



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2017

**BANCOLDEX**

GRUPO BANCOLDX



# ÍNDICE DE CONTENIDOS



## 01

Carta del presidente  
**(4)**

## 02

Sobre este reporte  
**(6)**

- 2.1 Grupos de interés y relacionamiento
- 2.2 Análisis de materialidad

## 03

Perfil de Bancóldex  
**(12)**

## 04

Orientación estratégica  
**(23)**

## 05

Destacados del 2017  
**(27)**

## 06

Bancóldex como ejecutor  
de política pública  
**(29)**

## 07

Bancóldex como  
Banco de desarrollo  
**(33)**

- 7.1 Portafolio para el desarrollo empresarial
- 7.2 Inserción productiva e inclusión financiera
- 7.3 Productos y servicios con beneficios ambientales o sociales
- 7.4 Servicios no financieros y educación financiera

## 08

Bancóldex como administrador  
de programas especiales  
**(50)**

## 09

Bancóldex como  
organización responsable  
**(54)**

- 9.1 Gobierno corporativo
- 9.2 Ética, transparencia y lucha contra la corrupción
- 9.3 Gestión integral de riesgos
- 9.4 Desempeño económico
- 9.5 Servicio y satisfacción de los clientes
- 9.6 Desarrollo del talento humano
- 9.7 Eco-eficiencia
- 9.8 Gestión de proveedores

## 10

Índice de  
contenidos GRI  
**(96)**



José Manuel Restrepo Abondano  
Ministro de Comercio, Industria y Turismo

Mario Suárez Melo  
Presidente de Bancóldex

COORDINACIÓN

José Alberto Garzón Gaitán  
Vicepresidente Jurídico - Secretario General

María Camila Guzmán Lozano  
Abogada

Yuliana Cardona Duque  
Abogada

OFICINA DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Diana Santamaría Ramírez

CONSULTOR EXTERNO

BSD Consulting S.A.S.

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

GOOD;) )

Comunicación para el desarrollo sostenible



# CARTA DEL PRESIDENTE

01

Nos enorgullece ser el Banco que promueve el desarrollo empresarial y el comercio exterior de Colombia y estar comprometidos con la sostenibilidad como parte esencial de nuestras operaciones. En 2017 trabajamos en seis focos estratégicos que buscan mayores eficiencias y sinergias.

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad que abarca las tres dimensiones del desarrollo: social, ambiental y económico, y convencidos de la importancia de comunicar nuestra gestión siguiendo los estándares más altos para la elaboración de reportes, en el año 2017, continuamos publicando nuestro informe de sostenibilidad según la metodología *Global Reporting Initiative* (GRI), ahora de conformidad con los Estándares GRI vigentes a partir de julio de 2018. Lo anterior, nos permite presentar los diferentes resultados de nuestras acciones en sostenibilidad como banco de desarrollo, como ejecutor de política pública y como organización responsable, así como alinear nuestro trabajo con la Agenda de Desarrollo 2030 al evidenciar nuestro aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Dentro de los resultados del año 2017, cabe resaltar la emisión de los primeros bonos verdes en el mercado primario colombiano por 200 mil

millones de pesos que atrajo la atención, no sólo de los inversionistas institucionales tradicionales, sino también de empresas y personas naturales que por primera vez accedieron a este tipo de instrumentos de inversión en Colombia. En esta emisión recibimos una demanda de 2.5 veces el valor subastado.

Por su parte, mediante el fortalecimiento de las líneas de microcréditos, el apoyo a los empresarios de las regiones con situaciones coyunturales, las líneas especiales para poblaciones vulnerables, las líneas de crédito con impacto ambiental, los diferentes proyectos de desarrollo y formación de nuestro talento humano, el fortalecimiento del gobierno corporativo y las iniciativas internas para disminuir nuestra huella ambiental, tenemos la certeza que continuaremos avanzando en la consolidación de Bancóldex como un banco de desarrollo responsable.

Todos estos avances son posibles gracias al equipo de trabajo de Bancóldex, a las alianzas con diferentes entidades e iniciativas locales, regionales, nacionales e internacionales que mancomunadamente creemos en el desarrollo sostenible y que confiamos en las nuevas oportunidades que se abren para los empresarios colombianos y el comercio en Colombia.



---

**MARIO SUÁREZ MELO**  
Presidente



# **SOBRE ESTE REPORTE**

**02**



GRI 102-49  
GRI 102-50  
GRI 102-52  
GRI 102-53  
GRI 102-54

EL PRESENTE INFORME SE HA ELABORADO DE CONFORMIDAD CON LOS ESTÁNDARES GRI: OPCIÓN ESENCIAL. CUBRE LAS OPERACIONES DE BANCÓLDEX EN COLOMBIA, PARA EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2017.

EN ESTE QUINTO INFORME DE SOSTENIBILIDAD, RETOMAMOS NUESTRA PERIODICIDAD DE REPORTE DE BIENAL A ANUAL Y SE REFORMULAN LOS TEMAS CON BASE EN EL MÁS RECIENTE ANÁLISIS DE MATERIALIDAD DEL BANCO, EL CUAL SE EXPLICA EN LA SECCIÓN 3.2.



Cualquier inquietud, consulta o solicitud de información adicional sobre este informe, puede ser enviada a José Alberto Garzón Gaitán, Vicepresidente Jurídico y Secretario General de Bancóldex

[jose.garzon@bancoldex.com](mailto:jose.garzon@bancoldex.com)

## 2.1 GRUPOS DE INTERÉS Y RELACIONAMIENTO

En Bancóldex contamos con un nutrido grupo de partes interesadas con quienes interactuamos en el alcance de nuestro propósito.

Los grupos de interés fueron identificados mediante la combinación de las metodologías de **Accountability y del Global Reporting Initiative -GRI-**, y con ellos mantenemos un relacionamiento apalancados en diferentes instrumentos como eventos masivos en las regiones, vídeos, seriales, reportes, estudios especializados, nuestra página web, y la línea Bancóldex.



- ▶ Accionistas
- ▶ Empresarios
- ▶ Directivos
- ▶ Empleados
- ▶ Gremios
- ▶ Cámaras de comercio
- ▶ Universidades
- ▶ Proveedores
- ▶ Entes de control
- ▶ Ciudadanos
- ▶ Inversionistas
- ▶ Calificadoras de riesgo
- ▶ Intermediarios Financieros
- ▶ Filiales y participadas
- ▶ Bancos corresponsales del exterior
- ▶ Entidades internacionales de desarrollo y cooperación

GRI 102-40  
GRI 102-42  
GRI 102-43

## 2.2 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

### 01 Análisis de contexto

Fase tendiente a comprender la situación empresarial y sectorial de Bancóldex, así como los desafíos de sostenibilidad que enfrenta la organización.

#### Actividades realizadas

- Revisión de estándares de sostenibilidad aplicables al sector: Principles for Responsible Investment, Impact, Programa Ambiental de las Naciones Unidas, Estrategia Colombiana de Desarrollo en Bajo Carbono, Sustainable Banking Network, OECD, Principios de Ecuador, GRI, Protocolo Verde.
- Referenciación externo de compañías y entidades del sector financiero.
- Estudio de estrategia y documentos corporativos.
- Revisión del estudio de materialidad previo desarrollado por Lavola en 2017 sobre el ejercicio 2015 y 2016.

### 02 Identificación de temas

Fase para compilar los insumos obtenidos en el análisis del contexto e identificar una amplia lista de temas potencialmente relevantes para Bancóldex.

#### Actividades realizadas

- Construcción de lista de temas potencialmente relevantes para Bancóldex.
- Revisión y ajuste de lista de temas con la Vicepresidencia Jurídica.
- Aplicación de encuesta a grupos de interés del Banco sobre la lista de temas, su enfoque y otros temas que quisieran encontrar, conocer o profundizar en el Reporte de Sostenibilidad de 2017.

### 03 Priorización y validación

Fase para evaluar con equipo directivo de Bancóldex los resultados del ejercicio de consulta a grupos de interés y acotar la lista de temas a incluir en el Reporte de Sostenibilidad 2017, de acuerdo a sus impactos, riesgos y oportunidades.

#### Actividades realizadas

- Sistematización de resultados de la encuesta a grupos de interés aplicada en julio de 2018.
- Priorización de temas de acuerdo a sus impactos, riesgos y oportunidades.
- Justificación de la materialidad de cada tema: importancia, cobertura, gestión y evaluación.
- Elaboración de la estructura del Reporte de Sostenibilidad 2017, según los resultados del análisis de materialidad.

En 2018 desarrollamos nuestro análisis de materialidad con el acompañamiento de la firma BSD Consulting.

El ejercicio se adelantó en **3 fases** y los resultados fueron la base para determinar tanto la estructura como el contenido del presente informe.

GRI 102-44  
GRI 102-46  
GRI 102-47

A partir de estos insumos, se elaboró una lista de 18 temas potencialmente relevantes, que posteriormente fueron calificados por los grupos de interés - a través de una encuesta online - y por el equipo directivo del Banco. Como resultado, se priorizaron y validaron **12 temas** que se presentan a continuación:



**En la Fase 1:** "Análisis de contexto" se revisaron tanto los estándares de sostenibilidad y normas aplicables al sector financiero como los documentos internos y políticas corporativas pertinentes. A partir de estos insumos, se elaboró una lista de 18 temas potencialmente relevantes, que posteriormente fueron calificados por los grupos de interés - a través de una encuesta online - y por el equipo directivo del Banco.

	«01	«02	«03	«04	«05
Tema material	Gobierno corporativo	Ética, transparencia y lucha contra el fraude y la corrupción	Gestión integral de riesgos	Desempeño económico	Inserción productiva e inclusión financiera
Descripción	Contar con una sólida estructura de toma de decisiones al interior del Banco, que permita el logro de la estrategia corporativa y demás objetivos de la organización.	Comportamiento ético en todos los niveles de la organización, y lucha contra el fraude, la corrupción y el lavado de activos en todas las actividades y operaciones que realiza el Banco.	Evaluación y gestión integral de riesgos (incluye la evaluación ESG) en los análisis de inversión y operaciones de crédito.	Gestión financiera del Banco enmarcada en los conceptos de rentabilidad y sostenibilidad.	Impacto del Banco en el crecimiento empresarial, la inserción productiva y la inclusión financiera en el país.
¿Dónde es material?	 <b>Internamente:</b> Órganos de gobierno corporativo	 <b>Internamente:</b> Transversal a todas las áreas del Banco	 <b>Internamente:</b> Operaciones de crédito del Banco  <b>Externamente:</b> Empresarios e intermediarios financieros	 <b>Internamente:</b> Transversal a todas las áreas del Banco	 <b>Internamente:</b> Operaciones de crédito del Banco

GRI 102-47



	«06	«07	«08	«09	«10	«11	«12
Tema material	Productos y servicios ambientales y sociales	Política pública	Servicios no financieros	Servicio y satisfacción de los clientes	Desarrollo del talento humano	Eco-eficiencia	Desarrollo de proveedores
Descripción	Productos y servicios destinados a financiar actividades o proyectos con beneficio social o ambiental.	Apoyo a los objetivos de política pública del Gobierno Nacional en temas como inclusión financiera, acceso a financiamiento, educación financiera, desarrollo empresarial, competitividad e innovación.	Servicios no financieros que ofrece Bancóldex como Banco de desarrollo entre los que se encuentran inteligencia de mercados, estudios económicos, estructuración de proyectos, consultoría y capacitación.	Experiencia de servicio ofrecida a los clientes, respecto a los canales de atención, el proceso, la estrategia comercial y el producto.	Formación, desarrollo y bienestar de nuestro talento humano, y fortalecimiento de la cultura organizacional.	Prácticas internas que permitan el uso eficiente de los recursos (agua, energía, residuos) y disminuyan la huella de carbono para mitigar el impacto ambiental de la organización.	Fortalecer a los proveedores desde la perspectiva de aprovisionamiento y desde la óptica comercial y empresarial.
¿Dónde es material?	 <b>Internamente:</b> Portafolio de productos del Banco  <b>Externamente:</b> Clientes, empresarios y entidades financieras	 <b>Internamente:</b> Portafolio de productos del Banco  <b>Externamente:</b> Clientes, empresarios, entidades financieras y Gobierno Nacional	 <b>Internamente:</b> Portafolio de productos del Banco  <b>Externamente:</b> Clientes, empresarios y entidades financieras	 <b>Internamente:</b> Funcionarios que tengan contacto directo con el cliente  <b>Externamente:</b> Clientes	 <b>Internamente:</b> Transversal a todas las áreas del Banco	 <b>Internamente:</b> Transversal a todas las áreas del Banco	 <b>Internamente:</b> Área de Compras  <b>Externamente:</b> Proveedores del Banco



# PERFIL DE BANCÓLDEX

03

# ¿QUIÉNES SOMOS?



**BANCODE  
DESARROLLO  
EMPRESARIAL**

GRI 102-1  
GRI 102-5  
GRI 102-6  
GRI 102-9

Somos el Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A, – Bancóldex, creado por el artículo 21 de la Ley 7 de 1991, sociedad colombiana de economía mixta no asimilada al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado y vinculada al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Bancóldex está organizado como establecimiento de crédito bancario, vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia, para la financiación de la comunidad empresarial del país.

Actuamos como un Banco de segundo piso, esto quiere decir que los interesados en acceder a los recursos de Bancóldex deberán hacerlo a través de intermediarios financieros como bancos, corporaciones financieras, cooperativas financieras y compañías de financiamiento comercial, así como, y sólo para microempresas, a través de ONG's financieras, cooperativas con actividad de ahorro y crédito, fondos de empleados y cajas de compensación.

Como Banco de desarrollo, estamos orientados al crecimiento empresarial en

Colombia, apalancando con servicios de conocimiento e instrumentos financieros a compañías de todos los tamaños (micro, pequeñas, medianas y grandes), de todos los sectores y de todas las regiones del país, indistintamente de su tiempo de existencia, ya sean pertenecientes a la cadena exportadora o al mercado nacional.

Adicionalmente, Bancóldex es administrador del Programa de Inversión Banca de las Oportunidades, que obedece a la estrategia del Gobierno Nacional que busca reducir la pobreza, promover la igualdad social y estimular el desarrollo económico en Colombia, brindando acceso a servicios financieros a familias de menores ingresos, emprendedores, y micro, pequeñas y medianas empresas.

En junio de 2017, nació el Grupo Bancóldex, orientado a ofrecer soluciones especializadas y a la medida para impulsar el crecimiento del sector empresarial.

Está conformado por Bancóldex, la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. (Fiducoldex) y la Compañía de Financiamiento - Arco Grupo Bancóldex S.A.

## GRUPO BANCÓLDEX



### ARCO

Antes Leasing Bancóldex, es la Compañía de Financiamiento especializada en leasing y crédito comercial para la financiación de activos productivos.



### BANCÓLDEX

Banco de desarrollo que conecta productos financieros y servicios no financieros con empresarios y organizaciones regionales de desarrollo económico.



### FIDUCOLDEX

Sociedad de economía mixta vinculada al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Es aliado de las personas naturales y jurídicas en inversión y ahorro por medio de los fondos de inversión colectiva.

## Participación accionaria Bancóldex

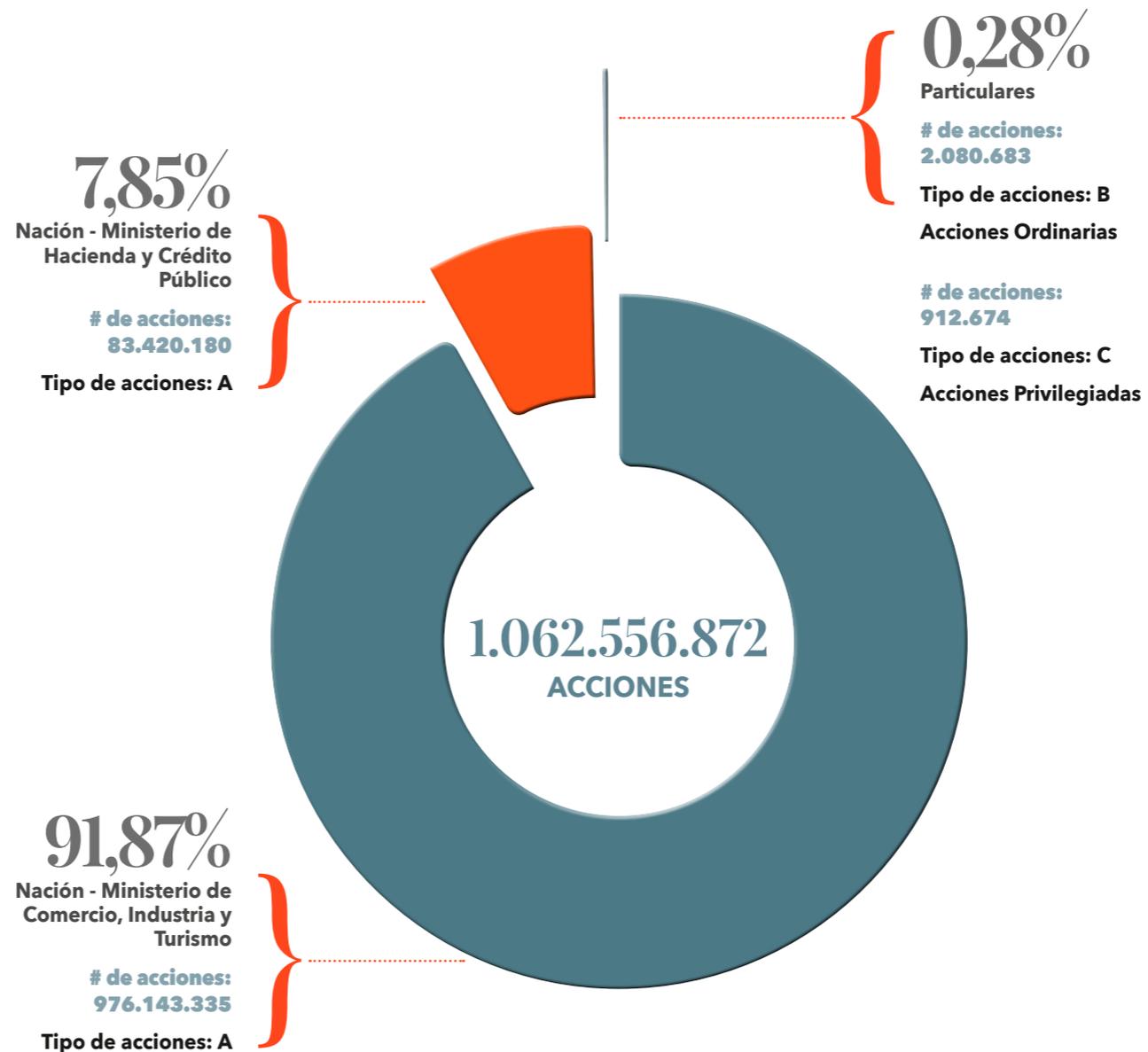
87,5%



89,3%



# COMPOSICIÓN ACCIONARIA



GRI 102-5

# ¿QUÉ HACEMOS?

Ofrecemos productos y servicios financieros y no financieros para las diferentes circunstancias de crecimiento de las empresas. Entre estos se encuentran:



GRI 102-2

# ¿A QUIÉNES NOS DIRIGIMOS?

A empresarios visionarios, enfocados, capaces de liderar las transformaciones de sus industrias, que se atreven a crecer y están resueltos a conectarse donde están las oportunidades.

## ¿DÓNDE ESTAMOS?



GRI 102-3  
GRI 102-4  
GRI 102-6  
GRI 102-9

## ¿CÓMO OPERAMOS?

Funcionamos como un Banco de segundo piso. Así, cuando un empresario solicita un crédito a una entidad financiera o a una entidad orientada al crédito microempresarial, éste puede solicitarle a Bancóldex los recursos que dicho empresario requiere. Bancóldex los entrega a la entidad financiera, y ésta a su vez al empresario.

## NUESTROS ALIADOS

Nuestros principales aliados son aquellos a través de los cuales desembolsamos los recursos de crédito a los empresarios. Estos son: bancos, compañías de financiamiento, corporaciones y cooperativas financieras, cooperativas de ahorro y crédito, Organizaciones No Gubernamentales (ONG), cajas de compensación y fondos de empleados, entre otras entidades vigiladas y no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

También establecemos alianzas con organizaciones que facilitan el acercamiento al sector empresarial como lo son gremios, cámaras de comercio, asociaciones, ministerios, entidades territoriales, multilaterales y universidades.

# BANCÓLDEX EN CIFRAS 2017



299

Número total  
de empleados<sup>1</sup>



COP  
232.698  
millones

Ingresos  
netos



COP  
5.582.661  
millones

Cartera total



COP  
3,58  
billones

Desembolsos

Que beneficiaron a más  
de 76.000 empresas en  
786 municipios del país.

GRI 102-7

1. Esta cifra incluye 19 empleados del Programa de Inversión Banca de las Oportunidades.

# NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO

La variación en la planta de personal con respecto a los años anteriores obedece a que a partir de este año, los programas especiales Programa de Transformación Productiva (PTP) y la Unidad de Gestión Empresarial (iNNpulsas Colombia), dejaron de ser administrados por Bancóldex y pasaron a serlo por Fiducóldex. Los empleados pertenecientes a dichos programas ya no se encuentran contabilizados en las cifras del Banco. A continuación, presentamos el detalle de nuestra nómina, desglosada por sexo, tipo de contrato y región:

## TOTAL DE EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL Y POR SEXO

Mujer 			Hombre 		
Fijo*	Indef.**		Fijo	Indef.	
73	167	<b>2015</b>	44	120	
* Término fijo / ** Término indefinido					
77	167	<b>2016</b>	46	123	
4	166	<b>2017</b>	3	126	

Incluye 19 empleados del Programa de Inversión Banca de las Oportunidades

## EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL Y POR REGIÓN 2017

Región	Término fijo	Término indefinido	
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>292</b>	<b>299</b>
Bogotá D.C.	4	267	<b>271</b>
Medellín	0	4	<b>4</b>
Cali	0	5	<b>5</b>
Barranquilla	1	5	<b>6</b>
Pereira	0	1	<b>1</b>
Bucaramanga	0	4	<b>4</b>
Manizales	0	1	<b>1</b>
Armenia	0	1	<b>1</b>
San Andrés	0	1	<b>1</b>
Pasto	0	1	<b>1</b>
Neiva	0	1	<b>1</b>
Ibagué	0	1	<b>1</b>
Villavicencio	1	0	<b>1</b>
Tunja	1	0	<b>1</b>

GRI 102-8  
GRI 102-10



NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO AL FINALIZAR EL AÑO 2017 ESTABA COMPUESTO POR 299 PERSONAS.

# APOYO A INICIATIVAS EXTERNAS Y ASOCIACIONES

En el desarrollo de su misión, Bancóldex apoya, pertenece o participa en las siguientes iniciativas externas de carácter económico, ambiental o social

## 01

**Iniciativa** ▶ Principios Comunes para el Seguimiento del Financiamiento de Actividades de Mitigación del Cambio Climático  
Common Principles for Climate Mitigation Finance Tracking

**Descripción** El compromiso entre los participantes del Club Mundial de Bancos de Desarrollo (IDFC) y los Bancos Multilaterales de Desarrollo (MDBs) es desarrollar principios y directrices comunes basados en sus respectivos seguimientos y reportes del financiamiento a la adaptación al cambio climático. Los MDBs e IDFC invitan a otras instituciones a adoptar los Principios comunes y, con ello, aumentar aún más la transparencia y la credibilidad de los reportes del financiamiento a la adaptación. Como miembro del IDFC, Bancóldex comparte este compromiso.

GRI 102-12  
GRI 102-13

## 02

▶ Principios de los Bonos Verdes  
Green Bond Principles (GBP)

Guías de reporte de inversión verde establecidas por un consorcio de bancas de inversión en 2014, que buscan establecer principios generales de transparencia, integridad y exactitud de la información reportada por emisores de bonos verdes a los inversionistas. Bancóldex utilizó los GBP para su emisión de Bonos Verdes en 2017.

## 03

▶ Protocolo Verde

Iniciativa del sector financiero colombiano, en alianza con el Gobierno Nacional, para promover que las entidades financieras: i) desarrollen instrumentos para financiar proyectos que mitiguen de los efectos negativos de la actividad empresarial sobre el medio ambiente; ii) implementen sistemas de análisis de riesgos ambientales y sociales en las operaciones de crédito y iii) adopten internamente prácticas de eco-eficiencia.

## 04

▶ Fondo Verde del Clima  
Green Climate Fund

Es una entidad multilateral creada por la Convención Marco de Naciones Unidas para el Cambio Climático. Establecido por los 194 países miembros de la Convención, constituido como mecanismo para apoyar a países en desarrollo en prácticas de adaptación al cambio climático y la mitigación de sus efectos. Cuenta con distintos tipos de instrumentos financieros y no financieros. Y para poder acceder a los recursos, las entidades nacionales o internacionales deben pasar un proceso de acreditación. Bancóldex está en proceso de acreditación y ha sido postulada por la Entidad Nacional Designada en Colombia frente al Fondo que es el DNP, como una de las 3 entidades para proceder con la acreditación.



## 05

Iniciativa ► **Iniciativa Financiera de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente – UNEP FI**

Descripción Es la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, a la cual está vinculado el sector financiero privado a escala mundial. UNEP FI tiene como objetivo identificar y promover la adopción de las mejores prácticas socio-ambientales en la actividad financiera.

## 06

► **Club Internacional de Finanzas para el Desarrollo International Development Finance Club – IDFC**

Grupo de 23 entidades financieras de desarrollo a nivel mundial reconocidas por ser líderes en financiamiento climático, desarrollo y financiación de largo plazo. Actualmente es reconocido como uno de los grupos más relevantes en financiamiento climático a nivel global y permite la cooperación entre bancos y la identificación y gestión de proyectos conjuntos. Bancóldex es miembro desde 2011 y participa en espacios que son de su interés.

## 07

► **Marco de Desarrollo de Gobierno Corporativo Corporate Governance Development Framework**

Con base en la metodología de la IFC, el Marco de Desarrollo de Gobierno Corporativo ofrece a las entidades signatarias una plataforma común para evaluar y mejorar sus prácticas de gobierno corporativo. Éstas cubren los mercados emergentes de todo el mundo, incluidos África, América Latina y el Caribe, Asia y Medio Oriente. Bancóldex es signatario desde 2011.

## 08

► **Red Latinoamericana de Gobierno Corporativo para Entidades Estatales**

Su objetivo es mejorar el gobierno de las empresas públicas en Latinoamérica a través del intercambio de experiencias y conocimientos en políticas de gobierno, teniendo como marco conceptual las Directrices de la OCDE en Gobierno Corporativo para Empresas Estatales.

## 09

► **Instituto Colombiano de Gobierno Corporativo**

Bancóldex se encuentra dentro de las sociedades que, con el apoyo del Programa Suizo de Cooperación al Desarrollo Económico en Colombia y la International Finance Corporation, constituyeron, en marzo de 2017, el Instituto Colombiano de Gobierno Corporativo, asociación sin fines de lucro que servirá de catalizador a nivel nacional para promover un mayor conocimiento sobre el tema de gobierno corporativo y una creciente asimilación de las buenas prácticas en esta materia, por todo tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño, naturaleza jurídica o sector.

## 10

Iniciativa ▶ **Global Reporting Initiative GRI**

Descripción Los Estándares GRI son lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad para compañías que desean informar sobre su desempeño económico, ambiental y social. Estos lineamientos los creó el *Global Reporting Initiative*, un centro oficial de colaboración del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). Bancóldex ha elaborado sus reportes de sostenibilidad aplicando esta metodología.

## 11

▶ **Asociación Institucional de Socios Limitados**  
Institutional Limited Partners Association (ILPA)

Asociación que conecta a más de 450 inversionistas institucionales globales de Fondos de Capital con más de USD 2 trillones de activos bajo administración. Bancóldex es asociado desde 2010.

## 12

▶ **Asociación Latinoamericana de Capital Privado y Capital de Riesgo**  
Latin American Private Equity & Venture Capital Association (LAVCA)

Dedicada a apoyar el crecimiento de la industria de *Private Equity* y *Venture Capital*, la Asociación cuenta con más de 180 firmas con activos bajo administración por USD 65.000 millones, y reúne no sólo a los principales inversores de este tipo de capital en Latinoamérica sino también a organizaciones dedicadas al desarrollo de la industria a través del fortalecimiento de capacidades y el emprendimiento de las empresas, como es el caso de Bancóldex. Bancóldex es miembro de la Asociación desde 2011.

## 13

▶ **Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia - Asobancaria**

Entidad sin ánimo de lucro que tiene como objetivo representar y defender los intereses de los miembros, promover y mantener la confianza del público en el sector financiero, ampliar y mejorar permanentemente el conocimiento acerca de la naturaleza y función de la actividad financiera. Adicionalmente, Bancóldex integra el Comité de Sostenibilidad de esta entidad.





# ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

04

## PROPÓSITO BANCÓLDEX

Ofrecer productos y servicios financieros y no financieros para el crecimiento empresarial



### Focos Estratégicos



FORTALECER  
ATENCIÓN A  
MICROEMPRESAS



LÍNEAS ESPECIALES  
CON APORTES DEL  
GOBIERNO



APOYO AL SECTOR  
EXPORTADOR



ACTIVAR EL CRÉDITO  
DIRECTO



NUEVAS LÍNEAS  
ESPECIALES



LÍNEAS VERDES

Nuestro propósito como Banco de desarrollo es ofrecer productos y servicios financieros y no financieros que contribuyan al crecimiento empresarial del país. Esto lo hacemos administrando activos financieros, desarrollando soluciones de acceso y movilizándolo masivamente capital, apalancándonos en nuestro capital relacional.

Para avanzar en este propósito, en 2017 trabajamos en función de las plataformas de crecimiento definidas (Inserción productiva e inclusión financiera; Escalamiento empresarial; Flujos globales; Expansión internacional; Crecimiento extraordinario; y Ecosistemas dinámicos), así como en 10 proyectos estratégicos que nos permiten fortalecer varios frentes y convertirnos en una entidad más sólida y eficiente.

A finales del año, y con el ánimo de adaptarse cada vez más a las necesidades de los empresarios, el Banco decidió reorientar la gestión de 2018 a 6 focos estratégicos que complementan la labor de las unidades de negocio, como se presenta a continuación:

**10**  
PROYECTOS  
ESTRATÉGICOS

**1**  
Movilización  
para la  
transformación

**2**  
Capitalización  
Bancóldex

**3**  
Gobierno  
Corporativo

**4**  
Alineación  
Bancóldex y  
filiales

**5**  
Diseño del vehículo de  
inserción productiva e  
inclusión financiera

**6**  
Puesta en  
marcha del  
fondo de  
fondos

**7**  
Proyecto  
de Business  
Intelligence

**8**  
Planeación  
Estratégica de  
TICs (PETIC)

**9**  
Cuenta de  
ahorros

**10**  
CRM (Customer  
Relationship  
Management)

# AVANCE DE LOS 10 PROYECTOS ESTRATÉGICOS

1



## Mobilización para la transformación



A través de la construcción de capacidades de liderazgo al interior de la organización contribuimos a la consolidación y el avance de la estrategia corporativa.

2



## Capitalización Bancóldex



La institución BID Invest del Banco Interamericano de Desarrollo, antes conocida como la Corporación Interamericana de Inversiones - CII, manifestó su interés en participar en el proyecto de capitalización de Bancóldex. Posterior a la realización del proceso de debida diligencia, el BID presentó su propuesta de inversión y de financiación, la cual está siendo evaluada por los accionistas del Banco.

3



## Gobierno corporativo



Al cierre de 2017, Bancóldex gestionó la implementación de las 45 recomendaciones realizadas por la International Finance Corporation - IFC y el Banco Mundial, en materia de gobierno corporativo en evaluación anterior.

4



## Alineación Bancóldex y filiales



En el marco de la definición del grupo Bancóldex, se destacan los siguientes logros:

1. Unificación de estrategia, políticas y lineamientos.
2. Unificación de proveedores y negociación conjunta como grupo.
3. Estandarización de metodologías y criterios.
4. Unificación de modelos y esquemas.
5. Unificación de 4 comités con enfoque de grupo.
6. Integración de ocho procesos con enfoque de grupo, en operación, funciones de investigación y análisis económico del front de tesorería.
7. Servicios e integración tecnológica en lo referente a conectividad inter-sedes de aplicaciones y redes, definición de la identidad visual e inicio del desarrollo del portal de productos y servicios del grupo.

5



## Diseño del vehículo de inserción productiva e inclusión financiera



En el 2017 se dio inicio al diseño del mecanismo para atender de manera diferenciada a las micro y pequeñas empresas con grandes desafíos en productividad y contribuir a su inserción en el sector productivo. Si bien el alcance del citado proyecto se cumplió, la alta dirección del Banco tomó la decisión de no desarrollar la iniciativa de crear un vehículo independiente para la atención de las microempresas, manteniendo esta actividad dentro de Bancóldex.

6



**Puesta en marcha del fondo de fondos**



En el marco del Programa de Fondos de Capital Privado - Bancóldex Capital, iniciativa diseñada para promover el desarrollo de la industria de fondos de capital privado y capital de riesgo en Colombia se estableció como meta la puesta en marcha del fondo de fondos. En 2017 la Superintendencia Financiera autorizó el reglamento. Así las cosas, se dio continuidad al proceso de obtención de capital y contando con la aceptación inicial de inversionistas locales, estos se encuentran realizando un proceso de Debida Diligencia al vehículo de Fondo de Fondos.

7



**Proyecto de Business Intelligence - BI**



En julio de 2017, el Banco definió con el acompañamiento de un tercero la estrategia de Inteligencia de Negocios del Banco 2018-2022, se diseñó el modelo de gobierno interno para gestión de la información y el Banco evaluará las herramientas recomendadas.

8



**CRM (Customer Relationship Management)**



Durante el año 2017 se adelantaron las fases de estructuración, contratación, desarrollo e implementación del proyecto CRM - Bancóldex. Se implementaron los módulos de ventas y mercadeo en un esquema de Software as a Service (SAAS) con almacenamiento en la nube y la herramienta salió a producción en diciembre de 2017. Caso destacado de servicio y satisfacción de los clientes.

9



**PETIC**



Este proyecto contempla la Planeación Estratégica de Tecnologías de Información y Comunicaciones en función del negocio en un plazo de 5 años (2017-2022). El plan formuló 75 iniciativas o proyectos enfocados en 4 pilares estratégicos: 1-Impulso al negocio. 2-Fortalecimiento de la Gestión de TI. 3-Fortalecimiento de la Gestión de Riesgos (Seguridad y Continuidad). 4-Optimización de la plataforma tecnológica.

10



**Cuenta de ahorros**



En 2017 se culminó el desarrollo de las herramientas, funciones, procesos y documentación requeridos para la operación del producto y se realizó su presentación ante la Superintendencia Financiera de Colombia. El proyecto fortaleció aspectos transversales del Banco como: esquema de monitoreo transaccional para riesgos de fraude y LAFT para todos los productos del Banco, integración al sistema de transferencias de ACH, sistema de autenticación fuerte para clientes directos, botón PSE para recaudos del Banco (en desarrollo) y se fortaleció la seguridad de las bases de datos y plataformas del Banco para su interacción vía web.



**DESTACADOS  
DEL 2017**

**05**

# 01

## FORTALECIMIENTO AL SEGMENTO MICROEMPRESARIAL

COP

**658.286**

millones

Desembolsados durante el año para promover la inclusión financiera y la inserción productiva

**+ 60.000**

microempresas beneficiadas

**66.286**

operaciones de crédito



Concretando entre otros recursos, líneas de nuevos convenios interadministrativos con **8** alcaldías, **2** gobernaciones y **3** entidades del gobierno central.

# 02

## PRIMERA EMISIÓN DE BONOS VERDES

En agosto de 2017, Bancóldex efectuó con gran éxito su **primera emisión de Bonos Verdes a través de la Bolsa de Valores de Colombia.**

COP

**200**

mil millones (USD 70 millones)

**Demanda que superó en 2.5 veces el valor ofrecido-** estos dineros han sido desembolsados en créditos para financiar proyectos empresariales que generan beneficios ambientales por la optimización en el uso de recursos naturales, por el mejor aprovechamiento y correcto manejo de residuos del proceso productivo, por el consumo cada vez más eficiente de energéticos y la incorporación de prácticas sostenibles que incluyen el reemplazo de tecnologías ineficientes o basadas en combustibles fósiles por tecnologías limpias.

Esta operación se constituye en **la primera subasta de bonos verdes que se realiza en el mercado público de valores colombiano** y de acuerdo con los criterios de inversión, estos bonos "proporcionan una contribución positiva con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible números 6, 7 y 11\*".

\* Segunda Opinión de la agencia internacional Sustainalytics, disponible en [http://www.bancoldex.com/documentos/9983\\_Bancoldex\\_Segunda\\_Opinion\\_Bono\\_Verde.pdf](http://www.bancoldex.com/documentos/9983_Bancoldex_Segunda_Opinion_Bono_Verde.pdf) (P.9)

# 03

## APOYO A REGIONES CON DIFICULTADES

Junto con el Gobierno Nacional y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, **Bancóldex creó varias líneas de crédito en condiciones especiales para apoyar al sector empresarial ubicado en zonas de frontera**, en especial en los departamentos colindantes con Venezuela.

Así mismo, Bancóldex fue el instrumento del Gobierno Nacional para mitigar el impacto que sufrió la actividad empresarial por coyunturas económicas como el paro de Buenaventura y desastres naturales como el ocurrido en Mocoa.

# 04

## DESARROLLO EMPRESARIAL

COP

**3,58**  
billones

Desembolso Bancóldex en el 2017 a más de 70.000 empresas ubicadas en 30 departamentos del país destinados a financiar:



COP  
**1,66**  
billones

La modernización del aparato productivo



COP  
**1,05**  
billones

Internacionalización de la economía



COP  
**2,1**  
billones

Crecimiento de MIPYMES

**774**  
empresas exportadoras



# BANCÓLDEX COMO EJECUTOR DE POLÍTICA PÚBLICA

# 06

GRI 203-1  
GRI 103-1  
GRI 103-2



GRI 103-1  
GRI 103-2

De acuerdo con las disposiciones del documento del Consejo Nacional de Política Económica y Social CONPES 3927, Bancóldex hace parte del grupo de empresas del Estado dedicadas a desarrollar objetivos de política pública, lo cual implica que el Banco debe corregir ineficiencias y externalidades de mercado y maximizar el bienestar social manteniendo el tejido empresarial colombiano.

Conforme a lo anterior, Bancóldex acompaña los lineamientos del Gobierno destinados a fomentar el crecimiento empresarial y aumentar la productividad y la competitividad. Para realizar intervenciones en condiciones financieras aún más favorables para los empresarios, el Banco recibe aportes provenientes del Gobierno Nacional y de los entes territoriales, con el fin de cubrir el diferencial de tasa y ofrecer cupos especiales de crédito para las micro, pequeñas y medianas y grandes empresas en propósitos específicos.

Como entidad vinculada al sector Comercio, Industria y Turismo, Bancóldex participó en el diseño del Plan Estratégico Sectorial PES 2014-2018, cuyos objetivos son generar mayores niveles de productividad y competitividad, mayores exportaciones minero-energéticas y mayor dinamismo del empleo a través del turismo.

Dentro del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país", Bancóldex participa con dos indicadores: por un lado, las operaciones de empresas exportadoras beneficiarias de productos financieros de

Bancóldex, las cuales hacen parte de la estrategia para incrementar la productividad y competitividad de los sectores tradicionales en las regiones. Y por otro lado, el valor de los compromisos de inversión en fondos de capital de riesgo, que se incluyen en la estrategia de facilitar el acceso al financiamiento.

Por último, Bancóldex ha participado en el diseño y ejecución de diferentes documentos CONPES, entre los cuales se encuentran:

- **CONPES 3759 de 2013:** Lineamientos de política para la modernización del transporte automotor de carga
- **CONPES 3805 de 2014:** Prosperidad para las fronteras de Colombia
- **CONPES 3866 de 2016:** Política de Desarrollo Productivo
- **CONPES 3904 de 2017:** Plan para la Reconstrucción de Mocoa

El seguimiento y reporte de los compromisos descritos anteriormente, se realiza a través de la formulación de indicadores que son reportados con la periodicidad definida en cada uno de ellos.

# RESULTADOS 2017

## PLAN NACIONAL DE DESARROLLO

COP  
**164.017**  
millones

Comprometidos en el año para recursos en 12 fondos de capital. La meta del Banco para el 2017 era de 116.843 millones en compromisos de inversión en fondos de capital a través del Programa Bancóldex Capital. Se cumplió la meta en 140%

**1.517**  
operaciones se desembolsaron por valor de COP 1,05 billones

Beneficiando a 774 empresas exportadoras, con lo cual se cumplió la meta del periodo en 105%.

COP  
**556.836**  
millones

Desembolsados a microempresas para aumentar su productividad.

**354**  
empresarios

Recibieron asistencia técnica, con un cumplimiento del indicador de 236%

**1.059**  
empresarios

De 23 departamentos participaron en conferencias, talleres especializados y espacios de conexión sobre crecimiento empresarial

**6**  
empresas

Finalizaron el proceso de intervención estratégica en el marco del Programa Fortalecer Capacidades Regionales con la Cámara de Comercio de Barranquilla.

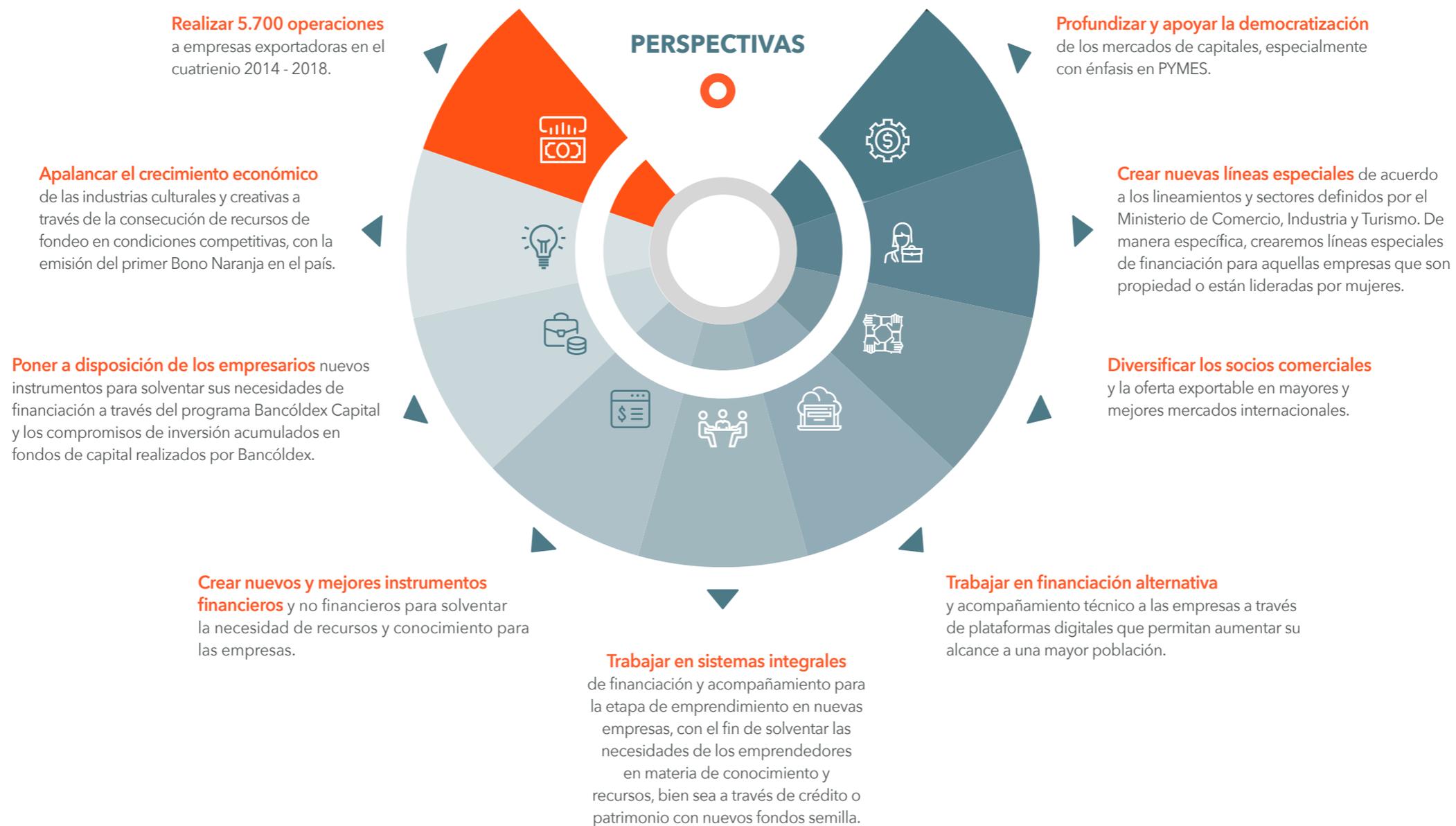
## PLAN ESTRATÉGICO SECTORIAL MINCIT

**5**  
empresas

Beneficiadas con la confección de planes de acción, con el propósito de estimular la sofisticación de sus exportaciones

**11**  
empresas

Implementaron su esquema de gobierno corporativo.





**BANCÓLDEX  
COMO BANCO DE  
DESARROLLO  
07**



NUESTRA GENERACIÓN DE VALOR SE FUNDAMENTA EN ATENDER INTEGRALMENTE AL SECTOR EMPRESARIAL COLOMBIANO EN TODAS SUS ETAPAS DE DESARROLLO, LO QUE QUIERE DECIR QUE ADEMÁS DE SER UNA ENTIDAD FINANCIERA DE SEGUNDO PISO, SOMOS EL BANCO DE DESARROLLO EMPRESARIAL COLOMBIANO.

EN TAL CALIDAD, LOS IMPACTOS QUE GENERAMOS SE CONCENTRAN EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS QUE OFRECEMOS, YA QUE CON ELLOS LOGRAMOS INCIDIR ÁREAS COMO LA INSERCIÓN PRODUCTIVA, LA INCLUSIÓN FINANCIERA, EL CRECIMIENTO Y EXPANSIÓN DE LAS EMPRESAS, EL FORTALECIMIENTO DE LOS EMPRESARIOS, LA SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL, Y LA AYUDA ECONÓMICA A REGIONES O POBLACIONES VULNERABLES. SOBRE CADA UNO DE ESTOS HABLAREMOS EN LAS SIGUIENTES PÁGINAS.

# 7.1 PORTAFOLIO PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL

Un portafolio de productos y servicios financieros pensado para apoyar el crecimiento empresarial



Bancóldex ofrece a los empresarios un amplio portafolio de productos y servicios financieros y no financieros destinados a atender sus necesidades en las diferentes etapas en que se encuentren, lo que ha posicionado al Banco como una herramienta para el desarrollo y el crecimiento empresarial.



Dentro de los productos financieros contamos con líneas de crédito de segundo piso, que brindan condiciones financieras competitivas a los empresarios, gracias a los diferentes convenios que realiza el Banco. Tenemos también productos como el descuento de facturas y la financiación a los compradores internacionales de productos colombianos. Como complemento a esta oferta, trabajamos de manera permanente en el fortalecimiento empresarial a través de programas de formación, consultoría y acompañamiento en la estructuración de proyectos de inversión.



Nuestra gestión del año 2017 es evaluada mediante los siguientes indicadores:

- (01)**

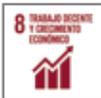
▶ Desembolsos por plataforma de crecimiento
- (02)**

▶ Desembolsos por tamaño de empresa, destino de la inversión, plazo del crédito, sector económico, ubicación geográfica
- (03)**

▶ Desembolsos por líneas o programas especiales
- (04)**

▶ Desembolsos por tipo de producto financiero

G4- FS6  
GRI 103-1  
GRI 103-2  
GRI 103-3



DESEMBOLSOS  
POR TAMAÑO  
DE EMPRESA

COP  
**658.286**  
Millones  
MICROEMPRESAS  
**18,4%**

COP  
**1.544**  
Billones  
PYMES  
**43,1%**

COP  
**1.384**  
Billones  
GRANDES  
**38,6%**



DESEMBOLSOS  
POR PLATAFORMA  
DE CRECIMIENTO

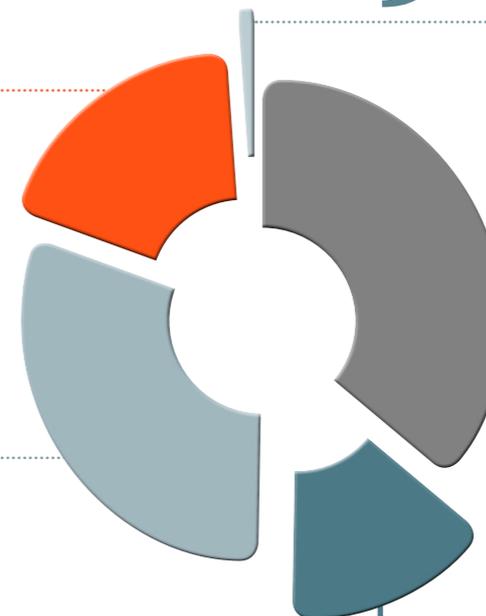
COP  
**658.286**  
Millones  
INSERCIÓN  
PRODUCTIVA  
**18,3%**

COP  
**1,09**  
Billones  
FLUJOS  
GLOBALES  
**30,2%**

COP  
**518.528**  
Millones  
EXPANSIÓN  
INTERNACIONAL  
**14,4%**

COP  
**17.877**  
Millones  
CRECIMIENTO  
EXTRAORDINARIO  
**0,5%**

COP  
**1,32**  
Billones  
ESCALAMIENTO  
EMPRESARIAL  
**36,6%**



GRI 103-3  
G4 - FS6

DESEMBOLSOS  
POR SEGMENTO  
EMPRESARIAL

COP  
**261.401**  
Millones

ELECTRICIDAD Y GAS

COP  
**250.997**  
Millones

TRANSPORTE Y  
ALMACENAMIENTO

COP  
**1.074.478**  
Millones

INDUSTRIAS  
MANUFACTURERAS

COP  
**907.152**  
Millones

COMERCIO

DESEMBOLSOS  
POR DESTINO  
DE INVERSIÓN

COP  
**1,37**  
Billones

CAPITAL DE TRABAJO

COP  
**1,66**  
Billones

MODERNIZACIÓN

COP  
**99.611**  
Millones

ACTIVIDADES  
PROFESIONALES,  
CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS

COP  
**90.874**  
Millones

ACTIVIDADES DE  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
Y APOYO

COP  
**88.113**  
Millones

AGRICULTURA,  
GANADERÍA  
Y SILVICULTURA

COP  
**80.523**  
Millones

ACTIVIDADES DE  
ALOJAMIENTO Y  
SERVICIOS DE COMIDA

COP  
**658.286**  
Millones

MICROEMPRESAS

COP  
**54.155**  
Millones

VÍCTIMAS  
CONFLICTO ARMADO

COP  
**69.305**  
Millones

OTRAS ACTIVIDADES  
DE SERVICIOS

COP  
**58.451**  
Millones

ATENCIÓN SALUD HUMANA  
Y ASISTENCIA SOCIAL

COP  
**182.889**  
Millones

OTROS SECTORES

COP  
**1,1**  
Billones

APOYO COMERCIO  
EXTERIOR

COP  
**35.864**  
Millones

FINANCIACIÓN IMPACTO  
AMBIENTAL (eficiencia  
energética, clínicas  
y hospitales)

GRI 103-3  
G4 - FS6

**76%** de los desembolsos se concentran en los sectores:  
industria, comercio, electricidad, transporte  
y construcción.

## 7.2 INSERCIÓN PRODUCTIVA E INCLUSIÓN FINANCIERA

La inserción productiva e inclusión financiera corresponden a uno de los focos de negocio del Banco, mediante el cual facilitamos el acceso a crédito de las micro y pequeñas empresas con mayores desafíos en productividad, con el fin de que logren convertirse en unidades productivas viables, con capacidad de crecimiento suficiente para insertarse en un mundo empresarial cada vez más desarrollado.

Apoyamos a las micros y pequeñas empresas con líneas de crédito de segundo piso y creamos condiciones de mercado para que cada vez más intermediarios financieros no tradicionales se interesen por financiar a este segmento.

En 2017, Gerencia de Inserción Productiva e Inclusión Financiera desembolsó COP 658.286 millones a más de 60.000 microempresas, gracias a la concreción de nuevos convenios interadministrativos con 8 alcaldías, 2 gobernaciones y 3 entidades del gobierno central. Este valor representa un incremento del 4,9% con respecto a los desembolsos de 2016 y el 18,3% de

los desembolsos totales efectuados por el Banco. De estos, COP 467.088 millones se destinaron a microempresas y COP 191.197 millones al segmento de pequeña empresa con activos hasta 1.250 SMMLV<sup>3</sup>.

Esta colocación se logró a través de 66.673 operaciones. El saldo de la cartera de esta Gerencia cerró en COP 1.096.092 millones, creciendo un 11,8 % con relación a 2016 y representando el 19,7% del total de la cartera del Banco.

3. Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes

GRI 103-1  
GRI 103-2  
GRI 103-3  
G4 - FS14



**CRÉDITOS DESEMBOLSADOS EN 2017**  
Millones de pesos colombianos

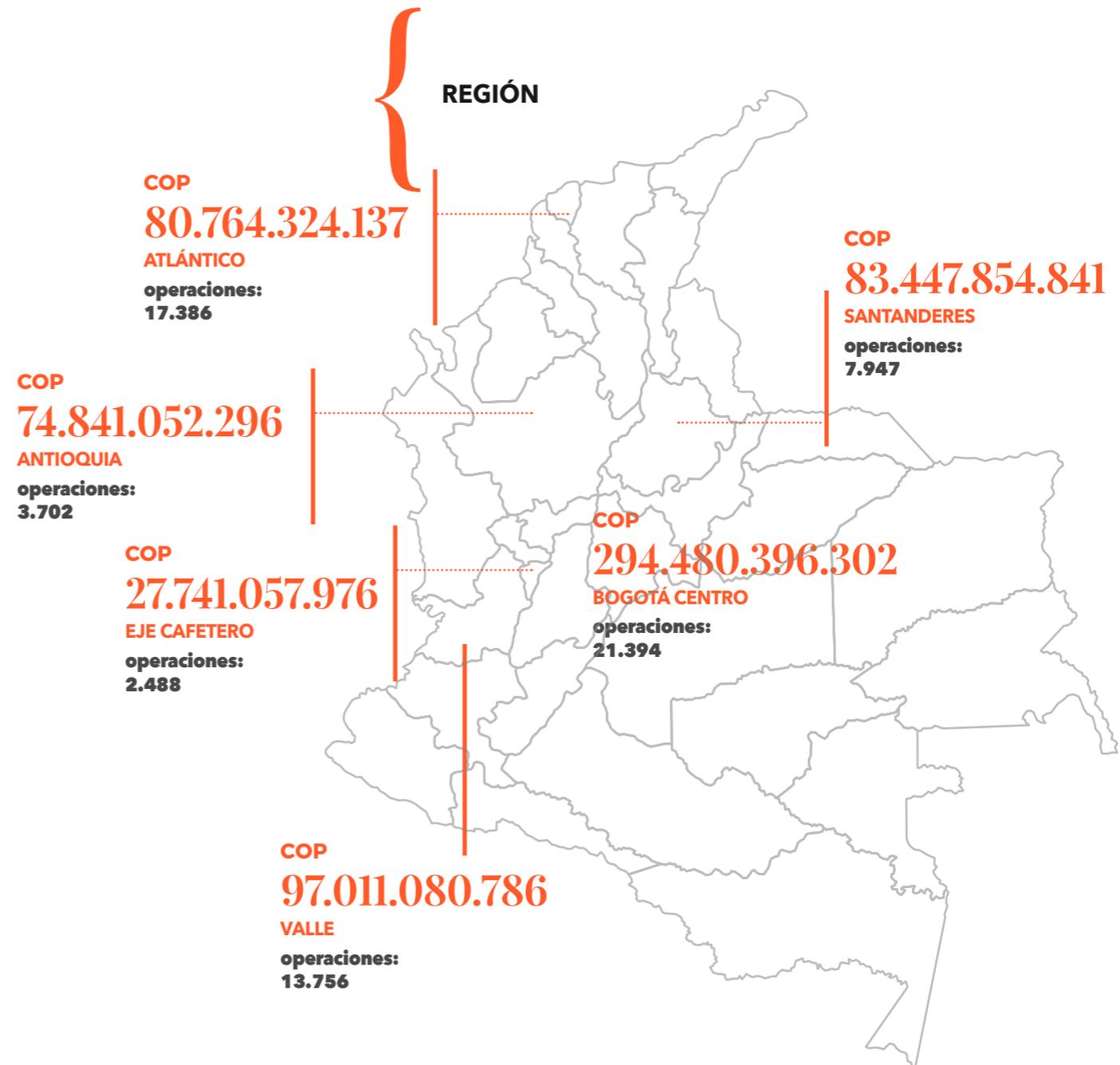
<b>Total</b>	<b>658.286</b>
Microempresas	467.088
Pequeña empresa con activos hasta 1.250 SMMLV	191.197

**DISTRIBUCIÓN DE LOS DESEMBOLSOS**  
Millones de pesos colombianos



Destino del crédito	Desembolsos	No. operaciones
<b>Total</b>	<b>658.285.766.340</b>	<b>66.673</b>
Capital de trabajo	COP 334.824.240.908	43.376
Consolidación de pasivos	COP 5.022.259.683	664
Inversión fija	COP 271.053.888.722	21.104
Leasing	COP 34.140.483.966	161
Liquidex	COP 13.244.893.061	1.368

GRI 103-3  
G4 - FS 14



## (01)

### Atención al microcrédito empresarial

Con el fin de facilitar el acceso a servicios financieros a las microempresas a nivel nacional, Bancóldex otorga cupos de crédito a entidades microfinancieras como ONGs, cooperativas con actividad de ahorro o crédito, cooperativas con aporte y crédito, cajas de compensación, mutuales, fondos de empleados y sociedades dedicadas exclusivamente a la actividad de crédito empresarial. Para atender este segmento, Bancóldex cuenta con una red de **68 entidades orientadas al microcrédito** empresarial en todo el país.

Con su vinculación, se incrementa y mejora la cobertura en la atención de crédito a las microempresas del país, llegando a regiones donde no hay presencia de intermediarios financieros tradicionales y éstas son la única opción para que los microempresarios tengan acceso al crédito.

GRI 103-2

Sin embargo, estas organizaciones presentan algunas debilidades, que en ocasiones son un obstáculo para crecer con criterios de sostenibilidad y eficiencia. Por esto, Bancóldex desarrolló el **Programa de Fortalecimiento Institucional para Microfinancieras en Colombia**, tendiente a mejorar sus capacidades institucionales, aumentar su eficiencia operativa y encaminar su crecimiento en la actividad crediticia regional y nacional.

El programa incluye, entre otros temas, tecnología, buenas prácticas de gobierno corporativo, gestión de riesgos y aplicación de metodologías microcrediticias con énfasis rural; y busca convertirlas en entidades más eficaces en la prestación de servicios financieros y no financieros al segmento microempresarial.



### PERSPECTIVAS

Aumentar las colocaciones dirigidas al segmento de la micro y pequeña empresa, para alcanzar una meta de

**COP**  
**803.626**  
millones en 2018

## (02)

### Programa Redes Bancóldex Universidad de los Andes

El **Modelo RedES** promueve la transformación productiva de las empresas mediante la aplicación de estrategias de cambio, como la producción más limpia (PML), en cadenas de suministro conformadas por organizaciones "ancla" y sus proveedores PYME.

Este funciona a partir de alianzas entre grandes compañías y sus proveedores o asociados. En el ciclo de talleres se capacitan a dos representantes de cada empresa en el uso de herramientas de PML para que identifiquen oportunidades que generen beneficios ambientales y económicos. También se fomenta el aprendizaje en la práctica para empoderar y generar capacidades de diagnóstico para una identificación efectiva de puntos críticos y medidas de mejoramiento. Finalmente, a través de la colaboración en red, se genera mayor conocimiento

e incentivos para formular proyectos de impacto.

Para implementar este programa, Bancóldex suscribió un convenio con la Universidad de los Andes en 2017, entidad que cuenta con la metodología para ser desarrollada en las regiones.

Durante 2018 se trabajará con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo con el fin de dar inicio al primer piloto en la ciudad de Buenaventura.

Se desarrollarán 3 cadenas de impacto en la región con los sectores portuario, turístico y hotelero y del cacao.

## 7.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS CON BENEFICIOS AMBIENTALES Y SOCIALES



El sector financiero tiene un impacto directo en el desarrollo sostenible mediante las actividades y proyectos que decide financiar. Con los productos y servicios que ofrecemos, podemos generar incentivos a las prácticas productivas amigables con el medio ambiente y socialmente responsables, y restringir el acceso a capital a sectores que no estén comprometidas con causas comunes como la protección de los ecosistemas, la lucha contra la pobreza o la construcción de equidad.

GRI 103-1  
GRI 103-2  
GRI 103-3  
G4- FS7  
G4- FS8

Como Banco de desarrollo empresarial, Bancóldex tiene el mandato específico de promover activamente el crecimiento sostenible, y como parte de este compromiso, buscamos posicionarnos como un protagonista que lleve a los sectores empresarial y financiero a una mayor dinámica de inversiones sostenibles, con programas integrales en asocio con actores nacionales, internacionales y multilaterales.

Contamos con líneas de crédito para proyectos de eficiencia energética que presentan soluciones a los retos ambientales de la economía colombiana; impulsamos el uso de herramientas innovadoras que faciliten a las empresas la toma de decisiones sobre inversiones sostenibles, tanto desde el enfoque de condiciones financieras como en el desarrollo de instrumentos para el mercado (pólizas de cobertura en riesgo, esquemas de contratación por desempeño, validación técnica). Nos aliamos con otros actores con gran experiencia en acompañamiento técnico, para dar valor a los proyectos desde su gestación y facilitar, con herramientas adicionales al crédito, el cierre positivo de las inversiones verdes y sociales.

Como complemento a esta labor, el Banco participa activamente en espacios de coordinación de la gestión pública y gremial sobre sostenibilidad, como el Protocolo Verde de Asobancaria y el Comité de SISCLIMA, liderado por el Departamento Nacional de Planeación.

Para evaluar nuestra gestión, medimos tanto los montos de financiación para proyectos verdes como el número de proyectos financiados. Más allá de estas cifras, conocemos el impacto ambiental de los proyectos financiados, en términos de eficiencia energética y de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. En algunas líneas específicas de creación de mercado, la demanda de los recursos para los proyectos que se quieren impulsar son prueba del efecto positivo que la oferta tiene en la dinamización de inversiones sostenibles.

# Líneas de crédito verdes

Ofrecemos esta alternativa de financiación dirigida a las micros, pequeñas, medianas y grandes empresas de todos los sectores económicos que requieran hacer inversiones en sistemas de medición, control y monitoreo, enfocados en la mitigación de los efectos negativos de la actividad empresarial sobre el medio ambiente.

Esta línea de crédito tiene como objetivo promover que las empresas tengan un enfoque de sostenibilidad en sus negocios, sean más productivas y competitivas en los mercados que exigen altos estándares ambientales, e incluyan, dentro de su portafolio, bienes y servicios con valor agregado en términos de protección y cuidado del medio ambiente.

La cartera verde de Bancóldex viene en crecimiento desde el año 2009, alcanzando sus mayores niveles en 2016 y 2017. Este último año se activó la financiación de la línea de eficiencia energética para clínicas, hoteles y hospitales, lo que impulsó parte de los desembolsos del año.

LA CARTERA VERDE DE BANCÓLDEX VIENE EN CRECIMIENTO DESDE EL AÑO 2009, ALCANZANDO SUS MAYORES NIVELES EN 2016 Y 2017.



## RESULTADOS 2017

Millones de pesos colombianos

Monto para fomentar proyectos verdes	80.246
Financiación de proyectos de mitigación del impacto ambiental	35.600
Financiación de proyectos de eficiencia energética	11.714
Financiación de proyectos de transporte sostenible	32.932

## Líneas de crédito con impacto social

El Banco ha venido trabajando en la creación de líneas especiales para apoyar a regiones con dificultades por coyunturas económicas, ambientales o sociales. Es así como se han creado las líneas de crédito con condiciones diferenciales para empresas en zonas de frontera, zonas afectadas por desastres naturales, víctimas del conflicto armado y población con discapacidad.



► **Línea especial de crédito para empresas en zona de frontera**

En conjunto con el Gobierno Nacional y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se establecieron líneas de crédito en condiciones especiales para apoyar al sector empresarial en zonas fronterizas como la Guajira, Norte de Santander y Arauca.

**COP**  
**7.553**  
Millones

Desembolsados en la Guajira, beneficiando a **2.001 empresas.**

**COP**  
**151.592**  
Millones

Desembolsados en el Norte de Santander, beneficiando a **14.295 empresas.**

**COP**  
**24.077**  
Millones

Desembolsados en Arauca, beneficiando a **888 empresas.**



► **Línea especial de crédito para empresas en zonas afectadas por coyunturas económicas y desastres naturales.**

En apoyo al Gobierno Nacional, Bancóldex creó líneas de crédito para mitigar el impacto que sufrió la actividad empresarial por coyunturas económicas como el paro de Buenaventura y desastres naturales como el ocurrido en Mocoa, Putumayo. En estas se obtuvieron los siguientes resultados en 2017:

**COP**  
**3.850**  
Millones

Desembolsados en Buenaventura, beneficiando a **227 empresas.**

**COP**  
**16.340**  
Millones

Desembolsados en Mocoa, beneficiando a **2.967 empresas.**





► **Línea especial de crédito para empresas de personas en condición de discapacidad**

El Banco, de conformidad con lo establecido en el numeral 5° del artículo 13 de la Ley 1618 de 2013, incluyó dentro de su portafolio de servicios una línea de crédito permanente denominada "Línea de crédito para empresas de personas en condición de discapacidad", la cual está dispuesta para atender las necesidades de financiamiento de empresas de cualquier tamaño y sector económico, de personas naturales con discapacidad, o de personas jurídicas en cuyo capital social las personas con discapacidad tengan una participación igual o superior al 20%.

Entre las condiciones de la línea se encuentran:

- El monto máximo por empresa es hasta COP 500 millones
- Plazo de hasta 5 años y periodo de gracia de hasta 1 año
- La tasa de redescuento será menor en 0.50% E.A a la publicada en la línea de crédito de modernización para cada plazo
- La tasa de interés al empresario es libremente negociable

GRI 103-3

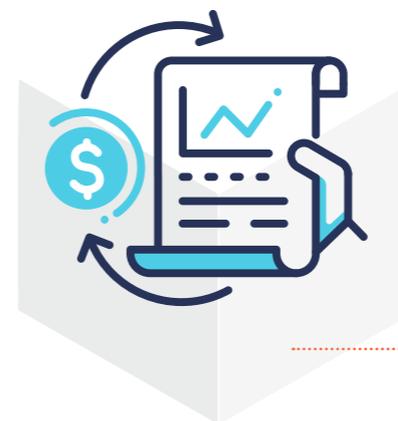


► **Línea especial de crédito para empresas de la población víctima del conflicto**

Bancóldex hace parte del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas - SNARIV, y participa de manera activa en todas las mesas de trabajo convocadas, con el fin de ser un actor vital en el posconflicto. Así, en convenio con la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas - UARIV, tenemos a disposición del público una línea especial de crédito de redescuento con condiciones preferentes para las empresas de víctimas del conflicto armado en Colombia, que opera los términos que establece la Ley 1448 de 2011.

Con recursos del portafolio de Bancóldex también se han atendido las necesidades de financiación de la población víctima del conflicto armado. Los resultados de 2017 fueron los siguientes:

**RESULTADOS  
2017<sup>4</sup>**



COP  
**52.719.212.304**  
RECURSOS  
DE BANCÓLDEX

Operaciones de crédito  
**11.129**

Departamentos  
**29**

COP  
**1.436.682.000**  
LÍNEA DE CRÉDITO  
DE REDESCUENTO

Operaciones de crédito  
**42**

Departamentos  
**15**

4. Cifras obtenidas del cruce del Registro Único de Víctimas y los desembolsos de Bancóldex.

## INICIATIVA DESTACADA



## Emisión de Bonos Verdes

En 2017, Bancóldex efectuó la **primera emisión de Bonos Verdes** a través de la Bolsa de Valores de Colombia por un valor de USD 70 millones (COP 200.000 mil millones) -cuya demanda superó en 2.5 el valor ofrecido- plazo de 5 años y una tasa de corte de 7,10% EA.

Esta emisión busca canalizar recursos del mercado de capitales para la financiación de proyectos relacionados con construcción sostenible, producción más limpia, eficiencia energética y energías renovables, necesarios para reducir el impacto de empresas colombianas en el cambio climático. Todos estos hacen un aporte significativo en la transición hacia una economía baja en carbono.

Entre los proyectos que se financiarán con estos recursos se encuentran:

- Generación de energía a través del manejo de la biomasa
- Cambio de sistemas de iluminación tradicionales por tecnología LED
- Sistemas de control de energía
- Planes para el manejo de residuos sólidos y líquidos
- Paneles solares para la generación de energía fotovoltaica

De acuerdo con los criterios de inversión, los bonos contribuyen al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 6, 7 y 11 de acuerdo con la Segunda Opinión de la agencia calificadora internacional Sustainalytics. Los títulos fueron estructurados con cooperación técnica del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), que cuenta con el apoyo del *Climate Bond Initiative* y recursos de la Secretaría de Estado para Asuntos Económicos de Suiza (SECO).



## PERSPECTIVAS

### Financiación de proyectos verdes

El Banco continuará trabajando en esta línea para estructurar y financiar proyectos e inversiones verdes que generen impactos positivos en el medio ambiente y permitan incrementar la participación de la cartera verde del Banco del 2 al 10% en 2 años.

**COP**  
**130.000**  
millones

Meta propuesta para 2018 en financiación de proyectos verdes.

### Incentivar la mitigación y adaptación al cambio climático

Para operaciones que atiendan criterios de elegibilidad específicos en cuanto a tipo de inversiones, riesgo de crédito, garantías e impacto agregado de dichas operaciones.

**COP**  
**503.000**  
millones

Meta para 2018 en desembolso en operaciones de crédito directo para proyectos que contribuyan a la mitigación y adaptación del cambio climático del sector empresarial, promuevan encadenamientos productivos y la reconversión industrial, generen impacto en el crecimiento de las exportaciones y sean de mediano y largo plazo.

### Apoyo al Gobierno para regiones en dificultades

El Banco continuará atendiendo situaciones complejas o emergencias regionales que afecten a las empresas, mediante líneas de crédito en condiciones favorables con destinación específica, de acuerdo con el direccionamiento del Gobierno Nacional.

**COP**  
**1,4**  
billones

Meta propuesta para apalancar líneas especiales, siempre y cuando se reciban los recursos gubernamentales.

## 7.4 SERVICIOS NO FINANCIEROS Y EDUCACIÓN FINANCIERA

Además de los productos financieros, Bancóldex ha puesto a disposición de entidades y empresas de las diferentes regiones del país un portafolio de servicios no financieros con el que pretende dar acceso a un conjunto de herramientas de información y conocimiento profundo de las características regionales y sectores competitivos de Colombia, que sirven como insumo para la toma de decisiones estratégicas. Dentro de estos se encuentran servicios de inteligencia empresarial, estructuración de proyectos, fortalecimiento de capacidades, consultoría y asistencia técnica.

En esta línea, acompañamos la conceptualización y estructuración de proyectos empresariales que impulsen el crecimiento y fomenten la competitividad empresarial en las regiones junto con cámaras de comercio, gremios y asociaciones; y promovemos el desarrollo y fortalecimiento de capacidades gerenciales. De esta forma, las empresas y organizaciones tienen acceso a actividades y programas liderados por expertos de Bancóldex, quienes los orientan y ayudan a crecer.

Hacen parte de este portafolio:

### DATLAS COLOMBIA

Herramienta que busca generar conocimiento de valor focalizada en diversificación y sofisticación.

### ESTUDIOS DEPARTAMENTALES Y SECTORIALES

Que permiten identificar focos de crecimiento, diversificación a nivel económico, empresarial y comercial.

### PROGRAMA DELTA

Apoya a los empresarios a estructurar proyectos y obtener beneficios

### FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES GERENCIALES

A través de programas y actividades de formación presenciales y virtuales.

### CONSULTORÍA ESTRATÉGICA

En temas como estrategia competitiva, estructuración financiera y gobernanza.

GRI 103-1  
GRI 103-2  
GRI 103-3  
G4-FS16



### RESULTADOS 2017



50

Empresas recibieron su informe de oportunidades de diversificación y sofisticación

9

Empresas seleccionadas para beneficiarse del Proyecto DELTA - Beneficios tributarios

55

Empresas beneficiarias de programas de consultoría

Programa 3E  
38 empresas

ATD (Gobernanza y estrategia)  
17 empresas

283

Empresas participantes en programas presenciales

1.480

Participantes en actividades de formación virtual

## (01)

### Inteligencia empresarial

Durante 2017, Bancóldex desarrolló la metodología de "Identificación de oportunidades de diversificación y sofisticación en empresas - FARO" y atendió a 6 empresas con dicha herramienta, logrando identificar más de 50 posibilidades de diversificación y sofisticación de su oferta actual. Una de las empresas atendidas ha iniciado contrataciones de ingeniería básica para dar inicio a un proceso de sofisticación.

Además, se generó conocimiento de valor para la toma de decisiones a través de **33 informes departamentales, 50 informes empresariales con posibilidades de diversificación y sofisticación para empresas y 2 informes industriales de sofisticación para confecciones y oleoquímica.**

Bancóldex continuó fortaleciendo las capacidades regionales en el uso y apropiación de la herramienta Datlas como insumo para la identificación de oportunidades de diversificación y sofisticación en el país y sus territorios. En este sentido, se capacitaron más de 200 empresas y organizaciones que fomentan la competitividad, 6 universidades nacionales y 8 internacionales, 7 cámaras de comercio y 30 comisiones regionales de competitividad.

## (02)

### Asistencia técnica directa (ATD's) para empresas de familia

Bancóldex, con el apoyo de la institución BID Invest (antes llamada Corporación Interamericana de Inversiones - CII) miembro del Grupo BID, ha desarrollado 8 Asistencias Técnicas Directas - ATD's a empresas clientes con el objetivo de fortalecer el gobierno en la empresa familiar.

Para las asistencias técnicas, BID Invest contrató a la firma consultora costarricense

*Family Business Consulting Group*, experta la materia. En este marco, las empresas beneficiarias desarrollaron una visión estratégica de su gobierno corporativo que incluyó un diagnóstico, el fortalecimiento de sus órganos de gobierno, la elaboración y actualización del protocolo de familia y apoyo para la puesta en marcha de la Junta Directiva. Las ATD's culminaron en el mes de noviembre de 2017.

## INICIATIVAS DESTACADAS

## (03)

### Estructuración de proyectos

El **Programa Delta** tiene por objetivo mejorar las capacidades de las empresas para estructurar proyectos, permitiéndoles crecer y generar valor, a la vez que aprovechan el instrumento de beneficios tributarios por inversiones en Investigación, Desarrollo e innovación (I+D+i), al cual aplican pocas compañías en el país.

En su versión 2017, Delta abrió 15 cupos para acompañar a empresas domiciliadas en Bogotá, Cundinamarca, Risaralda y Caldas, que adelantaron actividades relacionadas con los sectores en los que viene trabajando el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo: agroalimentos, metalmecánica, químicos, sistema moda, industrias 4.0 -servicios, software, TI, BPO, KPO, ITO-, y Turismo.

La convocatoria para seleccionar a las empresas beneficiarias

inició el 13 de septiembre de 2017 y al 15 de diciembre se habían postulado 28 empresas, de las cuales 13 están localizadas en Bogotá-Región y 15 en el Eje Cafetero (Caldas y Risaralda). **Durante el proceso de selección se identificaron proyectos por un valor estimado de COP 40 mil millones.**

## (04)

### Fortalecimiento de capacidades regionales de transformación

Bancóldex, en alianza con la Corporación Financiera Internacional (IFC) del Banco Mundial y la Cámara de Comercio de Barranquilla, desarrollaron el Programa Fortalecer Capacidades Regionales de Transformación, que busca, por un lado, fortalecer las capacidades de 12 consultores regionales en los ámbitos de estrategia y gobierno corporativo, y por otro, intervenir en el proceso a 3 grandes empresas, 6 PYMES y 6 empresas. Adicionalmente, durante 2017, la IFC capacitó a un grupo de 6 consultores de la región Caribe en su metodología de gobierno corporativo. Se espera culminar el programa durante el primer trimestre de 2018.

GRI 103-2

#### Programa Pioneros

Teniendo en cuenta el interés de diferentes empresas en explorar de forma más profunda las oportunidades de diversificación de su portafolio actual, se diseñó el Programa Pioneros, el cual ofrece acompañamiento técnico especializado para la identificación, priorización y aprovechamiento de dichas oportunidades, de forma que se generen los insumos necesarios para validar la viabilidad de estructurar un proyecto de inversión que soporte la nueva línea de negocio de las empresas participantes.



### INICIATIVAS DESTACADAS

### PERSPECTIVAS

**Actualizar** el Programa Datlas a la versión 2.0, y la información con cifras de 2017, incluyendo el censo agropecuario y otras fuentes complementarias para obtener una descripción detallada de la actividad agroindustrial de todos los departamentos y municipios del país.

**Posicionar** el Programa Datlas 2.0 como una herramienta relevante para la toma de decisiones en cuanto a sofisticación y diversificación de las exportaciones y como herramienta de consulta para conocer la actividad económica del país.

**Convertirse** en un actor relevante en la estructuración de programas y proyectos empresariales que contribuyan al desarrollo empresarial y regional del país.

**Promover** el desarrollo de nuevas iniciativas que fortalezcan la educación financiera en las empresas.

## (05)

### Consultoría Empresarial

En 2017 finalizaron las intervenciones en las empresas de la Ola III del **Programa 3E - Empresas de Excelencia Exportadora**, con el que 38 empresas exportadoras dinamizaron su modelo de negocio internacional y realizaron ejercicios de validación de mercado, clientes y modelo de negocio, y culminaron un plan de trabajo detallado. La consultoría fue realizada por el Consorcio 3E - capacitado en la metodología 3E y expertos en estrategia de modelos de negocio exportador e instrumentos de comercio exterior-, y contó con el apoyo de entidades como Procolombia y las cámaras de comercio regionales.

Entre las percepciones de las empresas participantes conocidas a través de una encuesta, se destaca que el 91% respondió que se cumplieron

todos los objetivos del programa y que el promedio de satisfacción con el mismo fue del 88,4%. En cuanto a implementación y utilidad, contestaron de la siguiente manera:

**70%**  
De las empresas implementaron el nuevo modelo de negocio internacional

**61%**  
Les ayudó a mejorar su Unidad de Comercio Internacional

**61%**  
De las compañías les ayudó a mejorar la comunicación entre las áreas

**43%**  
Les ayudó a identificar oportunidades en nuevos países o mercados



A partir del 1° de abril de 2017, el Programa de Transformación Productiva (PTP) y la Unidad de Gestión Empresarial (iNNpulsa Colombia), que venían siendo administrados por Bancóldex, pasaron a ser administrados por Fiducoldex. Bancóldex conserva únicamente la administración de Banca de las Oportunidades.

# **BANCÓLDEX COMO ADMINISTRADOR DE PROGRAMAS ESPECIALES**

**08**

# PROGRAMA DE INVERSIÓN BANCA DE LAS OPORTUNIDADES

Por medio del programa denominado Banca de las Oportunidades, el Gobierno Nacional busca fomentar la inclusión financiera en Colombia y facilitar el acceso a servicios financieros a familias de escasos recursos, microempresarios, PYMES y emprendedores, con el fin de reducir la pobreza, contribuir a la igualdad social y estimular el desarrollo económico en el país.

Los proyectos de inclusión financiera se desarrollan con el apoyo de la "Red de Banca de las Oportunidades" conformada por bancos, compañías de financiamiento, cooperativas con actividad financiera, ONG microcrediticias y compañías de seguros.

Dentro del programa se adelantan estrategias para promover las reformas necesarias al marco regulatorio que faciliten el acceso a los servicios financieros y otorguen incentivos a la cofinanciación de proyectos y asistencias técnicas para cumplir con las metas en materia de cobertura financiera, fortalecimiento institucional de la red y acceso y desarrollo de servicios financieros ajustados a las necesidades de la población.

Dentro de los logros y resultados de Banca de las Oportunidades en 2017 se resaltan:

2.457.403

CRÉDITOS DESEMBOLSADOS A MICROEMPRESARIOS

Por valor acumulado de COP 10,12 billones, que frente a la meta del año representó un cumplimiento del 101%.



NIVEL DE COBERTURA

100%

Se mantiene la presencia financiera en todo el territorio del país, alcanzada desde 2015.

INDICADOR DE INCLUSIÓN FINANCIERA

Mide el porcentaje de adultos con algún producto financiero.

80,1%,

Ascendió a diciembre de 2017, que frente a la meta del año de 79,4% representa un cumplimiento del 100,3%.

Este indicador significa que 27,1 millones de adultos cuentan con algún producto financiero formal.

GRI 103-1  
GRI 103-2  
GRI 103-3  
G4-FS14



## (01)

### Proyecto Grupos de Ahorro y Crédito Local

Este proyecto contempló la implementación de la metodología de grupos de ahorro y crédito local, que tiene por fin promover la cultura de ahorro, brindar una educación financiera práctica y construir capital y cohesión social. Los beneficiarios del proyecto fueron la población de Red Unidos, participantes en el programa del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio “Viviendas 100% subsidiadas”.

Durante 2015 y 2016 se beneficiaron con esta metodología **46.126 personas, en 59 proyectos de vivienda, ubicados en 42 municipios de 15 departamentos del país.** En la segunda fase, se contempló la inclusión financiera de estos beneficiarios, permitiendo que en 2017 se vincularan **4.600 personas al sistema financiero formal y que 20.500 personas** que ya estaban incluidas activaran un producto financiero formal.

GRI 103-2  
G4-FS14

## INICIATIVAS DESTACADAS



## (02)

### Proyecto Acompañamiento Zonas de Frontera con Venezuela

Durante 2017 se adelantaron acciones para promover e implementar iniciativas de inclusión financiera sostenible y escalable en las zonas de frontera con Venezuela, para facilitar el acceso y uso de servicios financieros en los **57 municipios de los 7 departamentos de la frontera.**

Con este proyecto se ha logrado incluir por primera vez en el sistema financiero a **49.099 personas, beneficiar a 1,6 millones de adultos a través de educación financiera masiva; y realizar 48 jornadas financieras en 37 municipios, en las que participaron 26.746 personas.**

El proyecto finaliza en agosto de 2019.

## (03)

### Cartilla de Educación Financiera

En 2017 se diseñó y publicó de manera digital la nueva cartilla de educación financiera **“Construir, Avanzar y Prosperar”**, que contó con la participación de Asobancaria y la Superintendencia Financiera de Colombia.

Sus contenidos están dirigidos a la población de menores ingresos y a microempresarios, y hacen referencia a **temas de presupuesto, ahorro, crédito, seguros, pensiones y**

**cesantías, productos y servicios, y prevención y protección.**

Estos fueron revisados por entidades como Fasescolda, el SENA, Fogafín y Fundación Capital.

La cartilla es de consulta pública y puede ser utilizada por las entidades financieras para que lleguen a la población con este material de manera impresa o digital y sirva de guía para promover e implementar la educación financiera.

Esta se encuentra disponible en:

<http://bancadelasoportunidades.gov.co/es/articulos/sitio/cartilla-de-educacion-financiera-construir-avanzar-y-prosperar>

## PERSPECTIVAS



### Ampliar la inclusión al sistema financiero

Todavía existen **6,7 millones** de adultos que no están en el sistema financiero y la mayor brecha se encuentra en el sector rural y disperso entre los jóvenes de 18 a 25 años. Es por esto que se debe seguir trabajando por la disminución de las barreras que dificultan la inclusión financiera tales como insuficiencia de fondos, altos costos financieros, falta de documentación necesaria y la lejanía de las entidades financieras.



### Disminución de la incidencia del efectivo

Implementar estrategias para incentivar la **formalización financiera de los pequeños comercios** donde concurre la mayor parte de la población excluida de los servicios financieros, e incrementar la interoperabilidad de los servicios transaccionales.



### Uso de la tecnología

Apoyar un uso de la tecnología que permita, por una parte, **tener mayor conocimiento de la población**, y por otra, tener productos y servicios menos costosos que cumplan con las necesidades de las personas y empresas que no han estado interesadas en entrar al sistema financiero, o que si lo están, no encuentran los productos ajustados a sus necesidades.



### Promover la educación financiera y el empoderamiento del consumidor

Implementar las acciones propuestas en la Estrategia Nacional de Educación Financiera para **eleva el conocimiento, capacidades y habilidades de los colombianos**, de tal manera que logren administrar mejor sus finanzas personales, gestionar los riesgos que enfrentan y tomar decisiones informadas.



# **BANCÓLDEX COMO ORGANIZACIÓN RESPONSABLE**

**09**

No solo somos un banco. Somos una organización que genera impactos económicos, sociales y ambientales en el desarrollo de su operación y que debe gestionarlos adecuadamente en aras de garantizar su continuidad y sostenibilidad en el largo plazo.

Hemos identificado 8 temas en los que debemos trabajar como la entidad responsable que somos. Estos son:



En los siguientes apartados explicaremos en detalle cada uno de estos.

## 9.1 GOBIERNO CORPORATIVO

El gobierno corporativo es un elemento fundamental para la sostenibilidad y competitividad del Banco, pues permite contar con un esquema de toma de decisiones transparente, participativo y al alcance de todos los grupos de interés. En Bancóldex hemos adoptado la definición de gobierno corporativo del Banco de Desarrollo de América Latina, que lo describe como “una disciplina empresarial necesaria para mantener una relación estable y productiva entre los participantes de cualquier organización”. Así, entendemos 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”<sup>5</sup>.

La estrategia utilizada por Bancóldex es mantener un sistema de gobierno corporativo acorde con la naturaleza jurídica y el negocio del Banco, que sirva como referente propio y frente a los grupos de interés. Hemos previsto enseñar a través del ejemplo, fortaleciendo nuestro gobierno corporativo, participando activamente en diferentes iniciativas nacionales e internacionales sobre el tema y capacitando a los empresarios en la materia.

GRI 103-1  
GRI 103-2

5. 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, p. 13

# Composición de la Junta Directiva

De acuerdo con el numeral 3 del artículo 281 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, la composición de la Junta Directiva del Banco tiene carácter legal y en ella se determina su integración. En ese sentido, la composición de la Junta Directiva al corte del 31 de diciembre de 2017 fue:

GRI 102-18  
GRI 102-22



## Principales

01

**María Lorena Gutiérrez Botero**  
Ministra de Comercio, Industria y Turismo

02

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

03

**Augusto López Valencia**  
Representante del Sector Privado, designado por el Presidente de la República

04

**Carlos Quintero Rocaniz**  
Asesor empresarial designado por la Asamblea General de Accionistas

05

**Guillermo Valencia Jaramillo**  
Representante del Sector Privado, elegido por la Asociación de Exportadores



## Suplentes

**Santiago Andrés Marroquín Velandia**  
Secretario General  
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

**María Inés Agudelo Valencia**  
Designada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público

**Vacante**  
Representante del Sector Privado, designado por el Presidente de la República

**Mauricio Vega Lemus**  
Presidente de la Cámara de Comercio de Pereira, designado por la Asamblea General de Accionistas

**Luis Gustavo Flórez Enciso**  
Presidente Ejecutivo de ACICAM, representante del Sector Privado, elegido por la Asociación de Exportadores

Por otro lado, de conformidad con el artículo 50 de los Estatutos Sociales del Banco, la Junta Directiva ha constituido comités de apoyo especializados que actúan como órganos de estudio sobre materias específicas, con un reglamento de funcionamiento propio y la capacidad de presentar recomendaciones. A diciembre de 2017, la Junta contó con los siguientes comités de apoyo y ejecutivos:

## Comités de apoyo a la Junta Directiva

		
<p><b>Comité de Gobierno Corporativo, Nominaciones y Retribuciones</b></p>	<p><b>Comité de Auditoría</b></p>	<p><b>Comité de Administración de Riesgos</b></p>
		
<p>Su objeto es asegurar el cumplimiento de las prácticas de buen gobierno adoptadas por el Banco y las disposiciones contenidas en su Código de Buen Gobierno, así como asesorar en la implementación de buenas prácticas corporativas. También asesora a la Junta en materia de nombramientos y remuneración.</p>	<p>Asiste a la Junta en el cumplimiento de su función de supervisión mediante la evaluación de los procedimientos contables, el relacionamiento con el Revisor Fiscal y la revisión del sistema de control interno de Bancóldex.</p>	<p>Su objeto es asistir a la Junta en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión en relación con la gestión de riesgos.</p>

## Comités ejecutivos

		
<p><b>Comité de Gestión de Activos y Pasivos</b></p>	<p><b>Comité de Crédito Externo</b></p>	<p><b>Comité de Crédito Interno</b></p>
		
<p>Apoya a la Junta Directiva y a la Presidencia del Banco en la definición, seguimiento y control de las políticas generales de la gestión de activos y pasivos y de asunción de riesgos, incluyendo las operaciones con derivados.</p>	<p>Asiste a la Junta en el cumplimiento de sus responsabilidades de aprobaciones de límites y operaciones de crédito.</p>	<p>Asistir a la Junta en el cumplimiento de su función de aprobar las metodologías de administración de riesgo de crédito y cupos de crédito.</p>



## Avances en las recomendaciones de IFC

- ▶ Durante 2015, Bancóldex realizó un trabajo con la Corporación Financiera Internacional (IFC) del Banco Mundial con el objetivo de que dicha entidad evaluara las prácticas y políticas de gobierno corporativo de Bancóldex y que hiciera un diagnóstico para establecer las acciones que lleven al Banco a incorporar los mejores estándares en esta materia.

Como resultado de la evaluación, IFC realizó 45 recomendaciones en materia de gobierno corporativo que han venido adoptándose desde el 2016.

**Ese año logramos la implementación de 24 recomendaciones y en 2017 se implementaron las 21 medidas restantes, alcanzando así el 100% del plan trazado.** El proceso de implementación de las recomendaciones de la IFC fue monitoreado por el Comité de Gobierno Corporativo.



## Implementación de medidas del Nuevo Código País

- ▶ Bancóldex diligencia y entrega a la Superintendencia Financiera de Colombia el reporte de implementación de mejores prácticas corporativas - Nuevo Código País, que es una herramienta reconocida para el logro de un gobierno corporativo que contribuye al cumplimiento de los objetivos de estabilidad, seguridad y confianza, promoción y desarrollo del mercado de valores colombiano y protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados.

**En 2017, Bancóldex adoptó medidas adicionales que reflejan un nivel de implementación de aproximadamente el 88% de las recomendaciones del Nuevo Código País.** El Reporte puede consultarse en la página web del Banco:

<https://www.bancoldex.com/informacion-de-interes-para-accionistas-y-demas-in/encuesta-Codigo-Pas-Superintendencia-Financiera-de.aspx>.

Para mayor información sobre la gestión de Bancóldex frente a este tema, consulte el **Informe Anual de Gobierno Corporativo**, que se encuentra disponible en la página web de Banco.



## (01)

### Participación en el “Corporate Governance Development Framework”

El Banco suscribió en septiembre de 2011 el acuerdo “Corporate Governance Development Framework” con otras 29 instituciones financieras internacionales de desarrollo, entre las que se encuentran, entre otros, el African Development Bank (AfDB), la Compañía Española de Financiación del Desarrollo (COFIDES), el Asian Development Bank (ADB), el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), y el Banco de Inversión y Comercio Exterior (BICE). Este acuerdo tiene el objetivo de establecer un conjunto de directrices para apoyar el desarrollo económico sostenible en mercados emergentes a través del gobierno corporativo.

La firma del acuerdo supone el compromiso de cada una de las partes de: i) integrar el gobierno corporativo en las operaciones de inversión, ii) identificar y asignar una función interna para la aplicación de estas directrices, iii) proporcionar capacitación, y iv) presentar un reporte anual sobre la aplicación de las políticas de cada una de las entidades.

El Banco remitió en el 2017 la información correspondiente para la elaboración de la matriz que permite analizar el nivel de avance de aplicación de las prácticas en cada una de las entidades que hacen parte de este marco.

6. CAF - Banco de Desarrollo para América Latina y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

## INICIATIVAS DESTACADAS

## (02)

### Constitución del Instituto Colombiano de Gobierno Corporativo

Bancóldex está dentro de las instituciones que, con el apoyo del Programa Suizo de Cooperación al Desarrollo Económico en Colombia y la International Finance Corporation, constituyeron en marzo de 2017, el Instituto Colombiano de Gobierno Corporativo. Esta asociación sin fines de lucro servirá de

catalizador a nivel nacional para promover en el país un mayor conocimiento sobre el tema de gobierno corporativo y una creciente asimilación de las buenas prácticas en la materia por todo tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño, naturaleza jurídica o sector.

## (03)

### Encuentro de la Red Latinoamericana de Gobierno Corporativo para Entidades Estatales

A partir del 12 de octubre de 2012, el Banco participa en la Red Latinoamericana de Gobierno Corporativo para Entidades Estatales, cuyo objetivo es promover el buen gobierno en entidades públicas de la región a través del intercambio de experiencias y conocimiento sobre políticas, prácticas y reformas, utilizando como principal marco de referencia las guías desarrolladas por CAF y la OCDE<sup>6</sup>.

El 30 de noviembre y el 1° de diciembre de 2017, el Banco participó en el 5° Encuentro de la Red Latinoamericana de Gobierno Corporativo, llevado a cabo en Bogotá, donde se discutieron temas relacionados con el fortalecimiento del desempeño y mecanismos de monitoreo de las empresas con participación estatal, la estructura de las Juntas Directivas efectivas y la integridad empresarial centrados en la confianza, la transparencia y la rendición de cuentas.

## PERSPECTIVAS

**Consolidar** el fortalecimiento del gobierno corporativo de Bancóldex, con la plena ejecución de las acciones recomendadas por la IFC.

**Incrementar** el porcentaje de implementación de las medidas del Nuevo Código País de la Superintendencia Financiera de Colombia.

**Promover** la adopción de mejores prácticas de gobierno corporativo en las filiales de Bancóldex.

## 9.2 ÉTICA, TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

El comportamiento ético debe ser la base de la operación de toda empresa. Por ello, en Bancóldex reforzamos la cultura de la integridad, la ética y la transparencia para entablar relaciones financieras y comerciales duraderas. Paralelamente, implementamos sistemas y controles para prevenir el fraude, la corrupción y el lavado de activos, pues sabemos que pueden impactar negativamente el valor de los activos tangibles e intangibles del Banco y reducir su capacidad de generación de ingresos futuros.

Promovemos la transparencia en la divulgación de la información sobre nuestra gestión, entendiendo que es fundamental para los grupos de interés conocer lo que hacemos. También buscamos ir en concordancia con los estándares internacionales de la banca sostenible y responsable, lo cual genera mayor lealtad de clientes e inversionistas.

Para avanzar en este camino, Bancóldex cuenta con diversos mecanismos formales de gestión ética, de la transparencia y de lucha contra la corrupción, como son:



**Código de Comportamiento Institucional**



En él se expresan nuestros valores institucionales: Pasión por servir, integridad, responsabilidad, excelencia, apertura al cambio, trabajo en equipo, incentivar la diversidad, meritocracia. Adicionalmente, se señalan las conductas deseables e inaceptables asociadas a los valores, los comportamientos asociados a las relaciones con el cliente, proveedores y medio ambiente; y se establecen los casos donde se presentan conflicto de intereses y cómo actuar frente a estos, así como el régimen sancionatorio, en caso de incumplir las normas establecidas.



**Política de revelación de conflictos de interés**



Establece que todos los miembros de la Junta Directiva, el Presidente, los Vicepresidentes, los Gerentes, los Directores y, en general, todos los empleados de Bancóldex deben revelar cualquier conflicto entre sus intereses personales y los del Banco, al tratar con clientes, proveedores, contratistas y cualquier persona que realice o pretenda ejecutar negocios con la sociedad o con empresas en las que ésta tenga participación o interés, directa o indirectamente.

GRI 102-16  
GRI 102-17  
GRI 103-1  
GRI 103-2





**Programa de Prevención de Riesgos de Fraude y Corrupción**

Establece las políticas, procedimientos y metodologías que permiten identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos de fraude y corrupción en Bancóldex. Este programa hace parte del sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO-, y a través de su implementación se busca gestionar adecuadamente los riesgos de fraude y corrupción a los cuales está expuesto el Banco en el desarrollo de sus operaciones.



**Canales de denuncia**

Además de los canales regulares de comunicación con los superiores inmediatos, el personal asignado del Departamento de Talento Humano y el reporte de eventos de riesgo operativo, contamos con un mecanismo de denuncia anónima denominado "Línea Ética Bancóldex" que se encuentra en nuestra página web [www.bancoldex.com](http://www.bancoldex.com), y que permite a funcionarios, ciudadanos y demás partes interesadas reportar inquietudes sobre potenciales irregularidades o asuntos cuestionables respecto al tratamiento a clientes y terceros, la actuación de las auditorías o presiones externas.



**Estrategia Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

Instrumento de gestión que incluye componentes de gestión del riesgo de corrupción, con el respectivo mapa de riesgos de Corrupción; rendición de cuentas; y atención al ciudadano. Cada uno de estos cuenta con procesos, metas puntuales, productos específicos, indicadores de seguimiento y responsables con fechas de realización. Este esquema nos ha permitido una gestión coordinada entre las áreas del Banco, que evidencia la continuidad en materia de prevención y lucha contra la corrupción.



**Contamos con 2 métodos para evaluar nuestra gestión en este tema.** Por una parte, realizamos anualmente con los líderes de los procesos las Autoevaluaciones de Riesgos y Controles, con las que buscamos mitigar los riesgos de fraude y corrupción a los que nos encontramos expuestos, y por otra, hacemos seguimiento a los reportes de posibles casos de fraude o corrupción que lleguen a través de cualquiera de los canales dispuestos, garantizando su debida diligencia.

En 2017 el enfoque del trabajo en materia de prevención de la corrupción combinó tanto difusión y comunicación como formación en temas asociados a ética, prevención de la corrupción y transparencia dirigida a diferentes grupos de interés. Entre las actividades que llevamos a cabo se encuentran:

GRI 103-3  
GRI 205-2  
GRI 205-3



▶ **CAPACITACIÓN EN RIESGO OPERATIVO**

Durante el proceso de inducción de los nuevos funcionarios de Bancóldex, se llevó a cabo la capacitación en riesgo operativo, incluyendo temas de riesgos de fraude y corrupción tanto interno como externo. Como parte de este proceso se hizo entrega del Código de Ética, que debían leer y firmar. También se realizó la explicación de los canales de denuncia disponibles tanto para los funcionarios como para la ciudadanía en general.



▶ **FORMACIÓN EN OFICINAS DE REPRESENTACIÓN**

Se realizaron visitas a todas las regionales con el fin de dar una completa inducción a los funcionarios sobre la materialización de los eventos de riesgo operativo, incluyendo el riesgo de fraude y corrupción. En dichas capacitaciones se les recordó a los funcionarios los canales de denuncias dispuestos por el Banco para reportar cualquier evento de fraude o corrupción interno o externo.



▶ **CAPACITACIÓN A PROVEEDORES**

Se realizó la capacitación a los proveedores críticos del Banco, con el apoyo de la Asobancaria.



▶ **SENSIBILIZACIÓN INTERNA**

Se reforzó la comunicación en materia de ética y lucha contra la corrupción, tanto para la Junta Directiva como para los diferentes funcionarios de Bancóldex. Los datos de participación se muestran a continuación:

**100%**  
De los miembros de la Junta Directiva y trabajadores de Bancóldex se les comunicó en 2017 la política y procedimientos anticorrupción del Banco.

**Junta Directiva<sup>7</sup>**      **Empleados**  
**9**                              **299**

7. Los miembros de la Junta Directiva sesionan en la ciudad de Bogotá.

El desglose de los empleados sensibilizados por categoría laboral se muestra en la siguiente tabla, así como la variación en los últimos 3 años:

CATEGORÍA LABORAL

	2015	2016	2017	
<b>Total</b>	426	435	<b>299</b>	<b>100%</b>
Altos Directivos (Presidente y Vicepresidentes)	7	8	<b>7</b>	100%
Gerentes, Directores y Jefes	41	54	<b>43</b>	100%
Coordinadores y ejecutivos	142	137	<b>87</b>	100%
Profesionales y Analistas	152	154	<b>197</b>	100%
Otros cargos	84	82	<b>47</b>	100%

Gracias a la implementación de herramientas de control, así como la gestión de comunicación y formación en materia de prevención de la corrupción y gestión ética, en 2017 **NO SE PRESENTÓ NINGÚN CASO DE CORRUPCIÓN.**

## (01)

### Circular Informativa Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Bancóldex implementó las medidas establecidas en la Circular Informativa emitida el 13 de enero de 2017 por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en la que se hace divulgación de la "Convención para combatir el Cohecho de Servidores Públicos Extranjeros en

Transacciones Comerciales Internacionales" y la Ley 1778 de 2016, para la prevención y denuncia del cohecho y del soborno transnacional.



## (02)

### Sistema para el Cumplimiento Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) y Common Reporting Standard (CRS)

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley FATCA (*Foreign Account Tax Compliance Act*), para el año 2017, el Banco mantuvo su condición de *Foreign Financial Institution* (FFI), participante ante el *Internal Revenue Service* (IRS) de Estados Unidos. Se gestionó la actualización de la

debida diligencia FATCA a los intermediarios e instituciones financieras con las que el Banco mantuvo vínculos u operaciones y se atendieron los requerimientos de otras entidades financieras locales e internacionales sobre FATCA y CRS (*Common Reporting Standard*) de la OCDE.

## PERSPECTIVAS

**Continuar** con la medición y control de los riesgos asociados al fraude y la corrupción, mediante la autoevaluación de riesgos y controles que se realiza de forma anual para todos los procesos del Banco.

**Fortalecer** el Programa de Prevención de Riesgos de Fraude y Corrupción mediante la implementación de estrategias y herramientas que permitan cada vez una mejor gestión de este tipo de riesgos.

**Sensibilizar** periódicamente a sus funcionarios en los riesgos de fraude y corrupción, para que estos conozcan los elementos del programa de prevención así como los canales de reporte, y se conviertan en

actores clave para el reporte de posibles irregularidades que puedan permear la organización.

# 9.3 GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

La actividad financiera por definición es un negocio fundamentado en la gestión de riesgos para generar valor. Una adecuada gestión de los mismos garantiza una mejor asignación de recursos, reduce la probabilidad de pérdidas, maximiza la rentabilidad y responde a las expectativas de los accionistas y demás grupos de interés.

Para lograr una gestión efectiva de los riesgos, Bancóldex cuenta con el Sistema Integral de Administración de Riesgos - SAR, que a su vez está compuesto por 8 subsistemas para el abordaje de los diferentes tipos de riesgos:



Dentro de nuestro sistema, hemos implementado la evaluación de riesgos ESG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza, por su siglas en inglés), cuya gestión contribuye a mejorar la credibilidad, reputación y el valor de marca; aumentar la resiliencia y competitividad en un mercado cambiante, y atraer o retener clientes con demandas sociales y ambientales crecientes.

GRI 103-1  
GRI 103-2

El Sistema Integral de Administración de Riesgos además, asume el principio de precaución, cuyo fin es evitar que se materialicen riesgos o situaciones que afecten las operaciones del Banco, el entorno o tengan impactos negativos en los diferentes grupos de interés.

La Vicepresidencia de Riesgo es la responsable de la gestión integral de riesgo con áreas especializadas para tal efecto. Además, contamos con los siguientes mecanismos para evaluar nuestra gestión en este tema:

## 01

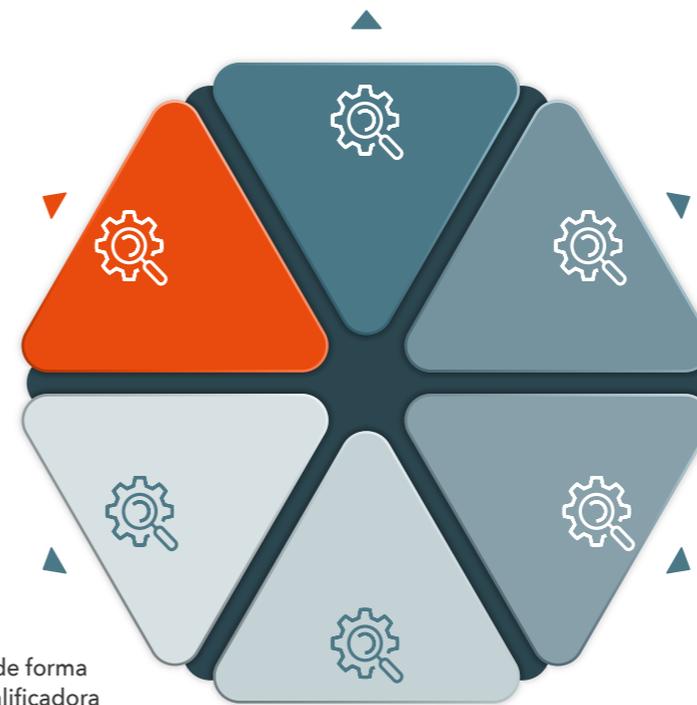
Los líderes de proceso en el Banco, con el apoyo de la Oficina de Riesgo Operativo, revisan todos los mapas de riesgo operativo de los procesos de la organización, atendiendo planes de mejoramiento y ajustes que se presenten al interior de las áreas, con el fin de mantener actualizados los mapas y que estos reflejen la realidad del riesgo operativo del Banco.

## 02

Desde el Área de Control Interno se llevan a cabo auditorías y controles a los mapas de riesgo de la entidad.

## 03

Contamos con un Sistema de Control Interno (SCI) que se fundamenta en los modelos vigentes de control interno aplicables (MECI, CIC, COSO) y en lo prescrito para el Sistema de Control Interno de las instituciones vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.



## 04

El Comité de Auditoría de la Junta Directiva hace seguimiento y supervisión de los procedimientos contables, el relacionamiento con la Revisoría Fiscal y del Sistema de Control Interno del Banco.

## 05

Respondemos a entes de control como la Contraloría General de la República, que llevan a cabo auditorías para evaluar la gestión del Banco.

## 06

Somos evaluados de forma periódica por la Calificadora de Riesgo Fitch.

GRI 103-3  
GRI 102-11



## Sistema de Control Interno SCI

- ▶ Como resultado de la auditoría integral realizada a Bancóldex por la Contraloría General de la República en 2017 sobre la vigencia 2016, el órgano de control emitió una opinión sin salvedades sobre los Estados Financieros del Banco, calificó el Sistema de Control Interno con 95,55 sobre 100 puntos y feneció la Cuenta de Bancóldex por la vigencia fiscal del año 2016.

La Contraloría del Banco aplicó la encuesta sobre el estado del Modelo Estándar de Control Interno - MECI, reflejando una madurez de 82,67% sobre 100%, considerado como "Satisfactorio". Así mismo, se efectuaron evaluaciones del SCI por procesos y basadas en riesgos, según lo priorizado en el Plan Anual de Auditoría aprobado por el Comité de Auditoría de la Junta Directiva.

Al cierre del año 2017, ni la Administración, los órganos de control internos y externos del Banco, o el Comité de Auditoría detectaron fraudes, errores malintencionados o manipulaciones en la información financiera preparada y revelada por el Banco, ni se reportaron debilidades significativas que pudieran poner en riesgo la efectividad del sistema.



## Sistema Integral de Administración de Riesgos SAR

- ▶ En 2017 avanzamos en la gestión de cada uno de los 8 subsistemas que componen el SAR. Para profundizar en esta información, consulte nuestro Reporte Anual de Gestión 2017, que se encuentra disponible en:

[http://www.bancoldex.com/documentos/10804\\_Informe\\_Anuar\\_Bancoldex\\_2017.pdf](http://www.bancoldex.com/documentos/10804_Informe_Anuar_Bancoldex_2017.pdf)

LA CONTRALORÍA DEL BANCO APLICÓ LA ENCUESTA SOBRE EL ESTADO DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI, REFLEJANDO UNA MADUREZ DE **82,67% SOBRE 100%**, CONSIDERADO COMO **"SATISFACTORIO"**.





## (01)

### Calificación “AAA” de Fitch

La Calificadora de Riesgo Fitch estableció en su última medición correspondiente a 2017 que la calificación de Bancóldex y sus filiales está en ‘AAA(col)’; Perspectiva Estable.

**Las calificaciones nacionales ‘AAA’ indican la máxima calificación asignada por Fitch en la escala para ese país.**

## INICIATIVAS DESTACADAS

## (02)

### Capacitación en SARLAFT

Realizamos **5 sesiones** de capacitación sobre los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo a directivos y funcionarios de **18 entidades** clientes de Bancóldex orientadas a crédito microempresarial y crédito emprendedor, en las ciudades de Bogotá, Barranquilla, Medellín y Pereira.

Esto con el propósito de sensibilizar, socializar y fortalecer el conocimiento sobre aspectos relevantes en la prevención y control del riesgo de lavado de activos y

financiación del terrorismo, en especial lo concerniente a la debida diligencia de clientes y contrapartes.

Teniendo en cuenta que estas organizaciones intermedian recursos del Banco, es necesario que tengan unos mínimos para prevenir y mitigar estos riesgos internamente y en su relación con Bancóldex, y así contribuyan a la causa nacional de enfrentar estos delitos que afectan la estabilidad social y económica del país.

## 9.4 DESEMPEÑO ECONÓMICO

Nuestra gestión financiera está enmarcada en el concepto de sostenibilidad. Para lograr los impactos deseados como Banco de desarrollo, es indispensable tener un buen desempeño económico, que genere mayor capacidad de apalancamiento al crecimiento empresarial colombiano, impulse la creación de nuevos y mejores productos y servicios, y apoye la consecución de los objetivos estratégicos.

Para incrementar la generación de valor económico, en Bancóldex hemos implementado medidas que se concentran en la reducción de los costos de captación, el cubrimiento de los riesgos de balance, el desarrollo del área de negocios de la tesorería, en el control de los gastos de funcionamiento, y el sostenimiento de un nivel de patrimonio adecuado que nos permita cumplir con nuestro propósito y lograr una rentabilidad acorde a la de un Banco de desarrollo.

GRI 103-1  
GRI 103-2

El año 2017 se desarrolló en un ambiente favorable para la generación de ingresos. El portafolio de inversiones presentó un **140% de cumplimiento presupuestal**, de acuerdo con el movimiento descendente en la curva de rendimientos de renta fija por la recuperación en los precios del petróleo y las mejores expectativas en el frente fiscal de la economía colombiana.

COP  
**700.000**  
millones

Monto aproximado con el que se trabajó a partir del segundo semestre acorde con la estrategia de administración de la liquidez, con el objetivo de mantener en un nivel adecuado el Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL).



COP  
**45.773**  
millones

(43%)

Incremento en el margen de intermediación respecto al año anterior, explicado por la disminución en el costo de fondos en pesos y el incremento en el margen de cartera en moneda extranjera.



COP  
**18.715**  
millones

Devolución del saldo a favor originado en la declaración de renta del año 2016 aprobada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales después de un proceso de fiscalización riguroso adelantado por el Banco



## Valor económico generado y distribuido

A diciembre de 2017, el valor económico generado por Bancóldex ascendió a **COP 235.546 millones**, presentando un crecimiento del **6% con respecto a 2016**. Esta variación se debió principalmente al aprovechamiento de las buenas condiciones de mercado que se presentaron para el negocio de colocación de cartera durante el periodo.

En el Banco, el desempeño económico se mide y evalúa mediante diversos indicadores económicos y de gestión y se monitorea periódicamente tanto desde el Área de Finanzas como desde el Comité Directivo.

GRI 103-3  
GRI 201-1



### VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO Cifras en millones COP

	2016	2017	Variación absoluta	Variación relativa
<b>Valor Económico Generado (VEG)</b>				
<b>Total VEG</b>	221.212	235.546	14.334	6%
Margen cartera de créditos	107.393	147.512	40.119	37%
Portafolio	75.431	75.626	194	0%
Otros ingresos ordinarios (incluye ingresos netos no operativos y diferencia en cambio)	38.387	12.408	-25.980	-68%
<b>Valor Económico Distribuido (VED)</b>				
<b>Total VED</b>	199.369	229.046	29.683	15%
Proveedores	24.079	23.672	-407	-2%
Empleados	38.556	42.885	4.328	11%
Administración Pública	48.961	82.469	33.508	68%
Accionistas	87.520	79.796	-7.724	-9%
Accionistas minoritarios	247	225	-22	-9%
<b>Valor Económico Retenido (VER)</b>				
<b>Total VER</b>	21.848	6.500	-15.348	-70%
Provisiones, depreciación y amortización	9.228	3.656	-5.573	-60%
Reservas	12.620	2.844	-9.776	-77%

Para ampliar la información sobre nuestro desempeño económico y financiero, consulte nuestro Reporte Anual de Gestión 2017, disponible en nuestra página web, en el enlace:

[http://www.bancoldex.com/documentos/10804\\_Informe\\_Anual\\_Bancoldex\\_2017.pdf](http://www.bancoldex.com/documentos/10804_Informe_Anual_Bancoldex_2017.pdf)



## INICIATIVAS DESTACADAS

### Mitigación de la volatilidad del tipo de cambio

En marzo de 2017 se incorporó, dentro de la estructura de gestión de riesgos de balance, el primer derivado denominado de cobertura. Este instrumento permitió al Banco mitigar el impacto generado en el patrimonio por la volatilidad del tipo de cambio sobre las inversiones denominadas en USD y que se encuentran clasificadas como Disponibles para la Venta de acuerdo con su vocación de permanencia.

Lo anterior tomando en consideración las alternativas disponibles en el mercado para la cobertura, así como el marco legal vigente que habilita este tipo de coberturas a través de la CE25100 de 1995 de la Superintendencia Financiera de Colombia, la Ley 1314 de 2009 y la Norma NIC 39.

## PERSPECTIVAS

El año 2018 se proyecta bajo un escenario retador desde el punto de vista comercial. Se espera una meta de desembolsos de COP 4,75 billones, superior en 35% a la demanda de recursos atendida en el 2017, la cual

se ubicó en COP 3,5 billones. La meta trazada contempla un apoyo importante al sector exportador, la profundización del mercado microfinanciero, el impulso a las líneas verdes y por

supuesto, la continua promoción de los créditos a todos los empresarios colombianos.

## 9.5 SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Nuestros resultados están condicionados, en gran medida, por la satisfacción de los clientes respecto a los diferentes productos y servicios que ofrecemos. El desempeño del negocio está ligado a la buena relación y retención de los clientes, por lo que para Bancóldex es esencial prestar un servicio basado en la veracidad, suficiencia y claridad. Esto, además, nos permite identificar oportunidades de mejora en nuestros procesos, productos y gestión comercial.

El servicio y satisfacción de nuestros clientes es gestionado en Bancóldex a través del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC - que ha sido implementado en concordancia con lo establecido en la Ley 1328 de 2009 y reglamentado en la Circular Externa No. 15 del 30 de junio de 2010, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

El SAC tiene alcance a nivel de toda la organización y busca la debida atención y protección al consumidor a través de diversos canales y un equipo humano especializado con clara orientación al cliente, cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores, con eficiencia, efectividad y oportunidad. Para reforzar la cultura del servicio al interior del Banco contamos con un Decálogo que nos recuerda premisas básicas en la relación con nuestros clientes.

GRI 103-1  
GRI 103-2

# Decálogo del Servicio



<https://www.bancoldex.com/Servicio-al-cliente/decalogo-del-servicio.aspx>

## Canales de atención

Disponemos, además, de los siguientes canales de atención para nuestros grupos de interés, por medio de los cuales buscamos llegar a regiones del país donde no es posible realizar presencia permanente por parte de la fuerza comercial del Banco, así como apoyar la gestión comercial con campañas masivas de profundización del portafolio de productos y servicios financieros. Por esta vía realizamos diversas actividades como campañas con intermediarios, posicionamiento de marca, mensajes de bienvenida al Banco, invitación a retoma de productos, y atención permanente y oportuna al público en general.

**Contact center**  
(línea telefónica, buzón telefónico, Contáctenos y chat)

**Redes sociales**  
(Twitter, Facebook, Instagram y LinkedIn)

**Presencial**  
(visitas equipo comercial)

En materia de atención al cliente, contamos con diversos indicadores, entre los que se encuentran el número de clientes atendidos por cada uno de los canales, el tipo de solicitudes y los niveles de satisfacción. A continuación, se presentan los resultados del año:



## CHAT

### Chat Banca Electrónica

**345**  
Consultas

**Entidades financieras atendidas: 26**

Brindando soporte en línea sobre el trámite de recursos a través de la herramienta, disponibilidad de recursos, entre otros.

### Chat página web

**870**

Consultas entre todos los grupos de interés

**Participación de empresarios: 42%**

**Atención a proveedores: 34%**



## CONTACT CENTER

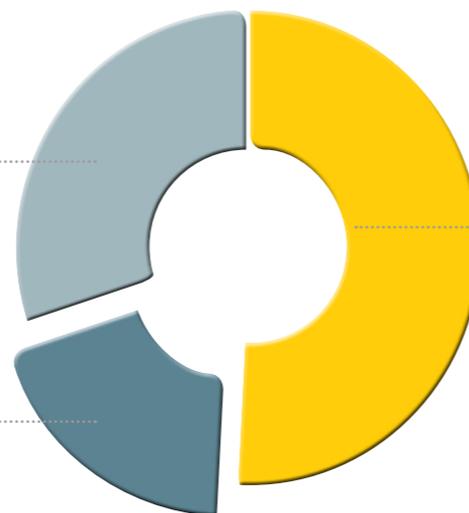
**92.580**  
Llamadas atendidas

**Entrada: 12.607 (13%)**

**Salida: 79.973 (87%)**

**30%** diversas consultas de los grupos de interés.

**19%** operación de BancolDEX



**51%** información sobre las líneas de crédito

**2.042**

Operaciones como resultado de las campañas de oferta de crédito

**COP 302.547 millones**

**Ticket promedio de operación en la gestión**

**Entrada: COP 102.333 millones**

**Salida: COP 160.603 millones**

**CORREO  
ELECTRÓNICO  
INSTITUCIONAL**

**1.971**

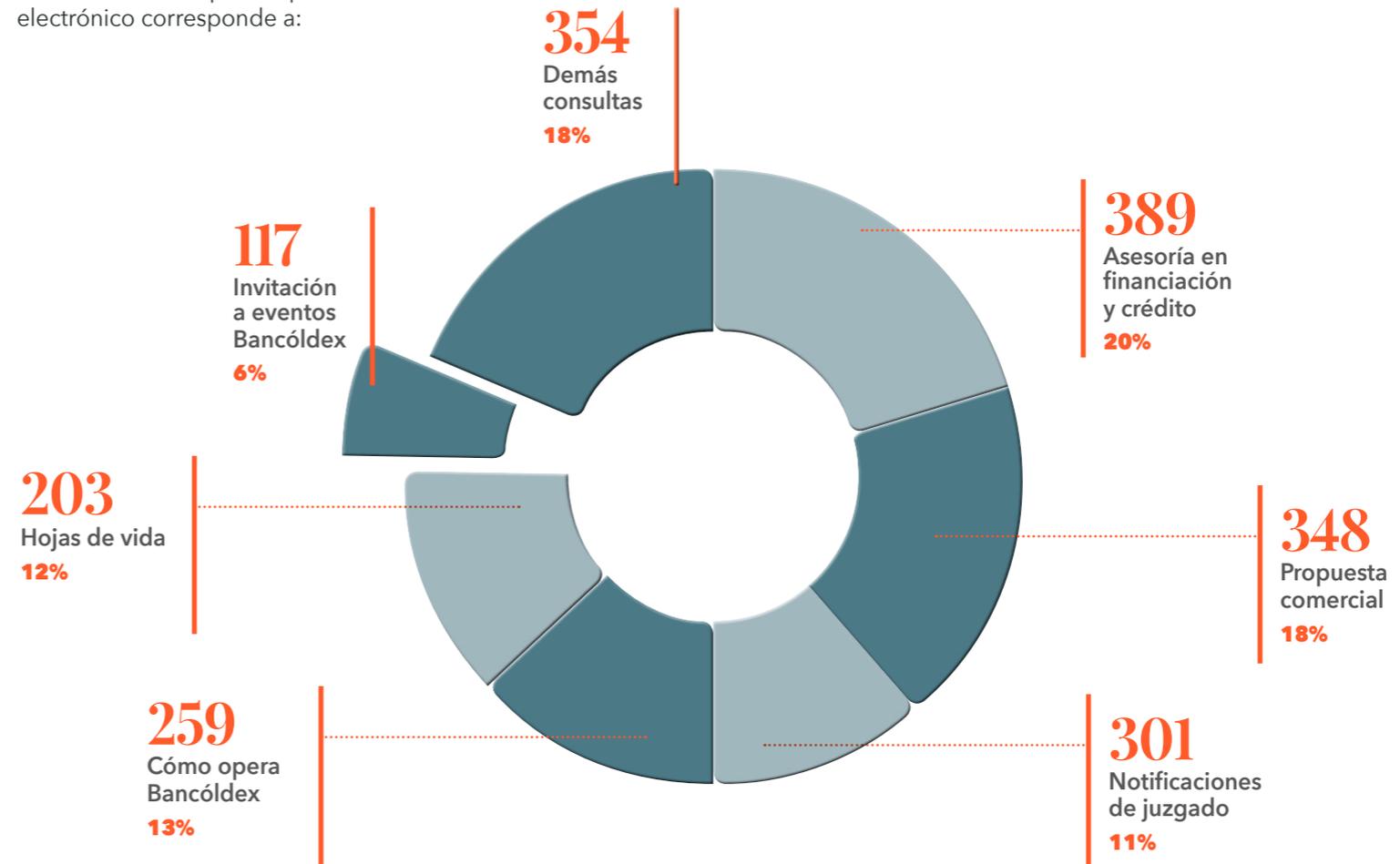
Consultas

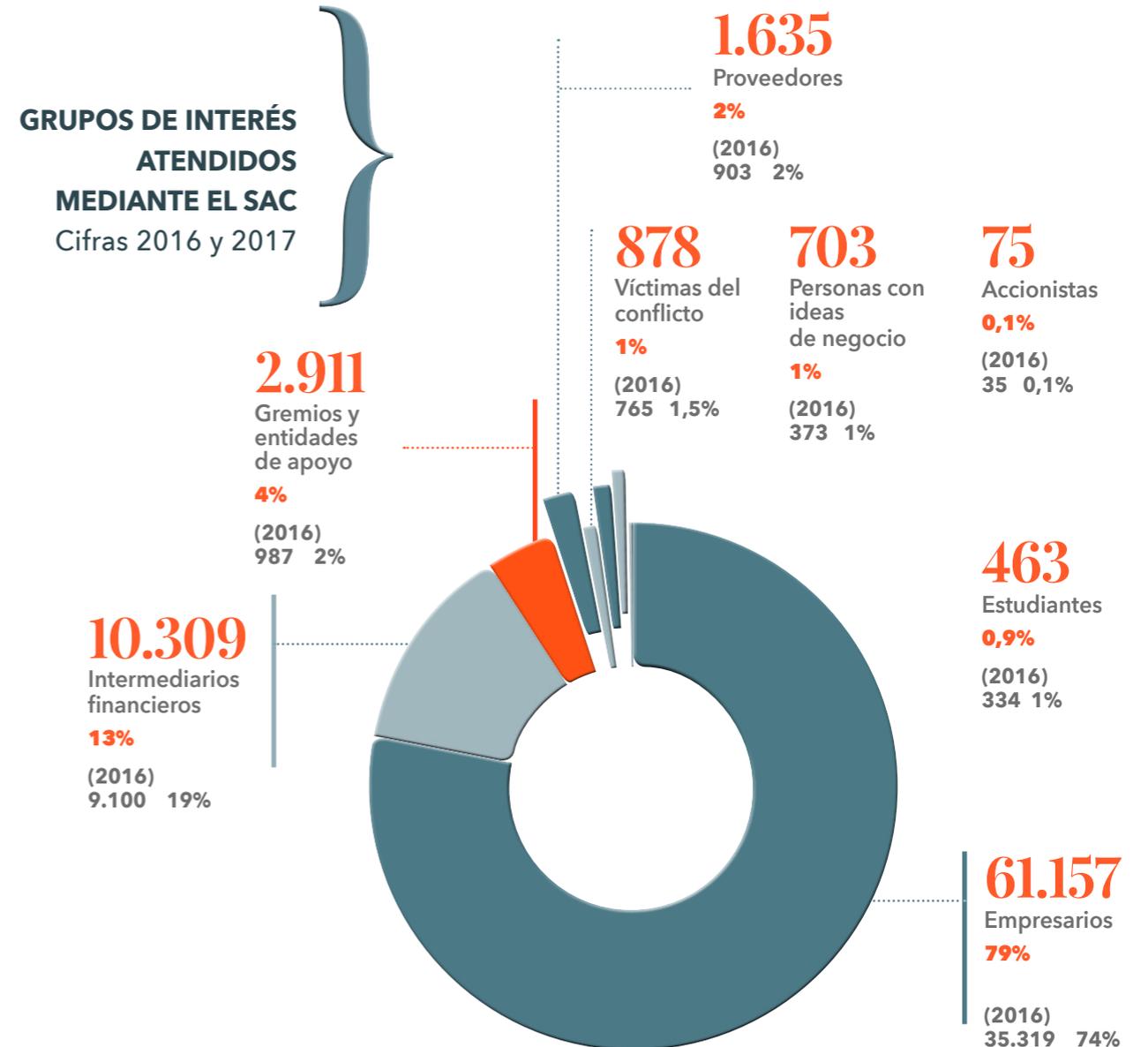
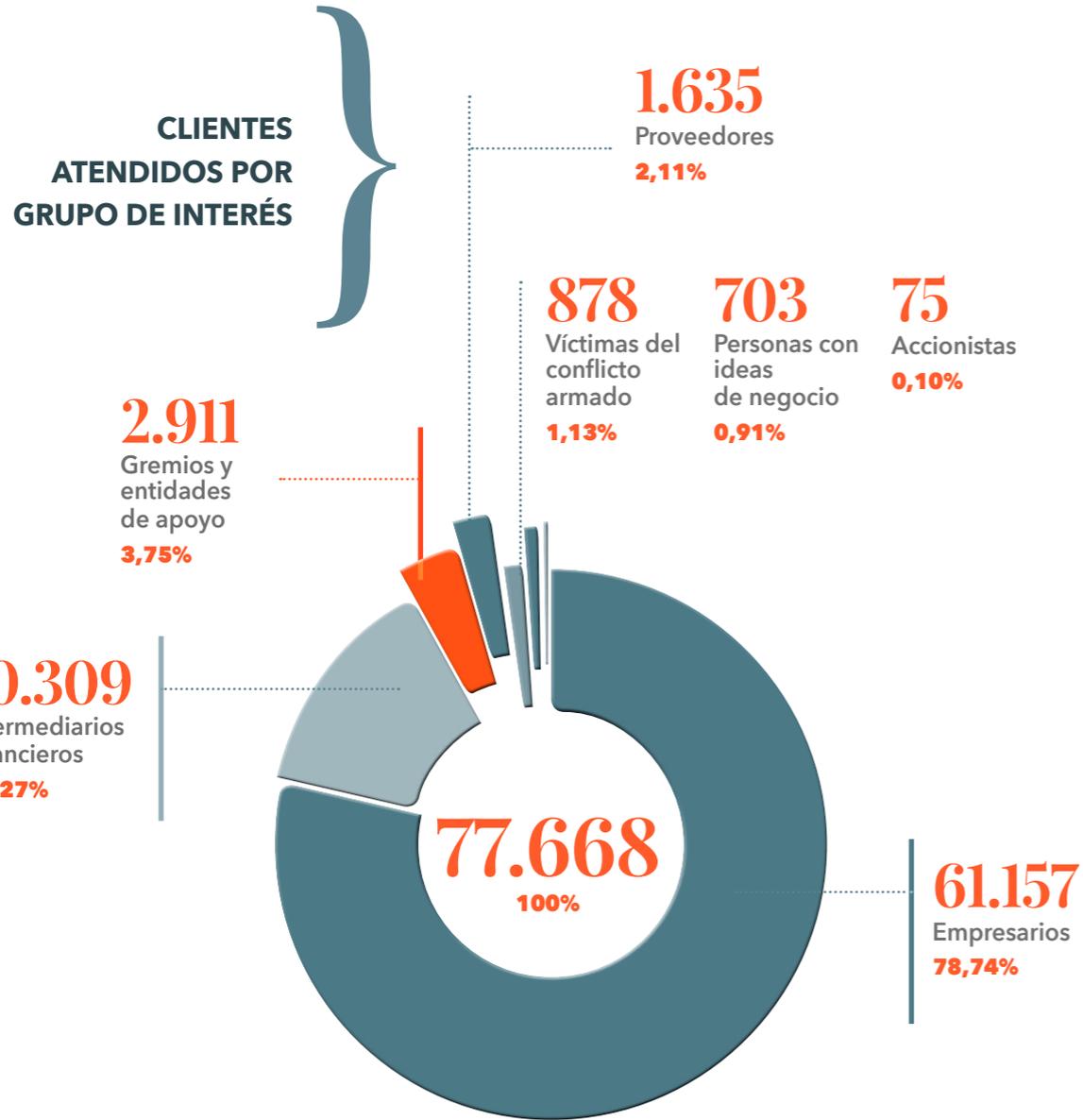
**Empresarios:**  
**42%**

**Gremios y aliados:**  
**23%**

**Proveedores:**  
**16%**

La información requerida por correo electrónico corresponde a:







ATENCIÓN A CLIENTES

	2015	2016	2017
<b>Total empresas atendidas</b>	<b>87.801</b>	<b>113.824</b>	<b>77.688</b>
Empresarios atendidos de forma personalizada	7.811	19.706	5.716
Contactos atendidos en actividades masivas por parte de la fuerza comercial del Banco	15.854	3.971	13.906
Llamadas atendidas por la línea de atención y servicio al cliente	14.949	14.238	12.607
Porcentaje de empresarios atendidos por la línea de atención y servicio al cliente	45%	73%	79%



CALIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO

	Empresas			Intermediarios financieros			Gremios, aliados y cámaras de comercio		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Satisfacción	9,50	9,18	9,27	8,60	8,65	8,80	9,70	8,55	9,3
Promoción	9,00	8,79	9,45	8,20	9,49	9,60	9,40	9,55	10
Permanencia	9,30	9,26	9,80	9,70	9,33	*	9,90	9,55	10
Esfuerzo	2,0	2,6	2,75	3,3	3,0	3,1	1,0	2,5	1,9
Preferencia	9,0	8,8	9,50	9,0	9,0	*	9,0	8,4	9,6

\* En 2017 no se realizó la medición de permanencia y preferencia.

Análisis de las cifras anteriores



**Los indicadores de satisfacción** de los diferentes grupos de interés aumentaron de manera parcial, representando un nivel de satisfacción adecuado. El indicador de promoción aumentó ligeramente, el cual identifica los niveles de lealtad de los grupos de interés del Banco y su nivel de recomendación.



**El indicador de permanencia** también presentó un aumento parcial en los grupos de interés a los que se les aplicó, lo que indica que los empresarios se encuentran incluso más dispuestos que en años anteriores a continuar utilizando el portafolio de servicios actual como consecuencia de las experiencias vividas.



**El indicador de esfuerzo** para empresas aumentó 0,3 puntos, básicamente por la experiencia de acceso a los cursos de formación empresarial, en donde el acceso a los programas virtuales significó un 13% de esfuerzo, mientras que en los presenciales significó un 45% de esfuerzo. Para intermediarios financieros se mantuvo estable, sin embargo precisando sobre banca electrónica, se encuentra que este indicador es bastante alto para los niveles que requiere el Banco, debido a la interacción con la plataforma.



**El indicador de preferencia** también aumentó parcialmente, teniendo en cuenta que identifica el grado de certeza con el cual el cliente escogió el portafolio de servicios del Banco y, en cuanto a los grupos de interés, nos indica que el Banco podrá seguir contando con el apoyo de sus aliados estratégicos quienes ven en él un factor diferencial.



## INICIATIVAS DESTACADAS

### ▶ CRM<sup>8</sup> Bancóldex

En 2017 se adelantaron las fases de estructuración, contratación, desarrollo e implementación del proyecto CRM - Bancóldex, que en un esquema de *Software as a Service* (SAAS) con almacenamiento en la nube, integra todos los sistemas de información de grupos de interés del negocio y de relacionamiento a través de los módulos de ventas y mercadeo. El proyecto involucró a un equipo interdisciplinario compuesto por funcionarios de todas las áreas del Banco, tanto tácticas como estratégicas

y se apoyó en el modelo de actuación comercial 2017.

La herramienta salió a producción el 18 de diciembre de 2017, beneficiando a todas las áreas de la organización permitiéndoles acceder a información centralizada y actualizada sobre clientes, prospectos, intermediarios financieros y entidades de interés, así como de la evolución del relacionamiento comercial sostenido con cada uno de ellos. Esto se ha convertido en un factor dinamizador del

relacionamiento con clientes, facilitando el proceso de venta, fidelización y servicio hacia los beneficiarios de crédito y haciendo más efectiva la labor de la fuerza comercial. También se ha convertido en una fuente de información vital para el desarrollo de los procesos de definición y ajuste de estrategias.

## PERSPECTIVAS

Monitorear y administrar los esquemas de atención al consumidor financiero, generando al interior de la entidad una dinámica de atención, respeto y servicio; a través de canales adecuados y un equipo humano idóneo.

Generar información e indicadores que permitan hacer seguimiento a la gestión comercial.

Mantener y profundizar el SAC en el Banco.

8. Customer Relationship Management

# 9.6 DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

En Bancóldex somos conscientes de que nuestro activo más importante son las personas.

Por esta razón, nuestra Área de Talento Humano se encarga atraer, desarrollar y retener al mejor equipo de colaboradores, aplicando las siguientes premisas:



GRI 103-1  
GRI 103-2



Durante el 2017 hicimos una revisión de los procesos de talento humano y realizamos ajustes para lograr las premisas con el apoyo de toda la organización. Todo esto soportado en nuestros planes de capacitación, liderazgo, cultura y bienestar.



## Capacitación

Nuestro plan de capacitación contempla 4 tipos de programas:

### (01)

#### ▶ Programas transversales

Son capacitaciones que se diseñan para un grupo interdisciplinario de funcionarios, y que buscan que obtengan un nuevo conocimiento o que fortalezcan una habilidad necesaria para el desarrollo de sus funciones, como por ejemplo inglés.

### (02)

#### ▶ Programas normativos y técnicos

Estas capacitaciones buscan que nuestros funcionarios adquieran o actualicen conocimientos técnicos y/o normativos, como por ejemplo, certificaciones del autorregulador para las personas que trabajan en la tesorería o actualizaciones en temas de SARLAFT, SARO, SAC, entre otros.

### (03)

#### ▶ Programas de formación habilidades gerenciales individuales

Son capacitaciones focalizadas en desarrollar habilidades específicas a un funcionario para la consecución de su misión, objetivos y un mejor desempeño de funciones.

### (04)

#### ▶ Programas de capacitación de largo plazo

Son capacitaciones que nacen de la iniciativa del funcionario en adquirir un conocimiento específico (pregrado, postgrado, maestría), que le va a permitir ofrecer al Banco un asesoramiento más especializado.

Este último año, modificamos nuestras políticas de capacitación, buscando que los procesos sean más eficientes y que un mayor número de personas tenga la oportunidad de formarse. Así, adicional a las capacitaciones individuales, se realizaron capacitaciones de manera transversal de acuerdo con las necesidades identificadas en los planes de desarrollo de las evaluaciones de desempeño, lo que permitió que un mayor número de funcionarios accediera a formación.

Por otra parte, dentro de los programas de formación que tiene Bancóldex para sus empleados, contamos con un patrocinio para estudios de largo plazo, donde el Banco otorga entre el 50% y 70% del valor del estudio, si se cumplen las condiciones preestablecidas. Durante 2017, se realizaron los siguientes programas académicos con el apoyo del Banco:

#### PREGRADO

- Administración de empresas
- Contaduría pública
- Negocios Internacionales



#### ESPECIALIZACIÓN

- Gerencia Financiera Internacional
- Gestión para el desarrollo humano en la organización
- Alta Gerencia

#### MAESTRÍA

- Arquitectura de la tecnología en la organización.



## Liderazgo



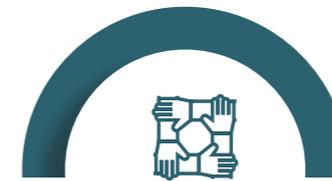
También en 2017, avanzamos en la construcción de capacidades de liderazgo al interior de la organización para contribuir a la consolidación y avance de la estrategia corporativa. Para esto, se realizaron **9 talleres** en todos los niveles de la organización, enfocados en la apropiación del propósito compartido y construir fortalezas alrededor del trabajo en equipo.



## Cultura



Con relación a la cultura organizacional del Banco, se definieron 8 valores<sup>9</sup> y para 2017 se priorizaron 4: **pasión por servir, integridad, responsabilidad y apertura al cambio**. Se construyeron las conductas relacionadas con los valores de la cultura organizacional para diseñar actividades que contribuyan con su apropiación dentro de la organización.



## Bienestar



Mediante una encuesta, los funcionarios del Banco calificaron las actividades de bienestar realizadas durante el año y plantearon lo que les gustaría para el siguiente. Estos insumos fueron la base para la construcción del Plan de Bienestar del 2018.

GRI 103-2  
GRI 404-2

9. Pasión por servir, integridad, responsabilidad, excelencia, apertura al cambio, trabajo en equipo, incentivar la diversidad, meritocracia.

Evaluamos nuestra gestión del talento humano por medio del seguimiento a las horas de formación impartidas a los empleados:



### HORAS DE FORMACIÓN POR GÉNERO<sup>10</sup>

	2015	2016	2017
Por empleado	17,55	6,84	30,45
Para colaboradores hombres	19,76	8,18	21,22
Para colaboradoras mujeres	16,14	5,93	33,6

10. El método de cálculo utilizado fue: el total de horas de capacitación impartida/ número total de funcionarios o número de funcionarios hombres/mujeres.



### HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA LABORAL<sup>11</sup>

	2015	2016	2017
Alta gerencia	80,71	58,61	50,49
Gerencia media	18,45	10,15	48,60
Profesional	20,75	5,37	15,25
Asistencial	0,58	0,36	15,84

11. El método de cálculo utilizado fue: número total de horas de capacitación/ número total de funcionarios que pertenecen a cada categoría.

Durante 2017 se capacitaron a todos los líderes con personal a cargo, en una metodología que les permitiera contar con herramientas para retroalimentar a su equipo de colaboradores de forma asertiva y objetiva. Por lo anterior, se puede observar un incremento significativo de las horas capacitadas en la gerencia media.

Adicionalmente, el grupo de funcionarios de rango asistencial (secretarías, auxiliares, conductores) se involucró en capacitaciones especiales de acuerdo con sus necesidades.

## (01)

### Capacitación en *Project Finance*

En convenio con la Universidad de Los Andes, realizamos un diplomado a la medida de las necesidades de la organización sobre *Project Finance*, con el objetivo de generar una competencia técnica en este tema. Este benefició a un grupo interdisciplinario de 60 funcionarios de los distintos niveles de la organización.



## (02)

### Metodología de retroalimentación y desarrollo

Se realizaron 2 talleres sobre una metodología que facilita la retroalimentación y evaluación del desempeño de manera objetiva y eficaz al equipo de trabajo, a través de conversaciones para el desarrollo. Estos talleres estuvieron dirigidos al equipo de alta y media gerencia.

## PERSPECTIVAS

**Actualizar** el Código de Ética en su componente de "Comportamiento Institucional".

**Implementar** el proceso de planeación de talento, con el fin de identificar los cuadros de sucesión para la alta dirección.

**Contar** con un entrenamiento para funcionarios del Banco en la metodología de Gestión por Competencias, con la finalidad de definir e implementar modelo de competencias organizacionales.

**Fortalecer** durante el 2018 las competencias gerenciales en los líderes de la organización.

# 9.7 ECO-EFICIENCIA

Conscientes de que los recursos naturales son finitos y de la necesidad imperiosa de mitigar el impacto de la actividad empresarial en el cambio climático, velamos por el uso racional de los recursos y la protección del medio ambiente, al tiempo que generamos ahorros en los gastos de operación.

Para gestionar este tema, como una decisión estratégica nos adherimos al Protocolo Verde y desarrollamos una Política Corporativa de Gestión Ambiental y Social, que tiene entre sus objetivos: “propender por el uso racional de los recursos naturales en la operación para generar el menor impacto ambiental”. Adicionalmente, monitoreamos los consumos de agua y energía, y propendemos por la reducción de residuos y su aprovechamiento, y medimos anualmente nuestra huella de carbono.

GRI 103-1  
GRI 103-2





## Energía

En materia de energía, el consumo se redujo, de una parte como resultado de las medidas administrativas adoptadas desde la ocurrencia del Fenómeno del Niño en el año 2016, que el Banco siguió aplicando, y de otra parte, debido a que el Banco entregó en administración de iNNpulsa Colombia y el Programa de Transformación Productiva a Fiducóldex a partir del mes de abril de 2017, razón por la cual el consumo de energía de estos programas dejó de registrarse en las estadísticas del Banco. Así, se obtuvo una disminución del 14,24 % en consumo de energía respecto a 2016, como se muestra a continuación:

GRI 302-1  
GRI 302-3  
GRI 302-4  
GRI 103-2  
GRI 103-3



### CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO

	2014	2015	2016	2017
<b>Total energéticos (MJ)</b>	3.505,53	3.536,34	3.014,16	<b>2.584,83</b>
Electricidad Oficina Bogotá (Kwh)	764.186	771.502	645.152	535.997
Gasolina (galones)	5.726	5.760	5.249	4.973
Electricidad (MJ)	2.751,07	2.777,41	2.322,55	1.929,59
Gasolina (MJ)	754,46	758,94	691,61	655,24

A pesar de haber disminuido significativamente el consumo energético del Banco, el número de desembolsos también disminuyó como resultado del cambio de estrategia comercial, lo que causó que el indicador de intensidad energética aumentara:

### INTENSIDAD ENERGÉTICA

Consumo total de energía eléctrica  
número de desembolsos

	2014	2015	2016	2017
KW / Desembolso	4,83	5,75	4,41	<b>5,79</b>



## Agua

En cuanto al consumo de agua, el Banco sólo utiliza agua del servicio de acueducto. La forma en que se hace el seguimiento del consumo es mediante la factura. Para el año 2017 no se registran cambios sustanciales con respecto a años anteriores, como se evidencia a continuación:

AGUA CONSUMIDA (m³)

**5.314**  
2017

2016	2015	2014
5.618	4.952	6.443

GRI 103-2  
GRI 103-3  
GRI 303-5



## Residuos

Realizamos una recolección ordenada de residuos generados por la operación normal del Banco, para que operadores ambientalmente certificados realicen las gestiones correspondientes de transporte y disposición final. A través del operador LITO, el Banco ha gestionado la disposición de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) y para el caso de los toners utilizados en las impresoras, el proveedor Datecsa S.A. lleva a cabo su disposición final a través de un programa propio llamado Ecosocial.

El Banco, a partir del año 2017, se apoya en la gestión de reciclaje de la Administración del Edificio Centro de Comercio Internacional. Para tal fin, ésta dispone canecas especiales en las zonas de escaleras para acopiar los residuos no peligrosos como papel, cartón, envases y embalajes. El peso del residuo generado se establece a partir del cobro de servicio de basuras. Cabe resaltar el papel activo del Banco en la clasificación de estos residuos, conforme a las pautas que brinda la Administración:

GRI 103-2



**AZUL**

### Residuos reciclables

Envases y empaques reciclables de diferentes materiales, no hay necesidad de lavarlos, basta con escurrirlos y ¡listo!



**VERDE**

### Residuos orgánicos y ordinarios

Residuos de alimentos, residuos muy contaminados y materiales que no se reciclan.



**GRIS**

### Papel y cartón

Es el residuo que más generamos en nuestras oficinas, lo separamos de otros materiales reciclables para evitar su contaminación.

Los residuos no peligrosos y no reciclables son recogidos y tratados por parte del servicio de aseo. En Bogotá, se disponen en el Relleno Sanitario Doña Juana. El pago del servicio de aseo está a cargo de la Administración del Edificio, entidad que gestiona el acopio de los residuos y basuras generadas por las entidades copropietarias y les da el respectivo tratamiento y disposición final.

Por otro lado, y en aras de reducir los residuos generados, buscamos racionalización de las impresiones. Así, mediante un mayor aprovechamiento de las herramientas de gestión documental, el Departamento de Operaciones se trazó la meta de reducir en 70% las impresiones de los procesos del área en el período comprendido entre octubre y diciembre de 2017. El resultado final fue una reducción del 60% de las impresiones en el mes de diciembre con respecto a enero, pasando de 7.521 a 2.938.

GRI 103 - 2  
GRI 103 - 3  
GRI 306 - 2



**RESIDUOS GENERADOS (KG)**

	2015	2016	2017
<b>Total</b>	1.280	119,3	25,8
Residuos no peligrosos			
Papel y cartón	1.259	78	N/A
Envases y embalajes	9,20	13	N/A
Residuos peligrosos			
Toners y cartuchos de impresora	11,8	28,3	25,8*

La reducción del 9% en la generación de toners para disposición final respecto a 2016, se debe al comportamiento a la baja en impresiones que en 2017 disminuyó un 12% frente al año anterior.

En cuanto a los métodos de disposición, los toners y cartuchos se entregan a una entidad especializada en el manejo de este tipo de residuos peligrosos.

Los resultados reportados a continuación corresponden a la medición de la huella de carbono corporativa del Banco que consta del total de emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI) generadas producto de sus actividades y procesos. Esta medición se expresa en toneladas de dióxido de carbono equivalente (tCO<sub>2</sub>e), siguiendo los lineamientos del *Greenhouse Gas Protocol*<sup>12</sup>, y abarca las oficinas de Bancóldex en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Pereira y Bucaramanga.

Para el cálculo de la huella de carbono, se consideraron los siguientes gases de efecto invernadero: dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), metano (CH<sub>4</sub>) y óxido nitroso (N<sub>2</sub>O), transformándolos a unidades de CO<sub>2</sub> equivalente (CO<sub>2</sub>e), de acuerdo a su respectivo potencial de calentamiento global.

Los alcances para el cálculo y reporte de la huella de carbono de Bancóldex son:

GRI 103-2  
GRI 103-3

12. Protocolo de Gases efecto Invernadero. Elaborado por el World Resource Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), siendo una herramienta internacionalmente reconocida.

## 1

### Alcance 1 Emisiones directas

Corresponde a las emisiones provenientes de fuentes que son propiedad de o están controladas por la empresa a la cual se calcula la huella de carbono.



## 2

### Alcance 2 Emisiones indirectas

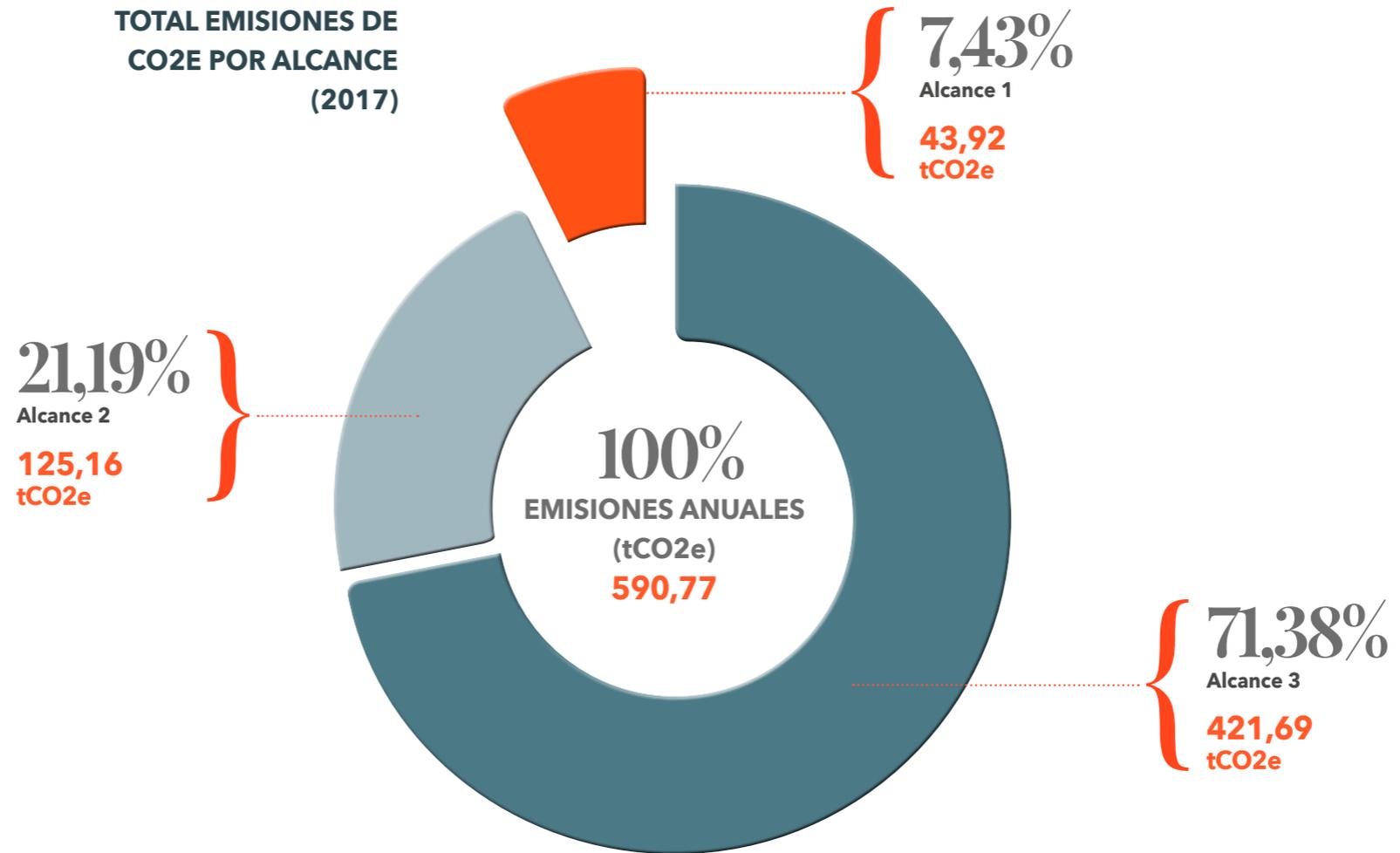
Incluye las emisiones asociadas a la generación de electricidad adquirida y consumida por la institución. Electricidad adquirida se define como la electricidad que es comprada, o traída, dentro del límite organizacional de la empresa. Las emisiones dentro de este alcance ocurren por un mix de combustibles utilizados por las plantas donde la electricidad es generada e inyectada a la red.

## 3

### Alcance 3 Emisiones indirectas

Categoría opcional de reporte que permite incluir otras emisiones indirectas. Las emisiones del alcance 3 son consecuencia de las actividades de la empresa, pero ocurren en fuentes que no son propiedad ni están controladas por la misma. Algunos ejemplos de este tipo de actividades son el transporte terrestre en vehículos de terceros, el transporte aéreo, los viajes corporativos, entre otros.

TOTAL EMISIONES DE  
CO2E POR ALCANCE  
(2017)



GRI 305-1  
GRI 305-2  
GRI 305-3



TOTAL EMISIONES DE CO2e POR FUENTE (2017)

	Emisiones anuales (tCO2e)	
<b>Total</b>	<b>590,77</b>	<b>Fuente</b>
Alcance 1	43,92	Transporte vehículos propios
	<b>43,92</b>	<b>Subtotal</b>
Alcance 2	125,16	Consumo de electricidad
	<b>125,16</b>	<b>Subtotal</b>
	194,18	Viajes corporativos en avión
	3,06	Viajes corporativos en bus
Alcance 3	215,47	Traslado diario de personal
	4,53	Traslado diario de personal (rutas colectivas)
	4,45	Consumo de papel
	<b>421,69</b>	<b>Subtotal</b>



HISTÓRICO DE EMISIONES (Ton CO2-e)

	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Total</b>	1.009,02	927,13	1.076,17	1.004,94	<b>590,77</b>
Alcance 1	49,66	50,13	49,98	45,17	43,92
Alcance 2	138,69	160,99	173,83	145,87	125,16
Alcance 3	820,67	716,01	852,36	813,88	421,69





**INICIATIVA  
DESTACADA**

▶ **Reducción de  
emisiones Alcance 3**

El 2017 fue un año récord para Bancóldex en términos de reducción de emisiones de gases efecto invernadero. Esto como resultado de la política de reducción de viajes corporativos en avión (alcance 3) establecida por la alta dirección del Banco, **logrando una disminución superior al 40% con respecto a 2016** y la menor en la historia de la organización desde que esta medición se lleva a cabo.

**PERSPECTIVAS**

Continuar con el buen uso de los recursos, traducido en racionalización del consumo de energía, agua, impresiones, combustible de los vehículos y viajes en avión.

## 9.8 GESTIÓN DE PROVEEDORES



En Bancóldex consideramos a nuestros proveedores como un grupo de interés importante que nos permite atender y suplir de forma eficiente los de bienes y servicios necesarios para nuestra operación normal.

Para llevar a cabo las adquisiciones nos regimos por el Manual de Contratación de Bienes y Servicios, que cuenta con una clasificación por montos. Dependiendo de estos valores, las exigencias procedimentales se incrementan gradualmente. Entre los criterios de selección, consideramos los principios de equidad, calidad, economía, transparencia y responsabilidad social, valorando positivamente las buenas prácticas que implementan los proveedores en materia laboral, ambiental y de derechos humanos.

Concretamente, el Banco realiza una evaluación administrativa de las prácticas y actividades de ecoeficiencia que adelantan los proponentes, tales como reciclaje de papel, clasificación de basuras, o implementación de luces LED. En cuanto a responsabilidad social, el Departamento de Servicios Administrativos realiza visitas a proveedores potenciales para conocer su gestión en aspectos de capital humano, relaciones con la comunidad y cuidado del medio ambiente.

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, la idoneidad y cumplimiento de 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.

Finalmente, desde la perspectiva de desarrollo de proveedores y en línea con la misión del Banco de apoyar el desarrollo de los empresarios colombianos, se ofrecen oportunidades de financiación y fortalecimiento empresarial a pequeñas y medianas empresas.

GRI 103-1  
GRI 103-2  
GRI 103-3



- ▶ En 2017, el 7,5% de los nuevos proveedores fueron evaluados y seleccionados teniendo en cuenta criterios sociales. Se espera seguir aumentando progresivamente el número de proveedores evaluados a través de estos filtros.

Desde la concepción del desarrollo de los proveedores, el Área Administrativa presentó al Área Comercial una lista de proveedores con el fin de ser analizados desde la perspectiva de sus negocios e identificar potenciales beneficiarios del portafolio de servicios y productos del Banco.

## PERSPECTIVAS

Afianzar las relaciones con proveedores de bienes y servicios para que no sólo atiendan las necesidades del Banco, sino también las de sus filiales, en el marco de sinergias del Grupo Bancóldex. Bajo este enfoque, se espera alcanzar economías de escala y uniformidad de

productos y servicios para las entidades del Grupo, bajo la sombrilla de un solo proveedor, mientras que a ellos les ayuda a generar una masa crítica importante de negocios, que aumente su reconocimiento en el mercado como proveedores del Grupo Bancóldex.

A landscape photograph of a valley with rolling green hills, numerous tall palm trees, and a cow in the foreground. The right side of the image is overlaid with a dark red diagonal shape containing white text.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

10

# «CONTENIDOS GENERALES 2017

## GRI 102

Perfil de la organización



Contenido	Números de página o URL	Omisión	Relación con ODS
<b>102-1</b> Nombre de la organización	13		
<b>102-2</b> Actividades, marcas, productos y servicios	16		
<b>102-3</b> Ubicación de la sede	17		
<b>102-4</b> Ubicación de las operaciones	17		
<b>102-5</b> Propiedad y forma jurídica	13,14,15		
<b>102-6</b> Mercados servidos	14,17		
<b>102-7</b> Tamaño de la organización	18		
<b>102-8</b> Información sobre empleados y otros trabajadores	19		<b>ODS 8</b>
<b>102-9</b> Cadena de suministro	17		
<b>102-10</b> Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	14,19, 24		
<b>102-11</b> Principio o enfoque de precaución	67		
<b>102-12</b> Iniciativas externas	20-22		
<b>102-13</b> Afiliación a asociaciones	20-22		

\*Objetivos de Desarrollo Sostenible

# «CONTENIDOS GENERALES 2017

## GRI 102

	Contenido	Números de página o URL	Omisión	Relación con ODS
Estrategia	» <b>102-14</b> Declaración de los altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5		
	<b>102-15</b> Principales impactos, riesgos y oportunidades	10,11		
Ética e Integridad	» <b>102-16</b> Valores, principios, Estándares y normas de conducta	62		<b>ODS 16</b>
	<b>102-17</b> Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	62-64		<b>ODS 16</b>
Gobernanza	» <b>102-18</b> Estructura de gobernanza	58 y 59		
	<b>102-22</b> Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	58 y 59		
Participación de los Grupos de Interés	» <b>102-40</b> Lista de los grupos de interés vinculados a la organización	8		
	<b>102-41</b> Acuerdos de negociación colectiva	El Banco no cuenta con acuerdos de negociación colectiva		
	<b>102-42</b> Identificación y selección de grupos de interés	8		
	<b>102-43</b> Enfoque para la participación de los grupos de interés	8		
	<b>102-44</b> Temas y preocupaciones clave mencionados	10 y 11		

# «CONTENIDOS GENERALES 2017

## GRI 102

Prácticas para la elaboración de informes



Contenido	Números de página o URL	Omisión	Relación con ODS
<b>102-45</b> Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Se incluye la información de Bancóldex S.A y los resultados de la gestión del programa Banca de Oportunidades.		
<b>102-46</b> Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas de los informes	9-11		
<b>102-47</b> Lista de los temas materiales	10 y 11		
<b>102-48</b> Reexpresión de la información	No se presenta reexpresión de información con respecto al informe anterior		
<b>102-49</b> Cambios en la elaboración de informes	7		
<b>102-50</b> Periodo objeto del informe	7		
<b>102-51</b> Fecha del último informe	16 de abril de 2018		
<b>102-52</b> Ciclo de elaboración de informes	7		
<b>102-53</b> Punto de contacto para preguntas sobre el informe	7		
<b>102-54</b> Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	7		
<b>102-55</b> Índice de contenidos GRI	97-104		
<b>102-56</b> Verificación externa	Este reporte no ha sido sujeto a verificación externa.		

# «TEMAS MATERIALES

	Contenido	Números de página o URL	Omisión	Relación con ODS
	<b>Desempeño económico</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2017	» <b>103-1</b> Explicación del tema material y sus Coberturas	70		
	<b>103-2</b> El enfoque de gestión y sus componentes	70-73		
	<b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	72		
GRI 201: Desempeño económico 2017	» <b>201-1</b> Valor económico directo generado y distribuido	72		<b>ODS 8</b>
	<b>Anticorrupción</b>			<b>ODS 16</b>
GRI 103: Enfoque de gestión 2017	» <b>103-1</b> Explicación del tema material y sus Coberturas	10 y 62		
	<b>103-2</b> El enfoque de gestión y sus componentes	62-65		
	<b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	64		
GRI 205: Anticorrupción 2017	» <b>205-2</b> Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	64. Parcial		
	<b>205-3</b> Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	64		
	<b>Energía</b>			<b>ODS 12</b>
GRI 103: Enfoque de gestión 2017	» <b>103-1</b> Explicación del tema material y sus Coberturas	11 y 87		
	<b>103-2</b> El enfoque de gestión y sus componentes	87 y 88		
	<b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	88		
GRI 103: Energía 2017	<b>302-1</b> Consumo energético dentro de la organización	88		
	» <b>302-3</b> Intensidad energética	88		
	<b>302-4</b> Reducción del consumo energético	88		

# «TEMAS MATERIALES

	Contenido	Números de página o URL	Omisión	Relación con ODS
GRI 103: Enfoque de gestión 2017	<b>Agua</b>			<b>ODS 12</b>
	» <b>103-1</b> Explicación del tema material y sus Coberturas	11 y 87		
	<b>103-2</b> El enfoque de gestión y sus componentes	87 y 89		
	<b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	89		
GRI 303: Agua 2017	» <b>303-5</b> Consumo de agua	89		
GRI 103: Enfoque de gestión 2017	<b>Emisiones</b>			<b>ODS 13</b>
	» <b>103-1</b> Explicación del tema material y sus Coberturas	11 y 87		
	<b>103-2</b> El enfoque de gestión y sus componentes	91 y 94		
	<b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	92 y 93		
GRI 305: Emisiones	» <b>305-1</b> Emisiones directas de GEI (alcance 1)	92 y 93		
	<b>305-2</b> Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	92 y 93		
	<b>305-3</b> Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	92 y 93		
GRI 103: Enfoque de gestión 2017	<b>Efluentes y residuos</b>			<b>ODS 12</b>
	» <b>103-1</b> Explicación del tema material y sus Coberturas	11 y 87		
	<b>103-2</b> El enfoque de gestión y sus componentes	87, 89 y 90		
GRI 306: Efluentes y residuos 2017	<b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	90		
	» <b>306-2</b> Residuos por tipo y método de eliminación	90		

# «TEMAS MATERIALES

	Contenido	Números de página o URL	Omisión	Relación con ODS
	<b>Formación y enseñanza</b>			<b>ODS 8</b>
GRI 103: Enfoque de gestión 2017	➤ <b>103-1</b> Explicación del tema material y sus Coberturas	11, 82 y 83		
	➤ <b>103-2</b> El enfoque de gestión y sus componentes	82-85		
	➤ <b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	85		
GRI 404: Formación y enseñanza 2017	➤ <b>404-1</b> Media de horas de formación al año por empleado	85		
	➤ <b>404-2</b> Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Parcial 83, 84 y 86		
	<b>Evaluación social de los proveedores</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2017	➤ <b>103-1</b> Explicación del tema material y sus Coberturas	11 y 95		
	➤ <b>103-2</b> El enfoque de gestión y sus componentes	95		
	➤ <b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	96		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2017	➤ <b>414-1</b> Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	96		
	<b>Comunidades locales</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2017	➤ <b>103-1</b> Explicación del tema material y sus Coberturas	10,11, 39 y 52		
	➤ <b>103-2</b> El enfoque de gestión y sus componentes	39, 41, 52 y 53		
	➤ <b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	39, 40 y 52		
G4 FS14	➤ Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	39, 40, 52 y 53		

# «TEMAS MATERIALES

	Contenido	Números de página o URL	Omisión	Relación con ODS
	<b>Portafolio de productos</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2017	» <b>103-1</b> Explicación del tema material y sus Coberturas	10,11, 41 y 42		<b>ODS 1 ODS 8 ODS 10</b>
	» <b>103-2</b> El enfoque de gestión y sus componentes	36, 41- 46		
	» <b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	37, 38, 43 y 44		
G4 FS6	» Porcentaje del portafolio destinado a préstamos de empresas desagregado por región, tamaño (ej. Micro, pyme, grandes) y por sector	37 y 38		<b>ODS 1, ODS 8, ODS 9, ODS 10</b>
G4 FS7	» Valor monetario de los productos y servicios con beneficios sociales por líneas de negocio desagregado por propósito	43		<b>ODS 7, ODS 9, ODS 12, ODS 13</b>
G4 FS8	» Valor monetario de los productos y servicios con beneficios ambientales por líneas de negocio desagregado por propósito	44		<b>ODS 1, ODS 8 , ODS 10, ODS 11</b>
	<b>Responsabilidad sobre productos</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2017	» <b>103-1</b> Explicación del tema material y sus Coberturas	11 y 48		<b>ODS 1 ODS 10</b>
	» <b>103-2</b> El enfoque de gestión y sus componentes	48-50		
	» <b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	48		
G4 FS16	» Iniciativas para mejorar la educación financiera por tipo de beneficiario	48		



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINCIT

**BANCOLDEX**  
GRUPO **BANCOLDEX**

