 2014
Seguidores (acumulados)	1.002	1.240	1.657	1.944	1.944
Publicaciones	45	54	53	22	174

Desarrollo Empresarial	1° Tri- mestre	2° Tri- mestre	3° Tri- mestre	4° Tri- mestre	TOTAL 2014
Lectores	417	1526	1601	1437	4981

Nota: acumulado desde la creación del canal.



¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos?

6.3.2 DESARROLLO Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Enfoque de gestión del talento humano

Para Bancóldex la gestión del talento humano está centrada en entender el funcionario como un ser integral, lo que hace que dicha gestión abarque otras esferas como la administración, retención y transferencia del conocimiento, valores, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, crecimiento, transformación cultural, entorno familiar y responsabilidad social

Políticas

- Bancóldex propicia la construcción de una cultura de eficiencia organizacional para ofrecer un óptimo servicio al cliente.
- Bancóldex vincula individuos con alto potencial de crecimiento profesional y personal y con la capacidad de agregar valor a sus responsabilidades primarias, brindándole herramientas de excelencia para auspiciar su proceso de formación, aprendizaje y mejoramiento continuo.

- La gestión del desempeño de los funcionarios del Banco surge como una herramienta de particular importancia para la Institución, como quiera que el desarrollo del talento humano se ha convertido en uno de sus valores corporativos fundamentales.
- Bancóldex retribuye el esfuerzo, talento y desempeño de los funcionarios a través del ofrecimiento de un esquema de beneficios y un paquete salarial que consulte criterios de equi-

dad interna y competitividad externa.

- Bancóldex adelanta acciones de mejoramiento permanente de su clima organizacional que faciliten el logro de los objetivos institucionales y propicien el sentido de pertenencia institucional de todos sus colaboradores.
- Bancóldex estimula y propicia las condiciones para que la creatividad y la innovación sean de aporte permanente.



ROTACIÓN MUJERES



ROTACIÓN HOMBRES



ROTACIÓN TOTAL

Indicadores de desarrollo y gestión del talento humano

G4-LA1

Nuevos cargos creados



Bogotá

1

entre 30 y 35 años



Bogotá

2

entre 30 y 35 años

Bogotá

1

mayor de 50 años

Pasto

1

Entre 25 y 30 años

Rotación 2014 por género:

Edades	Mujeres	Hombres
Entre 18 y 20	8	2
Entre 20 y 25	9	5
Entre 25 y 30	11	2
Entre 30 y 35	8	6
Entre 35 y 40	7	3
Entre 40 y 45	3	1
Entre 45 y 50	5	0
mayores de 50	3	4
Totales	54	23





¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos?

G4-LA3

Licencias por maternidad y paternidad

En el Banco el 100% de los empleados tienen derecho a licencia de maternidad o paternidad. Durante el 2014, 4 mujeres y 1 hombre ejercieron su derecho a licencia por maternidad o paternidad. El 100% de estos empleados se reincorporaron al Banco al finalizar su licencia.

Comités relacionados con talento humano:

- **COPASST:** El Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo está repre-

sentado por ocho (8) funcionarios (4 principales y 4 suplentes). El comité actual tiene vigencia hasta el 2015.

- **Comité de Convivencia Laboral:** ante este comité los empleados puede presentar las sugerencias, quejas o reclamos relacionados con las prácticas laborales del Banco. Este comité está conformado por doce (12) funcionarios (6 principales y 6 suplentes), de los cuales seis (6) son representantes de los trabajadores y seis (6) son representantes del empleador.

[Para mayor información sobre las funciones de los comités puede dirigirse a la sección de Desarrollo y Gestión del talento humano del informe de sostenibilidad 2013| Pág. 243|http://www.bancoldex.com/documentos/7129_Reporte_sostenibilidad_2013.pdf

G4-LA6

Accidentalidad y ausentismo

TIPO DE LESIÓN

Número de mujeres	
2013	2014
Golpe o contusión	
2	2
Herida	
2	0
Trauma superficial	
0	0

Número de hombres	
2013	2014
Golpe o contusión	
0	0
Herida	
0	1
Trauma superficial	
1	2



El registro de los accidentes laborales se realiza a través de la página de la ARL –SURA

Número de mujeres

2013	2014
Tasa de enfermedades profesionales	
0%	0%
Tasa de días perdidos	
4,5	5,34
Tasa de absentismo	
75,1	159,4
Víctimas mortales	
0	0

2013	2014
Tasa de enfermedades profesionales	
0%	0%
Tasa de días perdidos	
6,68	4,23
Tasa de absentismo	
54,4	117,4
Víctimas mortales	
0	0



¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos?

G4-LA10 Capacitación

El programa general de capacitación contribuye con el fortalecimiento de las competencias de cada uno de los funcionarios del Banco, tanto las organizacionales como las individuales, mejorando el nivel de contribución frente a la estrategia. Las siguientes son algunas de las capacitaciones realizadas durante el 2014:

<p>Diplomado Diplomado en normas internacionales de contabilidad aplicables al sector financiero - IFRS 528</p> <p>41 Participantes Áreas: Varias</p>	<p>Curso Ingles nivel básico 51, nivel medio 104 y nivel avanzado 91</p> <p>246 Participantes Áreas: Varias</p>	<p>Curso Protocolo de agosto de 2012 de ISDA; el protocolo de marzo de 2013; el protocolo de Emir; el contrato ISDA Master Agreement.</p> <p>20 Participantes Áreas: Front y Middle</p>	<p>Taller Indicadores de procesos</p> <p>38 Participantes Áreas: Varias</p>	<p>Curso Modelo de gestión empresarial</p> <p>1 Participantes Áreas: Vicepresidencia de Riesgo</p>	<p>Curso Price action trading: curso aplicado de operación basada en la lectura de gráficos de precios</p> <p>8 Participantes Áreas: Tesorería y riesgo</p>
<p>Curso Modelaje de procesos BPMN</p> <p>8 Participantes Áreas: Desarrollo organizacional</p>	<p>Taller Asumiendo el cambio a partir de relaciones de confianza</p> <p>15 Participantes Áreas: Vicepresidencia, Secretaria General y Departamento Jurídico</p>	<p>Taller VAD transformación despliegue de modelo</p> <p>5 Participantes</p>	<p>Curso Project finance, mecanismo de estructuración y ejecución de financiamiento de proyectos en Colombia</p> <p>4 Participantes</p>	<p>Curso Seminario taller de diagnóstico financiero y factores claves para el acceso al crédito, análisis de crédito, evaluación de riesgos y normas de endeudamiento financiero que determinen la aprobación de un cupo de crédito. Normas de régimen cambiario y endeudamiento externo.</p> <p>67 Participantes Áreas: Fuerza comercial del banco</p>	
<p>Taller Mensajes creativos: mensajes ganadores</p> <p>10 Participantes</p>	<p>Evaluación Evaluación externa de calidad de la actividad auditoria interna realizada</p> <p>8 Participantes Áreas: Contraloría</p>	<p>Maestría, posgrado, pregrado Patrocinio a funcionarios en temas concernientes a la actividad que desarrollan</p> <p>20 Participantes Áreas: Varias</p>	<p>SARLAFT Actualización anual</p> <p>Todos los empleados Todas las áreas</p>	<p>SARLAFT Programa de inducción en las diferentes áreas a los funcionarios que ingresan al Banco</p> <p>109 Participantes Áreas: Varias</p>	





¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos?

G4-LA11 Evaluación

Las evaluaciones de desempeño se realizan una vez al año, éstas contemplan elementos de formación y orientación. 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 el jefe hace una solicitud al Departamento de Desarrollo Humano.

Empleados evaluados

62,87% MUJERES

76,87% HOMBRES

48,33% DIRECTIVOS

70% PROFESIONAL

85,48% AUXILIARES

G4-LA12 Diversidad e igualdad de oportunidades

Grupo Profesional

Edades	Mujeres	Hombres
Entre 18 y 20	0	0
Entre 20 y 25	4	1
Entre 25 y 30	45	18
Entre 30 y 35	44	37
Entre 35 y 40	25	26
Entre 40 y 45	19	18
Entre 45 y 50	16	12
mayores de 50	23	11
Totales	176	123

TOTAL 299

Grupo Directivo

Edades	Mujeres	Hombres
Entre 18 y 20	0	0
Entre 20 y 25	0	0
Entre 25 y 30	1	0
Entre 30 y 35	8	3
Entre 35 y 40	7	12
Entre 40 y 45	8	8
Entre 45 y 50	5	5
mayores de 50	8	12
Totales	37	40

TOTAL 77

Grupo Asistencial

Edades	Mujeres	Hombres
Entre 18 y 20	9	2
Entre 20 y 25	11	5
Entre 25 y 30	14	5
Entre 30 y 35	6	2
Entre 35 y 40	4	2
Entre 40 y 45	2	1
Entre 45 y 50	4	5
mayores de 50	6	12
Totales	56	34

TOTAL 90



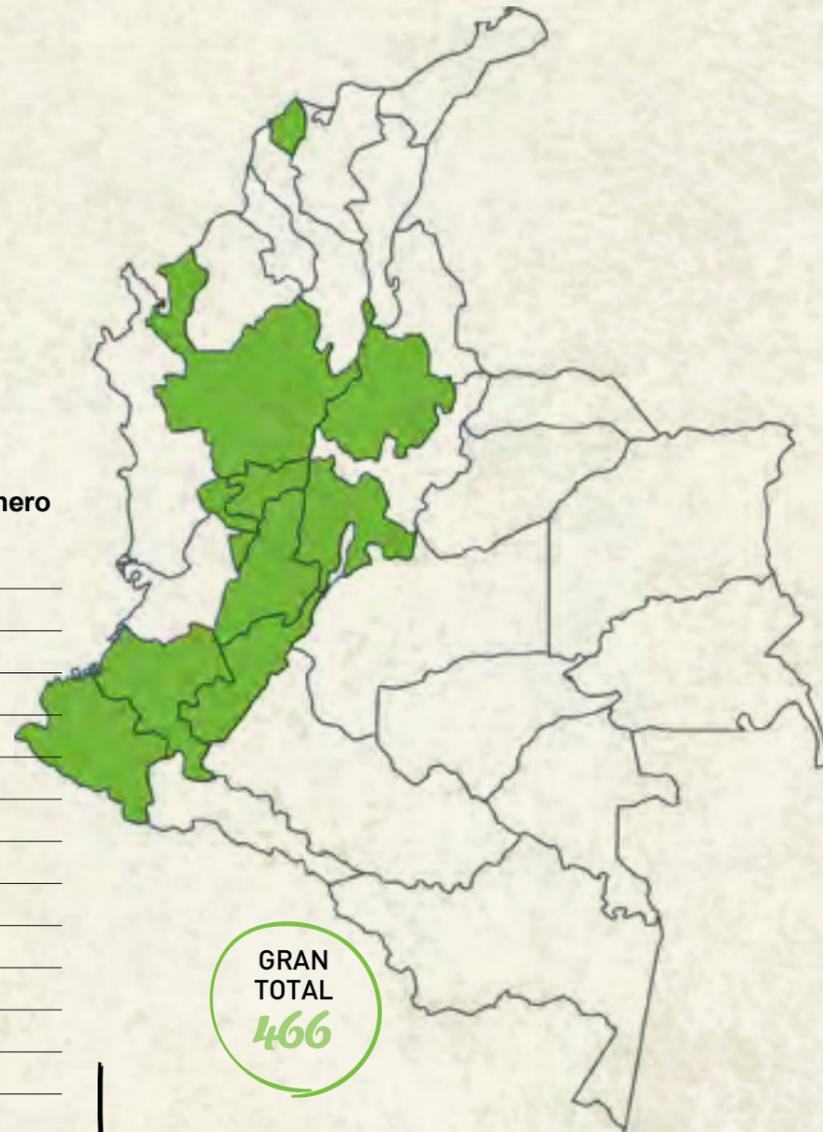
¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos?

G4-10 Empleados por región

La sede principal del Banco es la ciudad de Bogotá, donde se centralizan todas sus operaciones. Adicionalmente Bancóldex cuenta con oficinas de representación comercial en 5 ciudades del país, pero estas oficinas no cuentan con altos directivos. De los cargos directivos (de Vicepresidencia en adelante), el 50% son de Bogotá.

Distribución por regiones y género

Región	H	M
Bogotá	187	255
Cali	2	4
Medellín	2	2
Barranquilla	2	2
B/manga	0	2
Pereira	1	1
San Andrés	0	1
Pasto	1	0
Armenia	0	1
Manizales	0	1
Ibagué	0	1
Neiva	0	1
Totales	195	271



G4-10 Empleados por tipo de contrato



Tipo de contrato	Mujeres	Hombres	Total
Término indefinido	167	127	294
Término fijo	87	61	148
SENA	15	6	21
Practicantes	2	1	3

Iniciativa destacada en la gestión y desarrollo del talento humano

Proyecto Enlace

Durante 2014 se implementó el programa piloto del proyecto Enlace, que tiene como objetivo ofrecer la alternativa de trabajar desde la casa a funcionarios del Banco, con base en la filosofía del balance equilibrado entre la vida laboral y la personal y fundamentado en el principio de la confianza con

responsabilidad. Con ello, se procurará afianzar la estructura de productividad y competitividad laboral.

Este programa protege a la familia como núcleo social, por tanto, privilegia a los funcionarios en su condición de cabeza de familia y a las gestantes. Pueden ingresar al programa los funcionarios que, por la naturaleza del cargo, lleven a cabo actividades que no requieren de su presencia permanente en Bancóldex.

Durante el año se vincularon 17 personas al programa, las cuales han demostrado mayor compromiso y generación de nuevas habilidades en el manejo del tiempo.

En el 2015 se buscará ampliar la cobertura del programa.

[Para conocer más Programas de bienestar puede dirigirse a la sección de Desarrollo y Gestión del talento humano del informe de sostenibilidad 2013| Pág. 236|http://www.bancoldex.com/documentos/7129_Reporte_sostenibilidad_2013.pdf]



6.3.3 RELACIONAMIENTO CON EMPRESARIOS

Enfoque de gestión del relacionamiento con empresarios

Para Bancóldex es vital tener un adecuado relacionamiento con los empresarios, toda vez que son ellos para quienes se diseñan los productos y servicios; y son quienes indican qué necesitan y qué expectativas tienen. Esto permite el posicionamiento, promoción de los productos y servicios, mejorando con ello la rentabilidad del negocio y permitiendo, a través de la voz del cliente, la mejora continua.

Políticas

El Banco cuenta con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), el cual busca la debida atención y protección al consumidor, ofreciendo un servicio a través de herramientas adecuadas y seguras y de un equipo humano idóneo con clara orientación al cliente. Este sistema permite identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección de los consumidores financieros.

Compromisos

Bancóldex se compromete a difundir la importancia de la atención al consumidor financiero, así como las políticas y procedimientos a nivel de toda la organización para que el cliente lo perciba. Se compromete a establecer las acciones preventivas o correctivas a que haya lugar, identificando los riesgos sobre la debida atención que se detecten en

la implementación, modificación o desarrollo de nuevos productos en los que intervenga y de las modificaciones a procesos que están bajo su responsabilidad.

Objetivos

- Consolidar una cultura de atención, respeto y servicio.
- Adoptar canales de atención e información que garanticen un servicio con oportunidad, claridad y suficiencia.
- Fortalecer los procesos para la atención de quejas, peticiones y reclamos y los que puedan afectar la debida atención.
- Garantizar la protección de los derechos del consumidor y oportuna educación financiera.
- Implementar nueva reglamentación de servicio.
- Adoptar mejoras prácticas de servicio que existan en el mercado.

- Fortalecer la cultura de servicio en el Banco.
- Propender 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.
- Propender por la atención en primer requerimiento a través de los diferentes canales de atención del Banco.
- Identificar mejoras en producto, servicio o estrategia comercial a través del programa de posventa.

Desempeño en el relacionamiento con empresarios durante el 2014

Durante 2014 se hizo seguimiento a los índices de satisfacción de clientes, correspondientes a un nivel avanzado en la dimensión de cliente, dentro del siste-

ma de gestión de calidad del Banco. Este nivel se estableció desde 2013, se mantuvo en 2014 y para 2015 se proyecta llegar a nivel ideal¹.

G4-PR5

¹ En el nivel ideal se mantiene una relación continua con los clientes para detectar cualquier cambio a sus necesidades o expectativas. Se cuenta con mecanismos diferentes a la encuestas para obtener niveles de satisfacción. Se considera la opinión de sus principales clientes para determinar la meta de satisfacción. Se lleva registro de las acciones tomadas para incrementar la satisfacción de los clientes y se mide el impacto de las mismas a los procesos.

(Para conocer las acciones que se llevaron a cabo para pasar de nivel básico a nivel avanzado puede dirigirse a la sección de Mejoramiento en la calificación de clientes en el sistema de gestión de calidad del informe de sostenibilidad 2013 | Pág. 205 | http://www.bancoldex.com/documentos/7129_Reporte_sostenibilidad_2013.pdf)



¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos?

G4-PR5

Aseguramiento de la calidad

Para evaluar y medir la efectividad del sistema se realizaron mediciones de satisfacción a 7.317 personas, entre los cuales se entrevistaron a 6.920 empresarios, 352 intermediarios financieros, y 45 aliados estratégicos.

El indicador neto de satisfacción se ubicó en 86

sobre 100, mejorando en un 5% con respecto al año anterior. Este resultado corresponde a un nivel de satisfacción Bueno = Cliente Satisfecho.

A continuación se especifica la calificación del servicio obtenida por cada una de las variables analizadas:

Calificación del servicio por variable

Muestra: 7.317 empresarios.



SATISFACCIÓN



PROMOCIÓN

es un indicador de experiencia que identifica los niveles de lealtad de los clientes con el banco y su nivel de recomendación.



PERMANENCIA

identifica el tiempo que el cliente está dispuesto a continuar utilizando el portafolio de servicios actual como consecuencia de las experiencias vividas.



ESFUERZO

identifica el esfuerzo que deben realizar los grupos de interés para acceder a los productos y servicios.



PREFERENCIA

Identifica el grado de certeza con el cual el cliente escogió el portafolio de servicios del Banco.

Capacitación y evaluaciones a funcionarios

- Se capacitó al 100% de los funcionarios nuevos en SAC.
- Se evaluó al 100% de los funcionarios del Banco en conocimiento de SAC.
- Se capacitó al 100% de los funcionarios nuevos de la Vicepresidencia Comercial en productos y servicios del Banco.
- Se evaluó al 100% de los funcionarios de la Vicepresidencia Comercial sobre los conocimientos en productos y servicios del Banco.

Iniciativa destacada del relacionamiento con empresarios

Clasificación de clientes para priorizar su atención

Durante 2014 se desarrolló una metodología de clasificación de clientes para priorizar la atención por canales. De esta manera

se establecieron niveles de clasificación, frecuencia y valoración de éstos. La implementación de esta clasificación y su uso se llevará a cabo durante el 2015.

A continuación se presenta el resumen de la calificación de los clientes por escala de valor frente a la plataforma.

Escala de Valor y Permanencia	Plataforma			Total general	% Partic.
	Escalamiento Empresarial	Flujos Globales	Internacionalización		
1- Alto Valor	775	253	16	1.044	7%
1- Permanente	100	26	2	128	
2- Intermitente	523	165	11	699	
3- Nuevo	152	62	3	217	
2- Medio Valor	3.547	329	2	3.878	28%
1- Permanente	156	13	0	169	
2- Intermitente	2.601	220	1	2.822	
3- Nuevo	790	96	1	887	
3- Bajo Valor	8.784	375	0	9.159	65%
1- Permanente	42	1	0	44	
2- Intermitente	6.081	245	0	6.326	
3- Nuevo	2.661	129	0	2.790	
Total general	13.106	957	18	14.081	
	93%	6,8%	0,1%		



¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos?

6.3.4 RELACIONAMIENTO CON PROVEEDORES

Bancóldex considera a sus proveedores de bienes y servicios como un grupo de interés importante. A través de ellos busca suplir en forma eficiente y oportuna los requerimientos de bienes y servicios para atender la operación normal del Banco. Sus relaciones se basan en los principios de equidad, calidad, economía, transparencia y responsabilidad social corporativa.

Sobre este último aspecto, el Banco hace énfasis procurando prácticas en doble vía. De una parte, por medio del Programa de Fortalecimiento Empresarial para Proveedores, el Banco busca que éstos apuntalen

sus prácticas gerenciales con el fin de hacerlos más competitivos y de otra, el Banco evalúa en los procesos de selección sus iniciativas en torno a las relaciones con sus colaboradores, la comunidad en la que se desenvuelven y el medio ambiente. El Banco no sólo los concibe desde la perspectiva de aprovisionamiento, sino también desde la óptica comercial, al ser Bancóldex el banco que promueve el desarrollo de los empresarios colombianos.

Enfoque de gestión del relacionamiento con proveedores

La adquisición de bienes y servicios en el Banco

se rige por el Manual de Contratación de Bienes y Servicios. A su vez, está clasificada por montos y dependiendo de estos valores, las exigencias procedimentales se incrementan gradualmente. Para todas las contrataciones se exige la concurrencia de mínimo dos oferentes, y para aquellas contrataciones de montos superiores se realizan invitaciones abiertas con el fin de alentar la participación del mayor número de participantes.

La evaluación y selección se realiza bajo criterios objetivos con la aprobación de la correspondiente instancia de ordenación de gasto; dependiendo del monto se selecciona un

instrumento para formalizar la contratación. La supervisión de la ejecución de las contrataciones es delegada a funcionarios competentes, quienes a su vez realizan la reevaluación de los proveedores con el fin de validar en la práctica su idoneidad y cumplimiento ante las obligaciones con el Banco. La retribución económica por la prestación de los bienes y servicios se realiza en forma oportuna bajo criterios comerciales justos.

Desempeño en el relacionamiento con proveedores durante el 2014

El Banco continúa posicionándose como una entidad de referencia en el trato

justo con sus proveedores, comprometido con el desarrollo empresarial de los mismos quienes se encuentran en igualdad de condiciones de acceso a una amplia oferta de servicios financieros y no financieros de Bancóldex. Así mismo, a través del proceso de evaluación y selección de proveedores para las contrataciones más significativas en términos de valor, el Banco valida las prácticas de sus proveedores en torno al desarrollo y bienestar de sus colaboradores, los aportes a la comunidad en la que desarrollan sus actividades empresariales, el respeto de los derechos humanos y el cuidado del medio ambiente.





¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos?

De esta manera durante el 2014:

- Se exigió y verificó el cumplimiento específico de directrices ambientales y sociales para contrataciones superiores a 100 S.M.M.L.V. (Protocolo Verde)

- G4-LA14** • 16% de los nuevos proveedores se examinaron en función de criterios relativos a sus prácticas laborales.

- G4-EN32** • 16% de los nuevos proveedores se examinaron en función de criterios ambientales.

- G4-HR11** • 16% de los nuevos proveedores se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos prácticas laborales.

- G4-SO9** • 16% de los nuevos proveedores se examinaron en función de criterios relacionados con su repercusión social.

Iniciativas destacadas en el relacionamiento con proveedores

Extensión de la entrega de certificados tributarios vía web a la totalidad de los proveedores del Banco

Durante el 2014 se trabajó por extender la entrega de certificados tributarios vía web, al 100% de los proveedores, con el fin de mejorar su experiencia al momento de solicitar la entrega de estos certificados.

De esta manera durante el año se adelantaron procesos de desarrollo tecnológico, análisis de bases de datos, depuración contable y tributaria, y estructuración de la oferta de servicio, logrando reducir costos de operación y pasar de un cubrimiento del 65% a uno del 100% de los proveedores.

Cuarta edición del Programa de Fortalecimiento Empresarial para Proveedores

En 2014 se llevó a cabo la cuarta versión del Programa de Fortalecimiento Empresarial para Proveedores, que busca fortalecer las habilidades gerenciales de los proveedores participantes.

Se logró la actualización en prácticas gerenciales de vanguardia de 60 proveedores de Bogotá, quienes al final del proceso de formación reciben asesoría financiera por parte de ejecutivos comerciales del Banco y la oferta del portafolio Bancóldex para aquellos empresarios interesados en él.

Los resultados del proceso reafirman la convicción del Banco sobre la importancia de fortalecer a sus proveedores. Por lo tanto, el año 2015 se continuará con el programa, y adicionalmente se han planteado aspectos de profundización para las primeras promociones.



07

Tabla GRI



Tabla GRI generales

Protocolo Verde

Indicadores específicos



INDICADOR	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
Estrategia y análisis		
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 03
Perfil del Banco		
G4-3	Nombre de la organización	Perfil del Banco / página 06
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	Gestión económica / Productos y servicios / página 34
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización	La sede central del Banco es la ciudad de Bogotá / página 08
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 08
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	Perfil del Banco / página 06
G4-8	Mercados que sirve	Estrategia de Bancóldex / Horizonte estratégico / página 21 Gestión económica / Operaciones y desembolsos / página 37 y página 38
G4-9	Tamaño de la organización -Número de empleados -Número de operaciones -Ventas netas y capitalización.	Perfil del Banco / página 09 Gestión económica / Operaciones y desembolsos / página 08, página 10, página 17, página 37 y página 38 No hubo capitalización en el 2014
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 subcontractados de los contratistas	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Gestión y desarrollo del talento humano / página 65
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 conocer la gestión del Banco con sus colaboradores ver ¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Gestión y desarrollo del talento humano / página 65
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización	Perfil del Banco / Cadena de valor / página 09
G4-13	Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial 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.



INDICADOR	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución	Gestión económica / Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales / página 26
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	Gestión económica / Integración regional e internacional / página 44
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	Gestión económica / Integración regional e internacional / página 44
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 / Capital social de Bancóldex/página 10 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	Estrategia de Bancóldex / Sostenibilidad al servicio de la estrategia / página 23
G4-19	Elabore una lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria	Estrategia de Bancóldex / Sostenibilidad al servicio de la estrategia / página 24
G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización	Estrategia de Bancóldex / Sostenibilidad al servicio de la estrategia / página 24 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	Estrategia de Bancóldex / Sostenibilidad al servicio de la estrategia / página 24 Todos los aspectos son materiales en todos los lugares en donde opera la organización



INDICADOR	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
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 este reporte / página 05
Participación de los grupos de interés		
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Relacionamiento con grupos de interés / página 58
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Relacionamiento con grupos de interés / página 58
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Relacionamiento con grupos de interés / página 58
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 la Organización / Sostenibilidad al servicio de la estrategia / página 23
Perfil de la memoria		
	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	
G4-28	Periodo objeto de la memoria	Sobre este reporte / página 04
G4-29	Fecha de la última memoria	Sobre este reporte / página 05
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	Sobre este reporte / página 04
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria	Sobre este reporte / página 05
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 este reporte / página 05 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, ética y transparencia / Gobierno corporativo / página 12
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, ética y transparencia / Gobierno corporativo / página 12



INDICADOR	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
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, ética y transparencia / Gobierno corporativo / página 12
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, ética y transparencia / Gobierno corporativo / página 15 y página 16
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	Gobierno, ética y transparencia / Gobierno corporativo / página 13
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo.	Gobierno, ética y transparencia / Gobierno corporativo / página 13
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, ética y transparencia / Gobierno corporativo / página 13
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, ética y transparencia / Gobierno corporativo / página 14
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, ética y transparencia / Gobierno corporativo / página 14
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, ética y transparencia / Gobierno corporativo / página 14
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, ética y transparencia / Gobierno corporativo / página 15
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, ética y transparencia / Gobierno corporativo / página 14



INDICADOR	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
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, ética y transparencia / Gobierno corporativo / página 14
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, ética y transparencia / Gobierno corporativo / página 14
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 este reporte / página 05
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno	Gobierno, ética y transparencia / Gobierno corporativo / página 15
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, ética y transparencia / Gobierno corporativo / página 15
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	La política de remuneración de la alta dirección es la misma que la de los otros empleados del Banco./ página 15
G4-52	Describa los procesos para determinar la remuneración	Las medidas relacionadas con la política salarial se encuentran incorporadas en el Manual de Desarrollo, Promoción, Remuneración e Incentivo del Capital Humano de Bancóldex./página 15
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, ética y transparencia / Gobierno corporativo / página 15 y página 16
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	Gobierno, ética y transparencia / Ética y transparencia / página 17 y página 18
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	Gobierno, ética y transparencia / Ética y transparencia / página 18
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	Gobierno, ética y transparencia / Ética y transparencia / página 18



INDICADOR	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
Protocolo Verde	Número de productos verdes o líneas de crédito ofrecidos por la entidad.	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Instrumentos para el desarrollo empresarial / Productos verdes / página 46
Protocolo Verde	Número de desembolsos y montos desembolsados en productos verdes.	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Instrumentos para el desarrollo empresarial / Productos verdes / página 46
Protocolo Verde	Número de capacitaciones a sus grupos de interés en la oferta de productos y servicios con beneficios ambientales de la entidad.	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Instrumentos para el desarrollo empresarial / Productos verdes / página 46
Protocolo Verde	Número líneas de financiación orientadas a temas ambientales.	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Instrumentos para el desarrollo empresarial / Productos verdes / página 46
Protocolo Verde	Montos desembolsados a la banca comercial a través de líneas ambientales en el último año.	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Instrumentos para el desarrollo empresarial / Productos verdes / página 46
Protocolo Verde	Políticas de análisis de riesgos ambientales y sociales.	Gestión económica / Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales / página 30
Protocolo Verde	Procedimientos para analizar y categorizar los riesgos ambientales y sociales de las operaciones de crédito.	Gestión económica / Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales / página 30
Protocolo Verde	Políticas en las que se basa el ARAS de la organización.	Gestión económica / Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales / página 30
Protocolo Verde	Montos a partir de los cuales se lleva a cabo ARAS en la organización.	Gestión económica / Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales / página 30
Protocolo Verde	Políticas de análisis de riesgos sociales y ambientales específicamente el proceso de análisis, decisión y seguimiento de una inversión.	Gestión económica / Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales / página 30
Protocolo Verde	La entidad implementa prácticas de compra de insumos con criterios sostenibles?	Sí se hace para cierto tipo de compras
Protocolo Verde	La entidad financiera verifica a sus proveedores para garantizar el cumplimiento de las directrices ambientales y sociales?	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Relacionamiento con proveedores / página 68 y página 69



ASPECTO MATERIAL	ASPECTO GRI	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	OMISIONES
Criterios sociales y ambientales en decisiones de crédito y proyectos	Portafolio de productos	DMA suplemento financiero	Enfoque de gestión	Gestión económica / Operaciones y desembolsos / página 37 ¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Instrumentos para el desarrollo empresarial / Banca de las Oportunidades / página 49 ¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Instrumentos para el desarrollo empresarial / Productos verdes / página 46	
		FS-6	Porcentaje del portafolio destinado a préstamos de empresas desagregado por región, tamaño (ej. Micro, pyme, grandes) y por sector	Gestión económica / Operaciones y desembolsos / página 37	
		FS-7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para entregar un beneficio social específico para cada línea de negocio, desagregado por su propósito.	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Instrumentos para el desarrollo empresarial / Banca de las Oportunidades / página 49	
		FS-8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para entregar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio y desagregado por propósito.	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Instrumentos para el desarrollo empresarial / Productos verdes / página 46	
	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.	



ASPECTO MATERIAL	ASPECTO GRI	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	OMISIONES	
Desarrollo de productos verdes	Productos y servicios	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Instrumentos para el desarrollo empresarial / Productos verdes / página 46		
		G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	Bancóldex está desarrollando metodologías que le permita en un futuro, cuantificar los resultados de los proyectos financiados en materia de mitigación del impacto ambiental. En este sentido es importante resaltar las iniciativas o proyectos adelantados con el Clean Technology Fund - CTF que contemplan estos elementos. Para conocer más sobre líneas de financiación dirigidas específicamente a la mitigación del impacto ambiental empresarial por favor dirigirse a la sección de Productos verdes página 46		
	Comunicaciones de Mercadotecnia	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión.	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Comunicación con los grupos de interés / página 58		
		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 2014 no hubo casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia.		
	Cumplimiento regulatorio	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión	Gestión económica /Gestión de riesgos / página 29		
		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 2014 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.		
	Desarrollo del talento	Empleo	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Desarrollo y gestión del talento humano / página 61	
			G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región.	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Desarrollo y gestión del talento humano / página 61	
G4-LA3			Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Desarrollo y gestión del talento humano / página 62		



ASPECTO MATERIAL	ASPECTO GRI	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	OMISIONES	
Desarrollo del talento	Relación entre trabajadores y la dirección	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Desarrollo y gestión del talento humano / página 61		
		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	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Desarrollo y gestión del talento humano / página 61		
		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.	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.	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Desarrollo y gestión del talento humano / página 62 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	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Desarrollo y gestión del talento humano / página 61		No se incluye programas de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad de los trabajadores y la gestión del final de sus carreras profesionales, ya sea por jubilación o terminación de la relación de trabajo.
		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	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Desarrollo y gestión del talento humano / página 63		
		G4-LA11	Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad desglosado por sexo y por categoría profesional	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Desarrollo y gestión del talento humano / página 64		
	Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Desarrollo y gestión del talento humano / página 61		
		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	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Desarrollo y gestión del talento humano / página 64		
	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Desarrollo y gestión del talento humano / página 61		
		G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	Las escalas salariales están definidas por categoría, independientemente del género y de la ubicación.		



ASPECTO MATERIAL	ASPECTO GRI	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	OMISIONES
Desarrollo del talento	Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión	Gobierno, ética y transparencia / Gobierno corporativo / página 12	
		G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	No hubo reclamaciones	
Gestión ambiental interna	Energía	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión	Gestión Económica / Gestión ambiental / página 39	
		G4-EN3	Consumo energético Interno.	Gestión Económica / Gestión ambiental / página 39	Este indicador se reporta parcial. Hace referencia exclusivamente al consumo de electricidad expresada en Kwh.
		G4-EN5	Intensidad energética	Gestión Económica / Gestión ambiental / página 39	
		G4-EN6	Reducción del consumo de Energía	Gestión Económica / Gestión ambiental / página 39	Los datos reportados en el documento corresponden a iniciativas directamente relacionadas con la reducción del consumo de energía (es decir, por ejemplo del programa de sustitución de bombillas)
	Cumplimiento regulatorio	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión	Gestión económica / Gestión de riesgos / página 29	
		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 2014 el Banco no tuvo multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	
Mecanismos de reclamación ambiental	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Comunicación con los grupos de interés / página 58		
	G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	En el 2014 no se presentaron reclamaciones ambientales.		
Gestión de las relaciones con clientes	Etiquetado de los productos y servicios	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión.	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Relacionamiento con grupos de interés / página 58 ¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Instrumentos para el desarrollo empresarial / página 45	
		G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Comunicación con los grupos de interés / página 59 ¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Relacionamiento con empresarios / página 66	



ASPECTO MATERIAL	ASPECTO GRI	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	OMISIONES
Gestión de las relaciones con clientes	Privacidad de los clientes	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Relacionamiento con empresarios / página 66	
		G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	En 2014 no se presentaron reclamaciones por violación de la privacidad o por fuga de datos de los clientes.	
Gestión de las relaciones con proveedores	Evaluación de proveedores en materia de Derechos Humanos	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión.	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Relacionamiento con proveedores / página 68	
	Evaluación de proveedores en materia de derechos humanos	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Relacionamiento con proveedores / página 69	
	Evaluación ambiental de proveedores	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión.	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Relacionamiento con proveedores / página 68	
	Evaluación ambiental de proveedores	G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Relacionamiento con proveedores / página 69	
	Evaluación ambiental de proveedores	G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.	No se identificó ningún impacto ambiental negativo significativo, real y potencial, en la cadena de suministro.	
	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión.	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Relacionamiento con proveedores / página 68	
		G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Relacionamiento con proveedores / página 69	
	Evaluación de la repercusión social de proveedores	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión.	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Relacionamiento con proveedores / página 68	
	Evaluación de la repercusión social de proveedores	G4-S09	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Relacionamiento con proveedores / página 69	
		G4-S010	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	No se identificó ningún impacto social negativo significativo, real y potencial, en la cadena de suministro.	



ASPECTO MATERIAL	ASPECTO GRI	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	OMISIONES
Gestión de riesgos	Desempeño económico	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión	Gestión económica / Generación y distribución de valor económico / página 36	
		G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	Gestión económica / Generación y distribución de valor económico / página 36	
		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.
Gestión social	Consecuencias económicas indirectas	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Instrumentos para el desarrollo empresarial / página 45	
		G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	Indicador no disponible	Durante el 2014 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-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Instrumentos para el desarrollo empresarial / páginas 41,46,49,51 y 57	



ASPECTO MATERIAL	ASPECTO GRI	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	OMISIONES
Gestión social	Comunidades locales	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Instrumentos para el desarrollo empresarial / página 45	
		G4-S01	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Indicadores no disponibles	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-S02	Centros de operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales	Ninguno de los centros de operación genera 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)	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Instrumentos para el desarrollo empresarial / Banca de las Oportunidades / página 49	
		FS-14 Suplemento financiero	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas con discapacidad	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Instrumentos para el desarrollo empresarial / Banca de las Oportunidades / página 49	
	Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión	¿Qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos? / Comunicación con los grupos de interés / página 59	
		G4-S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Durante el año 2014 se presentaron 8 quejas, las cuáles fueron respondidas en un término menor al plazo máximo legal.	



ASPECTO MATERIAL	ASPECTO GRI	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	OMISIONES
Gobierno, ética y transparencia	Lucha contra la corrupción	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión	Gobierno, ética y transparencia / Ética y transparencia / página 17	
		G4-S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectado	Gobierno, ética y transparencia / Ética y transparencia / página 19	
		G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	Gobierno, ética y transparencia / Ética y transparencia / página 19	
		G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	Gobierno, ética y transparencia / Ética y transparencia / página 19	
	Prácticas de competencia desleal	G4-DMA	Directrices específicas para la Información sobre el enfoque de gestión	Gobierno, ética y transparencia / Ética y transparencia / página 17	
		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.	Gobierno, ética y transparencia / Ética y transparencia / página 17	
		G4-S06	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	Bancóldex no realiza contribuciones políticas	
	Cumplimiento regulatorio	G4-DMA	Directrices específicas para la información sobre el enfoque de gestión	Gestión económica /Gestión de riesgos / página 29	
		G4-S08	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	En el 2014 el Banco no tuvo multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	