



# REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
NO ES UN PATRIMONIO DE MUCHOS, ES UN  
PATRIMONIO DE TODOS”.



# REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
NO ES UN PATRIMONIO DE MUCHOS, ES UN  
PATRIMONIO DE TODOS”.

Sergio Díaz-Granados Guida  
**Ministro de Comercio,  
Industria y Turismo**

Santiago Rojas Arroyo  
**Presidente de Bancóldex**

**Coordinación:**

José Alberto Garzón Gaitán,  
Vicepresidente Jurídico - Secretario  
General

**Equipo de elaboración:**

Gloria Andrea Cortés Duarte, Diana Santamaría Ramírez, Felipe Castellanos Agudelo, Lina Margarita Díaz Espinosa, Juan Carlos Sarmiento Espinel, Adriana Lucía Méndez Suárez, Jorge Arcieri Cabrera, Verónica Castelblanco Suárez, María Fernanda Manrique Díaz, Mauricio Quimbaya Cortés, Efrén Cifuentes Barrera, Beatriz Daza Ariza, Jessica Ángulo de Castro, Catalina Ortiz Lalinde, Juan Carlos Garavito, José Gilberto Baquero Beltrán, Jorge Eduardo Sierra Sánchez, Juan Fernando Ruiz Rodríguez, María José Naranjo Szauer, Edith Caicedo Barrantes, Miguel Alfonso Ángulo Pabón, Juan Carlos Bravo Rodríguez, Mauricio Alberto Hincapié Moreno, María Paola Carvajal Galeano, Úrsula Borrero Llano, María Mercedes Carreño Valenzuela.

**Consultor externo:**

Claudia Cárdenas y Andrés Hernández del Centro Vincular Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.

**Edición, diseño y diagramación:**

Gatos Gemelos Comunicación

**Persona de contacto:**

José Alberto Garzón Gaitán,  
Vicepresidente Jurídico - Secretario  
General

## RESPONSABILIDAD SOCIAL

02

01

**BANCÓLDEX**

**PRODUCTOS  
Y SERVICIOS**

03

## CONTENIDO

04

**DIMENSIÓN  
ECONÓMICA**

05

**DIMENSIÓN  
AMBIENTAL**

06

**DIMENSIÓN  
SOCIAL**



**SANTIAGO ROJAS ARROYO**  
PRESIDENTE

La responsabilidad social empresarial no es un patrimonio de muchos, es un patrimonio de todos, y bajo esta premisa, Bancóldex ha venido aplicando su concepto de la sostenibilidad. Después de haber cumplido sus primeros veinte años como herramienta financiera del Gobierno Nacional para el comercio exterior colombiano, y desde el 2003 para la industria nacional, el Banco está asumiendo nuevos retos en el desarrollo empresarial. Ser una institución perdurable por sus resultados en las dimensiones económica, social y ambiental; mantener un diálogo frecuente con sus grupos de interés, en aras de generar una propuesta de valor alcanzable y medible para cada uno de ellos, y tener la capacidad de proveer información de sus indicadores en estas materias bajo metodologías de reconocimiento internacional, hacen parte de su estrategia en cuanto a la gestión corporativa.

Bancóldex es el banco que promueve el desarrollo empresarial. Su misión, orientada a impulsar la productividad del sector empresarial colombiano, a través de la innovación, la modernización y la internacionalización, con sostenibilidad financiera y compromiso de su capital humano, en un marco de responsabilidad social, sirve

## **CARTA DEL PRESIDENTE**

**“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL NO ES UN PATRIMONIO DE MUCHOS, ES UN PATRIMONIO DE TODOS”.**

de contexto para el proceso que se inició en el 2012 y que hoy tengo el privilegio de presentar a nuestros grupos de interés: el primer reporte bajo la metodología GRI (Global Reporting Initiative). Este informe recoge la actividad de 381 funcionarios de Bancóldex y de los programas especiales que administra: el Programa de Inversión “Banca de las Oportunidades”; el Programa de Transformación Productiva; la Unidad de Desarrollo e Innovación (iNNpulsa Colombia), y el Fondo de Modernización e Innovación de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (iNNpulsa Mipyme). Para la construcción de este testimonio, un equipo de trabajo interdisciplinario participó con dedicación en la clasificación y recolección de la información relacionada con la gestión económica, social y ambiental del Banco en el 2012, y en la construcción de los indicadores que nos permitirán determinar la evolución en estas materias para los años venideros.

Hemos construido un modelo de gestión en nuestro sistema de responsabilidad social empresarial, de manera que conscientemente nuestras actuaciones permanecerán guiadas por los principios de buen gobierno corporativo, respeto a los derechos humanos,

prácticas laborales adecuadas, participación activa y desarrollo de la comunidad, prácticas justas de operación y atención eficaz de los asuntos de los consumidores. Con este paso, nuestra rendición de cuentas no solo abarcará los temas regulatorios o de gestión, sino que incorporará los resultados en estas materias.

Además de la consolidación del sistema de responsabilidad social empresarial de Bancóldex, en lo que atañe a la dimensión económica, es necesario resaltar que a diciembre del 2012 el valor económico generado por Bancóldex ascendió a 221.340 millones de pesos, con un crecimiento del 39% respecto del 2011. Esta variación se debió principalmente al aprovechamiento de las buenas condiciones de mercado que presentó el portafolio durante el periodo.

Asimismo, el valor económico distribuido al cierre del 2012 presentó un incremento del 85% (COP 119.992 millones), en relación con el 2011, originado principalmente por el valor distribuido a los accionistas, que para este periodo fue superior al tradicional, debido a la generación de las utilidades de dicho periodo y a la liberación de algunas reservas constituidas en años anteriores. Por otra parte, el 51% de los desembolsos del Banco se orientaron a las

micro, pequeñas y medianas empresas, y el 53% de los mismos financiaron necesidades a mediano y largo plazo.

Respecto de la dimensión ambiental, Bancóldex adelanta acciones internas orientadas a disminuir el impacto de la actividad propia sobre el medioambiente, las cuales promueven la sostenibilidad y el uso adecuado y racional de los recursos naturales (eco-eficiencia). Igualmente, Bancóldex viene adelantando programas de entrenamiento y participa en escenarios para debatir el papel de los bancos de desarrollo en la financiación de proyectos ambientales, en los cuales provee capacitación a los intermediarios financieros colombianos y de la región, y al sector empresarial colombiano. En este orden de ideas, el Banco adhirió al Protocolo Verde, una iniciativa del sector financiero, en alianza con el Gobierno Nacional, que se basa en tres principios fundamentales: desarrollar instrumentos para la financiación de proyectos que mitiguen los efectos negativos de la actividad empresarial sobre el medioambiente; implementar sistemas que permitan analizar y administrar los riesgos ambientales y sociales de las operaciones de crédito, y promover, en los procesos internos de los signatarios, la

**BANCÓLDEX ES EL BANCO QUE PROMUEVE  
EL DESARROLLO EMPRESARIAL.**

**IMPULSA LA PRODUCTIVIDAD DEL SECTOR EMPRESARIAL  
COLOMBIANO, A TRAVÉS DE LA INNOVACIÓN, LA  
MODERNIZACIÓN Y LA INTERNACIONALIZACIÓN**

adopción de prácticas de eco-eficiencia. Por otra parte, dentro de su portafolio de productos incorporó la línea “Desarrollo Sostenible y Energía Renovable”, que pretende financiar el diseño, construcción, montaje e implementación de sistemas de control y monitoreo que permitan mitigar los efectos negativos de la actividad empresarial sobre el medioambiente.

En cuanto a la dimensión social, el Banco cuenta con políticas de atracción y retención del talento humano, bajo la consideración de que este constituye el recurso más poderoso y efectivo de la institución. Al respecto, se destaca el ejercicio de evaluación de gestión por competencias realizado en el 2012, el cual busca que los funcionarios cuenten con las habilidades, conocimientos y destrezas necesarios para el desarrollo de sus funciones, al igual que los programas adelantados en los ámbitos de salud ocupacional, cultura y formación. De otro lado, la relación con los proveedores, caracterizada por la pluralidad y la diversidad, se ha fortalecido gracias a los programas de formación dirigidos a ellos y que se adelantan en materias como gerencia y planeación, gestión en empresas de familia, gestión financiera, servicio al cliente, comercio exterior y mercadeo y ventas.

Otros logros obtenidos en el 2012, frente a la atención

al consumidor financiero, son el desarrollo de la plataforma E-learning, para la capacitación y evaluación de los asesores de la línea de servicio, el trabajo en cultura de servicio entre los funcionarios y la realización de mediciones de satisfacción.

De la misma forma, la gestión del 2012 tuvo un alcance transversal a los ámbitos económico, ambiental y social en los siguientes escenarios:

- Gobierno corporativo: Bancóldex ha asumido el compromiso de servir como referente en la adopción de mejores prácticas de gobierno corporativo. Es así como la entidad hace parte del Grupo de Trabajo del Corporate Governance Development Framework, conjuntamente con otras 30 entidades de desarrollo a nivel internacional. De igual manera, participa en la Red Latinoamericana de Gobierno Corporativo para Entidades Estatales, establecida por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y la Corporación Andina de Fomento (CAF).
- Programa de formación empresarial: Bancóldex ha desarrollado alianzas con universidades, cámaras de comercio, gremios y gobiernos

**EL BANCO ESTÁ ASUMIENDO NUEVOS  
RETOS EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL**

**SER UNA INSTITUCIÓN PERDURABLE POR SUS RESULTADOS EN LAS  
DIMENSIONES ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL; MANTENER UN  
DIÁLOGO FRECUENTE CON SUS GRUPOS DE INTERÉS**

regionales, para desarrollar cursos gerenciales en temas como acceso a crédito, gerencia de empresa, manejo de empresas de familia, plan de ventas, desarrollo del recurso humano y comercio exterior, entre otros temas. En el 2012 se desarrollaron actividades presenciales en 49 ciudades y municipios del país, en las que participaron 8.585 empresarios; también se realizaron capacitaciones virtuales, videoconferencias y un curso E-learning, que beneficiaron a 610 empresarios ubicados en 65 ciudades y municipios.

- Programas especiales administrados por el Banco: en su consolidación como banco de desarrollo empresarial y de acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014, Bancóldex administra el Programa de Inversión “Banca de las Oportunidades”, el Programa de Transformación Productiva, la Unidad de Desarrollo e Innovación (iNNpulsa Colombia) y el Fondo de Modernización e Innovación de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (iNNpulsa Mipyme). Las actuaciones de estos programas especiales se orientan a misiones indispensables para el

logro de los cometidos estatales: promover la inclusión financiera, fortalecer la innovación y el emprendimiento, identificar sectores de clase mundial para el aprovechamiento de los tratados de libre comercio y apoyar la modernización de las mipymes. Sin duda alguna, los resultados que aquí se presentan en cuanto al 2012 son muy satisfactorios y comprometen con ambición los esfuerzos de la organización para los años posteriores.

Por último, esta es una invitación para todos los grupos de interés de Bancóldex, a identificarse y reconocerse en los logros que se revelan en este documento. Es una excelente oportunidad para consolidar el diálogo y el planteamiento de las necesidades de cada uno de ellos, y fortalecer la propuesta de valor que el Banco ofrece. Este es el reto más significativo para el 2013, porque de él derivan las acciones que harán de Bancóldex una organización sostenible y perdurable en el tiempo. ■

**SANTIAGO ROJAS ARROYO**  
PRESIDENTE



# PRIMER REPORTE DE SOSTENIBILIDAD DE BANCÓLDEX

“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL NO ES UN PATRIMONIO DE MUCHOS, ES UN PATRIMONIO DE TODOS”.

Persona de contacto:

**José Alberto Garzón Gaitán**

Vicepresidente Jurídico,

Secretario General

contactenos@bancoldex.com

COMO UNA OPORTUNIDAD de diálogo y un ejercicio de revisión y transparencia de la gestión, Bancóldex asumió el reto de construir su primer reporte de sostenibilidad bajo la metodología GRI (Global Reporting Initiative), el cual cubre el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2012.

Para levantar la información se realizó un análisis transversal de la gestión de Bancóldex en materia económica, social y ambiental, y se trabajó con el grupo de elaboración de este documento en la producción de un cuestionario que reflejaba su actividad en estos tres frentes. Durante el proceso de definición del contenido se identificaron los asuntos que, desde la perspectiva de Bancóldex, son relevantes para sus grupos de interés, utilizando como herramientas para la identificación de temas la Norma ISO 26000 y la metodología GRI en su versión G3.1.

Esta versión ejecutiva del reporte de sostenibilidad 2012 invita a los lectores a conocer el reporte completo, que se podrá descargar en XXXXXXXX. En dicho informe se presentan los indicadores correspondientes a las dimensiones económica, social y ambiental, y el desarrollo integral de la metodología GRI, evidenciándose sus principios de calidad y de contenido. De igual forma, con el objetivo de lograr una comunicación asertiva del reporte, los grupos de interés tienen a su disposición la versión digital, que encontrarán en XXXX, y el aplicativo para descarga gratuita en las tiendas Play Store y App Store.

Este paso que da Bancóldex con su primer reporte de sostenibilidad determina el compromiso que asume con sus grupos de interés, de publicar anualmente su gestión bajo metodologías de reconocimiento internacional. Asimismo, plantea la importancia de contar con la retroalimentación de los mismos para la versión 2013.





# 01

**BANCÓLDEX ES EL BANCO  
DEL DESARROLLO EMPRESARIAL  
DE COLOMBIA.**

**BANCÓLDEX**

# BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A. - BANCÓLDEX

## ¿PARA QUÉ EXISTE BANCÓLDEX?

1

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

2

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

3

Para cubrir vacíos de mercado, es decir, imperfecciones del mercado financiero que impidan a los empresarios desarrollar su labor.

4

Para administrar programas especiales, que permitan:

- » Lograr el acceso a servicios financieros para la población de bajos ingresos, con el fin de reducir la pobreza, promover la igualdad social y estimular el desarrollo económico de Colombia.





## UNA HISTORIA DE IMPULSO AL DESARROLLO DEL PAÍS

La historia de Bancóldex está íntimamente relacionada con las diferentes iniciativas del Gobierno Nacional para impulsar el comercio exterior en el país, de manera particular en dos momentos:

1. En el año 1967 con la expedición del Decreto Ley 444 del 22 de marzo de ese año, en donde se adopta un marco integral de política de comercio exterior, se establece un sistema de seguro de crédito a la exportación y se crea el Fondo de Promoción de Exportaciones (Proexpo), con la misión de “incrementar el comercio exterior en el país y de fortalecer su balanza de pagos mediante el fomento y diversificación de las exportaciones”. Proexpo

» Aplicar instrumentos financieros y no financieros, mediante la cofinanciación no reembolsable de programas, proyectos y actividades para la innovación, el fomento y la promoción de las micro, pequeñas y medianas empresas.

» Fomentar la productividad y la competitividad de sectores con elevado potencial exportador, por medio de una coordinación más eficiente entre el sector público y el privado.

» Promover la innovación empresarial y el emprendimiento dinámico, como motores de competitividad y desarrollo regional.

realizó una campaña de promoción a través de oficinas de representación en el exterior, colocó líneas de crédito en moneda nacional, orientadas a proveer recursos para satisfacer necesidades de capital de trabajo de la comunidad exportadora, y suscribió un contrato con Seguros la Unión para crear un sistema de seguro de crédito a la exportación; todas estas actividades estaban encaminadas a impulsar la actividad de comercio exterior en el país.

Pese a la diversidad de las actividades adelantadas por Proexpo para el desarrollo del comercio exterior, las mismas fueron insuficientes por diferentes factores, tales como la dependencia del comportamiento de las exportaciones de café, hidrocarburos y minerales, y la intención de Colombia de incorporarse al modelo

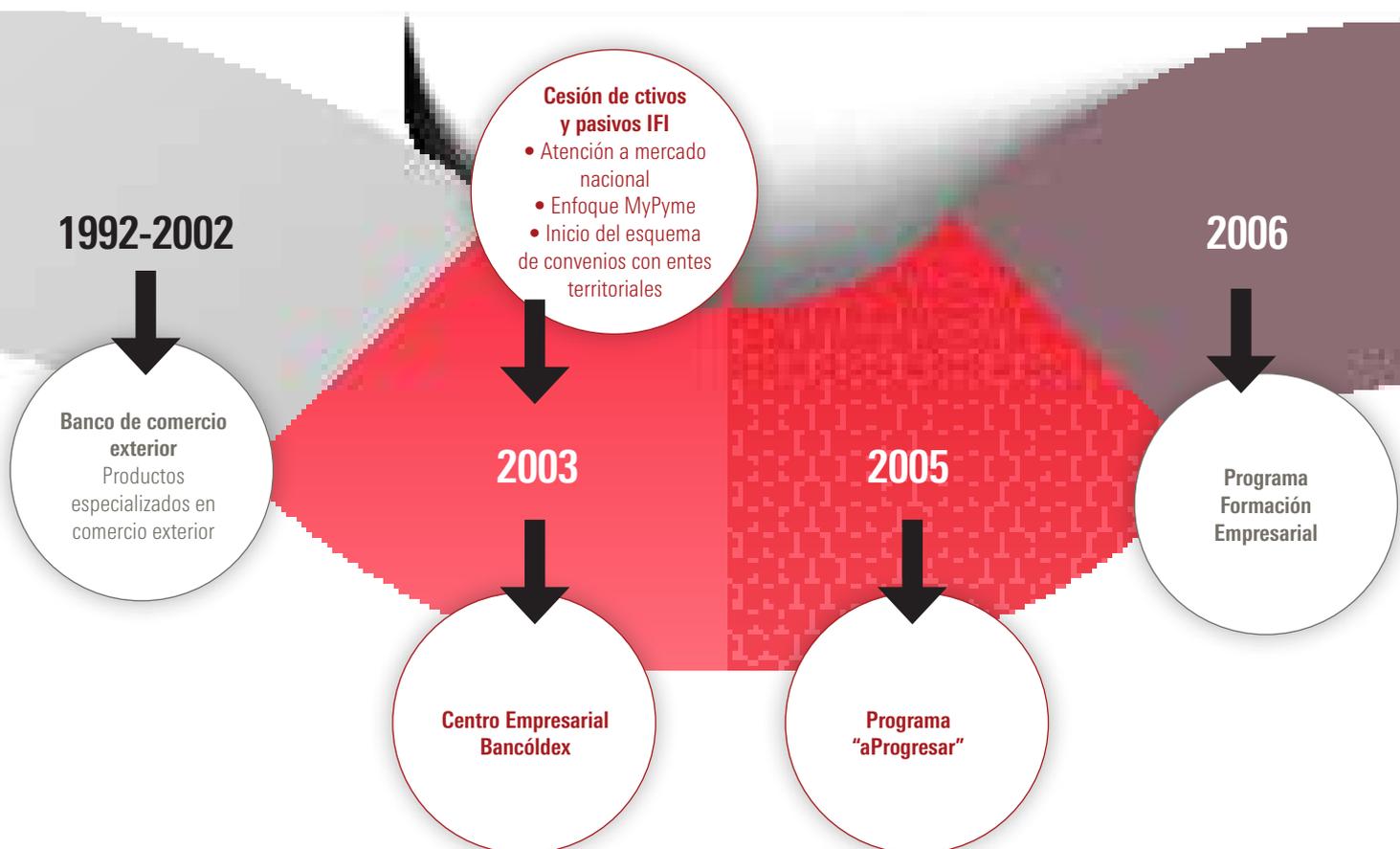
de intercambio económico y lograr la apertura gradual de su economía.

2. Por lo anterior, en el año 1991 el Congreso de la República expidió la Ley 7 de 1991, a través de la cual se crea el Ministerio de Comercio Exterior y se ordena la liquidación de Proexpo. En la misma norma se establece la creación de dos organismos nuevos y distintos: Bancóldex, a quien se le dio la función del financiamiento a las exportaciones, y Proexport, a quien se le dio la función de promoción no financiera de las mismas.

Bancóldex se creó como una sociedad anónima de economía mixta del orden nacional, organizada como establecimiento de crédito bancario y vinculada al Ministerio de Comercio Exterior (hoy Ministerio de Comercio, Industria y Turismo), con el

objetivo de “financiar en forma principal, pero no exclusiva, las actividades relacionadas con la exportación y en promover las exportaciones”<sup>1</sup>.

Así, Bancóldex, desde 1991, inició la labor de acompañamiento al sector exportador con líneas de crédito de segundo piso, para satisfacer las necesidades de este segmento de empresarios, la cual realizó de forma exclusiva hasta el 2003, año en el que el Gobierno Nacional y la Junta Directiva de Bancóldex decidieron que esta entidad ampliara su oferta de productos financieros a todo el sector empresarial del país, conservando su naturaleza jurídica pero ampliando su objeto social para desarrollar dicha labor. Para tal efecto, en ese año Bancóldex celebró una cesión parcial de activos, pasivos y contratos con el Instituto de Fomento Industrial (IFI), que le permitió financiar la industria nacional.



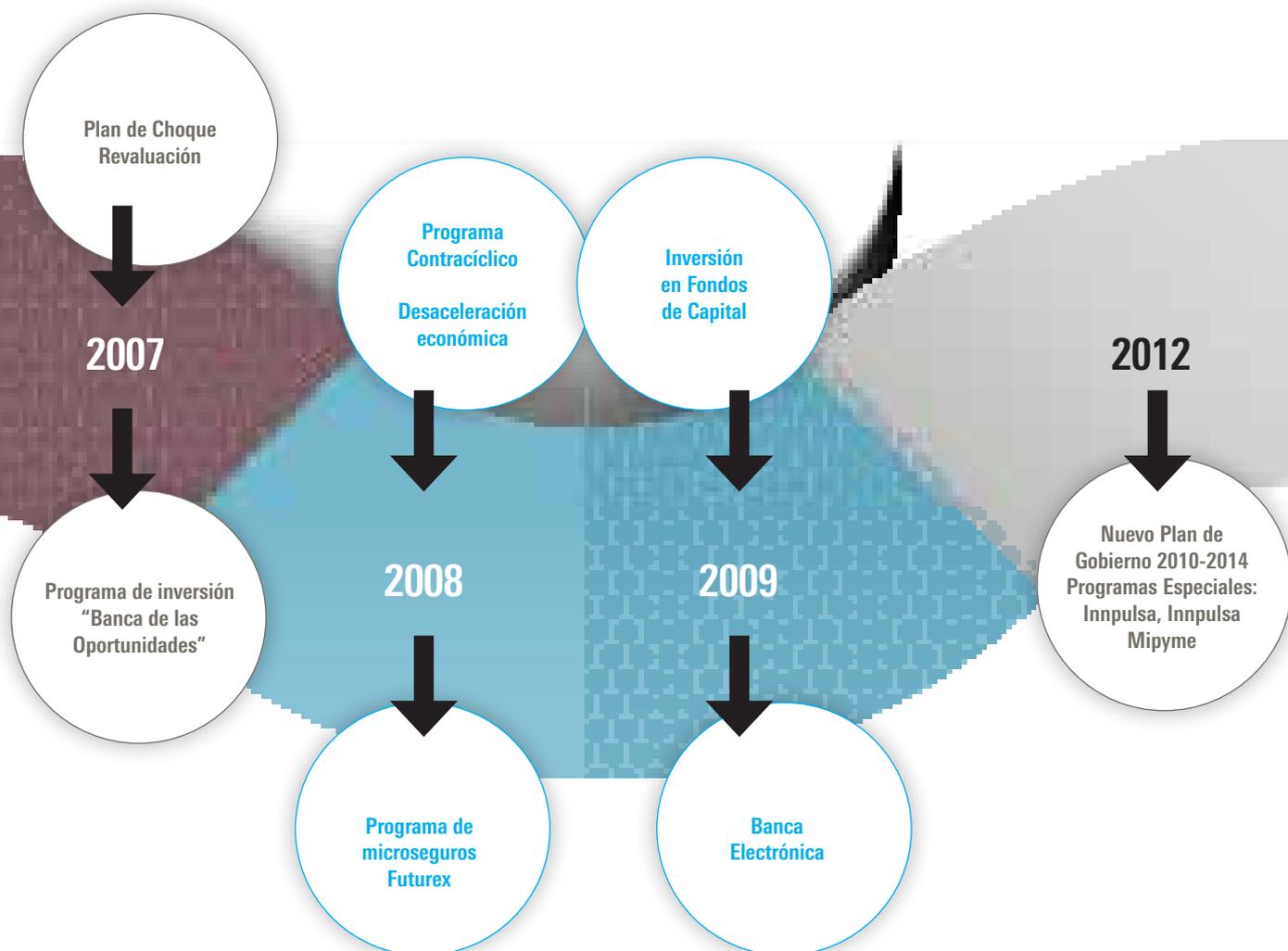
Los retos asumidos por Bancóldex al ampliar su oferta de productos le dieron una gran perspectiva de las necesidades de los empresarios del país, con la cual identificó que el otorgamiento de crédito no era un instrumento único para satisfacer las necesidades de todos ellos, por lo que luego de un profundo proceso de reflexión, el Banco determinó que era imprescindible migrar hacia un modelo de banco de desarrollo, con el fin de ofrecer productos distintos a crédito, de modo que a partir del 2006 creó el Programa de Formación Empresarial, que comprende cursos gratuitos a empresarios para fortalecer conocimientos acerca de contabilidad y constitución legal de las empresas, e igualmente asumió la administración del Programa de Inversión “Banca de las Oportunidades”, que tiene como objetivo promover el acceso a

servicios financieros a familias que se encuentran en estado pobreza extrema, hogares no bancarizados, microempresarios y pequeña empresa.

En el 2011, a través de la Ley 1450, por la cual se establece el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 “Prosperidad para todos”, el Gobierno Nacional determinó que Bancóldex debía migrar “a un modelo de banca de desarrollo integral incorporando funciones de agencia de desarrollo y ofreciendo servicios y actividades complementarias al crédito”, y le encargó la administración del Fondo de Modernización e Innovación para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, la Unidad de Desarrollo e Innovación y el Programa de Transformación Productiva, los cuales le permiten al Banco acompañar a los empresarios en toda su cadena productiva.

## DESDE 1991, INICIÓ LA LABOR DE ACOMPAÑAMIENTO AL SECTOR EXPORTADOR CON LÍNEAS DE CRÉDITO DE SEGUNDO PISO, PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DE ESTE SEGMENTO DE EMPRESARIOS

1 MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Decreto 2505 de 1991, “Por el cual se transforma el Fondo de Promoción de Exportaciones en el Banco de Comercio Exterior, y se define la naturaleza jurídica, la organización y las funciones de este”.



EL BANCO ES UNA SOCIEDAD ANÓNIMA DE ECONOMÍA MIXTA, NO ASIMILADA AL RÉGIMEN DE LAS EMPRESAS INDUSTRIALES Y COMERCIALES DEL ESTADO,

VINCULADA AL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO.

### ¿QUÉ ES BANCÓLDEX?

Bancóldex diseña y ofrece nuevos instrumentos, financieros y no financieros, principalmente mediante mecanismos de banco de segundo piso, para impulsar y fortalecer la competitividad, la productividad, la modernización, el crecimiento y el desarrollo de las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas colombianas, sean exportadoras o del mercado nacional, a través de la identificación de las necesidades del sector empresarial, el desarrollo de productos de crédito que las atiendan y de la transformación de plazos.

El Banco es una sociedad anónima de economía mixta, no asimilada

al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, vinculada al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Como establecimiento de crédito bancario, es intermediario del mercado cambiario y emisor e intermediario en el mercado de valores.

### ¿Qué significa ser "banco de segundo piso"?

Significa que en su operación financiera Bancóldex no otorga sus recursos directamente a los empresarios, sino lo hace a través de la red de bancos, corporaciones financieras, compañías de financiamiento, cooperativas de ahorro y crédito, ONG microcrediticias, fundaciones financieras, cajas de compensación

familiar y fondos de empleados que cuenten con cupo de crédito aprobado por esta entidad, para atender las necesidades de crédito de todas las empresas.

### ¿Cómo opera bancóldex?

El objeto social de Bancóldex consiste en "(...) financiar, en forma principal pero no exclusiva, las actividades relacionadas con la exportación y con la industria nacional, actuando para tal fin como banco de descuento o redescuento, antes que como intermediario directo, y promover las exportaciones", para lo cual cuenta con diferentes líneas de crédito y cupos especiales, a los que pueden acceder los empresarios de acuerdo con sus condiciones particulares.





El portafolio de productos se encuentra a disposición en la página web [www.bancoldex.com](http://www.bancoldex.com).

De acuerdo con lo anterior, y teniendo en consideración su carácter de “banco de segundo piso”, Bancóldex otorga sus créditos de la siguiente forma:

1. La solicitud de crédito se tramita a través de un intermediario financiero, que cuente con cupo de crédito aprobado en Bancóldex.
2. Cada intermediario financiero establece los requisitos y condiciones adicionales en sus políticas internas de crédito, que

deben cumplir los empresarios para tener acceso a los recursos con cargo a las líneas de crédito de Bancóldex.

3. Bancóldex no tiene ninguna influencia o injerencia en la decisión que tome el intermediario.

Adicionalmente, el Banco, con el fin de promover el desarrollo empresarial, cuenta con diferentes instrumentos de apoyo para atender de forma integral a los empresarios colombianos en cada una de sus etapas de crecimiento. Para ello, además de ofrecer crédito tradicional, cuenta con diversos productos, como microseguros, descuento

de facturas, servicios de operación bancaria internacional, el programa de Bancóldex Capital, entre otros, y productos no financieros, tales como formación empresarial y los programas especiales Banca de las Oportunidades, iNNpulsa Colombia e iNNpulsa Mipyme, y el Programa de Transformación Productiva.

Ellos se describen con mayor detalle en las páginas

[www.bancoldex.com](http://www.bancoldex.com),

[www.bancadelasoportunidades.gov.co](http://www.bancadelasoportunidades.gov.co),

[www.innpulsa.com](http://www.innpulsa.com),

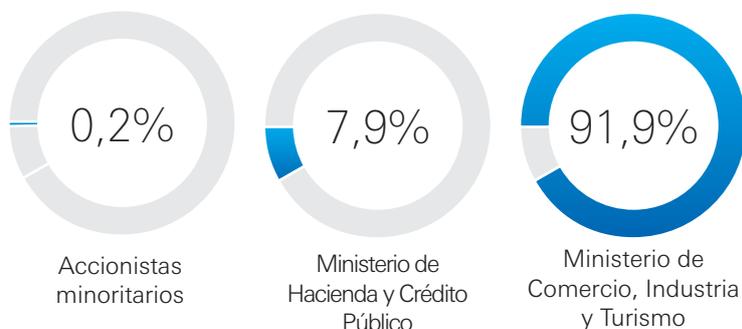
[www.ptp.com.co](http://www.ptp.com.co).

ES IMPORTANTE RESALTAR QUE LOS ACCIONISTAS MINORITARIOS DEL BANCO SON AQUELLAS PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS QUE TIENEN ACCIONES DEL BANCO, Y ENTRE ESTOS SE ENCUENTRAN:

**FUNCIONARIOS, EXFUNCIONARIOS, FONDOS DE EMPLEADOS, FONDOS DE PENSIONES, FONDOS MUTUOS DE INVERSIÓN Y EL SECTOR SOLIDARIO.**

### CAPITAL SOCIAL DE BANCÓLDEX

El porcentaje de participación de los accionistas de Bancóldex es el siguiente:



Es importante resaltar que los accionistas minoritarios del Banco son aquellas personas naturales o jurídicas que tienen acciones del Banco, y entre estos se encuentran: funcionarios, exfuncionarios, Fondos de Empleados, Fondos de Pensiones, Fondos Mutuos de Inversión y el sector solidario.

Aunque el porcentaje de participación de los accionistas minoritarios corresponde a un número muy pequeño de acciones, el Banco cuenta con 1.533 accionistas, entre los cuales 18 son personas jurídicas y 1.515 son personas naturales. Teniendo en cuenta la importancia que tiene para el Banco este grupo de interés, se ha diseñado en la página de internet un espacio

informativo para los accionistas, denominado "Información de interés para accionistas y demás inversionistas"; asimismo, en el año 2012 se inició una campaña de actualización de datos de sus accionistas minoritarios, que continuará durante el 2013.

Tipos de acciones. De acuerdo con lo establecido en los Estatutos Sociales del Banco, las acciones que representan el capital social de Bancóldex se dividen en tres clases: de la Serie A: las que representan los aportes de la Nación; de la Serie B: las que sean o lleguen a ser propiedad de los particulares en cuanto no gocen de privilegios, y de la Serie C: las que sean o lleguen a ser propiedad de particulares en cuanto gocen de privilegios. En este sentido, el capital social de Bancóldex comprende 1.062.556.872 acciones, cuya distribución por tipo de acción es la siguiente:

TIPO DE ACCIONES	NÚMERO DE ACCIONES
De la Serie A	1.059.563.515
De la Serie B	2.080.683
De la Serie C	912.674
<b>Total</b>	<b>1.062.556.872</b>

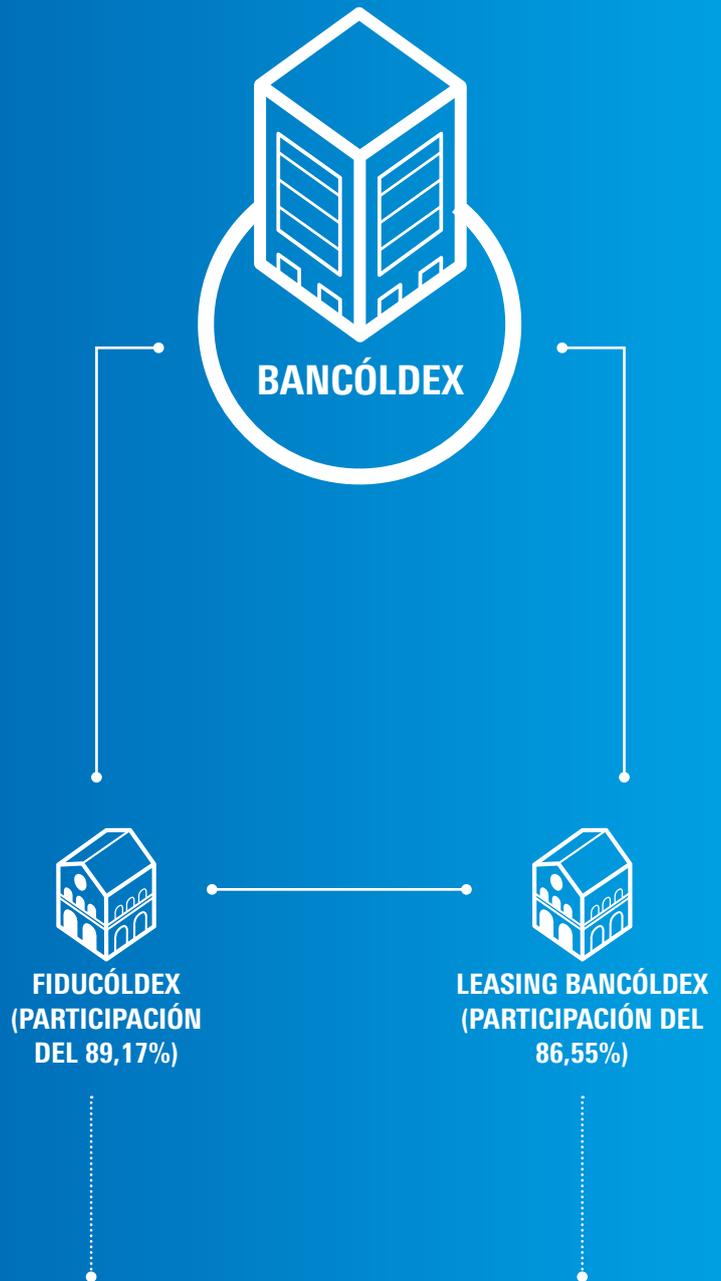
## Participación accionaria de Bancóldex

### Filiales

El Código de Comercio define las filiales como aquellas sociedades cuyo poder de decisión se encuentra sometido a la voluntad de otra sociedad, que se denomina controlante. Se presume ese poder de subordinación cuando una sociedad posee sobre otra más del 50% de su capital social. De acuerdo con lo antes mencionado, Bancóldex tiene una participación accionaria superior al 50% en las siguientes sociedades: Leasing Bancóldex Compañía de Financiamiento y la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior - FiducólDEX:

### PARTICIPADAS

Son aquellas sociedades en las que Bancóldex tiene una participación accionaria inferior al 50%. Durante el año 2012 el Banco tuvo una participación accionaria inferior al 50% en las siguientes entidades: Banco Latinoamericano de Comercio Exterior (Bladex), Segurexpo de Colombia S.A., Fondo Nacional de Garantías y CIFIN.



### LEASING BANCÓLDEX COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO:

Tiene como misión ser una compañía de financiamiento especializada en leasing y crédito comercial, para la financiación de activos productivos, diferenciada por un modelo de relación personalizado y asesor, a partir del conocimiento y acompañamiento del cliente en el desarrollo de su capacidad productiva, respaldada en su tecnología y su talento humano competente.

### FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCÓLDEX:

Tiene como misión ser un aliado experto en servicios fiduciarios que apoyen la competitividad empresarial, nacional, internacional, pública y privada, a través de relaciones duraderas en desarrollo de negocios basados en principios éticos y apegados a la Ley, que garanticen el crecimiento sostenido, la rentabilidad y la sostenibilidad financiera, con la participación activa de la organización en el logro del mejoramiento continuo y con responsabilidad social.

## ESTRUCTURA DE FUNCIONAMIENTO

Para poner en marcha el modelo operacional de Bancóldex, se tiene establecida una estructura organizacional acorde con sus necesidades. Actualmente, el Banco cuenta con seis vicepresidencias, 21 departamentos y cuatro oficinas para el desarrollo

de sus funciones. Además, cuenta con cinco oficinas de representación comercial, ubicadas en las principales ciudades del país (Pereira, Bucaramanga, Barranquilla, Cali y Medellín).

Asimismo, para el desarrollo de los programas especiales que administra, el Banco cuenta con cuatro gerencias, que dependen directamente del Presidente del Banco:

### ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

### JUNTA DIRECTIVA

### PRESIDENCIA Santiago Rojas Arroyo (2201)

#### OFICINA DE COMUNICACIONES E IMÁGEN CORPORATIVA

Diana Santamaría R. - (2220)

#### DEPARTAMENTO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Ma. José Naranjo - (2240)

#### CONTRALORÍA

Ma. Consuelo Jaramillo - (2260)

#### OFICINA DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES

Laura Lanz - (2280)

#### GERENCIA DE INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO

Catalina Ortiz - 749 1000

#### GERENCIA PROGRAMA BANCA DE LAS OPORTUNIDADES PIBO

Juliana Álvarez (1700)

#### GERENCIA PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA

Juan C. Garavito - 606 7676

#### GERENCIA FONDO DE MODERNIZACIÓN E INNOVACIÓN

Beatriz Daza - 749 1000

#### VICEPRESIDENCIA DE RIESGO Mauro Sartori (2801)

#### DEPARTAMENTO DE RIESGO FINANCIERO

Olga Lucía Matamoros (2810)

#### DEPARTAMENTO DE FONDOS DE CAPITAL PRIVADO

Margarita Coronado (2840)

#### OFICINA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONTINUIDAD

Pilar Flórez P. (2860)

#### OFICINA CONTROL FRAUDE Y RIESGO OPERATIVO

Claudia Mejía (3024)

#### VICEPRESIDENCIA FINANCIERA Beatriz Elena Arbeláez (2471)

#### DEPARTAMENTO DE TESORERÍA

Claudia María González (2710)

#### DEPARTAMENTO DE GESTIÓN CONTABLE

Jairo Pedraza Cubillos (2740)

#### OFICINA DE FINANZAS CORPORATIVAS

Edith Caicedo B. (2760)

#### OFICINA DE GESTIÓN TRIBUTARIA

Luz Edith Lázaro (2751)

#### VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Jorge García A. (2501)

#### DEPARTAMENTO DE CARTERA

Ricardo Mesa (2510)

#### DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Marcela González (2550)

#### DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

Ana Ruth Martínez (2600)

#### OFICINA DE SARLAFT

Flor Marina Delgado (2590)

#### VICEPRESIDENCIA COMERCIAL Fernando Esmeral (2401)

#### DEPARTAMENTO DE INTELIGENCIA DE NEGOCIO

Doris Arévalo (2480)

#### DEPARTAMENTO BANCA DE INTERMEDIARIOS

Hernando Castro (2440)

#### DEPARTAMENTO BANCA DE EMPRESAS

Pedro Julio Villabón (2430)

#### OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE

Adriana Lucía Méndez (2460)

#### DEPARTAMENTO COMERCIAL NACIONAL

César Augusto Pérez (2410)

#### OFICINA FORMACIÓN EMPRESARIAL

Efrén Orlando Cifuentes (2470)

#### DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS INT/LES

Alejandro Contreras (2450)

#### VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Jimeno Perdomo R. (2301)

#### DEPARTAMENTO DE SERV. ADMINISTRATIVOS

Carlos Mauricio Aldana M. (2310)

#### DEPARTAMENTO DE DESARROLLO HUMANO

Martha Cagúeñas B. (2350)

#### DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Claudia Ceccotti Do Carmo (2380)

#### OFICINA DE INNOVACIÓN

Luis Felipe Betancur (2383)

#### VICEPRESIDENCIA JURÍDICA SECRETARÍA GENERAL José Alberto Garzón G. (2901)

#### DEPARTAMENTO JURÍDICO

Juan Carlos Sarmiento (2910)

	EMPRESAS ATENDIDAS	OPERACIONES DESEMBOLSADAS
Año de desembolso	Empresarios	Nº de desembolsos
<b>Microempresas</b>		
2010	141.769	157.808
2011	127.291	139.237
2012	78.963	88.757
<b>Pymes</b>		
2010	6.696	13.674
2011	5.453	12.099
2012	5.684	10.951

## PRINCIPALES DIMENSIONES

Bancóldex es una entidad que lleva más de 20 años promoviendo el desarrollo de los exportadores y empresarios del país. Estas son algunas cifras de las microempresas, pymes, municipios y empresarios atendidos por Bancóldex en los últimos tres años:

### Pymes y microempresas

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

financieras orientadas a las microfinanzas.

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

### Municipios atendidos



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

### Empresarios capacitados con el programa de formación empresarial

Después de un crecimiento constante en la cantidad de temas dictados en las capacitaciones, el número de municipios cubiertos y el de empresarios capacitados por el programa de formación en sus primeros años, en el año 2010, atendiendo a solicitudes del sector empresarial se rediseñaron los cursos, haciéndolos más robustos, desarrollando temas en varias sesiones para el mismo grupo de empresarios e incluyendo un mayor número de temas para fortalecer los conocimientos de los empresarios de manera integral. Este esquema tuvo como resultado un menor número de actividades y de empresarios capacitados en los años 2011 y 2012, al comprometer más tiempo por parte de los empresarios, pero con resultados sustancialmente mejores en términos de la capacitación otorgada.

### EMPRESARIOS CAPACITADOS

12.871

2010

8.444

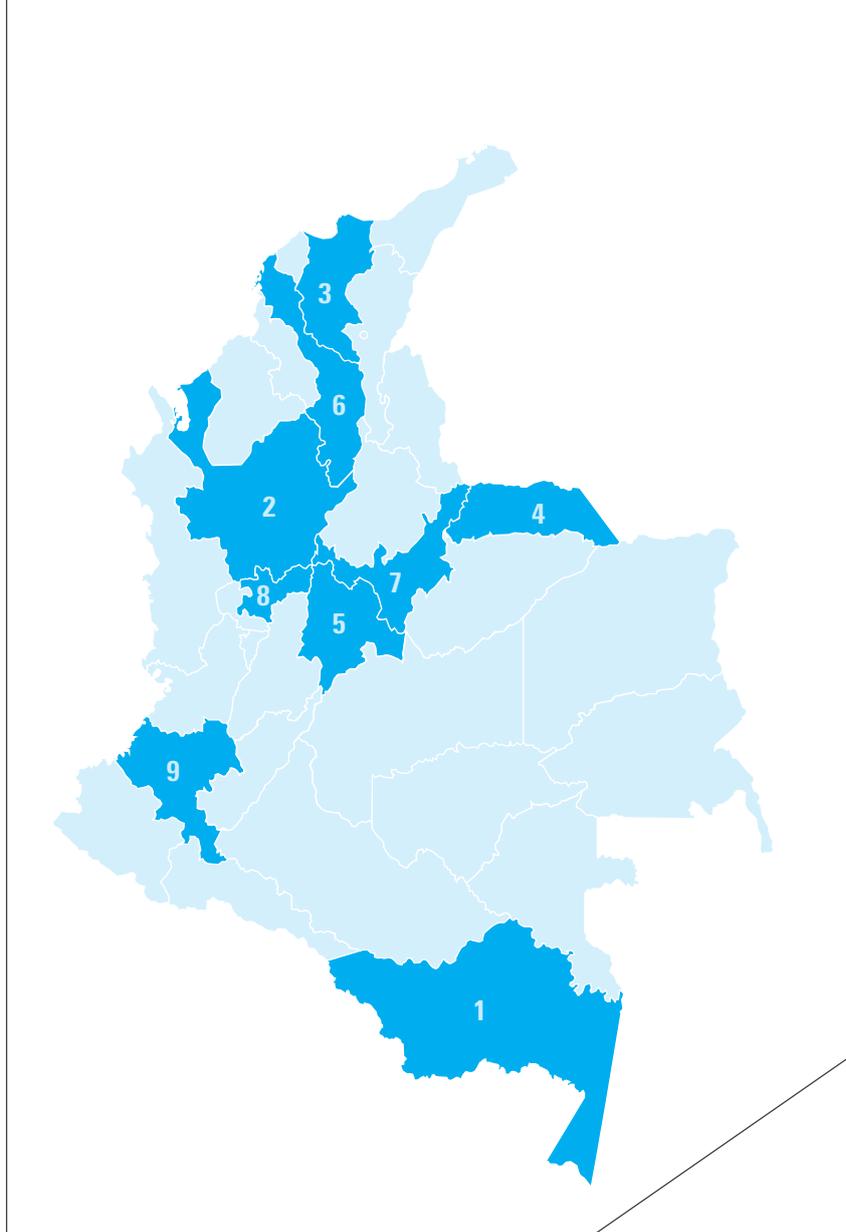
2011

8.511

2012

## COBERTURA DE NUESTRA OPERACIÓN

Bancóldex, como potenciador del sistema financiero, se convierte en un complemento a la oferta que hacen las entidades financieras, y estas a su vez se convierten en divulgadores de los productos y servicios que ofrece el Banco. Por lo tanto, Bancóldex aprovecha a sus intermediarios financieros para otorgar sus recursos a los empresarios de todas las regiones del país.

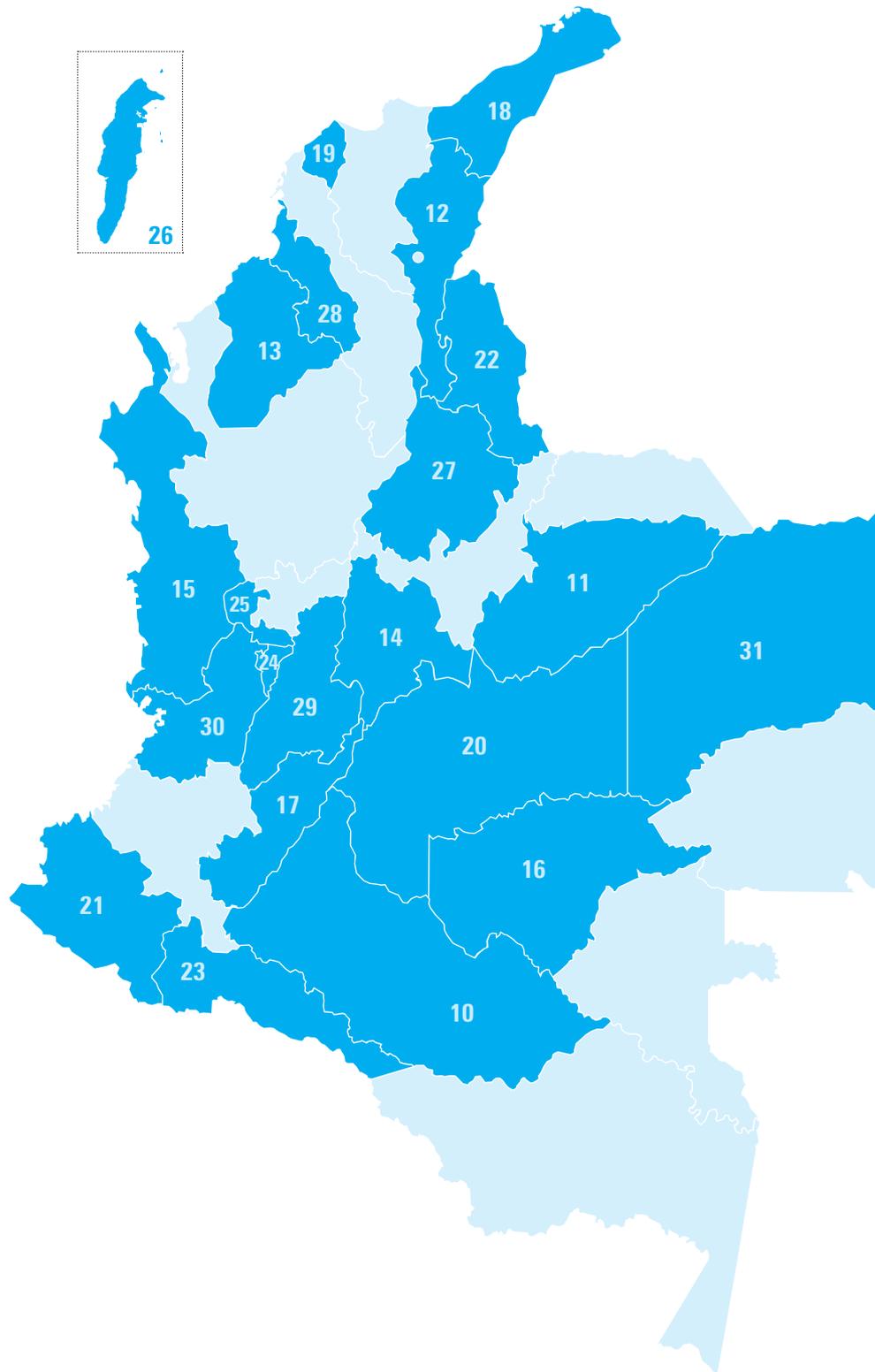


### Balance regional

- 1. Amazonas.** En el 2012 los micro, pequeños y medianos empresarios del Amazonas solicitaron más de 1.734 millones de pesos en créditos de Bancóldex. Del total de desembolsos, las pymes del departamento demandaron más de 1.484 millones de pesos.
- 2. Antioquia.** En el 2012, más de 342 mil millones de pesos en créditos obtuvieron mipymes y grandes empresas de Antioquia. De estos recursos, 138.755 millones de pesos fueron para modernización empresarial.
- 3. Atlántico.** Más de dos mil empresarios del departamento del Atlántico demandaron créditos del Banco por valor de 181.804 millones de pesos el año pasado.
- 4. Arauca.** En el año 2012 aumentó en un 40% la solicitud de créditos de la entidad por parte de las pymes del departamento de Arauca, con relación al año 2011. Así, de los 4.228 millones de pesos demandados por los empresarios, 1.800 millones estuvieron destinados a la reconversión productiva y la modernización.
- 5. Bogotá.** En el 2012 las pymes y grandes empresas de la capital del país utilizaron recursos de Bancóldex por un valor superior al billón de pesos.
- 6. Bolívar.** En el 2012 el Banco desembolsó más de 38.444 millones de pesos en créditos para los empresarios del departamento del Bolívar. El 63% de los recursos fue demandado por las pymes de la región.
- 7. Boyacá.** La entidad desembolsó más de 41.063 millones de pesos en créditos a los empresarios del departamento de Boyacá en el 2012, lo que significó un aumento del 53% en la utilización de los recursos del Banco en relación con el año anterior.
- 8. Caldas.** Recursos por valor de 22.109 millones de pesos en créditos obtuvieron los empresarios de Caldas en el 2012.
- 9. Cauca.** En el 2012, 3.661 micro y pequeños empresarios del Cauca obtuvieron créditos del Banco por valor de 15.745 millones de pesos. El 13% de estos recursos fueron

destinados para modernizar su aparato productivo.

- 10. Caquetá.** Durante el 2012 los empresarios de Caquetá demandaron créditos por valor de 7.829 millones de pesos, lo cual representa un incremento del 31% frente al 2011.
- 11. Casanare.** En 270% crecieron los desembolsos realizados por Bancóldex para apoyar a las empresas de Casanare en el 2012, frente al 2011, y se alcanzó la cantidad de 20.752 millones de pesos en créditos otorgados a mipymes de ese departamento, cifra récord en la historia de Bancóldex en la región. En particular, las microempresas recibieron 12.646 millones de pesos, lo que representa el 61% del total girado a la regional.
- 12. Cesar.** En el 2012 cerca de once mil empresarios del Cesar demandaron créditos por valor de 30.819 millones de pesos, lo cual representa un incremento del 47% frente al 2011.
- 13. Córdoba.** Recursos por 19.707 millones de pesos en créditos fueron otorgados a los empresarios de Córdoba en el 2012.
- 14. Cundinamarca.** 81.881 millones de pesos desembolsó Bancóldex en Cundinamarca durante el año 2012, y mantuvo la excelente dinámica de créditos de los últimos años esta importante región, que se ha consolidado como la sexta mayor usuaria de nuestros recursos. El 61% de los valores desembolsados se destinaron a las inversiones en activos productivos, razón por la cual el 95% de los recursos se entregó en créditos con plazos superiores a un año.



**15. Chocó.** En un 217% aumentó la solicitud de créditos de Bancóldex por parte de las mipymes del departamento de Chocó, en relación con el 2011.

**16. Guaviare.** En 11% crecieron los desembolsos de Bancóldex en el departamento de Guaviare en el 2012, frente al 2011. Se financiaron operaciones por 905 millones de pesos, en su totalidad entregados a mipymes de los sectores de comercio y servicios.

**17. Huila.** Más de 44.608 millones de pesos en créditos de Bancóldex obtuvieron las mipymes y grandes empresas del departamento del Huila en el 2012.

**18. La Guajira.** 6.225 millones de pesos en créditos desembolsó Bancóldex en esta región en el 2012; esta cantidad estuvo por encima de los 6.139 millones de pesos en créditos que se otorgaron en el 2011. Estas cifras muestran la consolidación de los productos ofrecidos por el Banco en esta región. El crecimiento del 47% en las operaciones entre uno y tres años de plazo muestra la mayor penetración de las líneas para la modernización del Banco y el mejor aprovechamiento de las mismas por parte de las empresas.

**19. Magdalena.** En el 2012 Bancóldex desembolsó más de 7.034 millones de pesos en créditos para los empresarios del Magdalena. Del total de desembolsos, las pymes del departamento demandaron créditos por más de 3.199 millones de pesos.

**20. Meta.** Los micro, pequeños, medianos y grandes empresarios del Meta solicitaron más de 32.254 millones de pesos en créditos de

Bancóldex en el 2012. Del total de desembolsos, las pymes del departamento demandaron créditos por más de 18.439 millones de pesos.

**21. Nariño.** En el 2012 Bancóldex desembolsó créditos por 31.779 millones de pesos para las empresas de Nariño.

**22. Norte de Santander.** Las empresas de Norte de Santander solicitaron más de 76.688 millones de pesos en créditos de Bancóldex en el 2012. Del total de desembolsos, las mipymes del departamento demandaron créditos por más de 76 mil millones de pesos.

**23. Putumayo.** 2.809 millones de pesos entregó Bancóldex en créditos en el departamento de Putumayo durante el año 2012, y es destacable que se triplicaron los recursos desembolsados para la modernización de las empresas de la región frente al 2011, gracias al trabajo conjunto con diez entidades financieras.

**24. Quindío.** Las micro y pequeñas empresas de Armenia interesadas en modernizar su aparato productivo y en fortalecer su actividad y crecimiento tienen a su disposición créditos por 1.000 millones de pesos, provenientes del convenio suscrito entre Bancóldex y la Alcaldía de la ciudad. Más de 19 mil millones de pesos en créditos demandaron los empresarios del departamento.

**25. Risaralda.** Más de 43.896 millones de pesos en créditos obtuvieron las mipymes y grandes empresas en Risaralda en el 2012. Esto significa un incremento del 7% frente al 2011.

**26. San Andrés.** En un 303% aumentó la solicitud de créditos de Bancóldex por parte de las mipymes de San Andrés, con relación al 2011.

**27. Santander.** Las empresas santandereanas solicitaron más de 107.156 millones de pesos en créditos de Bancóldex en el 2012. Del total de desembolsos, las pymes del departamento demandaron créditos por más de 66.597 millones de pesos, con una participación del 16% en el total de recursos.

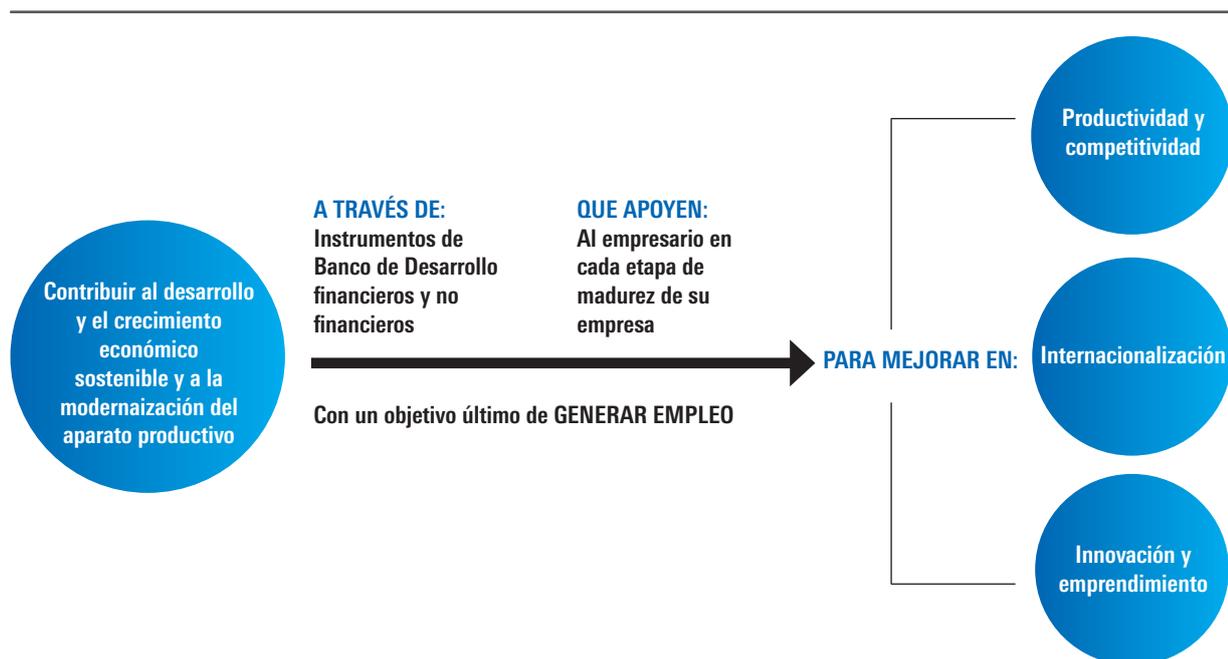
**28. Sucre.** En el 2012, los empresarios de Sucre demandaron créditos por 15.961 millones de pesos, lo cual representa un incremento del 309% al año 2011, que se logró gracias al compromiso de los intermediarios financieros que trabajan conjuntamente con Bancóldex.

**29. Tolima.** Las empresas tolimenses solicitaron más de 33.577 millones de pesos en créditos de Bancóldex en el 2012. Del total de desembolsos, las microempresas del departamento demandaron créditos por más de 14.550 millones de pesos.

**30. Valle del Cauca.** Las mipymes y grandes empresas del Valle del Cauca utilizaron recursos de Bancóldex por un valor superior a los 151.384 millones de pesos en el 2012.

**31. Vichada.** En el 2012, frente al 2011, Bancóldex duplicó sus desembolsos en esta región, y alcanzó créditos por 455 millones de pesos, pero lo más destacable es el crecimiento de 800% en la cantidad de empresas atendidas.

# MARCO ESTRATÉGICO DE BANCÓLDEX



## MISIÓN

Como Banco de Desarrollo impulsamos la productividad del sector empresarial colombiano, a través de la innovación, la modernización y la internacionalización, con sostenibilidad financiera y compromiso de nuestro capital humano, en un marco de responsabilidad social.

## VISIÓN

En el 2014, ser el Banco líder en la implementación de instrumentos de desarrollo

empresarial, para promover la productividad de las empresas colombianas.

## VALORES

Los valores institucionales constituyen las cualidades o aptitudes más caracterizadas en el Banco que modelan la conducta de sus integrantes.

- **Honestidad:** actuamos con rectitud, honradez, transparencia, integridad, buena fe, veracidad en todos y dentro de los más rigurosos principios éticos y legales, conceptos

## LOS VALORES INSTITUCIONALES CONSTITUYEN LAS CUALIDADES O APTITUDES MÁS CARACTERIZADAS EN EL BANCO QUE MODELAN LA CONDUCTA DE SUS INTEGRANTES.

cuya aplicación rebasa el plano estrictamente laboral y se extiende a nuestra vida personal.

- **Compromiso:** nos esmeramos por trascender el simple cumplimiento del deber, aceptamos y reconocemos las consecuencias de nuestras decisiones y ejecuciones, y anteponemos siempre los intereses del Banco a intereses personales o cualquier otro propósito.

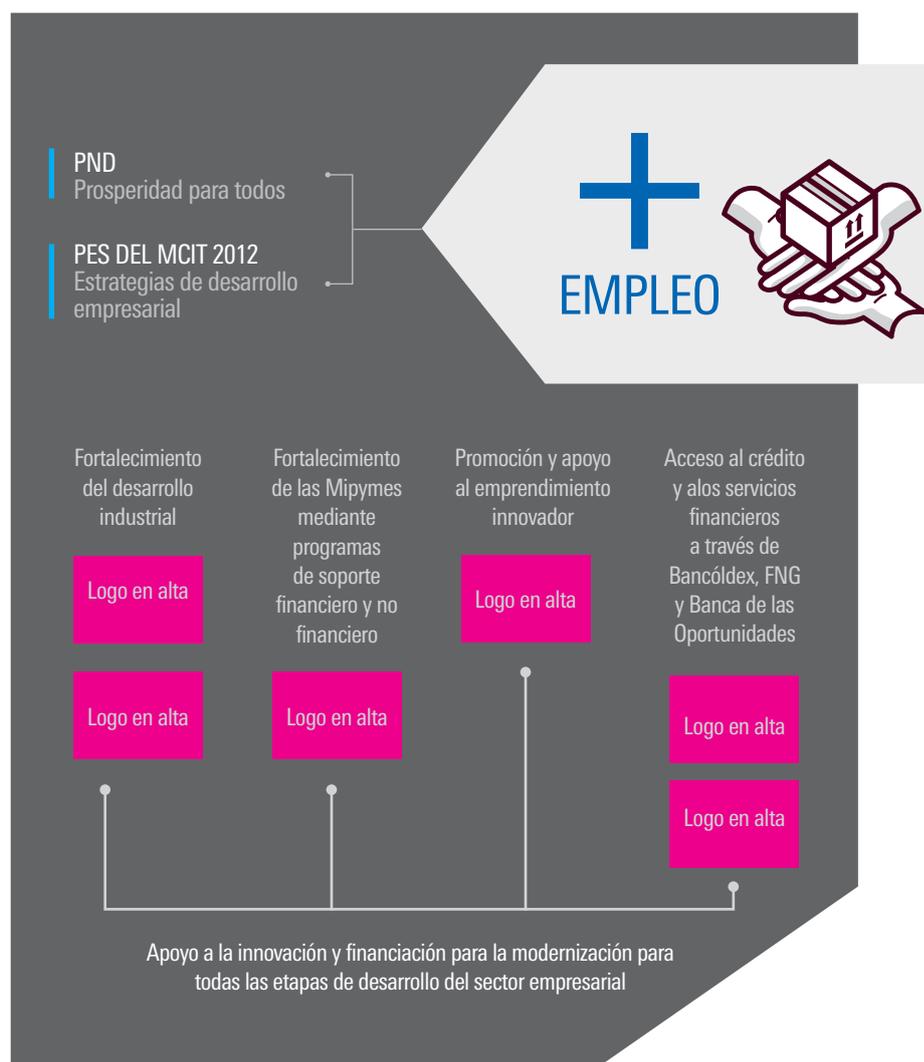
- **Desarrollo del capital humano:** trabajamos en forma permanente por el fortalecimiento de la cultura de desarrollo integral del talento humano y damos un trato digno a las personas, independientemente de su jerarquía institucional, valorando sus ideas, aportes y expectativas.

- **Calidad y servicio al cliente:** todos los funcionarios del Banco contribuimos permanentemente a la creación, innovación o mejoramiento de las tareas, procesos, productos o proyectos, contando con una cultura de eficiencia organizacional para tener un mejor servicio al cliente.

### ESTRATEGIA

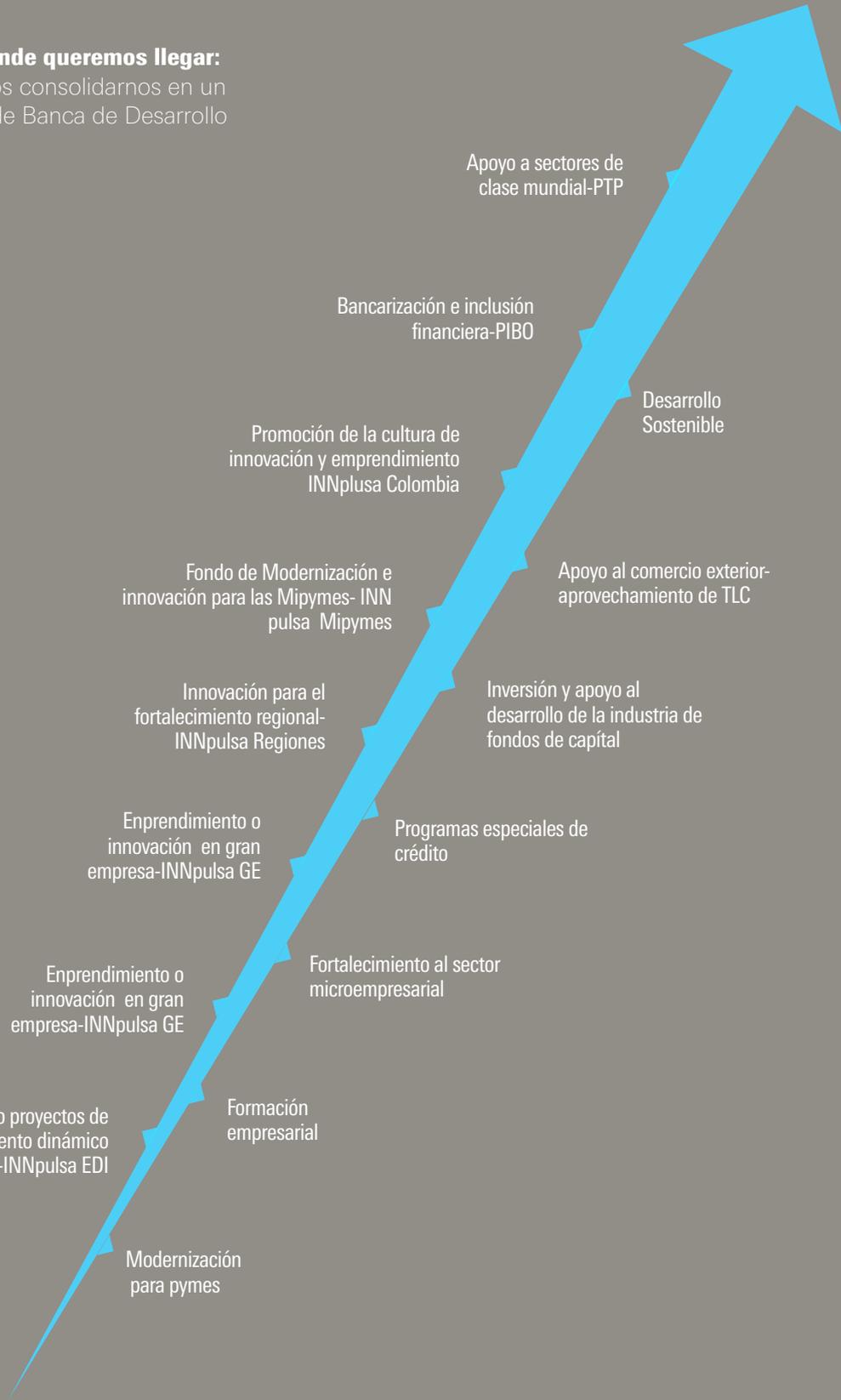
La estrategia de Bancóldex es prestar soluciones integrales de multibanco de desarrollo, para la modernización de las empresas de los sectores de comercio, industria y turismo, con énfasis en las mipymes.

En este sentido Bancóldex, como herramienta del Gobierno Nacional y entidad vinculada al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, tiene alineada su estrategia con el Plan Nacional de Desarrollo “Prosperidad para Todos” y con el Plan Estratégico Sectorial (PES) del Ministerio, así:



### Hacia dónde queremos llegar:

Queremos consolidarnos en un modelo de Banca de Desarrollo Integral.



### APOYO FINANCIERO Y NO FINANCIERO

Bancóldex y sus Programas Especiales apoyan el desarrollo empresarial, la innovación y el emprendimiento

Gestión ambiental y responsabilidad social

Garantizar la sostenibilidad financiera

Efectividad organizacional

Cooperación

Innovación

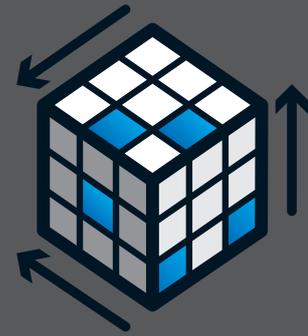


## BANCÓLDEX LE APUESTA A LA INNOVACIÓN

En el 2012 se diseñó y desarrolló el Sistema de Creatividad e Innovación Corporativo, orientado a fortalecer la capacidad institucional para el desarrollo de la gestión de creatividad para la innovación, el cambio y la cultura, buscando aumentar la capacidad de transformar las ideas innovadoras en negocios viables, soportados en organizaciones flexibles y exitosas. Este proceso contó con la participación de un grupo interdisciplinario conformado por 29 funcionarios del Banco, "embajadores de innovación", que además de contar con formación especializada para el efecto, son facilitadores y multiplicadores del conocimiento adquirido, para construir y fomentar una cultura de innovación dentro del Banco.

### Logros del proceso de innovación en el 2012:

- Articulación entre la estrategia y el modelo de innovación.
- Involucrar a más de 140 funcionarios en las actividades relacionadas con el tema.
- Trabajar en una cultura de innovación.
- Aprender a desarrollar sesiones de ideación focalizada, para encontrar nuevas formas de hacer las cosas.
- La aprobación del sistema de creatividad e innovación por parte de la Alta Dirección del Banco.
- Aprobación de procesos y estructura que soporta esta iniciativa.
- Incorporar una competencia organizacional relacionada con creatividad e innovación.



### Retos del proceso de innovación para el 2013:

- Definición de la arquitectura de innovación.
- Implementación del sistema democrático y de ideación focalizada.
- Diagnóstico de innovación para todos los funcionarios del Banco.
- Desarrollo del modelo de competencias ligado a la creatividad y la innovación.
- Actividades para el desarrollo de la cultura de innovación.
- Formación en "filtro y evaluación de ideas" para embajadores de innovación.
- Formación en "mentes creativas" para el 40% de los funcionarios del Banco.
- Implementación del comité de innovación.
- Implementación del plan de incentivos para la innovación.
- Presentar e implementar proyectos que generen valor a la organización.

# OPERACIÓN TRANSPARENTE Y RESPONSABLE

Para Bancóldex es fundamental contar con una gestión ética y transparente, por lo cual desde su creación ha fomentado tener una estructura corporativa sólida, a través de la aplicación de diferentes herramientas en materia de gobierno corporativo, sistema de control interno y gestión ética, que han tenido una evolución en los últimos tres años, lo cual lo ha llevado a ser merecedor de varios reconocimientos, así como a recibir certificaciones importantes que muestran la calidad de sus procesos y productos. Para este reporte se reflejarán los avances de estas herramientas en el año 2012:

## GOBIERNO CORPORATIVO EN BANCÓLDEX

El gobierno corporativo se define ampliamente como la correcta asignación de poderes y responsabilidades entre el directorio (Junta Directiva), la administración y los propietarios de una empresa. Esta definición reconoce que el gobierno corporativo no es solo un conjunto de reglas externas. Se trata de una disciplina empresarial, necesaria para mantener una relación estable y productiva entre los participantes de cualquier organización. El gobierno

corporativo, la transparencia y la rendición de cuentas son más que ejercicios de cumplimiento; son ingredientes esenciales de buena gestión y un requisito para la buena salud de las organizaciones.<sup>2</sup>

### Junta directiva

Al 31 de diciembre del 2012, la Junta Directiva de Bancóldex estaba conformada así:

Durante el 2012 la Junta Directiva se reunió en forma ordinaria, en doce ocasiones, y los temas considerados, así como las decisiones adoptadas, constan en las actas elaboradas para el efecto, las cuales se mantienen en custodia en la Vicepresidencia Jurídica - Secretaría General del Banco.

## MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA 2012

### Principales

**Dr. Sergio Díaz-Granados Guida.**  
Ministro de Comercio, Industria y Turismo

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

**Dr. Vicente Dávila Suárez.**  
Nombrado por el Presidente de la República en representación del sector privado

**Dr. Guillermo Valencia Jaramillo.**  
Nombrado por el Consejo Gremial de Asociaciones de Exportadores

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

### Suplentes

**Dr. Carlos Andrés de Hart Pinto.**  
Viceministro de Desarrollo Empresarial

**Dra. Ana Fernanda Maiguashca Olano.**  
Viceministra Técnica de Hacienda y Crédito Público.

**Dr. Santiago Alberto Botero Iriarte.**  
Nombrado por el Presidente de la República en representación del sector privado

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

**Dra. Beatriz Eugenia Vélez Vengoechea.**  
Nombrada por la Asamblea General de Accionistas

<sup>2</sup> 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.

### Comité de gobierno corporativo

En el 2010, la Junta Directiva de Bancóldex creó el Comité de Gobierno Corporativo, con el objeto de apoyar a la Junta Directiva en su función de asegurar el cumplimiento de las prácticas de buen gobierno adoptadas por el Banco y de las disposiciones contenidas en su Código de Buen Gobierno, así como asesorarla en la implementación de buenas prácticas corporativas. El Comité está compuesto por dos miembros de la Junta Directiva y el Presidente del Banco. El Vicepresidente Jurídico - Secretario General del Banco actúa como Secretario de este Comité.

Algunas de las funciones del Comité de Gobierno Corporativo son: promover la realización de programas de capacitación y actualización de los miembros de la Junta Directiva y demás directivos que considere conveniente; conocer de forma previa y recomendar soluciones a los conflictos de interés sometidos a su consideración, las cuales serán presentadas a la Junta Directiva para su posterior aprobación; revisar la evaluación anual de la gestión de la Junta Directiva y formular sugerencias para mejorar la metodología de evaluación; recomendar a la Junta Directiva y a la Administración un plan de trabajo, que se debe seguir de acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación anual;

recomendar a la Junta Directiva la contratación de asesorías externas y programas de capacitación que aporten elementos de juicio adicionales para la toma de determinadas decisiones por parte de los directivos; sugerir mejoras al sistema de información y comunicaciones con los accionistas, los grupos de interés y el mercado en general, con el fin de lograr que estos tengan acceso de manera completa, veraz y oportuna a la información relevante del Banco, entre otras.



**DR. JOSÉ ALBERTO  
GARZÓN GAITÁN**  
Vicepresidente Jurídico

**DR. LUIS GUSTAVO  
FLÓREZ ENCISO**  
Miembro J.D.

**DR. SANTIAGO ALBERTO  
BOTERO IRIARTE**  
Miembro J.D.

**DR. SANTIAGO  
ROJAS ARROYO**  
Presidente Bancóldex

LOS MISMOS FUNCIONARIOS DEL BANCO FUERON QUIENES ELABORARON EL CÓDIGO DE COMPORTAMIENTO INSTITUCIONAL,

Y LOS POSTULADOS ALLÍ DESCRITOS CONSTITUYEN UNA DECLARACIÓN DE COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES DE ELLOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS DE BANCÓLDEX.

Durante el 2012 se realizaron dos sesiones del Comité de Gobierno Corporativo, durante las cuales se analizaron los resultados de la autoevaluación de la gestión de la Junta Directiva; los resultados de la Encuesta “Código País”, herramienta aplicada por la Superintendencia Financiera de Colombia; el informe de Responsabilidad Social, en el marco del Proyecto de Asistencia Técnica al Comercio, financiado con recursos de la Unión Europea, y el Informe del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) con sus modificaciones, entre otras actividades.

#### **Evaluación del desempeño y formación de los miembros de la junta**

Dentro de las sesiones del Comité de Gobierno Corporativo, se realizó el análisis de los resultados de la autoevaluación de la gestión de la Junta Directiva correspondiente al último semestre del 2011 y al primer semestre del 2012, que comprende la calificación de la participación individual de los miembros, el desempeño de la junta como órgano colegiado y el desempeño y participación de la Administración en las reuniones de la junta.

En cuanto a la participación individual de los miembros, hubo consenso respecto de la asistencia puntual a las sesiones, la suficiencia del tiempo

que se invierte para el estudio de la información suministrada por la Administración y el alto grado de conocimiento respecto de los negocios del Banco. En lo que atañe al desempeño de la Junta, se destacó la independencia frente a la Administración, la adopción de las decisiones con pleno conocimiento y la eficiencia en el desarrollo de las reuniones.

En cuanto a los procesos de formación, se adelantó un plan de capacitación de los miembros de la Junta Directiva en temas específicos, a través de su participación en un foro organizado por la firma KPMG, denominado “Juntas Directivas: Mejores Prácticas de Gestión”, y en la capacitación “Gobierno Corporativo en Empresas Estatales (EPE)”.

Por su asistencia a cada reunión de la Junta Directiva sus miembros reciben, a título de honorarios, un salario mínimo mensual legal vigente, y por su participación en los comités que soportan la labor de los miembros de la Junta Directiva, el 75% de un salario mínimo mensual vigente.

#### **Código de comportamiento institucional (código de ética)**

En este código se evidencia que el Banco es estricto defensor del comportamiento ético, por lo que en el documento se establecen las normas de conducta de los



funcionarios del Banco en un lenguaje claro y sencillo para su fácil comprensión.

Los mismos funcionarios del Banco fueron quienes elaboraron el Código de Comportamiento Institucional, y los postulados allí descritos constituyen una declaración de compromisos y responsabilidades de ellos con los grupos de interés de Bancóldex. En el código se encuentran los valores institucionales, el estilo de trabajo, el manejo de las relaciones con los clientes, con los proveedores y con el medioambiente, las prácticas controladas y prohibidas, el manejo de los conflictos de interés, normas especiales para la auditoría interna, para las operaciones de Tesorería, y para la prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo; por último, el régimen sancionatorio por el incumplimiento de estas normas.

Este código es de conocimiento de todos los empleados de Bancóldex y de los programas especiales que este administra; se encuentra disponible en la Intranet del Banco, y para los grupos de interés en la página de internet de Bancóldex, [www.bancoldex.com](http://www.bancoldex.com), en el link *“rendimos cuentas”*.

### **Código de buen gobierno**

Este código contempla las medidas específicas que el Banco ha

**BANCÓLDEX DESARROLLA UN TRABAJO MUY DECIDIDO DESDE LA ÓPTICA DE COMPORTAMIENTO ÉTICO DE LAS PERSONAS, QUE SE INICIA DESDE LA SELECCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS Y UN ADECUADO CUIDADO EN LO RELACIONADO CON LA CULTURA ORGANIZACIONAL, CON ÉNFASIS EN LA RESPONSABILIDAD Y LA CONFIANZA.**

tomado respecto de su gobierno, conducta e información, con el fin de asegurar el respeto de los derechos de los inversionistas de Bancóldex, indicados en las normas legales y reglamentarias, así como la adecuada administración de sus asuntos y el conocimiento público de su gestión.

Asimismo, en el Código de Buen Gobierno se encuentran incorporados el Reglamento de la Asamblea General de Accionistas, el Reglamento de funcionamiento de la Junta Directiva y un documento sobre los derechos y las obligaciones de los accionistas.

Este código es de conocimiento de todos los empleados de Bancóldex y de los programas especiales que este administra; se encuentra disponible en la Intranet del Banco, y para los grupos de interés en la página de internet

de Bancóldex, [www.bancoldex.com](http://www.bancoldex.com), en el link *“información de interés para accionistas y demás inversionistas”*.

### **Anticorrupción**

Frente a los riesgos de corrupción, Bancóldex desarrolla un trabajo muy decidido desde la óptica de comportamiento ético de las personas, que se inicia desde la selección de los funcionarios y un adecuado cuidado en lo relacionado con la cultura organizacional, con énfasis en la responsabilidad y la confianza. Por otro lado, se dispone de un código de comportamiento institucional que tipifica las posibles conductas en el caso de corrupción u otras faltas, y el tratamiento que al respecto tiene previsto la administración; vale la pena mencionar que hasta el año 2012 no se ha presentado ningún incidente de corrupción en el Banco.



**BANCÓLDEX  
DILIGENCIÓ, EN EL MES  
DE ABRIL DEL 2012, LA  
ENCUESTA CÓDIGO PAÍS  
CORRESPONDIENTE  
AL CORTE DEL 31  
DE DICIEMBRE DEL  
2011, Y LA PUBLICÓ  
EN LA PÁGINA WEB  
DEL BANCO PARA  
EL CONOCIMIENTO  
DE ACCIONISTAS,  
INVERSIONISTAS Y DEL  
PÚBLICO EN GENERAL.**

En desarrollo del gran compromiso adquirido por el Banco en relación con la política de anticorrupción, hace poco se adoptó la decisión de crear una jefatura de riesgo operativo y anticorrupción, que depende jerárquicamente de la Vicepresidencia de Riesgo, cuya puesta en marcha permitirá profundizar en otros aspectos de medición y monitoreo de esos riesgos.

En la actualidad todos los análisis asociados a corrupción se cubren desde la óptica de gestión de riesgo operativo por procesos, que

incorpora los conceptos de fraude interno y externo. Asimismo, es importante informar que el Banco está trabajando en la construcción de sus mapas de riesgo de corrupción.

Adicionalmente, y dado que la formación de los empleados es un tema fundamental para combatir la corrupción, el Departamento de Desarrollo Humano ha adelantado talleres y ejercicios para fortalecer el comportamiento ético, y se han hecho capacitaciones sobre anticorrupción.

#### **Encuesta código país**

La Encuesta Código País es una herramienta aplicada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que busca establecer parámetros para el logro de un adecuado gobierno corporativo, que contribuya al cumplimiento de los objetivos de estabilidad, seguridad, confianza, promoción y desarrollo del mercado de valores colombiano, y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados.

Bancóldex diligenció, en el mes de abril del 2012, la Encuesta Código País correspondiente al corte del 31 de diciembre del 2011, y la publicó en la página web del Banco para el conocimiento de accionistas, inversionistas y del público en general. Bancóldex ocupó el lugar 20 dentro de 160 entidades

DURANTE EL AÑO 2012, EL BANCO PARTICIPÓ EN EL GRUPO DE TRABAJO DEL “CORPORATE GOVERNANCE DEVELOPMENT FRAMEWORK” REUNIDO EN COLONIA (ALEMANIA)

EN ESTE EVENTO EL BANCO PRESENTÓ SU EXPERIENCIA EN MATERIA DE GOBIERNO CORPORATIVO; BANCÓLDEX FUE DESTACADO COMO LÍDER ENTRE LOS BANCOS DE DESARROLLO LATINOAMERICANOS

evaluadas. La evaluación correspondiente al corte del 31 de diciembre del 2012 se realizará en el transcurso del 2013.

### **Participación de Bancóldex a nivel internacional en iniciativas de gobierno corporativo**

#### **Corporate governance development framework**

El Banco suscribió, en septiembre del 2011, el “Corporate Governance Development Framework” con otras 29 instituciones financieras internacionales de desarrollo, entre las que se encuentran African Development Bank [AfDB], la Compañía Española de Financiación del Desarrollo [Cofides], Asian Development [ADB], Development Bank of Latin America [CAF] y el Banco de Inversión y Comercio Exterior S.A. [BICE], el cual tiene como objetivo establecer un conjunto común de directrices, con el propósito de 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 integrar el gobierno corporativo en las operaciones de inversión, de identificar y asignar una función interna para la aplicación de estas directrices, de proporcionar capacitación y de la presentación de un reporte anual

sobre la aplicación de las políticas de cada una de las entidades.

Durante el año 2012, el Banco participó en el grupo de trabajo del “Corporate Governance Development Framework” reunido en Colonia (Alemania); en este evento el Banco presentó su experiencia en materia de gobierno corporativo; Bancóldex fue destacado como líder entre los bancos de desarrollo latinoamericanos, al tiempo que se obtuvieron los lineamientos para la implementación de metodologías con mejores prácticas en esta área, respecto de las inversiones y operaciones de crédito.

#### **Red latinoamericana de gobierno corporativo para entidades estatales**

El Banco, a partir del 12 de octubre del 2012, participa en la Red Latinoamericana de Gobierno Corporativo para Entidades Estatales. Esta red tiene como objetivo “promover el buen gobierno en entidades públicas de la región, a través del intercambio de experiencias y conocimiento sobre políticas, prácticas y reformas, utilizando como principal marco de referencia las guías desarrolladas por los dos organismos multilaterales” (CAF - Banco de Desarrollo para América Latina y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE]).

## EL BANCO CUENTA CON DOS CERTIFICACIONES FUNDAMENTALES PARA IMPULSAR LA PRODUCTIVIDAD DEL SECTOR EMPRESARIAL COLOMBIANO

### PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

- **Compromiso con los empresarios.** La reingeniería constante de productos y procesos del Banco le significó en el 2012 obtener el “Premio a la Gestión e Innovación Tecnológica”, que otorga la Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE), por los avances logrados en el servicio Banca Electrónica.
- **Compromiso con los ciudadanos y los entes de control.** En el informe “Concepto del Sistema de Control Interno 2012”, publicado por la Contraloría General

de la República, en donde se presentan los “resultados obtenidos en las evaluaciones al sistema de control interno en las entidades a las cuales se les realizó un proceso auditor, de conformidad con la programación del Plan General de Auditoría PGA 2012, sobre la vigencia fiscal 2011”<sup>3</sup>, donde se realiza una clasificación de entidades de acuerdo con los resultados obtenidos en la calificación y concepto de la Contraloría General de la República, el Banco obtuvo la calificación de eficiente y ocupó el segundo lugar de las 118 entidades evaluadas.

- **Compromiso con nuestros empleados.** El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a través de la firma Crecimiento Organizacional Ltda., realizó una medición de clima organizacional de las entidades que hacen parte de los sectores de comercio, industria y turismo<sup>4</sup>, la cual tenía como objetivo conocer la percepción de los funcionarios con respecto a las siguientes variables: (i) misión, visión y metas; (ii) percepción de la entidad; (iii) percepción del área; (iv) percepción del jefe inmediato; (v) percepción del cargo; (vi) comunicación;

### CERTIFICACIONES

El Banco cuenta con dos certificaciones fundamentales para impulsar la productividad del sector empresarial colombiano como Banco de Desarrollo, mediante productos de crédito, tesorería, comercio exterior, descuento de documentos

y servicios complementarios no financieros, a través de la gestión de productos y banca de desarrollo, la gestión de fondos de liquidez, la operación de productos y servicios financieros y no financieros complementarios, la gestión de inversiones y la gestión operativa y de seguimiento; estas certificaciones son:

**NTC GP 1000:2009.** BVQI Colombia Ltda. Certificó que el Sistema de Gestión de Calidad de Bancóldex ha sido evaluado y se muestra acorde con los requerimientos de la norma.

**ISO 9001:2008.** BVQI Colombia Ltda. Certificó que el Sistema de Gestión de Calidad de Bancóldex ha sido evaluado y se muestra acorde con los requerimientos de la norma.



(vii) valoración; (viii) talento y desarrollo humano, y (ix) principios y valores. En este ejercicio, el Banco obtuvo una calificación de 4,2 sobre 5, y ocupó el segundo lugar dentro de todas las instituciones que hacen parte de los sectores de comercio, industria y turismo.

- **Compromiso con nuestros accionistas, inversionistas y entes de control.** La encuesta Código País se define como una herramienta aplicada por la Superintendencia Financiera de Colombia para el logro de un adecuado 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.

Sobre el particular, la Superintendencia destacó expresamente que “por encima del promedio de medidas implementadas en el grupo ‘[e]n otras entidades vigiladas’ se encuentran las sociedades Bolsa de Valores de Colombia, Bancóldex, Protección, entre otras”, de manera que el Banco ocupó el lugar 20 entre 163 entidades evaluadas.

- **Compromiso con la ciudadanía.** La Contraloría General de la República, en el concepto Gestión y Resultados y la Opinión sobre los Estados Contables, “feneció la cuenta de Bancóldex por la vigencia fiscal del año 2011 y en desarrollo de la auditoría no se establecieron hallazgos”.

4 Las entidades que hacen parte del sector de comercio, industria y turismo son: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Bancóldex, Fiducóldex, Fondo Nacional de Garantías, Artesanías de Colombia, Superintendencia de Comercio, Industria y Turismo, Instituto Nacional de Metrología, Junta Central de Contadores, Superintendencia de Sociedades y Proexport.

3 CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. Concepto del Sistema de Control Interno 2012, página 7.





# 02

**BANCÓLDEX PROMUEVE EL  
DESARROLLO** DE TODAS LAS  
REGIONES DE COLOMBIA.

---

**RESPONSABILIDAD  
SOCIAL**

# POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL



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

Desde la Vicepresidencia Jurídica del Banco se inició un trabajo de coordinación de todas las actividades de responsabilidad social que se realizan en el interior de Bancolombia, con el objetivo de analizar el nivel de desarrollo en cada una de las siete materias fundamentales propuestas por el Estándar Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000, y trabajar de manera conjunta con

cada una de las áreas del Banco, para identificar en qué se debe centrar la atención en materia de responsabilidad social, a fin de potencializar aún más el trabajo que se realiza en esta materia, y mostrar los resultados a sus grupos de interés.

Esta memoria de sostenibilidad es producto del trabajo realizado en esta materia y del compromiso del Banco con sus grupos de interés, para que conozcan de primera mano todas las actividades que se realizan en esta materia; así las cosas, la memoria muestra las actividades realizadas por todos los funcionarios en el marco de las siete materias fundamentales de la Norma ISO 26000, los principales logros de la gestión de cada una de las dimensiones y los retos que se tienen para el 2013.

# ALINEAMIENTO DE BANCÓLDEX A LA NORMA INTERNACIONAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL ISO 26000

La Responsabilidad Social (RS) y la Gestión Sostenible son las herramientas que tienen las organizaciones para maximizar su contribución al desarrollo sostenible, pero el proceso de entendimiento e incorporación de dichos conceptos a la organización ha sido largo y ha generado importantes espacios de discusión, que concluyeron con la construcción y publicación de la Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000; este proceso validó el consenso internacional sobre el concepto y los temas asociados a la responsabilidad social, y permitió definir un marco sobre el cual se desarrolla este tema en cualquier organización, bajo un objetivo común de contribución al desarrollo sostenible.

En este escenario, la Unión Europea, mediante el Programa de Asistencia Técnica al Comercio en Colombia, promovió y financió una consultoría que acercara a los sectores de comercio, industria y turismo a la Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000, y que bajo esta estructura incorporara la gestión de responsabilidad social organizacional en las entidades públicas del sector, mediante la creación de capacidades y el diseño de una propuesta estratégica de continuidad. Las entidades participantes en este

proceso fueron: el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Bancóldex, Proexport, Fondo Nacional de Garantías, la Superintendencia de Industria y Comercio, la Superintendencia de Sociedades, Artesanías de Colombia y la Junta Central de Contadores.

El proceso de consultoría se fundamentó en el enfoque de debida diligencia<sup>5</sup> y contó con dos fases de desarrollo: la primera, implementada entre mayo y septiembre del 2011, avanzó en la incorporación de la Responsabilidad Social en la gestión de las entidades públicas del sector, mediante el diagnóstico y análisis sobre el nivel de alineamiento que evidenciaban las entidades frente a la Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000, a partir del análisis de pertinencia de dicha norma a las organizaciones públicas, a través de talleres participativos, y que permitió construir una herramienta de autodiagnóstico que contempló las expectativas de la norma que se consideraron pertinentes para las organizaciones del sector público.

La segunda fase de la consultoría, implementada entre marzo y julio del 2012, se concentró en fortalecer los planes de trabajo propuestos por las entidades

**LA SOSTENIBILIDAD Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL SON CONCEPTOS QUE ESTÁN INMERSOS EN EL ADN DEL BANCO DESDE SU CREACIÓN**

<sup>5</sup> Debida diligencia: proceso exhaustivo y proactivo para identificar los impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y actividades de una organización a lo largo del ciclo de vida completo de un proyecto o de una actividad de la organización, con el objetivo de evitar y mitigar dichos impactos negativos (Norma ISO 26000).



**BANCÓLDEX HA AVANZADO DE MANERA DECIDIDA EN EL PROCESO DE ALINEAMIENTO A LA NORMA ISO 26000.**

para dar continuidad a la gestión sostenible y al alineamiento con el estándar internacional de responsabilidad social ISO 26000.

Bancóldex participó de manera activa en el proceso de consultoría desde el inicio del mismo, de manera que como resultado de la primera fase de su diagnóstico concluyó un muy alto nivel de alineamiento de las prácticas organizacionales de Bancóldex con la Norma Internacional de Responsabilidad ISO 26000. Bancóldex es la entidad líder en los sectores de comercio, industria

y turismo en la implementación de iniciativas de responsabilidad social y sostenibilidad.

Sin perjuicio de sus excelentes resultados, Bancóldex busca siempre la mejora continua, y a partir de la validación interna del diagnóstico asumió el reto de continuar trabajando en el tema; dado que, como se mencionó anteriormente, las oportunidades de mejora frente al alineamiento eran de un nivel más avanzado, el proceso con el Banco se centró en la profundización de áreas de mayor trascendencia, que se acercan a la tendencia internacional en gestión de sostenibilidad, y por ende, el plan de trabajo elaborado es el más avanzado del sector e incorpora actividades en las siete materias fundamentales de la norma (Gobierno Corporativo, Derechos Humanos, Medioambiente, Prácticas Laborales, Prácticas Justas de Operación, Asuntos de Consumidores, Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad).

Por otro lado, la asistencia técnica para el sector identificó tres aspectos transversales a la gestión de todas las organizaciones participantes, en los cuales el nivel de alineamiento requería un trato similar, para mejorar la comprensión del mismo y, por ende, su implementación en forma conjunta. Tales acciones son las siguientes:

DURANTE EL AÑO 2012, Y COMO CONCLUSIÓN DE ESTE TRABAJO, EL INFORME FINAL DE LA ASISTENCIA TÉCNICA ANTES MENCIONADA

**DETERMINÓ QUE “BANCÓLDEX HA AVANZADO DE MANERA DECIDIDA EN EL PROCESO DE ALINEAMIENTO A LA NORMA ISO 26000**

**LA DEFINICIÓN DE UNA POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS.**

**LA PERTINENCIA DE DESARROLLAR ACCIONES FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO.**

**LA COMPRENSIÓN DE LA COMUNIDAD COMO MATERIA FUNDAMENTAL DE LA NORMA.**

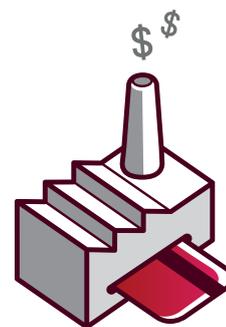
Durante el año 2012, y como conclusión de este trabajo, el informe final de la asistencia técnica antes mencionada determinó que “Bancóldex ha avanzado de manera decidida en el proceso de alineamiento a la Norma ISO 26000, enfocando los esfuerzos en el proceso de socialización del tema y vinculación al Marco Estratégico del Banco, lo cual se convierte en la principal garantía de continuidad de las acciones que de manera exitosa se vienen desarrollando”. Asimismo, el informe destaca el apoyo y compromiso de la Junta Directiva respecto del plan de trabajo que ha desarrollado Bancóldex sobre esta materia.

Ahora bien, el plan de trabajo en responsabilidad social no es una acción aislada, sino que se

ha articulado al plan estratégico de Bancóldex, contribuyendo de manera clara a la incorporación de la sostenibilidad como elemento transversal de la estrategia y siendo sujetos de definición de metas, seguimiento y evaluación. El plan ha sido avalado por la Junta Directiva, lo cual se convierte en la principal garantía de implementación y continuidad de las acciones propuestas.

Adicionalmente, el 15 de junio del 2012 Bancóldex suscribió el Acuerdo de Intención de Responsabilidad Social del Sector de Comercio, Industria y Turismo, en el que se fijó una meta común en materia de responsabilidad social, unos valores, objetivos y políticas en materia de responsabilidad social comunes del sector.

# MODELO DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS



## DEFINICIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

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

En este ejercicio se logró una primera identificación de los grupos de interés con los que el Banco se relaciona de manera directa, así como los espacios de relacionamiento que se manejan con ellos:

### ACCIONISTAS:

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

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

Adicionalmente, los accionistas e inversionistas tienen un espacio en la página de internet del Banco, diseñado para atender las posibles inquietudes de información que tengan; el link es "Información de interés para accionistas y demás inversionistas". Asimismo, cuentan con los canales de información y de atención del Banco.

### EMPRESARIOS:

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

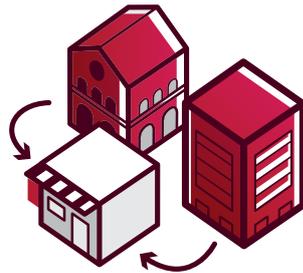
**Cliente:** es la persona natural o jurídica con quien Bancóldex establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos y servicios, en desarrollo de su objeto social.

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

**Cliente potencial:** es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con Bancóldex y que ha entregado formalmente la documentación

## PARA BANCÓLDEX, LA DEFINICIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE SUS GRUPOS DE INTERÉS ES UNA TAREA PRIORITARIA

**PUES LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES Y LOS REQUERIMIENTOS DE ESOS GRUPOS CONSTITUYEN LA ESENCIA DE LA GESTIÓN SOSTENIBLE DEL BANCO**



requerida respecto de los productos y servicios ofrecidos por este.

**Consumidor financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de Bancóldex.

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

La descripción detallada de los mecanismos de interacción entre el Banco y sus clientes empresarios se desarrollará en el capítulo que hace referencia a la dimensión social de Bancóldex.

### INTERMEDIARIOS FINANCIEROS:

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

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

En ese sentido, existe una interacción constante con los intermediarios financieros, con múltiples fines: establecer alianzas para atender las necesidades de financiación del sector empresarial, intercambiar información importante sobre las tendencias de la economía y el papel que el sistema

financiero de primero y segundo piso debe desempeñar en la misma, y mantener actualizada la oferta que Bancóldex presenta a las entidades, como complemento a su portafolio de atención a los empresarios.

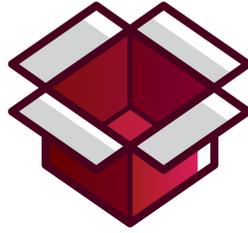
Asimismo, se considera importante resaltar el reconocimiento que realiza el Banco a los intermediarios financieros por su compromiso y apoyo en la colocación de recursos de Bancóldex, como una valiosa contribución al sector empresarial colombiano. Por lo anterior, durante el año 2013 el Presidente del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



### **EMPLEADOS:**

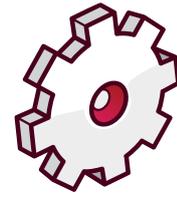
Son el grupo de personas que cuentan con las más altas calidades personales y profesionales, que prestan sus servicios a los empresarios del país a través del trabajo que desempeñan en las diferentes áreas que componen a Bancóldex.

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



### **PROVEEDORES:**

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



### **GREMIOS:**

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

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

LA IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS ES UNA TAREA QUE PUEDE HACERSE A PARTIR DE DIFERENTES METODOLOGÍAS

**BANCÓLDEX ELIGIÓ LAS QUE MÁS SE AJUSTAN A SU TIPO DE GESTIÓN Y COMBINÓ LA METODOLOGÍA PROPUESTA POR ACCOUNTABILITY CON LA SUGERIDA POR GLOBAL REPORTING INITIATIVE.**



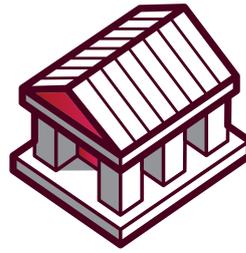
## ENTES DE CONTROL:

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

El relacionamiento del Banco con los entes de control implica, en primer lugar, participar de manera activa en los proyectos normativos que estos emprendan, así como conocer las normas que los entes de control expidan para su adecuada y oportuna aplicación en la operación del Banco.

Adicionalmente, el Banco se relaciona con los entes de control a través del envío periódico, cumpliendo los plazos establecidos, de los requerimientos que estos realicen con el fin de conocer la gestión del Banco en los temas solicitados.

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



## GOBIERNO:

Bancóldex se ha convertido en una de las herramientas más eficaces para la implementación de las estrategias del Plan Nacional de Desarrollo; en ese sentido, más allá de la alineación natural de nuestro plan de acción frente a los planes del Gobierno Nacional, existe una interlocución constante con las entidades enfocadas hacia el desarrollo empresarial, que ha permitido la puesta en marcha de programas especiales de financiación cimentados en convenios entre el Banco y entes territoriales del orden regional, como alcaldías y gobernaciones, y del orden nacional, como el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el Ministerio de Cultura y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Por otro lado, en el 2012 se lanzó el programa iNNpulsa Colombia, de la Unidad de Desarrollo e Innovación, resultado de un proceso de estudio combinado entre Bancóldex, el Departamento Nacional de Planeación y el Ministerio de Comercio, Industria y

Turismo, para encauzar las herramientas existentes en apoyo a la innovación.

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

Entre los principales convenios desarrollados por el Banco con el Gobierno Nacional se encuentran las líneas para población desplazada y damnificada por la violencia, programas financieros de apoyo al sector exportador y a los municipios considerados como zonas de frontera afectados por coyunturas económicas y convenios especiales para regiones que han sufrido efectos de desastres naturales.





## ENTIDADES INTERNACIONALES DE DESARROLLO Y COOPERACIÓN:

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

- Agencias de desarrollo y cooperación internacional de otros países
- Instituciones financieras de desarrollo de otros países
- Organismos internacionales
- Clubes, asociaciones u organizaciones de entidades pares
- Embajadas y representaciones diplomáticas en Colombia

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



## CALIFICADORAS DE RIESGO:

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

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

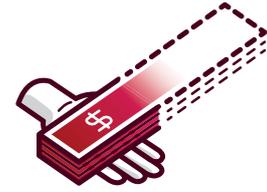
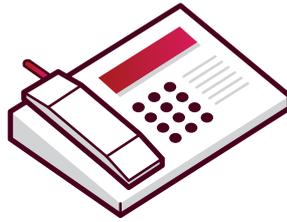
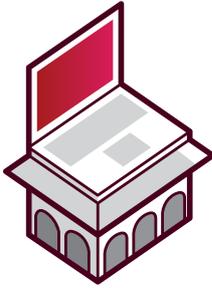


## CIUDADANOS:

Son toda persona que por su condición natural o civil es miembro de la comunidad organizada, que la reconoce como titular de derechos y deberes propios.

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





### **BANCOS CORRESPONSALES DEL EXTERIOR:**

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

### **FILIALES Y PARTICIPADAS:**

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

El relacionamiento con las filiales y las participadas se da a través de la participación del Banco en las juntas directivas, asambleas generales de accionistas, ejercicios conjuntos de definición de políticas y gestión comercial, en lo que resulte aplicable.

### **INVERSIONISTAS:**

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



## CANALES DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

Los canales de información y atención del Banco son los siguientes: publicidad digital e impresa, línea de servicio al cliente, redes sociales, oficina principal de Bogotá y oficinas de representación comercial regional (en donde se encuentra la ventanilla de correspondencia y los buzones de felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos), página web, fuerza comercial, ofertas a través del sistema financiero, aliados de cámaras de comercio y gremios:



### LÍNEAS LOCALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICA EN LAS SIGUIENTES CIUDADES:

- \* Aipe
- \* Armenia
- \* Barranquilla
- \* Bucaramanga
- \* Buenaventura
- \* Buga
- \* Cajicá
- \* Cali
- \* Cartagena
- \* Cúcuta
- \* Facatativá
- \* Girardot
- \* Ibagué
- \* Manizales
- \* Medellín
- \* Montería
- \* Neiva
- \* Palmira
- \* Pasto



/Bancoldex



@Bancoldex



/Bancoldex

- \* Pereira
- \* Popayán
- \* Rivera
- \* Santa Marta
- \* Sincelejo
- \* Sopó
- \* Tuluá
- \* Tunja
- \* Valledupar
- \* Villavicencio
- \* Zipaquirá

Publicidad digital  
e impresa

Línea de Servicio  
al Cliente

Redes  
sociales

#### Línea Nacional Gratuita:

018000 18 0710

#### Bogotá:

742 0281



## MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Bancóldex realiza un proceso de rendición de cuentas a través del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; el último se realizó en el mes de septiembre del 2012, en donde el Presidente del Banco tuvo la oportunidad de comunicar de la gestión de la entidad y de los programas especiales que administra.

Se rinden cuentas, de igual manera, a través de los comunicados de prensa que se emiten periódicamente y, en forma presencial, en las oficinas y centros empresariales de Bancóldex.

Por otra parte, y como parte del relacionamiento con los grupos de interés, el Banco decidió renovar su marca; durante el 2012, para el efecto se reunió con sus grupos de interés y les preguntó su percepción. Los resultados de las reuniones demostraron que el Banco es percibido como una entidad dinámica, eficiente y amable, y que entiende al empresario y lo apoya. Después de realizar este ejercicio se decidió renovar el logo del Banco, para que las personas, a través de él, identificaran los nuevos retos que ha asumido la entidad.



- \* Cali
- \* Barranquilla
- \* Bucaramanga
- \* Pereira
- \* Medellín
- \* CEB Bogotá\*
- \* Buzones de Sugerencias y Reclamos.
- \* Ventanillas de Atención.



- \* Chat
- \* Email de contacto
- \* Suscripción a listas de correo electrónico

**Oficina Principal Bogotá y Oficinas de Representación Comercial Regionales**

**Página Web**

**Fuerza Comercial**

**Oferta a través del Sistema Financiero**

**Aliados, Cámaras de Comercio y gremios**

\* Centro Empresarial Bancóldex, adicional a la oficina principal.

## EL BANCO DECIDIÓ RENOVAR SU MARCA DURANTE EL 2012

PARA EL EFECTO SE REUNIÓ CON SUS GRUPOS DE INTERÉS Y LES PREGUNTÓ SU PERCEPCIÓN. LOS RESULTADOS DE LAS REUNIONES DEMOSTRARON QUE EL BANCO ES PERCIBIDO COMO UNA ENTIDAD DINÁMICA, EFICIENTE Y AMABLE

A través de los canales antes mencionados se atendieron las siguientes personas, clientes, empresarios, accionistas y ciudadanos en general:

### Línea de servicio al cliente Multicontacto Bancóldex:



#### ENTRADA

Llamadas atendidas:

**21.595**

Oportunidades de negocio:

**109**

#### SALIDA

Llamadas Out Bound:

**92.290**

### Página de internet:

Durante el año 2012, la página del Banco recibió un total de 413.355 visitas. Las páginas más visitadas fueron el simulador de crédito, la de formación empresarial y la de preguntas frecuentes.

### Videoconferencias:

Durante el año 2012 se realizaron siete videoconferencias con 347 empresarios.

### Redes sociales:



#### FACEBOOK

Facebook likes:

**808**

#### TWITTER

Seguidores:

**6.372**

Mensajes publicados:

**1.768**

Consultas atendidas:

**97**

#### YOUTUBE

Videos publicados:

**97**

Total visualizaciones:

**26.922\***

\* Acumulado desde la creación del canal.

#### Funcionarios:

Las cifras que se presentan reflejan la gestión presencial del Banco a través de su fuerza comercial:



#### PRESENCIAL

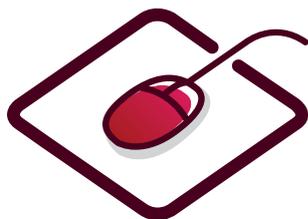
Atendidos uno a uno

**12.929**

Atendidos en conferencias, jornadas,  
eventos de formación

**36.963**

#### Correo electrónico:



#### ENTRADA

Contáctenos (Multicontacto):

**2.005**

#### SALIDA

Correos Multicontacto:

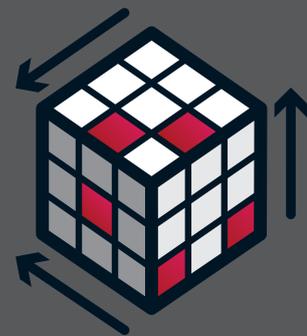
**40.969**

Número de envíos por  
listas de correo:

**110**

Número de correos enviados  
por listas de correos:

**582.554**



#### RETOS 2013

Como parte del plan de acción que adelante el Banco en materia de sostenibilidad y responsabilidad social, en el 2013 continuará afinando la identificación y caracterización de sus grupos de interés, así como la definición y el perfeccionamiento de los mecanismos de diálogo y comunicación con ellos, con el fin de avanzar en la definición de propuestas de valor compartido que hagan de Bancóldex una entidad alineada con las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.





# 03

**SU EMPRESA CUENTA CON  
NOSOTROS PARA CRECER,  
INNOVAR Y MODERNIZARSE.**

---

**PRODUCTOS Y  
SERVICIOS  
BANCÓLDEX**

# PRODUCTOS Y SERVICIOS DE BANCÓLDEX

## ENFOQUES Y PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE BANCÓLDEX

El portafolio de Bancóldex busca cubrir las necesidades del sector empresarial a través de cinco enfoques:

### Modernización del aparato productivo

Para la modernización del aparato productivo, Bancóldex dispone de líneas de crédito en pesos y dólares, dirigidas específicamente a la inversión en ampliación de planta, tecnología, maquinaria y equipo, locales, bodegas, vehículos, tecnología ambiental y demás activos productivos, con amplias condiciones de financiación: de hasta diez años de plazo para el pago de los créditos, plazos de gracia de hasta tres años para el pago de capital y flexibilidad en la forma de pago.

### Desarrollo sostenible: mejora del impacto ambiental de las empresas

Un elemento fundamental en el portafolio que financia la modernización empresarial es el desarrollo de un portafolio de líneas verdes, dirigidas específicamente a impulsar las inversiones en el control y mejora del impacto ambiental de las empresas.

En el 2012 el Banco relanzó la línea de desarrollo sostenible, en un principio enfocada exclusivamente a inversiones para el diseño, la construcción, instalación, montaje y operación de sistemas de control y monitoreo, orientados a la prevención y mitigación de los efectos negativos de la actividad empresarial sobre el

EN EL PAPEL DE PROMOTOR DEL COMERCIO EXTERIOR, APOYANDO A LA INTERNACIONALIZACIÓN DE LA ECONOMÍA, CON ÉNFASIS EN LA DIVERSIFICACIÓN DE MERCADOS.

CONSOLIDAR EL SECTOR EMPRESARIAL, PARTICULARMENTE LAS MIPYMES.

APOYO A REGIONES O SECTORES EN COYUNTURAS ADVERSAS.

PROFUNDIZAR EN LA FINANCIACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN DEL APARATO PRODUCTIVO.

LIDERAR PROCESOS DE TRANSFORMACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO, DESARROLLANDO HERRAMIENTAS QUE POTENCIEN LA ENTREGA DE RECURSOS PARA LA INNOVACIÓN, LA FORMALIZACIÓN Y LA MEJORA DEL IMPACTO AMBIENTAL EMPRESARIAL.



medioambiente. En esta nueva etapa de la línea de crédito se incorporó el nuevo concepto de energías renovables, para apoyar proyectos que permitan el ahorro a través del uso de tecnologías de punta en la generación y aprovechamiento de fuentes de energía solar, eólica o geotérmica.

En el 2012 este portafolio entregó recursos por 44.376 millones de pesos, y se espera su ampliación en el 2013.

**UN ELEMENTO FUNDAMENTAL EN EL PORTAFOLIO ES EL DESARROLLO DE UN PORTAFOLIO DE LÍNEAS VERDES, DIRIGIDAS ESPECÍFICAMENTE A IMPULSAR LAS INVERSIONES EN EL CONTROL Y MEJORA DEL IMPACTO AMBIENTAL**

#### **Innovación: apoyo a empresas en alianza con el programa innpulsa colombia**

En concordancia con el lanzamiento del programa iNNpulsa Colombia, el Banco estrenó su portafolio especializado para el apoyo a la innovación con una línea especial, en condiciones preferenciales de tasa y plazo, dirigida específicamente a financiar los proyectos y necesidades de empresas innovadoras. Entre los múltiples usos que los empresarios pueden dar a estos recursos se encuentran:

Adquisición de conocimientos externos a la empresa: patentes, invenciones no patentadas, licencias, divulgación del know-how, marcas de fábrica, estudios de diseño y modelos orientados a la innovación.

Adquisición de máquinas, equipos y otros bienes de capital: maquinaria y equipos con desempeño tecnológico mejorado (incluso software integrado), vinculados con las innovaciones implementadas en la empresa.

Comercialización: actividades relacionadas con el lanzamiento de productos tecnológicamente nuevos o mejorados; entre ellas se incluyen la investigación de mercado y la publicidad de lanzamiento.

Innovaciones de organización: cuando se desarrollan cambios en formas de organización y gestión de la empresa, cambios en la organización y en el proceso productivo, incorporación de estructuras organizativas

mejoradas en forma significativa e implementación de orientaciones estratégicas corporativas nuevas o sustancialmente modificadas.

Diseño de maquinaria nueva, ingeniería industrial y puesta en marcha de producción: desarrollo de planos y gráficos orientados a definir procedimientos, especificaciones técnicas y características necesarias para lograr innovaciones en este tipo de equipos y procedimientos.

Esta línea entregó recursos por 58.122 millones de pesos en el 2012, de los 60.000 millones originalmente dispuestos, con lo cual financió a 49 empresas innovadoras durante el año. El Banco espera ampliar este componente a 90.000 millones de pesos en el 2013.



### **Consolidación del sector empresarial, particularmente de las mipymes**

Para este efecto, el Banco dispone de líneas de crédito en pesos y dólares, orientadas a financiar la formalización de las micro y pequeñas empresas, desarrolladas enteramente con recursos de Bancóldex o en alianza con gobiernos regionales, para generar cupos especiales con condiciones preferenciales.

#### **Crédito microempresarial - presencia regional**

La mayor parte de la población empresarial de las regiones del país son microempresas, que en muchos casos no han tenido acceso a servicios financieros<sup>6</sup>. La estrategia de Bancóldex para llenar este vacío de mercado se ha concentrado en la

construcción y el fortalecimiento de una red de entidades especializadas en el crédito a este segmento, las cuales ayudan a la expansión de la oferta de crédito a los sectores más desatendidos del país. Bancóldex acompaña el proceso de fortalecimiento de la entidad microfinanciera mediante programas de formación. Aquellas entidades que cumplen los requisitos exigidos por el Banco son habilitadas como intermediarias de sus recursos, a través de la aprobación de un límite de crédito.

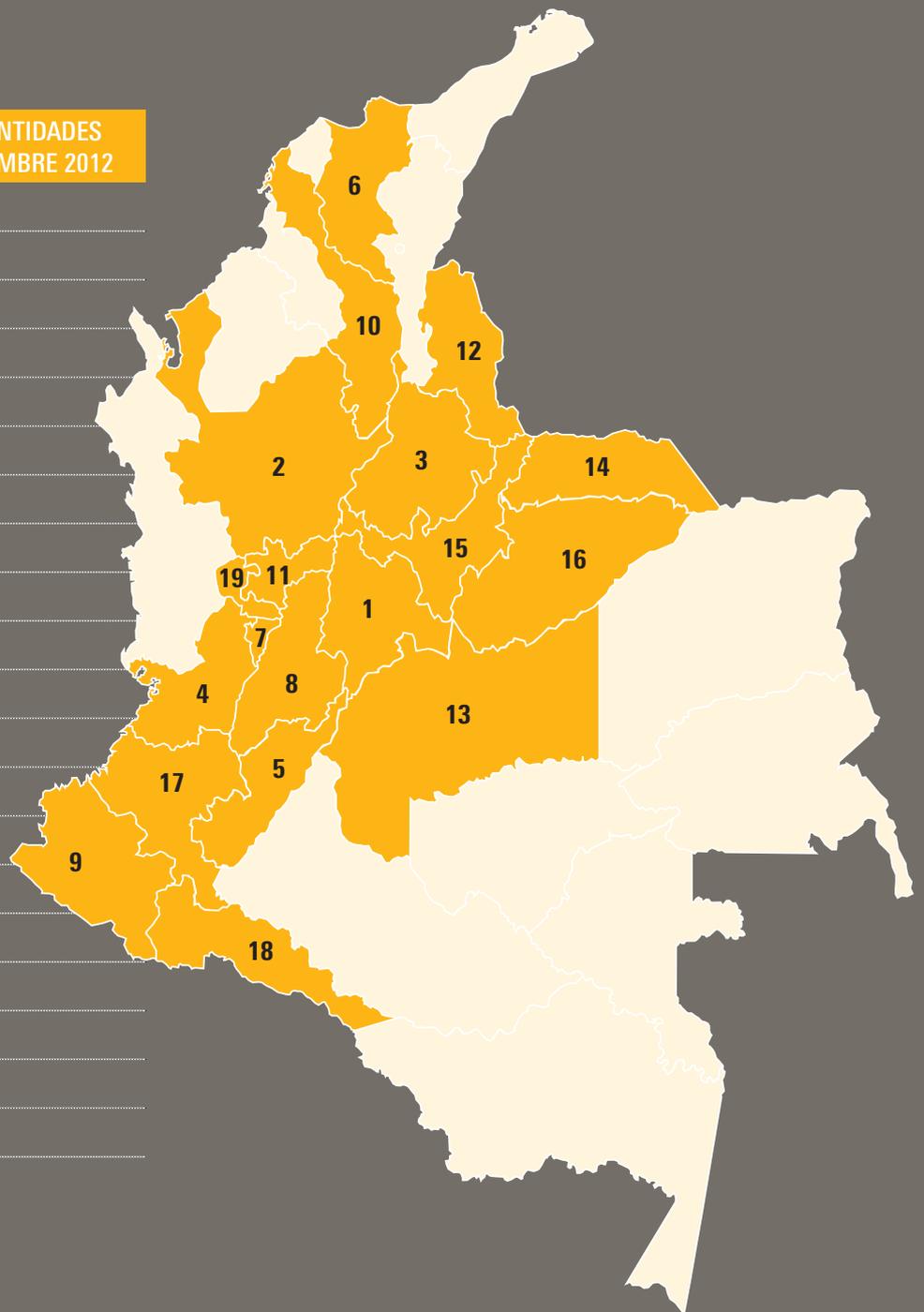
Durante el 2012, las entidades que estuvieron vinculadas con Bancóldex para otorgar recursos a microempresarios desembolsaron créditos por 256.353.135.933 pesos, con lo cual financiaron a 60.775 microempresarios en los siguientes departamentos del país:

<sup>6</sup> El índice de bancarización a septiembre del 2012, de Colombia, era del 66,5%.

EL BANCO DISPONE DE LÍNEAS DE CRÉDITO EN PESOS Y DÓLARES, ORIENTADAS A FINANCIAR LA FORMALIZACIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

SON DESARROLLADAS ENTERAMENTE CON RECURSOS DE BANCÓLDEX O EN ALIANZA CON GOBIERNOS REGIONALES, PARA GENERAR CUPOS ESPECIALES CON CONDICIONES PREFERENCIALES

DEPARTAMENTO	NO. ENTIDADES DICIEMBRE 2012
1 Cundinamarca	13
2 Antioquia	18
3 Santander	11
4 Valle	7
5 Huila	4
6 Atlántico	3
7 Quindío	3
8 Tolima	3
9 Nariño	2
10 Bolívar	2
11 Caldas	2
12 Nte. Santander	3
13 Meta	2
14 Arauca	2
15 Boyacá	1
16 Casanare	2
17 Cauca	1
18 Putumayo	1
19 Risaralda	1
<b>Total</b>	<b>81</b>



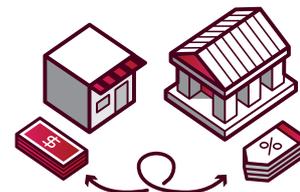


**Líneas especiales regionales  
- resultados 2012:**

• Alcaldía de Armenia	—————●	• \$100 millones
• Alcaldía de Manizales	—————●	• \$300 millones
• Alcaldía de Tenerife	—————●	• \$25 millones
• Alcaldía de Itagüi	—————●	• \$80 millones
• Distrito Capital Bogotá	—————●	• \$8.574 millones
• Gobernación Sucre	—————●	• \$150 millones
• Gobernación Cundinamarca	—————●	• \$868 millones
• Gobernación Amazonas	—————●	• \$50 millones
• Gobernación Atlántico	—————●	• \$100 millones
• Gobernación Quindío	—————●	• \$100 millones
• Ministerio de Cultura	—————●	• \$226 millones
• Ecopetrol	—————●	• \$454 millones
• INFIHUILA	—————●	• \$900 millones
• Cámara de Comercio de Cúcuta	—————●	• \$100 millones



**Aporte recibido  
pesos**



**Monto de crédito  
entregado**

- De los aportes recibidos en el año por \$10.603 millones se han utilizado \$5.575 millones para generar:
  - a. \$49.656 millones de pesos en crédito
  - b. Financiación a 6.567 operaciones
  - c. 71.5% de los recursos desembolsados a microempresas y el 28.5% restante a pymes

### Consolidación de una amplia red de entidades de atención al crédito microempresarial con cobertura nacional

#### Programa de fortalecimiento institucional para microfinancieras:

En su primera versión, el programa contó con el apoyo de AECID, la Agencia Española de Cooperación, y su objetivo fue acompañar a las entidades no vigiladas por la Superintendencia Financiera que tienen cupo de crédito de Bancóldex y que otorgan financiamiento a las microempresas, para potenciar su actividad como entidades de apoyo al desarrollo empresarial y mejorar su sostenibilidad en el tiempo.

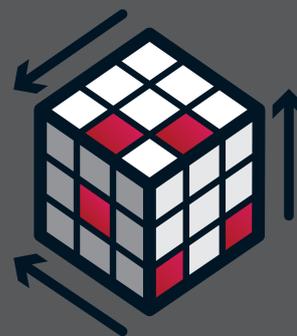
El alcance del programa consistía en mejorar la capacidad de las entidades para recibir recursos de Bancóldex o de otras entidades financieras, aplicación de metodologías apropiadas para el otorgamiento de créditos a microempresas, administración más efectiva y eficiente de la cartera de créditos, mejoramiento de los procesos en las áreas organizacionales y mejoramiento del recurso humano. En su primera etapa se logró la elaboración del diagnóstico a cada entidad, incluyendo un resumen general de su situación, el cual abarcaba el análisis de suficiencia de capital, calidad de activos, implementación de metodologías de calificación de riesgo y seguimiento, rentabilidad,

liquidez, gerencia, identificación de riesgos, recomendaciones y propuestas para el desarrollo futuro. En esta primera parte participaron cinco cooperativas y cinco ONG financieras en municipios como Bucaramanga, San Gil, Ocaña, Barrancabermeja, Cartagena, Ibagué, Manizales, Armenia y Medellín.

Los resultados de esta primera etapa arrojaron que entre los años 2007 y 2008 se realizaron los diagnósticos a todas las entidades, y se plantearon las hojas de ruta de mejoramiento y las necesidades de capacitación y acompañamiento.

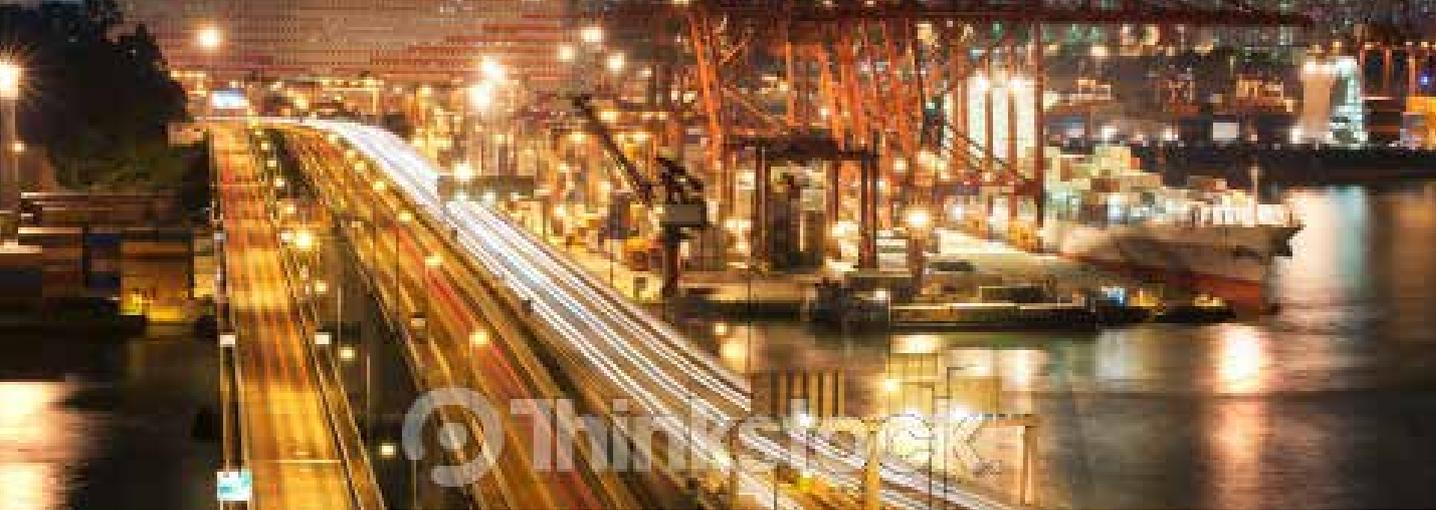
En una segunda etapa se buscó el desarrollo de asistencias técnicas, de acuerdo con las debilidades encontradas en los diagnósticos. Por lo anterior, a partir del 2008 las entidades entraron en el proceso de desarrollo de los planes de mejoramiento, el que ya culminaron tres entidades.

En el 2008, habiendo cumplido sus objetivos, se cerró el programa piloto en Bancóldex, y el programa de fortalecimiento institucional pasó a ser una de las herramientas del programa "Banca de las Oportunidades", en coordinación con el Banco. Ese mismo año "Banca de las Oportunidades" realizó dos convocatorias, para llevar a cabo procesos de fortalecimiento en cooperativas y en ONG con límite de crédito en Bancóldex:



#### Áreas que se deben fortalecer:

- Gestión financiera y contable
- Gestión administrativa y operativa
- De riesgos, con especial énfasis en riesgo crediticio
- Cobranza
- Control interno y Sarlaft.



© thinkstock



## Gobernabilidad

### CAPACITACIÓN A DIRECTIVOS Y ADMINISTRACIÓN

### ADECUACIÓN DE ESTATUTOS Y CÓDIGOS DE BUEN GOBIERNO

A partir del 2008 y hasta la fecha, para acompañar el periodo de maduración de las entidades, se han aprovechado las fortalezas del Programa de Formación Empresarial, con el que se continúa apoyando y actualizando a las microfinancieras en dos vías:

#### *Gobierno corporativo*

En el 2008, en alianza con la Fundación BBVA para las Microfinanzas, se realizó el Taller de Capacitación en Gobierno Corporativo a entidades microfinancieras, que tuvo como objetivo profundizar en los principios del buen gobierno y en las mejores prácticas, papel de cada uno de los órganos de gobierno, sus responsabilidades y funcionamiento; asimismo, se abordaron diversos temas, como la selección, renovación y supervisión a los miembros del órgano de gobierno, los conflictos de interés, los retos del gobierno corporativo, entre otros.

En estos seminarios han participado entidades como: Coofisam, Cooratiendas, Coofinep, Avansar, Cooptenjo,

Fundación Vida y Futuro, Somec, Coop. Villanueva, Cooperativa de Ahorro y Crédito Financiacfondos, Copacentro Ltda., Corpecol, Coomultagro Ltda., Caja de Compensación Comfamiliar Nariño, Actuar Quindío, Crezcamos, Ceducarima, Comfama, Venture South Colombia, Crediservir, Utrahuilca, Coemcafe, Woccu, Cotregua, Coomec, Cootrafa.

#### *Educación financiera*

En el 2012 Bancóldex, en alianza con el programa “Banca de las Oportunidades”, inició la realización de talleres de “Educación Financiera para todos - Capacitación para capacitadores”, que tienen como finalidad formar a funcionarios de las entidades microfinancieras, como capacitadores en la metodología Microfinance Opportunities, en “Educación en Adultos”, para mejorar la cultura financiera de los clientes y la población de menores ingresos en los municipios donde están presentes, de una manera lúdica y eficaz, para que estos logren acceder a los servicios y productos ofrecidos por las entidades.

EN ESTOS TALLERES DE EDUCACIÓN FINANCIERA SE CAPACITARON TANTO FUNCIONARIOS DE ENTIDADES MICROFINANCIERAS (ONG, COOPERATIVAS, FONDOS)

COMO ENTIDADES DE LA BANCA TRADICIONAL QUE CUENTEN CON UNIDADES DE MICROCRÉDITO.

#### Resultados 2012:



En estos talleres se capacitaron tanto funcionarios de entidades microfinancieras (ONG, cooperativas, fondos) como entidades de la banca tradicional que cuenten con unidades de microcrédito.

#### **Impulso al comercio exterior, internacionalización y conquista de mercados**

Para este propósito, Bancóldex cuenta en su portafolio con líneas de crédito en dólares para la financiación de la cadena exportadora, entre la cual se

encuentran: proveedores, exportadores, comercializadores, compradores de producto colombiano en el exterior; estos últimos a través de una amplia red de entidades corresponsales, más de 160 bancos en todo el mundo.

Asimismo, se ofrecen productos para la financiación y la participación en ferias, agendas comerciales, envío de muestras, prefinanciación y financiación de exportaciones, inversión en el exterior y productos de descuento de facturas.



### Descuento de documentos y facturas

Como complemento al portafolio de líneas de crédito, Bancóldex ofreció a las empresas diferentes alternativas de financiación, para obtener liquidez mediante productos de compra de facturas y documentos, avaladas por entidades financieras o soportadas en un seguro de crédito. Las alternativas vigentes buscan cubrir diferentes esquemas de negociación entre empresarios, y así brindar alternativas al crédito para la obtención de recursos a corto plazo, particularmente de las mipymes; estos productos son:

- **Liquidex:** producto en el que se compran las facturas, tanto en pesos como en dólares, de las empresas colombianas que estén cubiertas por un seguro.
- **Compra de documentos:** en este caso se descuentan las facturas que estén avaladas por una entidad financiera.
- **Cadenas productivas:** se compran las facturas de los

proveedores de una empresa ancla sobre la que se ha tomado un seguro de crédito global.

En el 2012 la financiación otorgada por esta vía tuvo una significativa dinámica; se entregaron 48% más recursos que en el 2011, y se alcanzaron los 154.000 millones de pesos en desembolsos. En particular, se registró el mayor monto en operaciones de compra de facturas a exportadores, para brindarles liquidez y flexibilidad al otorgar plazo a sus compradores en el exterior, con desembolsos por 64.000 millones de pesos.

### Servicios bancarios para facilitar la realización de exportaciones e importaciones de las empresas colombianas

Como parte de su actividad bancaria, Bancóldex le ofrece al exportador colombiano diferentes servicios, que le ayudan a cerrar exitosamente sus transacciones comerciales y le permiten flexibilidad a la hora de negociar los pagos con sus clientes del exterior, obtener seguridad en el proceso operativo

de su exportación y construir una relación a largo plazo; entre estos servicios se encuentran:

- Confirmación o aviso de cartas de crédito (L/C) de exportación: a la vista, de aceptación o de pago diferido.
- Gestión y negociación de cobranzas documentarias.
- Confirmación de cartas de crédito stand by (tipo de garantías bancarias).
- Gestión de órdenes de pago canalizadas a través del convenio ALADI, y recepción de transferencias bancarias postembarque, por concepto de exportaciones de bienes colombianos.
- Reintegro de divisas por concepto de exportaciones de bienes y/o servicios colombianos.

Anualmente, estas operaciones apoyan la realización de negocios de exportación e importación por más de 100 millones de dólares, de manera que solo en el 2012 se generaron negocios por 194 millones de dólares en países como Brasil, Costa Rica, España, Estados Unidos, México, Chile, Ecuador, Francia, Honduras, Perú, República Dominicana y Venezuela.

## BANCÓLDEX OFRECIÓ A LAS EMPRESAS DIFERENTES ALTERNATIVAS DE FINANCIACIÓN

PARA OBTENER LIQUIDEZ MEDIANTE PRODUCTOS DE COMPRA DE FACTURAS Y DOCUMENTOS, AVALADAS POR ENTIDADES FINANCIERAS O SOPORTADAS EN UN SEGURO DE CRÉDITO.

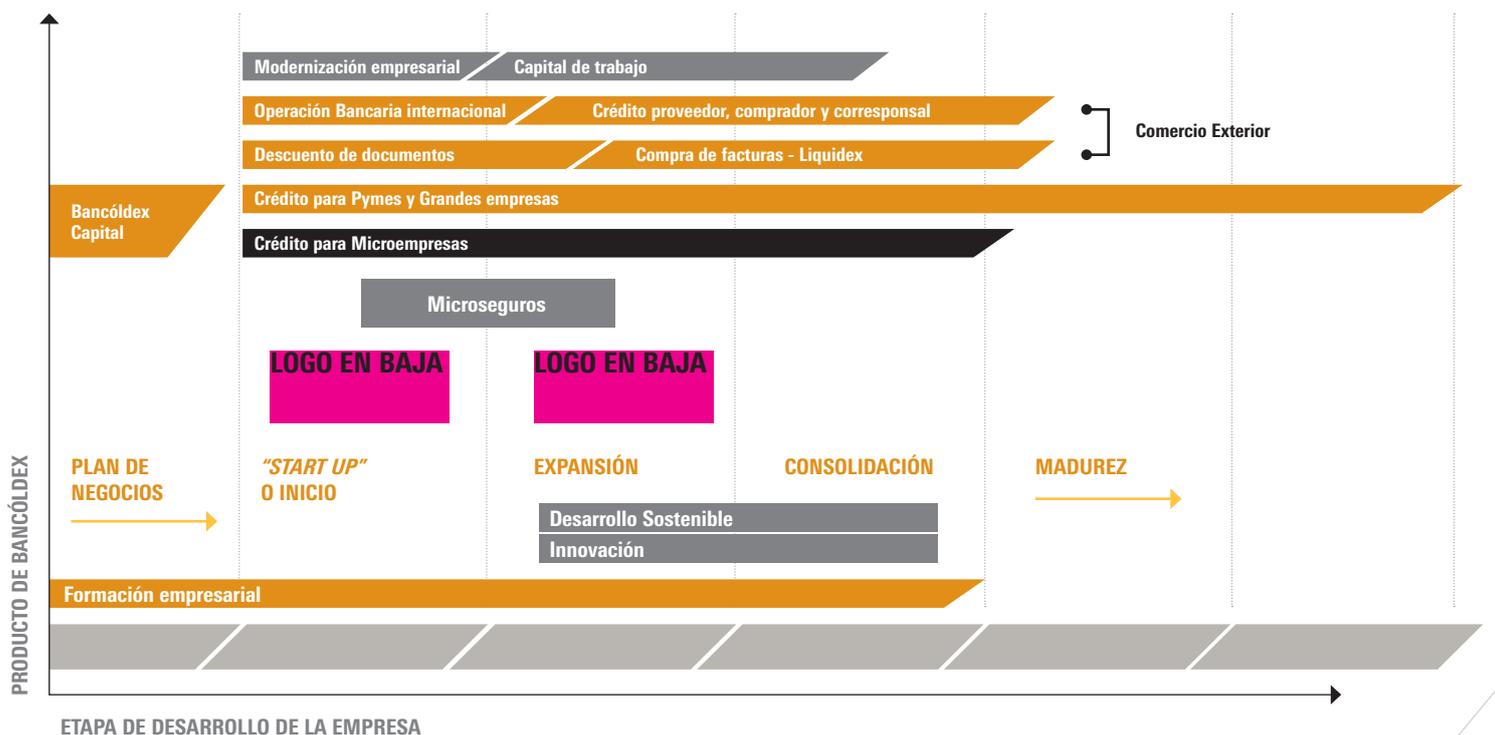
### Liderar y potenciar la mejora en la atención a empresas del sistema financiero

Uno de los principales retos de Bancóldex es la atención a necesidades o poblaciones empresariales desatendidas por el sistema financiero local, en muchas ocasiones desarrollando estrategias de creación de mercado, generando productos que impulsen la actividad del sistema financiero, a la vez que se crea conciencia de la necesidad en el sector

empresarial. En el 2012, esta actividad se concentró en la consolidación de cinco estrategias<sup>7</sup>, desarrolladas en los últimos años y que atacan vacíos en diferentes etapas de la vida de las empresas:

<sup>7</sup> Las cinco estrategias del Banco son: (1) Modernización del aparato productivo, (2) Consolidación del sector empresarial, particularmente las mipymes, (3) Impulso al comercio exterior - internacionalización conquista de mercados, (4) Atender las necesidades coyunturales de la situación del país, (5) Liderar y potenciar la mejora en la atención a empresas del sistema financiero.

### PORTAFOLIO DE BANCÓLDEX EN LAS ETAPAS DE LA VIDA EMPRESARIAL:





**BANCÓLDEX INICIÓ EL DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA CONTRIBUIR A RESOLVER EL PROBLEMA DE LA EXCLUSIÓN DE LA POBLACIÓN MICROEMPRESARIAL A SERVICIOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS**

El programa tiene por objeto suministrar, a través de las Instituciones Microfinancieras (IMF) con cupo en Bancóldex, un seguro de bajo costo que reduzca la vulnerabilidad social del microempresario y su familia. Se diseñaron microseguros de bajo costo y amplia cobertura, que le brindan protección al microempresario colombiano, asegurándose además la cartera de las instituciones microfinancieras. El microseguro de vida comprende la protección contra los siguientes riesgos:

#### **MICROSEGUROS**

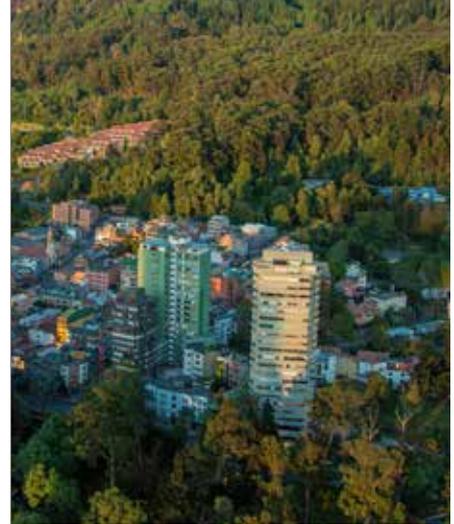
Desde el 2003, Bancóldex inició el diseño y desarrollo de productos y servicios para contribuir a resolver el problema de la exclusión de la población microempresarial a servicios financieros y no financieros. En este sentido, el Banco ha realizado alianzas con importantes empresas aseguradoras del país, para diseñar el PROGRAMA FUTUREX - MICROSEGUROS DE VIDA y DAÑOS. Este programa es un esfuerzo del sector privado y estatal para ayudar a las poblaciones microempresariales de bajos recursos.

**MUERTE POR CUALQUIER CAUSA**

**ENFERMEDADES GRAVES**

**INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE**

EL BANCO HA REALIZADO ALIANZAS CON IMPORTANTES EMPRESAS ASEGURADORAS DEL PAÍS, PARA DISEÑAR EL PROGRAMA FUTUREX - MICROSEGUROS DE VIDA Y DAÑOS, CON EL FIN DE A LAS POBLACIONES MICROEMPRESARIALES DE BAJOS RECURSOS.



Beneficios del programa:

- Seguro de bajo costo.
- No se tiene en cuenta la actividad del asegurado.
- Pago de siniestro en poco tiempo.
- Amparo de enfermedades graves.
- Amparos adicionales de gastos familiares y auxilio funerario.
- Se garantiza la cartera de la microfinanciera.
- Cobertura en todo el territorio nacional.
- Ingreso para la microfinanciera.
- Esquema operativo liviano.

El seguro contiene amparos adicionales de:

**AUXILIO PARA GASTOS FUNERARIOS POR MUERTE, CON LA POSIBILIDAD DE QUE EL AUXILIO SE EXTIENDA A TODO EL GRUPO FAMILIAR.**

**AUXILIO PARA GASTOS FAMILIARES POR MUERTE O INCAPACIDAD.**

cortocircuito, arcos voltaicos y similares, o por perturbación eléctrica (caída de rayo).

- Hurto calificado: cubre la pérdida de los contenidos ubicados en el predio asegurado, como consecuencia de hurto calificado. Igualmente, los daños a los bienes asegurados o al edificio que los contenga, como consecuencia de la tentativa de hurto calificado.

Resultados:

El microseguro de daños protege los bienes del microempresario contra los siguientes riesgos:

- **Básico.** Incendio, rayo, explosión, vientos fuertes, granizo, daños por agua, anegación, deslizamiento, avalancha, impacto de vehículos, caída de aeronaves, terremoto, temblor, erupción volcánica, motín, asonada o conmoción civil, actos malintencionados de terceros y terrorismo.
- **Daño interno.** Cubre averías internas (mecánicas, eléctricas o electrónicas) o daños a equipos, causados por

### SEGURO DE VIDA

76.732

microempresarios asegurados con crédito por 305.508 millones de pesos.

### SEGURO DE DAÑOS

11.621

microempresarios asegurados con cobertura por 47.141 millones de pesos.



**PRODUCTOS NO FINANCIEROS:  
PROGRAMA DE FORMACIÓN  
EMPRESARIAL DE BANCÓLDEX  
"APROGRESAR - GESTIÓN  
EMPRESARIAL"**

En un esfuerzo por generar espacios de aprendizaje específicos para el sector empresarial, que creen valor por su aplicabilidad en la actividad de las empresas, Bancóldex ha desarrollado alianzas con universidades, cámaras de comercio, gremios y gobiernos regionales, para preparar y desarrollar cursos gerenciales en temas como acceso a crédito, gerencia de empresa, manejo de empresas de familia, plan de ventas, desarrollo del recurso humano, comercio exterior, entre otros.

Las actividades realizadas en el 2012 por el Programa de Formación Empresarial fueron las siguientes:

**PROGRAMAS DE FORMACIÓN  
PARA EMPRESARIOS**

**TOTAL**

**NO. EVENTOS NO. ASISTENTES**

**166 8.585**

**CIUDADES**

**(49 Ciudades)**

**Actividades presenciales:**

**Desarrollo Gerencial para la  
Micro y Pequeña Empresa**

**No. Eventos No. Asistentes**

**5 410**

**Ciudades**

Cali, Barranquilla y Bogotá

**Temas desarrollados**

Pensamiento Estratégico, Gestión de empresas de familia y Asociatividad, Gestión Financiera, Legislación Laboral, Gestión del recurso humano, Mercadeo, Exhibición en los puntos de venta, producción y calidad, legislación tributaria

**Aliados**

Universidad Externado de Colombia, Universidad ICESI de Cali, Universidad del Norte de Barranquilla, Proexport, Asobancaria, SIC

**Taller Formalización Empresarial**

**No. Eventos No. Asistentes**

**10 478**

**Ciudades**

Arauca, Cali, Duitama, Espinal, Manizales, Quibdó, Sogamoso, Tuluá, Tunja y Tumaco

**Temas desarrollados**

Qué es ser un empresario formal y sus beneficios

- Aspectos básicos de contabilidad
- Recursos financieros disponibles en el mercado

**Aliados**

Universidad Externado de Colombia, Universidad ICESI de Cali, Cámaras de Comercio y Gremios

**Talleres Financieros**

**No. Eventos No. Asistentes**

**26 1243**

**Ciudades**

Apartado, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Buga, Cali, Cartago, Cúcuta, el Cerrito (Valle), Florencia, Ipiales, Manizales, Montería, Pereira, Providencia, Puerto Asis, Puerto Gaitán, Riohacha, San Andrés, San José de Guaviare, Sincelejo, Valledupar, Villanueva y

**Temas desarrollados**

Acceso a crédito, Planeación financiera, Diagnóstico financiero, Flujo de caja, Costeo y fijación de precios

**Aliados**

Universidad Externado de Colombia, Universidad ICESI de Cali, Universidad del Norte de Barranquilla, UNAB, Cámaras de Comercio y Gremios

<p><b>Taller Gestión Recurso Humano</b></p> <p><b>No. Eventos</b>    <b>No. Asistentes</b></p> <p>17                    1023</p> <p><b>Ciudades</b> Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Dosquebradas (Risaralda), Ibagué Manizales, Medellín, Neiva, Palmira, Pasto, Santa Marta, Sogamoso y Villavicencio</p> <p><b>Temas desarrollados</b> Selección y contratación de personal Salario y sus componentes Prestaciones sociales y aportes parafiscales</p>	<p><b>Gestión Financiera para el comercio exterior</b></p> <p><b>No. Eventos</b>    <b>No. Asistentes</b></p> <p>11                    819</p> <p><b>Ciudades</b> Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Medellín, Pereira y Santa Marta</p> <p><b>Temas desarrollados</b> Planeación financiera en comercio exterior, Asegure la rentabilidad de su negocio de exportación o importación a través de coberturas cambiarias, Mecanismos para asegurar el pago de sus exportaciones</p> <p><b>Aliados</b> Universidad Externado de Colombia, Universidad ICESI de Cali, Universidad del Norte de Barranquilla, Cámaras de Comercio y Gremios</p>
<p><b>aProgresar con mi empresa – Énfasis financiero</b></p> <p><b>No. Eventos</b>    <b>No. Asistentes</b></p> <p>10                    547</p> <p><b>Ciudades</b> Armenia, Barranquilla, Cali, Ibagué, Medellín, Palmira, Pasto, Villavicencio y Popayán</p> <p><b>Temas desarrollados</b> Planeación financiera: Interpretación de estados financieros, análisis financiero como una herramienta para la toma de decisiones, flujo de caja, costeo y fijación de precios, componentes de un crédito y simulación de condiciones de financiación, recursos financieros disponibles en el mercado para los empresarios y cuáles son los errores más frecuentes en la solicitud de recursos</p> <p><b>Aliados</b> Universidad Externado de Colombia, Universidad ICESI de Cali, Universidad del Norte de Barranquilla, Cámaras de Comercio y Gremios</p>	<p><b>Taller Gobierno Corporativo y pymes familiares</b></p> <p><b>No. Eventos</b>    <b>No. Asistentes</b></p> <p>9                      632</p> <p><b>Ciudades</b> Armenia, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Neiva y Medellín</p> <p><b>Temas desarrollados</b> Gestión en empresas familiares, prácticas de buen gobierno corporativo, órganos de gobierno</p> <p><b>Aliados</b> Confecamaras, INALDE, Universidad Externado de Colombia</p>
<p><b>aProgresar con mi empresa turismo</b></p> <p><b>No. Eventos</b>    <b>No. Asistentes</b></p> <p>2                      119</p> <p><b>Ciudades</b> Tolú – Coveñas y Manizales</p> <p><b>Temas desarrollados</b> Introducción al turismo, Planeación Estratégica, Cómo mejorar la gestión financiera, Aspectos básicos a tener en cuenta en la contratación de personal, Mercadeo y servicio al cliente de productos turísticos</p> <p><b>Aliados</b> Universidad Externado de Colombia, Universidad del Norte de Barranquilla, Cámaras de Comercio y Gremios</p>	<p><b>Formación gerencial proveedores Bancóldex</b></p> <p><b>No. Eventos</b>    <b>No. Asistentes</b></p> <p>1                      65</p> <p><b>Ciudades</b> Bogotá</p> <p><b>Temas desarrollados</b> Pensamiento estratégico, Gestión en empresas de familia, Gestión Financiera, Mercadeo y Ventas, Mitigación de riesgo en negociación internacional, Aspectos básicos de comercio exterior</p> <p><b>Aliados</b> Universidad Externado de Colombia</p>

### Taller Gestión Ambiental y Responsabilidad Social Empresarial Ambiental y Responsabilidad Social Empresarial

No. Eventos No. Asistentes

9 390

#### Ciudades

Barranquilla, Bogotá, Cali, Manizales, Medellín, Palmira, Pereira, San Andrés y Santa Marta

#### Temas desarrollados

Oportunidades de nuevos mercados, Nuevos actores en el panorama ambiental, Las nuevas tendencias de responsabilidad social empresarial, Cómo ser más competitivo a través de RSE y de la gestión ambiental

#### Aliados

Universidad Externado de Colombia, Universidad ICESI de Cali, Universidad del Norte de Barranquilla, Cámaras de Comercio y Gremios

### Conferencias temas gerenciales

No. Eventos No. Asistentes

52 2498

#### Ciudades

Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Don Matías (Antioquia), El Cerrito, Medellín, Pasto, Pereira, Santa Marta, Santa Rosa, Tuluá, Turbaco, Yopal y Yumbo

#### Temas desarrollados

Aspectos generales de acceso a crédito, Mitigación de Riesgo, medios de pagos internacionales y Marketing Electrónico

#### Aliados

Universidad Externado de Colombia, Universidad ICESI de Cali, Universidad del Norte de Barranquilla

### Programa Formación Exportadora - Zeiky

No. Eventos No. Asistentes

4 98

#### Ciudades

Cartagena y Medellín

#### Temas desarrollados

Acceso a crédito, Mitigación de riesgo en negociación internacional y medios de pago

#### Aliados

Proexport, Cámaras de Comercio

### Acompañamiento Empresarial

No. Eventos No. Asistentes

6 152

#### Ciudades

Cali, Bogotá y Barranquilla

#### Temas desarrollados

Plan empresa realizado por ICESI, Plan Padrinos

#### Aliados

Plan empresa realizado por ICESI, Plan Padrinos

### Taller Gestión Financiera – Mecanismos de pago y Taller Coberturas Cambiarias

No. Eventos No. Asistentes

2 49

#### Ciudades

Manizales, Medellín

#### Temas desarrollados

Mecanismos de pago y mitigación de riesgo a través de coberturas

#### Aliados

Proexport, Cámaras de Comercio

### Programa Educación Financiera para EOCM's

No. Eventos No. Asistentes

2 62

#### Ciudades

Bogotá

#### Temas desarrollados

Conceptos básicos de ahorro, crédito, seguros y presupuesto. Programa de formación para formadores

#### Aliados

Banca de las Oportunidades, Asomicrofinanzas

Actividades virtuales:

**Videoconferencias**

No. Eventos    No. Asistentes  
**7**            **575**

**Ciudades**

65 ciudades

**Temas desarrollados**

- Herramientas claves de acceso a crédito
- Bancóldex – Portafolio líneas de crédito
- Cómo mitigar el riesgo cambiario a través de coberturas
- Mitigación de riesgo en negociación internacional
- Cómo ofrecer su producto o servicio – claves para mejorar las ventas
- Clientes satisfechos multiplican por tres – Servicio al cliente
- Protocolo de familia – Relevo generacional

**Aliados**

Escuela de Administración de Negocios

**Curso E-Learning  
"Estrategias de mercadeo  
para incrementar las ventas"**

No. Eventos    No. Asistentes  
**1**            **35**

**Ciudades**

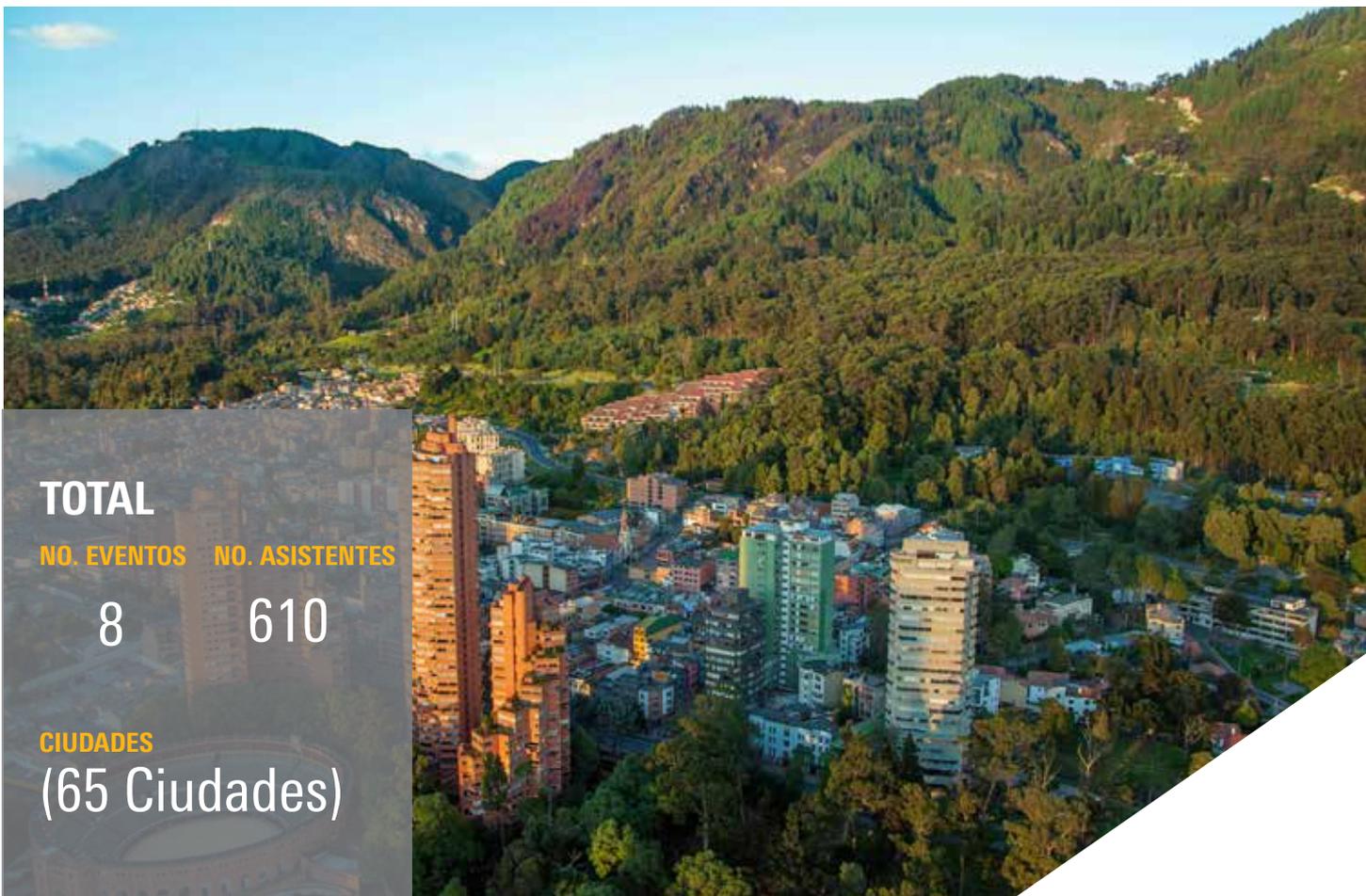
65 ciudades

**Temas desarrollados**

- Estrategias de mercadeo
- Los productos como estrategias de mercadeo para incrementar las ventas
- Comprender la importancia que tiene la fijación de precios como estrategia de ventas
- El manejo de las comunicaciones y la publicidad y su influencia en las ventas

**Aliados**

Bancóldex



**TOTAL**

**NO. EVENTOS    NO. ASISTENTES**

**8            610**

**CIUDADES**

**(65 Ciudades)**



### **Temas de capacitación a empresarios**

En las actividades presenciales de formación se desarrollaron temas como: gestión financiera, gestión financiera en comercio exterior, acceso a crédito, coberturas cambiarias, costeo y fijación de precios, gobierno corporativo, gestión ambiental, responsabilidad social empresarial, gestión del recurso humano y formalización empresarial, entre otros. Estas actividades se realizaron de forma práctica y en lenguaje empresarial. El Banco decidió desarrollar estas temáticas partiendo de las necesidades de formación expresadas por los empresarios. Adicionalmente, algunos de estos temas se han desarrollado con un enfoque estratégico, en cumplimiento del papel de promotor del desarrollo empresarial que tiene el Banco y que debe incentivar entre los empresarios.

En el segundo semestre del 2012 el Banco implementó su plataforma de capacitación E-learning "Campus Virtual Bancóldex" y realizó un piloto con el curso "Estrategias de mercadeo para incrementar ventas".

Asimismo, los empresarios tuvieron acceso a los cursos en multimedia "Finanzas, la clave para el éxito empresarial", "Asesor gerencial en negociación internacional" y

### **Programas de capacitación realizados en el 2012**

En el 2012 se desarrollaron actividades presenciales en 49 ciudades y municipios del país, en las que participaron 8.585 empresarios. Adicionalmente, se realizaron capacitaciones virtuales, videoconferencias y un curso E-learning, y así se beneficiaron 610 empresarios ubicados en 65 ciudades y municipios.

Las videoconferencias se realizaron utilizando una plataforma llamada Adobe Connect, y durante el 2012 el Banco implementó su plataforma virtual para E-learning, tomando como base la plataforma abierta Moodle.

## CON EL APOYO DE “BANCA DE OPORTUNIDADES” SE REALIZARON DOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA ENTIDADES ORIENTADAS A CRÉDITO MICROEMPRESARIAL EN BOGOTÁ

**EN ELLOS PARTICIPARON 62 FUNCIONARIOS DE ENTIDADES ORIENTADAS AL CRÉDITO MICROEMPRESARIAL.**

“Aspectos gerenciales de acceso a crédito”, y a publicaciones de apoyo ubicados en la página web del Banco.

Con el apoyo de “Banca de Oportunidades” se realizaron dos programas de Educación Financiera para Entidades Orientadas a Crédito Microempresarial en Bogotá, en los cuales participaron 62 funcionarios de entidades orientadas al crédito microempresarial.

Es importante mencionar que los programas de formación se ajustan cada año en contenido, duración y segmento, teniendo en cuenta la gestión ya realizada, las nuevas necesidades de los empresarios en nuevos temas o profundización, y la cobertura que el Banco pretende lograr.

### **Cobertura del programa de capacitación a empresarios**

Con las capacitaciones presenciales el Banco llegó a 59 ciudades en el 2011 y a 49 ciudades y municipios en el 2012. Con las capacitaciones virtuales realizadas durante el 2012 se llegó a 65 ciudades y municipios (cuatro de ellos fuera del país).

En total se dictaron cerca de 1.200 horas de capacitación, entre conferencias, seminarios, talleres y programas de diversa duración.

Las actividades de capacitación se realizan principalmente en las instalaciones de Bancóldex, de los aliados estratégicos (cámaras de comercio, gremios y asociaciones) y en otros espacios adecuados para tal fin.

Las actividades realizadas en el 2012 por el Programa de Formación Empresarial fueron las siguientes:

### **Aliados en actividades de formación**

Todos los eventos de formación empresarial se realizan en alianza con las cámaras de comercio, los gremios y las asociaciones de las diferentes ciudades. Los aliados académicos de Bancóldex son universidades reconocidas, como la Universidad Externado de Colombia, la Universidad ICESI de Cali, la Universidad del Norte de Barraquilla, la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB) de Medellín, la Universidad Autónoma de Bucaramanga (UNAB), la Escuela de Administración de Negocios (EAN) y la Universidad de la Sabana - Inalde Business School.

Generalmente las actividades presenciales se realizan bajo un esquema de costo compartido, el aliado (cámaras de comercio, gremios y asociaciones) se encarga de la convocatoria, impresión del material, salones, equipos que se requieren y

APARTE DEL NÚMERO DE EMPLOS FONDOS EN LOS QUE PARTICIPA BANCÓLDEX HAN CAPITALIZADO 19 EMPRESAS EN COLOMBIA POR MÁS DE 330.000 MILLONES DE PESOS

**ESTO ES 3,8 VECES LOS RECURSOS COMPROMETIDOS POR BANCÓLDEX**

los refrigerios. Para la realización del evento, el Banco dispone del conferencista, de material publicitario y hojas de notas.

#### **Publicidad de programa de formación empresarial**

El Banco utiliza diversos mecanismos para que los empresarios se enteren de las actividades de formación empresarial que desarrolla, entre los cuales se encuentran:

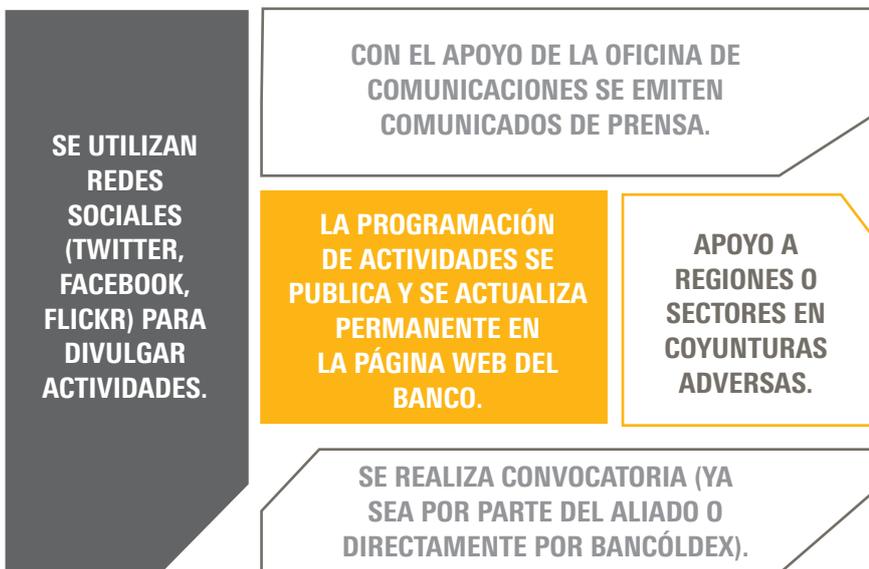
De todas formas, en la página web del Banco cualquier persona puede acceder a las publicaciones y algunos cursos virtuales en multimedia (autoaprendizaje) que el Banco ha desarrollado.

#### **Logros del programa de formación empresarial**

Aparte del número de empresarios capacitados, 8.585 beneficiados en actividades presenciales y 610 en virtuales, y el ampliar la cobertura regional con las actividades virtuales, para lo cual en el 2012 se centró la actividad en desarrollar videoconferencias en temas gerenciales.

Otro logro fue el desarrollar e implementar la plataforma "Campus Virtual Bancóldex", para realizar cursos bajo metodologías E-learning. Se contrató y se personalizó la plataforma, y se desarrollaron dos cursos; también se hizo el primer piloto con uno de los cursos a finales del año 2012.

Uno de los grandes retos para el 2013 es profundizar en las capacitaciones virtuales: ampliar el volumen de asistentes y la cobertura con las videoconferencias en temas gerenciales, y desarrollar varios cursos bajo metodologías de E-learning y Blended (presencial y virtual).



El requisito para que una persona, natural o jurídica, pueda participar en las actividades presenciales de formación que realiza el Banco, es que esté desarrollando alguna actividad productiva, de comercialización o prestación de servicios.

## PROGRAMA ESPECIAL DE FONDOS DE CAPITAL PRIVADO

### Programa bancóldex capital

El Programa Bancóldex Capital nació en el 2009, como una iniciativa del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Bancóldex, para promover el desarrollo de la industria de Fondos de Capital en Colombia. Este programa cuenta con dos componentes:

(i) Apoyo financiero:

promoviendo el desarrollo de fondos de capital privado y emprendedor, a través de inversión en los mismos, y (ii) Apoyo no financiero: facilitando el desarrollo de la industria de fondos de capital a través de la ejecución de un convenio de cooperación técnica establecido con el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN).

Es importante mencionar que los fondos en los que participa Bancóldex han capitalizado 19 empresas en Colombia por más de 330.000 millones de pesos, es decir, 3,8 veces los recursos comprometidos por Bancóldex. Para continuar apoyando el desarrollo de la industria de fondos de capital, y de esta manera brindar nuevas fuentes de financiación a los empresarios, en julio

del 2012 la Junta Directiva de Bancóldex aprobó 89.000 millones de pesos adicionales para ser invertidos en fondos de capital, a través del programa Bancóldex Capital. De esta manera, el monto total del programa es el equivalente en pesos de USD 100 millones.

El Banco ha realizado más de once charlas de sensibilización a empresarios, entregándoles información que les permita acceder a nuevas fuentes de financiamiento, y más de 16 visitas a inversionistas, con el objetivo de motivarlos a hacer parte de la industria. Adicionalmente, Bancóldex ha realizado cinco eventos y creado tres ediciones del catálogo de la industria de fondos de capital, con lo cual ha dado visibilidad a la industria y sus actores principales. El Banco contribuye de manera activa en la creación de una asociación de fondos de capital, y está comprometido con la creación de un instituto que permita formar a los participantes de la industria, y un foro que acerque a los empresarios con sus posibles inversionistas.

## COMPONENTES DEL PROGRAMA

### Apoyo no financiero

#### Contribuir al desarrollo del ecosistema de la industria de PEVC

##### Objetivos:

- Incorporar mejores prácticas
- Ajustes regulatorios
- Fortalecer a inversionistas, gestores y empresarios

### Apoyo Financiero

#### Inversión en fondos

- Valor del programa: USD 100 millones
- Rango de inversión: hasta USD 10 MM por Fondo
- Máximo 20% por Fondo
- Sectores: Comercio, Industria, Turismo y Servicios

## OBJETIVOS DEL PROGRAMA

- Ofrecer a las empresas acceso a capital fresco
- Promover el PEVC en Colombia
- Atraer nuevos inversionistas locales y extranjeros



**LOS RETOS ASUMIDOS POR BANCÓLDEX, AL AMPLIAR SU OFERTA DE PRODUCTOS, LE DIERON UNA GRAN PERSPECTIVA DE LAS NECESIDADES DE LOS EMPRESARIOS DEL PAÍS**

**Bancóldex como administrador de recursos**

Tal y como se mencionó en el primer capítulo de esta memoria, los retos asumidos por Bancóldex, al ampliar su oferta de productos, le dieron una gran perspectiva de las necesidades de los empresarios del país, con la cual identificó que el otorgamiento de crédito no era un instrumento único para satisfacer las necesidades de todos los empresarios del país, por lo que luego de un profundo proceso de reflexión el Banco determinó que era imprescindible migrar hacia un modelo de banco de desarrollo, con el fin de ofrecer productos distintos a crédito.

En desarrollo de tales funciones, Bancóldex ha venido ejecutando, con la Nación y con entidades

del orden nacional y territorial, una serie de contratos para la administración de recursos, y destaca especialmente el celebrado con la Nación – Ministerio de Hacienda y Crédito Público– para la ejecución del Programa de Inversión “Banca de las Oportunidades”.

Además, y de acuerdo con lo establecido en las Bases del Plan Nacional de Desarrollo (Ley 1450 de 2011) y la misma Ley 1450, se otorgó expresamente a Bancóldex la facultad de administrar los siguientes programas especiales: la Unidad de Desarrollo e Innovación, el Fondo de Modernización para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas y el Programa de Transformación Productiva.

**Programa de inversión “banca de las oportunidades” (pibo)**

El Programa Banca de las Oportunidades promueve la inclusión financiera y crea las condiciones adecuadas para facilitar el ahorro, obtener un seguro, adquirir un crédito y hacer transferencias de forma rápida, fácil y segura.

Banca de las Oportunidades utiliza diferentes estrategias para promover la inclusión financiera, por medio de alianzas público-privadas, donde el Gobierno crea un entorno adecuado y

## EL PROGRAMA BANCA DE LAS OPORTUNIDADES PROMUEVE LA INCLUSIÓN FINANCIERA

**Y CREA LAS CONDICIONES ADECUADAS PARA FACILITAR EL AHORRO, OBTENER UN SEGURO, ADQUIRIR UN CRÉDITO Y HACER TRANSFERENCIAS DE FORMA RÁPIDA, FÁCIL Y SEGURA.**

ofrece incentivos (monetarios y en especie) a las entidades financieras (bancos, compañías de financiamiento, cooperativas y ONG microcrediticias), para que estas a su vez amplíen su cobertura geográfica y aumenten la oferta de productos y servicios financieros adecuados para la población no bancarizada.

### **Unidad de desarrollo e innovación - innpuls Colombia**

iNNpuls Colombia es la Unidad de Desarrollo e Innovación del Gobierno Nacional, la cual fue entregada en administración a Bancóldex. Tiene como objetivo ofrecer nuevas herramientas y programas renovados a los emprendedores que le apuestan a la innovación: una de las cinco locomotoras definidas por el Gobierno Nacional, como vehículo a la prosperidad del país. iNNpuls tiene las siguientes líneas estratégicas, entre otras: (i) emprendimiento dinámico innovador, (ii) innovación y emprendimiento en grandes empresas y fomento a centros de investigación y desarrollo, y (iii) innovación y fortalecimiento regional.

### **Fondos de modernización e innovación para las micro, pequeñas y medianas - innpuls mipyme**

iNNpuls Mipyme es el Fondo de Modernización e Innovación para las Micro, Pequeñas y

Medianas Empresas. Desde este programa el Banco trabaja con el respaldo de entes territoriales, gremios, cámaras de comercio y asociaciones de apoyo a las mipymes, para ayudar a los empresarios que quieren conquistar nuevos mercados a través de la identificación de nuevas oportunidades de negocio, teniendo como vehículo las convocatorias abiertas hasta agotar recursos, para la cofinanciación no reembolsable de programas, proyectos y actividades dirigidos a la innovación, modernización y competitividad de las mipymes.

### **Programa de transformación productiva**

El Programa de Transformación Productiva (PTP) es una alianza público-privada orientada a fortalecer el aparato productivo colombiano, fomentar la productividad y competitividad de sectores con elevado potencial exportador, contribuir al aprovechamiento de las oportunidades que surgen de los acuerdos comerciales e incidir en el mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos.

El centro de su actividad es facilitar la articulación entre actores privados y públicos hacia el cumplimiento de resultados que mejoren la competitividad y productividad sectorial en Colombia.



### CÓMO COMUNICAMOS NUESTROS PRODUCTOS

Las estrategias de acercamiento al sector empresarial, usuarios de los productos y servicios de Bancóldex, se concentran en hacer llegar información clara y útil a la mayor cantidad de empresas en todas las regiones del país, utilizando los canales ya mencionados en el Capítulo de Productos y Servicios y, adicionalmente, las siguientes herramientas:





MENSAJES ESPECÍFICOS AL EMPRESARIO DE ACUERDO A SUS NECESIDADES, SU SECTOR Y REGIÓN PARA PLANTEAR SU RELACIÓN CON BANCÓLDEX

ACOMPañAMIENTO EN LA UTILIZACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL BANCO, INCLUSIVE EN EL CONTACTO CON EL SISTEMA FINANCIERO

DIVULGACIÓN DEL PORTAFOLIO ADECUADO A LOS EMPRESARIOS PRESENTES Y RESPUESTA A INQUIETUDES

SE BUSCA IMPULSAR LA GENERACIÓN DE REUNIONES INDIVIDUALES

EL EMPRESARIO PUEDE INSCRIBIRSE A LISTAS DE CORREO PARA OBTENER INFORMACIÓN ACTUALIZADA, REALIZAR SIMULACIONES CON LOS PRODUCTOS DEL BANCO Y CONTACTARNOS

PUBLICACIÓN EN DIARIOS NACIONALES, REVISTAS ESPECIALIZADAS, PROGRAMAS DE RADIO Y TELEVISIÓN PARA COBERTURA MASIVA

ENCUENTROS SECTORIALES  
FERIAS  
EVENTOS GREMIALES  
FOROS

SE BUSCA IMPULSAR LA GENERACIÓN DE CONTACTOS INDIVIDUALES CON LOS EMPRESARIOS



# 04

**BANCÓLDEX ENTIENDE Y  
APOYA A LOS EMPRESARIOS**

---

**DIMENSIÓN  
ECONÓMICA**

# DIMENSIÓN ECONÓMICA



El Presidente del Banco y la Junta Directiva presentan anualmente, a la Asamblea General de Accionistas y al público en general, un informe sobre la gestión financiera del Banco: “Informe de la Junta Directiva y del Presidente a la Asamblea General de Accionistas 2012”. Este informe no solo se presenta en la reunión de la asamblea mencionada, sino que se publica en el link “información de interés para accionistas y demás inversionistas”, para el conocimiento del público en general.

Por lo anterior, para conocer más sobre el desempeño financiero del Banco, invitamos a los grupos de interés a consultar este documento, que está disponible en la página de internet [www.bancoldex.com](http://www.bancoldex.com). No obstante lo anterior, este capítulo contiene información económica del Banco, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Global Reporting Initiative.

## Entorno económico

En el 2012, la economía colombiana reportó un crecimiento de 4,0%, cifra que se ubicó por encima del promedio de la región. No obstante, su desempeño no fue ajeno al deterioro del panorama internacional<sup>8</sup>, afectado por la recesión de la Zona Euro, la lenta recuperación de la producción del

empleo en Estados Unidos y el menor dinamismo de la actividad económica de China.

La minería se mantuvo como el sector líder en la producción nacional, al generar una expansión de 5,9%. Otros sectores que se destacaron por su desempeño fueron el transporte, almacenamiento y comunicaciones, el sector de comercio y los servicios financieros, mientras que la industria manufacturera fue el único sector que registró una contracción. Por el lado de la demanda se observó un menor dinamismo del consumo de los hogares y una desaceleración de la formación bruta de capital fijo y de las exportaciones.

El menor crecimiento de la actividad económica coincidió con la caída de la inflación, que cerró en 2,44%, y con una ralentización en el ritmo de expansión del crédito otorgado por el sistema financiero. Lo anterior condujo a que en julio del 2012 el Banco de la República adoptara una política monetaria expansiva, a través de un recorte de la tasa de intervención (tasa Repo).

Por último, el desempeño del sistema financiero fue favorable<sup>9</sup> y la cartera mantuvo tasas anuales de crecimiento de dos dígitos. La expansión de la

<sup>8</sup> En enero del 2013 el Fondo Monetario Internacional estimó que entre el 2011 y el 2012 el crecimiento del Producto Interno Mundial habría disminuido de 3,9% a 3,2%.

<sup>9</sup> En diciembre del 2012, la cartera de los establecimientos de crédito registró un crecimiento de 15,2%.

PARA CONOCER MÁS SOBRE EL  
DESEMPEÑO FINANCIERO DEL BANCO,  
INVITAMOS A LOS GRUPOS DE INTERÉS A  
CONSULTAR ESTE DOCUMENTO, QUE ESTÁ  
DISPONIBLE EN LA PÁGINA DE INTERNET  
[WWW.BANCOLDEX.COM](http://WWW.BANCOLDEX.COM).

política monetaria, junto con las mejores perspectivas de riesgo del país<sup>10</sup> y mejores condiciones para la inversión, impulsaron las ganancias que obtuvieron los bancos a través de sus inversiones<sup>11</sup>.

### **Impacto del crédito otorgado por Bancóldex**

En la edición 36 de la revista Coyuntura Pyme se publicó el artículo “El impacto del crédito de Bancóldex”, en el cual se muestran los resultados de dos estudios<sup>12</sup>, <sup>13</sup>realizados por Marcela Eslava, de la Universidad de los Andes; Alessandro Maffioli, del Banco Interamericano de Desarrollo, y Marcela Meléndez, de Econ Estudio, en el que se concluye que:

En contraste con los resultados convencionales de la literatura sobre el impacto de los bancos públicos, (...) encontramos que Bancóldex ha sido una herramienta útil para mitigar las imperfecciones en los mercados financieros que restringen el crédito. Los empresarios que recibieron créditos respaldados por Bancóldex tuvieron efectos positivos notables sobre su producción, empleo, inversión y productividad, muchos de los cuales perduraron hasta cuatro años después de recibir el primer préstamo. Además, nuestros resultados sugieren que Bancóldex ayudó a mejorar

el desempeño empresarial de las firmas al relajar las restricciones de liquidez que enfrentaban y que sus impactos fueron de mayor magnitud en el caso de las empresas que de entrada tenían mayores problemas a la hora de acceder a financiamiento. Los beneficiarios de Bancóldex no solamente accedieron a condiciones de crédito más favorables, en comparación con otras empresas que accedieron al sistema financiero, sino que además mejoraron su historial crediticio, y después de un tiempo expandieron sus relaciones financieras y mejoraron sus condiciones de crédito con otros intermediarios financieros distintos a Bancóldex<sup>14</sup>.

<sup>10</sup> En agosto del 2012, la agencia Standard and Poor's elevó la perspectiva de la calificación de la deuda soberana del país de estable a positiva.

<sup>11</sup> Entre diciembre del 2011 y diciembre del 2012, el crecimiento anual de las inversiones de los establecimientos de crédito pasó de 6,2% a 13,4%, y se situó en COP 72,4 billones.

<sup>12</sup> Eslava M., Maffioli A. and Meléndez M. (2012). “Second-tier Government Banks and Firm Performance: Micro Evidence from Colombia”. Working Paper, Inter-American Development Bank, Washington DC.

<sup>13</sup> Eslava M., Maffioli A. and Meléndez M. (2011). “Second-tier Government Bank and Access to Credit: Micro Evidence from Colombia”. Working Paper, Inter-American Development Bank, Washington DC.

<sup>14</sup> ANIF, Centro de Estudios Económicos, Coyuntura Pyme, edición 36, octubre de 2012.

# VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

A continuación se presenta la generación de valor económico de Bancóldex para las vigencias 2011 y 2012. En el cuadro se ilustra, de manera detallada, cómo el valor económico se distribuye en los grupos de interés con los que se relaciona la entidad (metodología propuesta por el Global Reporting Initiative, GRI). Las cifras son consistentes con los estados financieros consolidados a 31 de diciembre de los respectivos años.



\* Incluye ingresos netos no operativos y diferencia en cambio

**Valor  
económico  
distribuido**

**2011**

**2012**

Millones COP

**261.076**

**141.083**

Proveedores

**23.283**

17.967

Empleados

**27.109**

24.907

Administración Pública

**94.748**

84.212

Accionistas

**115.609**

13.921

Accionistas minoritarios

**327**

76



## LA GENERACIÓN DE VALOR DE BANCÓLDEX SE FUNDAMENTA EN ATENDER INTEGRALMENTE AL SECTOR EMPRESARIAL COLOMBIANO

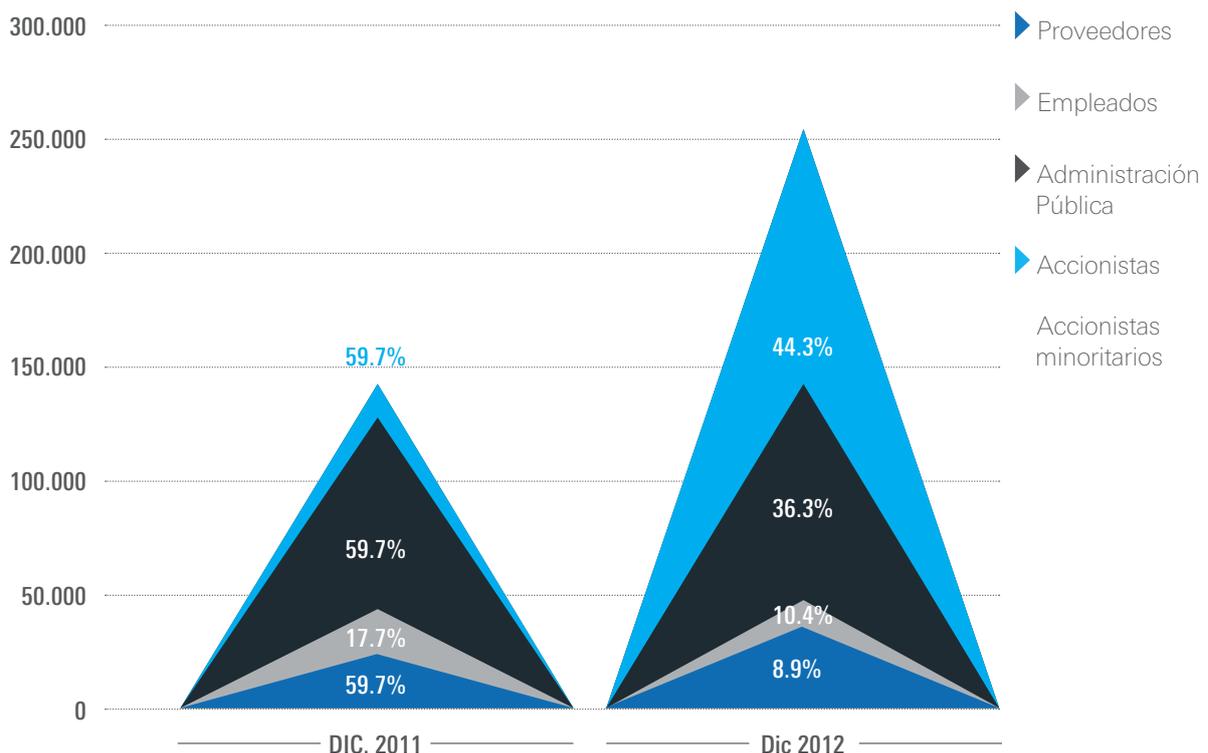
EN TODAS SUS ETAPAS DE DESARROLLO, LO QUE QUIERE DECIR QUE ADEMÁS DE SER UNA ENTIDAD FINANCIERA DE SEGUNDO PISO, ES EL BANCO DE DESARROLLO EMPRESARIAL COLOMBIANO

La generación de valor de Bancóldex 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, es el banco de desarrollo empresarial colombiano.

A diciembre del 2012, el valor económico generado por Bancóldex ascendió a COP 221.340 millones, de modo que presenta un crecimiento del 39% con respecto al 2011. Esta variación se debió principalmente

al aprovechamiento de las buenas condiciones de mercado que presentó el portafolio durante el periodo.

Asimismo, el valor económico distribuido al cierre del 2012 presentó un incremento del 85% (COP 119.992 millones) con respecto al 2011, originado principalmente por el valor distribuido a los accionistas, que para este periodo fue superior al tradicional, debido al apoyo que brinda el Banco, como entidad de economía mixta, a las políticas gubernamentales establecidas para las diferentes vigencias.



# BANCÓLDEX EN CIFRAS

## DESEMBOLSOS SEGÚN TAMAÑO DE EMPRESAS

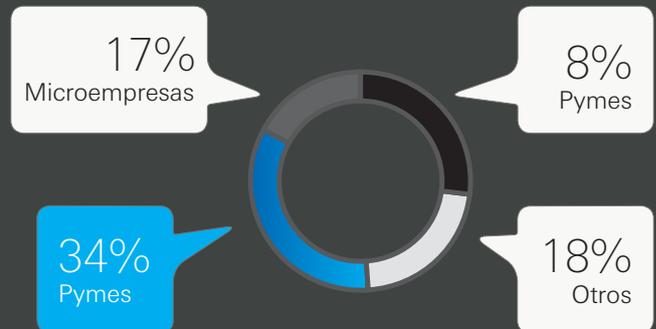


## DESEMBOLSOS SEGÚN PLAZO

2002



2012



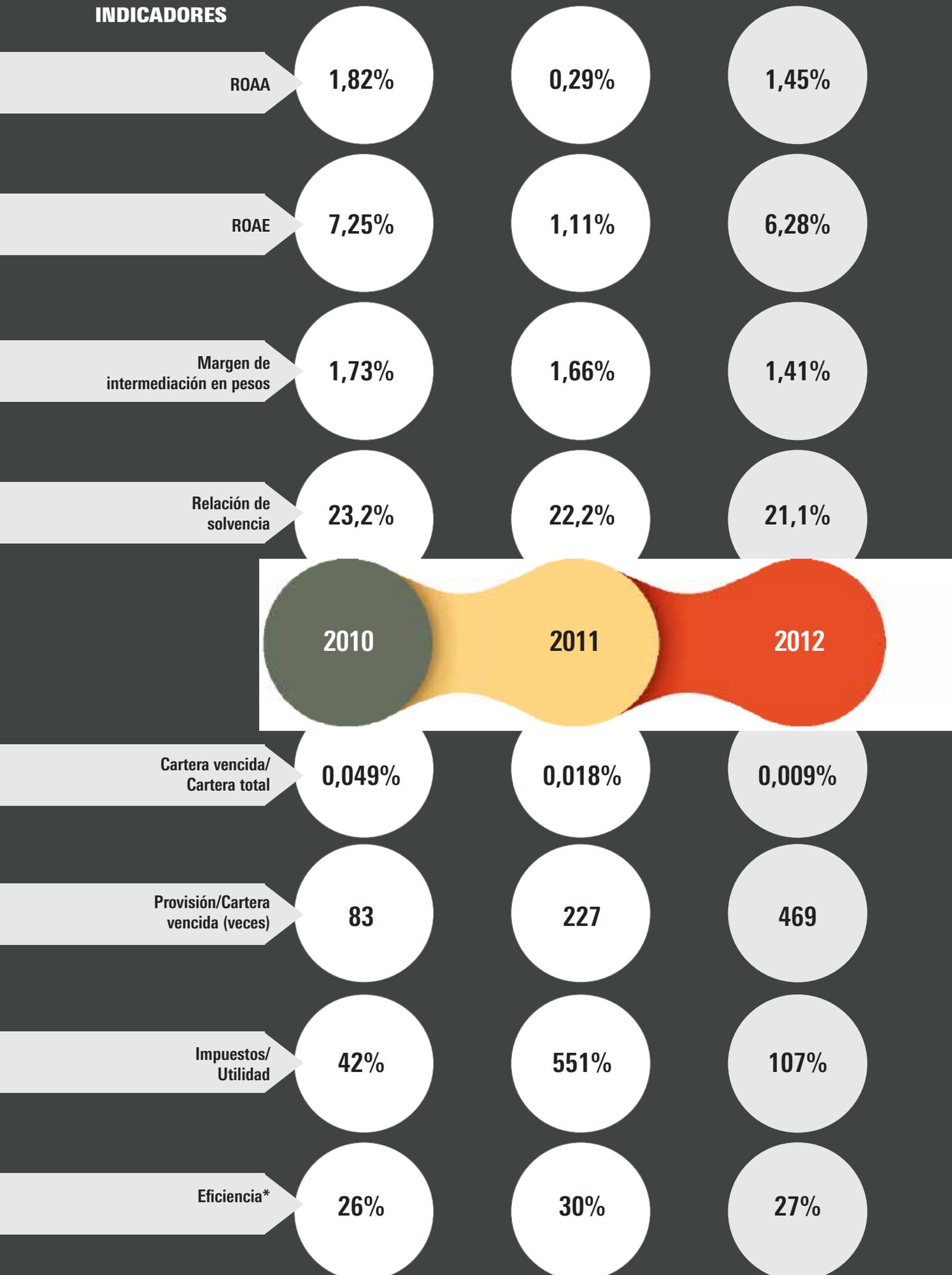
2002



2012



## INDICADORES



\* Gastos administrativos sin impuestos/Margen financiero bruto

## Crecimiento rentable

### Indicadores financieros

ESTADOS DE RESULTADOS		
MARGEN POR NEGOCIO	DIC. 2011	DIC. 2012
Margen bruto cartera COP	100.523	73.842
Margen bruto cartera USD	14.153	20.482
Margen bruto portafolio	30.341	94.927
Forward/Cambios aprox.	3.787	2.277
Otros ingresos	(2.084)	2.144
<b>Total Margen bruto</b>	<b>146.720</b>	<b>193.672</b>
Provisión /Reint de cartera	13.441	(15.096)
<b>Margen Neto</b>	<b>133.279</b>	<b>208.768</b>
Administrativos	44.377	52.008
Impuestos	58.344	57.251
Provisión otros activos	2.119	1.501
<b>Margen Operacional</b>	<b>28.439</b>	<b>98.008</b>
Neto Otros ingresos	12.718	27.668
Impuesto de Renta	25.868	37.497
<b>Utilida neta</b>	<b>15.289</b>	<b>88.179</b>

BALANCE		
Conceptos	Dic -11	Dic - 12
Disponible e interbancarios	14.884	150.741
Inversiones	773.877	1.681.367
<b>Cartera de crédito</b>		
Saldo cartera COP	3.701.472	3.558.386
Saldo cartera USD en COP	1.463.933	1.241.450
Provisión cartera de crédito	(207.471)	(192.375)
Total cartera	4.957.934	4.607.461
Otros activos	215.483	194.672
<b>Activos</b>	<b>5.962.178</b>	<b>6.634.241</b>
Depósitos y exigibilidades	2.156.357	2.666.805
Fondos interbancarios comprados	287.971	46.151
Bonos	578.490	1.106.150
Crédito bancos y otras obli finan	1.378.688	1.138.706
Otros pasivos	212.696	204.96
<b>Pasivos</b>	<b>4.614.202</b>	<b>5.162.772</b>
Capital social	855.670	1.062.557
Superávit	255.109	97.532
Utilidad ejercicio anterior	-	-
Utilidad presente ejercicio	15.289	88.179
Reservas	221.910	223.201
<b>Patrimonio</b>	<b>1.347.977</b>	<b>1.471.469</b>

### Estructura del balance

La gestión financiera del Banco está enmarcada en el concepto de sostenibilidad y en la función de acompañar al empresario en el papel de Banca de Desarrollo, mediante la estructuración de productos financieros en condiciones favorables para el sector empresarial colombiano. Para tal fin, se han implementado medidas que se concentran en la reducción de los costos de captación, en el cubrimiento de los riesgos de balance, en el desarrollo del área de negocios de la tesorería, así como en el sostenimiento de un nivel de patrimonio adecuado, que permita cumplir no solo con la misión de Bancóldex, sino también lograr una rentabilidad acorde con un Banco de Desarrollo.

Al cierre del 2012, los resultados financieros del Banco presentaron un considerable incremento frente al año anterior; este crecimiento es consecuencia de la buena dinámica en la colocación de cartera de crédito y del comportamiento del portafolio de inversiones, dada la estrategia que se implementó en términos de profundear el Banco y aprovechar las buenas condiciones que presentó el mercado de liquidez, que contribuyeron a la mejora de los precios de las inversiones de renta fija; el lograr este desempeño financiero le ha permitido a Bancóldex alcanzar una rentabilidad sobre el patrimonio (ROAE) del 6,28% y una rentabilidad sobre el activo (ROAA) del 1,45%, los segundos índices más altos en los últimos diez años, después de los alcanzados en el 2010.

De estos recursos, la cartera de créditos neta representa el 69%, el portafolio de inversiones el 25% y la liquidez necesaria para la operación del negocio el 3%. Todos estos activos tienen mitigado el riesgo de crédito y de mercado, por las características propias de los mismos o por las políticas de inversión y captación.

**Cartera de créditos:**

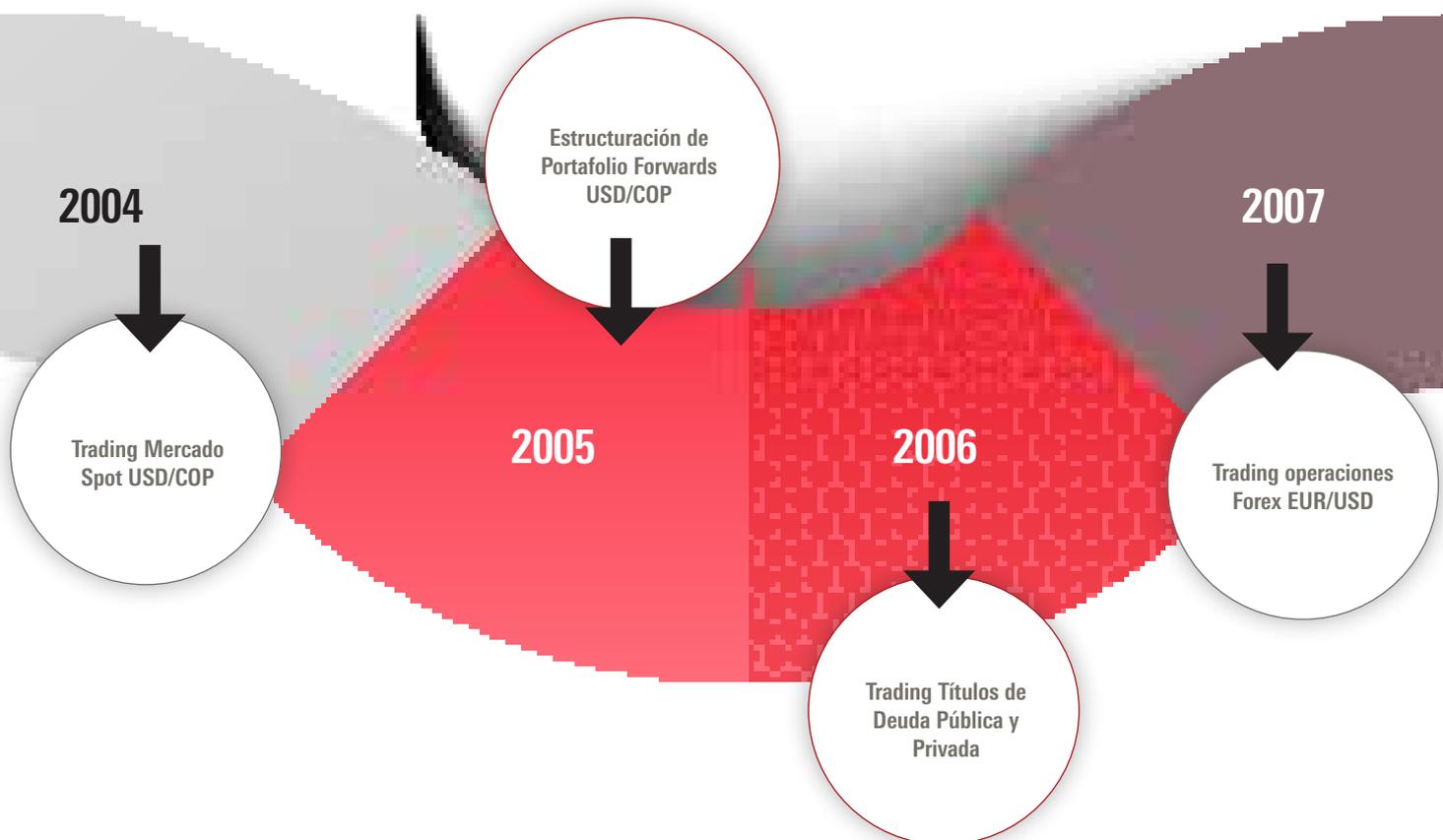
La colocación de recursos de Bancóldex está enfocada a impulsar a las mipymes o a desarrollar el comercio exterior; sin embargo, el Banco también actúa como herramienta contracíclica del Gobierno Nacional, estructurando líneas con diferenciales de tasa que son compensados con recursos entregados al Banco principalmente y en forma subsidiaria con cargo a generación de flujos futuros.

**Calidad del activo:**

Los activos del Banco se ubicaron en COP 6,63 billones, que representan un crecimiento del 11% frente al año anterior.

**Portafolio de inversiones:**

Los títulos que conforman el portafolio de inversiones se agrupan dependiendo de las necesidades y estrategias



que ha diseñado el Banco. Es así como existe un portafolio destinado a atender y gestionar la liquidez, el cual mantiene papeles con vencimiento en la parte media y corta de la curva de rendimientos. También existe un portafolio clasificado contablemente como disponible para la venta, que genera una causación de inversiones de intereses permanente, el cual contribuye a las sostenibilidad financiera y permite ser utilizado como garantía en las subastas de expansión del Banco de la República. Por último, se cuenta con un portafolio de trading, el cual se concentra en negociaciones a corto plazo, enmarcadas dentro de las políticas y límites de riesgo de mercado aprobadas por la Junta Directiva.

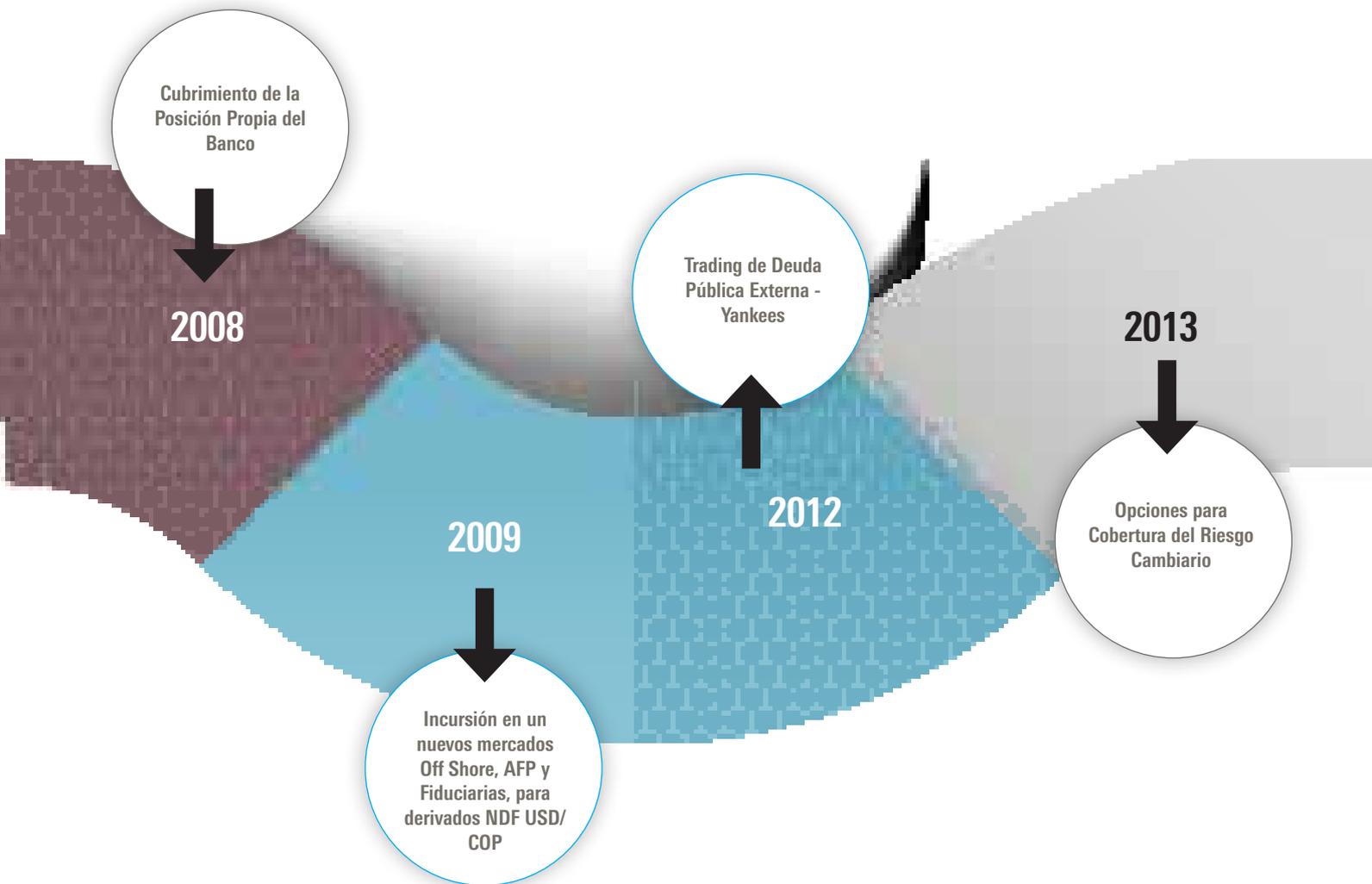
**Productos de tesorería**

El Banco, en su búsqueda de nuevos productos y alternativas de

generación de ingresos, en el 2004 decidió incursionar en diferentes productos de tesorería que tienen un objetivo de rentabilidad, es decir, la generación de valor mediante la gestión de la posición propia del Banco en productos de trading, dentro de unos límites de riesgo establecidos previamente por la Junta Directiva, a través de la toma de posiciones cortas o largas en cada uno de los activos autorizados, de acuerdo con análisis técnicos y fundamentales.

Es muy importante resaltar que la negociación de todos los productos de tesorería se realiza bajo un estricto cumplimiento de los límites de riesgo establecidos por la entidad, los cuales incluyen Límites de Contraparte, Límites de Concentración, Límites de Valor en Riesgo (VaR), Límites de Posición Máxima Abierta durante y al final del día, Límites de Stop Loss y Stock Loss, entre otros.

**ES MUY IMPORTANTE LA COLOCACIÓN DE RECURSOS DE BANCÓLDEX ESTÁ ENFOCADA A IMPULSAR A LAS MIPYMES O A DESARROLLAR EL COMERCIO EXTERIOR**



**EL BANCO CREÓ UN PROGRAMA DE TITULARIZACIÓN DE CARTERA POR 1 BILLÓN DE PESOS, DE LOS CUALES EN LA PRIMERA EMISIÓN SE OFRECIERON 345.700 MILLONES DE PESOS**

### Estructura de fondeo

Los recursos que garantizan la disponibilidad de fondeo para la colocación de crédito provienen del mercado de capitales, de créditos con corresponsales a tasas de mercado y de créditos con la banca multilateral con destinación específica.

Cuando el Banco recurre a la captación mediante certificados de depósito a término, lo hace a través de captación directa; al cierre del año 2012 estos recursos representan el 70% del total del fondeo en pesos, y están exentos del seguro de depósito, según lo establecido en la Ley 1328 de 2009 - Reforma financiera.

Durante el 2012, el Banco realizó la emisión del último lote del cupo global de emisión, con el que incursionó en títulos indexados al IPC y con plazo hasta diez años. Esta emisión le permitió incrementar sus niveles de liquidez, para atender la demanda de recursos futura y aumentar la duración del pasivo.

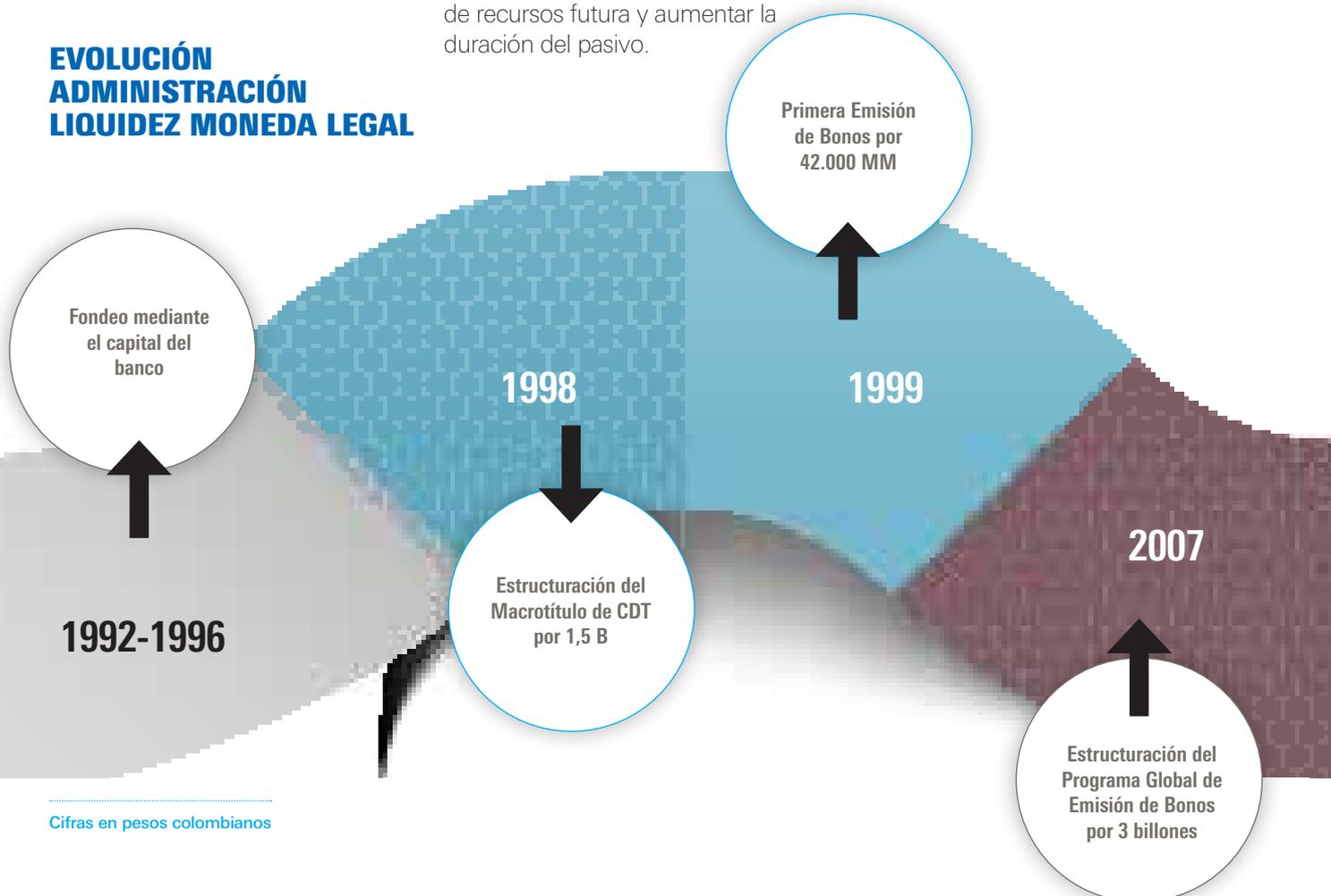
Como instrumento adicional y ante una necesidad de liquidez a corto plazo, el Banco utiliza operaciones en el mercado monetario, que temporalmente hacen parte de la mezcla del fondeo.

En cuanto a la financiación en moneda extranjera, Bancóldex sigue siendo muy activo en la negociación de créditos con entidades internacionales y organismos multilaterales, de modo que garantiza no solo la disponibilidad de recursos, sino también unas adecuadas condiciones respecto a plazo y tasa.

### Fondeo en moneda legal

La administración de la liquidez en moneda legal ha tenido una evolución importante desde el inicio de la operación del Banco. En 1998 se estructuró el primer Macrotítulo de Certificados de Depósito a Término, por 1,5 billones de pesos, lo que permitió acceder a este tipo de instrumento para la consecución de recursos

## EVOLUCIÓN ADMINISTRACIÓN LIQUIDEZ MONEDA LEGAL



Cifras en pesos colombianos

del público. Este macrotítulo ha sido ampliado para suplir las necesidades de recursos, y al día de hoy asciende a un monto de 3,5 billones. Cuando el Banco recurre a la captación mediante CDT, lo hace a través de captación directa.

Otra fuente importante de fondos es la emisión de bonos ordinarios, la cual posibilita al Banco para acceder al mercado público de valores colombiano de una forma masiva, y le da la opción de obtener montos importantes de liquidez en un momento determinado.

En el 2007, el Banco estructuró del primer Programa Global de Emisión de Bonos del país, el cual se realizó por un monto de 3 billones de pesos. Bancóldex siempre ha sido pionero en emisiones, y por muchos años fue el mayor emisor de deuda en el país. Bajo este programa se realizaron cinco emisiones, las cuales se dividieron en nueve lotes, y tuvieron una demanda de casi 6 billones de pesos (el doble del valor del programa).

Como se mencionó anteriormente, el 6 de septiembre del 2012 el Banco realizó la emisión del último lote del cupo global de emisión.

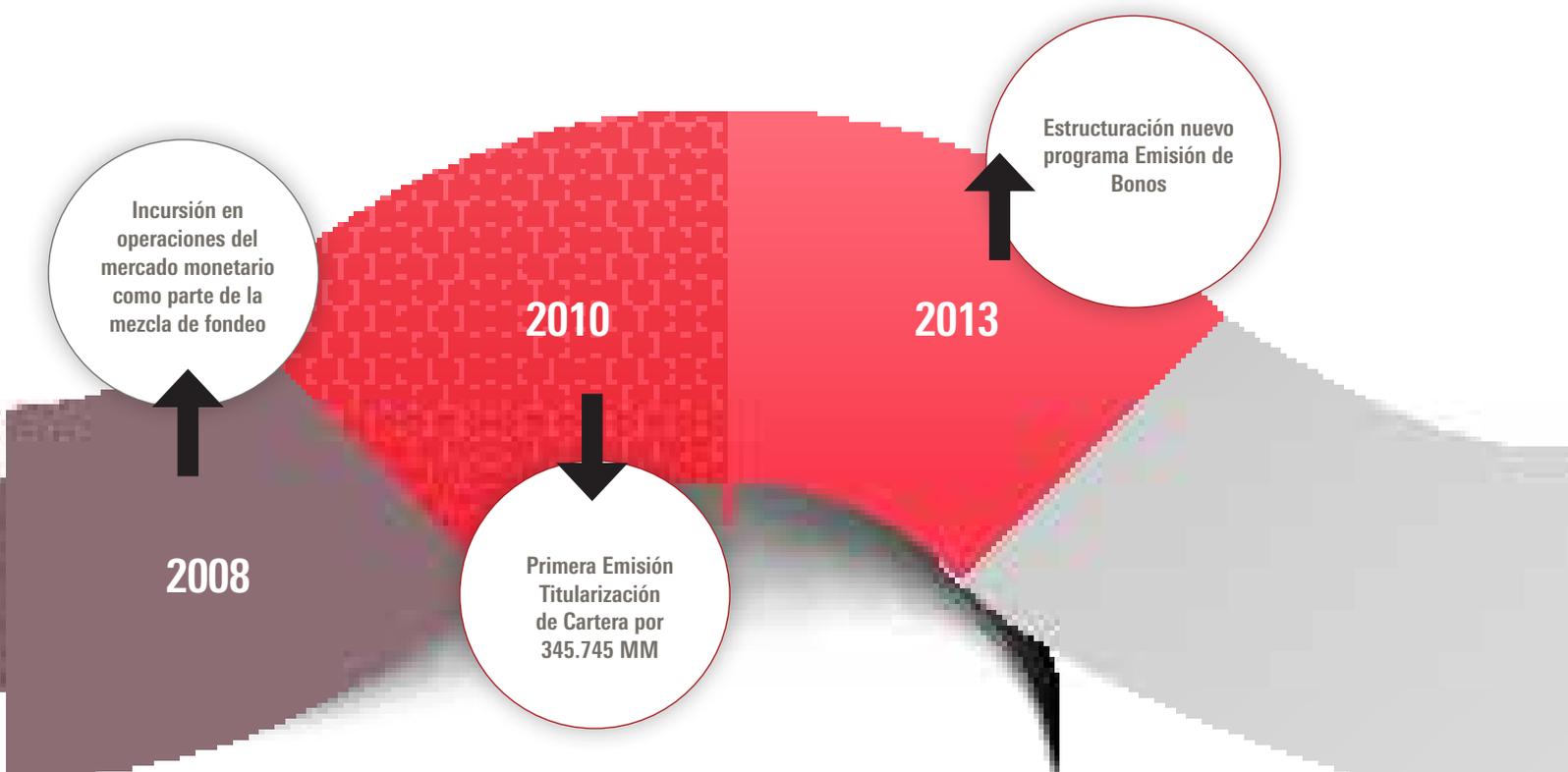
Buscando una mayor diversificación de fuentes de consecución de recursos, el Banco creó un programa de titularización de cartera por 1 billón de pesos, de los cuales en la primera emisión se ofrecieron 345.700 millones de pesos, con amortizaciones de capital trimestrales e intereses indexados a la tasa DTF. Con cargo a ella se emitieron títulos a 18 y 36 meses, respectivamente 111 mil millones a 54 meses.

#### Fondeo en moneda extranjera

La consecución y administración de recursos en moneda extranjera es de vital importancia para el Banco, debido a su naturaleza y sus inicios como Banco de Comercio Exterior. Desde su creación y hasta el día de hoy, el Banco constantemente accede a la banca corresponsal para fondear sus operaciones a corto plazo

para comercio exterior y capital de trabajo. Este tipo de fondeo es adecuado para Bancóldex, dado que le permite asignar un fondeo a cada operación desembolsada, lo que mitiga el riesgo de liquidez durante la totalidad de la vida de la operación.

Con la cesión parcial de activos del Instituto de Fomento Industrial (IFI) en el 2003, Bancóldex tiene acceso a los recursos del Instituto de Crédito de España y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, con el objetivo de fomentar la inversión en microempresas. Para el año 2005, el Banco inició su aproximación a la Banca Multilateral para la obtención de fondeo a mejores condiciones de tasa y plazo. Las primeras negociaciones se realizaron con JBIC, CAF, CII y Bladex. Estos créditos normalmente tienen condiciones financieras más favorables para el tomador, así como requisitos y una operatividad específica.



Buscando nuevas alternativas de fondeo en moneda extranjera, el Banco realizó en el 2007 la estructuración, junto con el Standard Chartered Bank y Wachovia (hoy Wells Fargo), de un crédito sindicado (varias entidades le prestan en conjunto fondos a un solo tomador, en este caso el Banco), el cual le permitió acceder a una fuente de recursos adicionales.

Como consecuencia de la crisis financiera internacional en el 2008, la mayoría de bancos corresponsales empezaron a reducir sus líneas de crédito. Por lo anterior, con el propósito de apoyar la actividad contracíclica que cumple el Banco, y para irrigar recursos en las coyunturas de iliquidez, con el apoyo del Gobierno Nacional obtuvo la aprobación de una línea de crédito con el Banco Interamericano de

Desarrollo, por un valor de 650 millones de dólares.

Ahora el Banco continúa realizando acercamientos con varios entes multilaterales y gubernamentales que tengan interés en promover el desarrollo empresarial colombiano. Actualmente se encuentran en negociación tres créditos, el primero con la agencia de promoción del gobierno alemán KfW, destinados el primero a micro y pequeñas empresas, y el segundo y tercero dirigidos a la adopción de tecnologías de eficiencia energética.

**Respaldo para el inversionista**

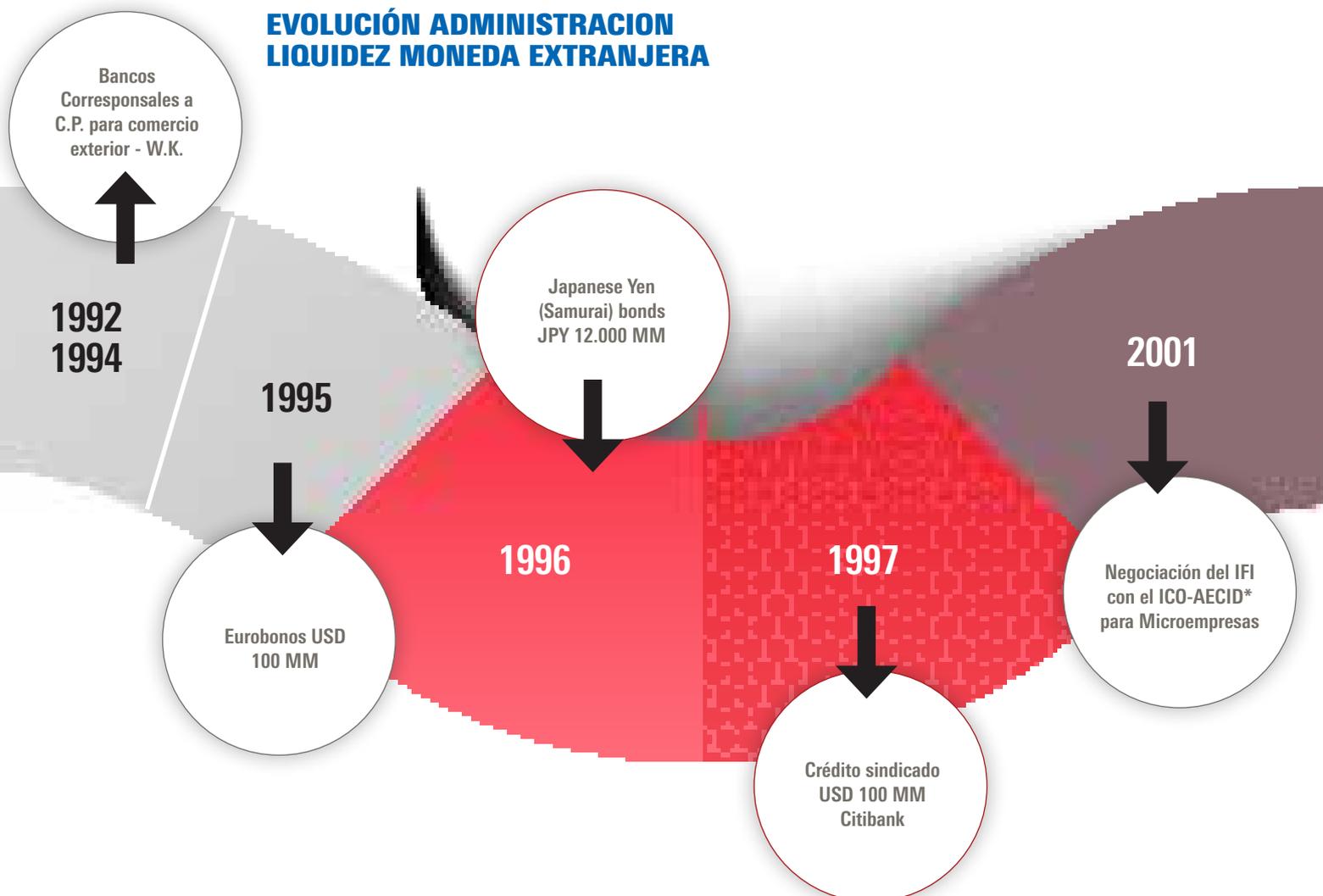
La relación de solvencia mínima requerida por la regulación colombiana es del 9%; al cierre del 2012 el Banco tiene

el 21,1%, lo cual le permite contar con el capital suficiente para compensar las pérdidas que pueda generar el activo; asimismo, permite evidenciar la capacidad de crecimiento a través de apalancamiento.

**Calificaciones otorgadas por Fitch, Standard and Poor's y BRC**

En el 2012, el Banco conservó las calificaciones locales AAA a largo plazo, otorgadas por Fitch Ratings de Colombia S.A. y BRC Investor Services. En cuanto a la calificación en moneda extranjera, en agosto del 2012 Standard & Poor's mejoró la perspectiva de calificación a largo plazo de Bancóldex, al pasarla de estable a positiva. La mejor calificación se deriva de la decisión tomada por esta agencia de mejorar la perspectiva de Colombia de estable a positiva.

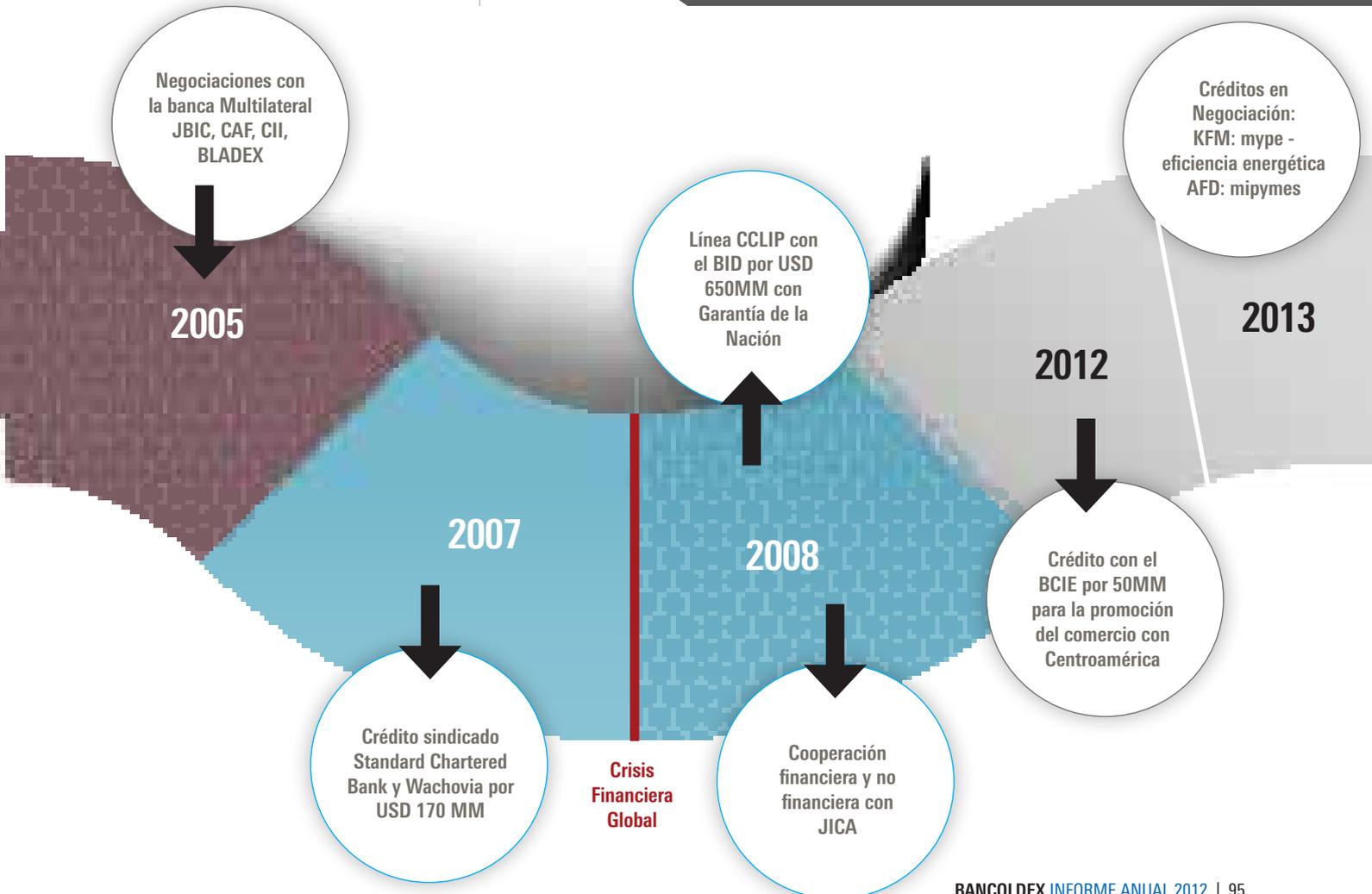
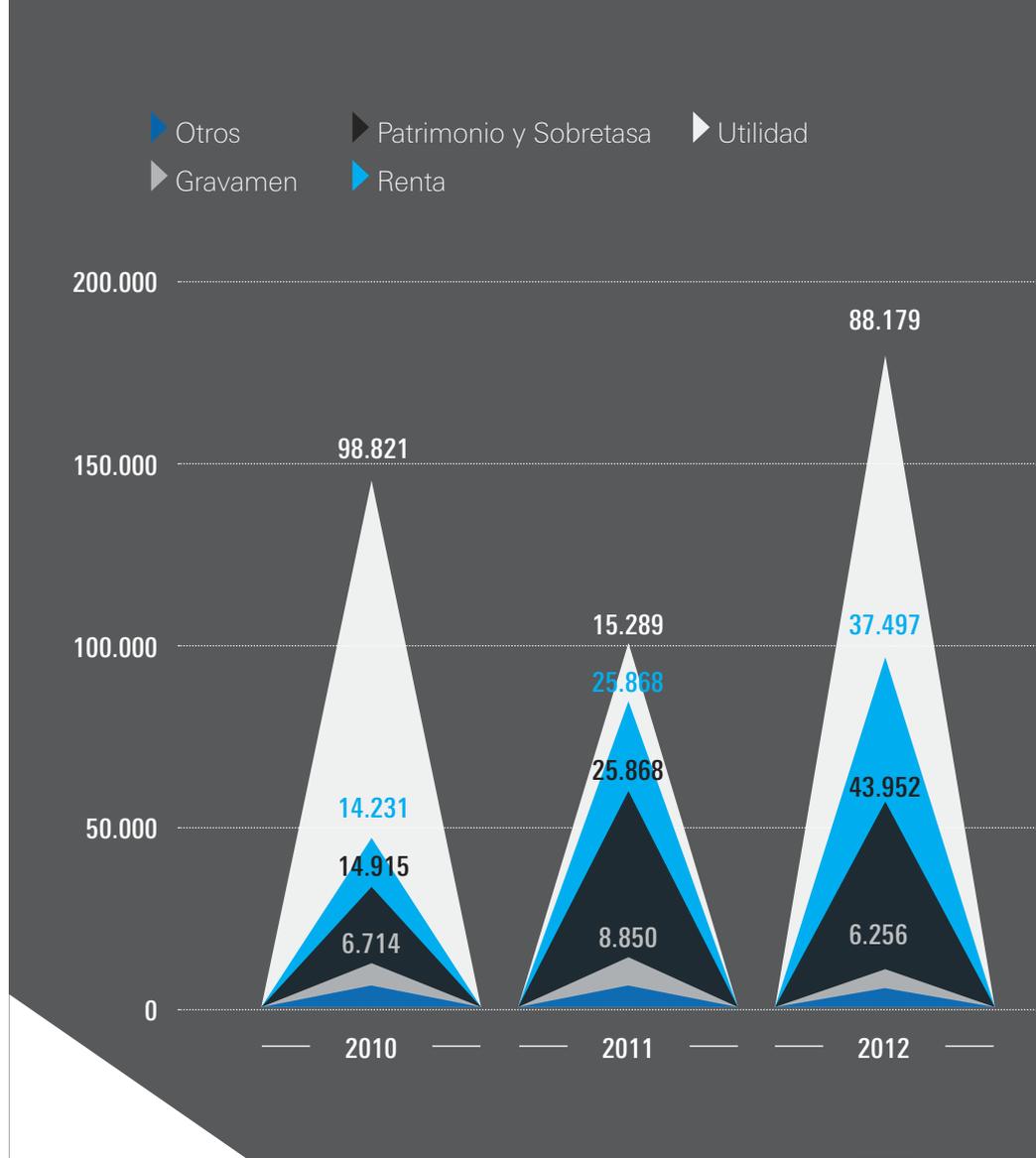
**EVOLUCIÓN ADMINISTRACION LIQUIDEZ MONEDA EXTRANJERA**



Para Standard and Poor's, la calificación de Bancóldex refleja "una adecuada posición de negocio de la entidad dentro del sistema bancario colombiano, de capital y utilidades muy fuerte, y de riesgo adecuada, al igual que su nivel de liquidez". Asimismo, S&P confirmó la calificación de crédito de contraparte a largo plazo BBB para el Banco, calificación que otorga el grado de inversión.

### Recursos entregados a la Nación

Los impuestos son un factor importante de afectación de la utilidad neta del Banco y constituyen una fuente considerable de ingresos para la Nación. Durante el año 2012 Bancóldex tributó por el sistema de cálculo del impuesto de renta ordinario y terminó de causar el impuesto al patrimonio para la





# 05

**BANCÓLDEX ES UN BANCO  
SÓLIDO SOSTENIBLE Y  
EFICIENTE.**

---

## **DIMENSIÓN AMBIENTAL**

# DIMENSIÓN AMBIENTAL



El papel de los bancos de desarrollo está orientado a la canalización eficiente de los recursos financieros, a través del diseño de instrumentos que mejoren el acceso al crédito, a la identificación de nuevas oportunidades para la creación y el desarrollo de nuevos mercados, a ser articuladores y coordinadores de las acciones de los agentes públicos y privados, y están llamados a constituirse como un instrumento dinámico para la ejecución de políticas públicas.

Ahora bien, particularmente frente a los retos que para el mundo plantea el cambio climático y ante la necesidad de contribuir a que el sector empresarial sea cada vez más productivo y competitivo, pero mitigando el impacto que sobre el medioambiente pueda tener su actividad productiva, los bancos de desarrollo desempeñan un papel fundamental en el camino de lograr crecimiento y desarrollo económico de forma sostenible.

## LOS BANCOS DE DESARROLLO DESEMPEÑAN UN PAPEL FUNDAMENTAL EN EL CAMINO DE LOGRAR CRECIMIENTO Y DESARROLLO ECONÓMICO DE FORMA SOSTENIBLE

### **DIRECTRIZ ADMINISTRATIVA DE GESTIÓN AMBIENTAL DE BANCÓLDEX**

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

El objetivo de esta directriz es promover el cumplimiento de los estándares de banca sostenible, con el propósito de apoyar la preservación, conservación, recuperación del medioambiente, protección de los trabajadores y bienestar de las comunidades.

Para lograr el cumplimiento de la mencionada directriz, Bancóldex se compromete a:

- Incorporar las variables ambiental, laboral y social dentro de la evaluación de las operaciones de crédito.
- Adoptar prácticas internas que permitan el uso eficiente de los recursos bajo el concepto de ecoeficiencia, para promover el bienestar de los colaboradores, proveedores y clientes en las instalaciones de Bancóldex.
- Generar la capacidad en el interior del banco, desde el punto de vista de recursos humanos y estructuras organizacionales, para afrontar los retos y oportunidades en materia ambiental y social.
- Crear instrumentos y servicios financieros que permitan atender las necesidades del sector empresarial, incorporando el concepto de sostenibilidad.
- Promover el cumplimiento de la legislación ambiental por parte del sector empresarial, incluyendo protocolos y los tratados que Colombia haya ratificado en materia ambiental.
- Promover y fomentar la incorporación de la variable ambiental dentro del análisis de las operaciones de crédito por parte de las entidades financieras.
- Incluir en la planeación estratégica de Bancóldex los temas relacionados con la gestión de sostenibilidad.
- Vincular aspectos ambientales y sociales dentro de su estrategia de comunicación, tanto interna como externa.
- Vincular a Bancóldex con iniciativas nacionales e internacionales que promuevan las mejores prácticas de sostenibilidad en el sector financiero y en todas las demás relacionadas con la temática de esta política.
- Incluir los criterios de sostenibilidad en la conservación de las instalaciones de Bancóldex.
- Adelantar aquellas acciones requeridas para dar cumplimiento a la política ambiental; en este punto cabe mencionar que Bancóldex no ha sido sujeto de sanciones por incumplimiento de normatividades ambientales.

## **ESTRATEGIA DE GESTIÓN AMBIENTAL**

Bancóldex, atendiendo el direccionamiento del Plan Nacional de Desarrollo, del Plan de Acción del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y de su Plan Estratégico, viene llevando a cabo las acciones incorporadas en su estrategia ambiental, y así da respuesta a su misión como banco de desarrollo. Esta estrategia contempla cinco líneas de acción, coherentes con su política de gestión ambiental:

- a) Ecoeficiencia.
- b) Diseño de nuevos productos financieros verdes.
- c) Vinculación a protocolos e iniciativas de sostenibilidad.
- d) Capacitación a funcionarios, intermediarios financieros y empresarios.
- e) Gestión de riesgos ambientales y sociales.

01

CONSUMO  
DE AGUA

02

CONSUMO  
DE ENERGÍA

03

CONSUMO  
DE PAPEL

04

EMISIONES  
Y HUELLA DE  
CARBONO

## ESTRATEGIA AMBIENTAL

### Directriz de la Administración sobre Gestión Ambiental



### Capacitación y formación de capacidades:

Empleados  
Intermediarios financieros  
Empresas beneficiarias  
Proveedores

### ECOEFICIENCIA

Corresponde a las acciones internas orientadas a disminuir el impacto de la actividad propia de Bancóldex sobre el medioambiente; son acciones que promueven la sostenibilidad y el uso adecuado y racional de los recursos naturales utilizados por el Banco.

Las acciones que ha tomado el Banco al respecto son las siguientes:

#### Consumo de agua

El consumo de agua en el Banco es exclusivamente de uso doméstico, y el servicio lo proporciona el acueducto de la ciudad. En el 2011 el Banco consumió 7.113 m<sup>3</sup> de agua, y en el 2012, 7.250 m<sup>3</sup>. Las cifras muestran un consumo sostenido

con una pequeña variación, dado que la población del Banco, tanto en nómina como contratistas y visitantes ocasionales, ha aumentado sustancialmente en el último año. Las medidas que ha tomado el Banco para garantizar el uso racional del recurso son de carácter técnico, como la dotación de sanitarios más eficientes y la regulación del flujo del agua de los lavamanos, a través de un sistema de control dual, tiempo y presión.

#### Consumo de energía

El consumo de energía eléctrica del año 2011 fue de 681.876 kw, en tanto que el del 2012 fue de 704.096 kw. El ingreso de la operación de los programas especiales ha representado una mayor demanda de energía, tanto en iluminación como en corriente

regulada, necesaria para atender los nuevos puestos de trabajo.

Este aspecto es de especial interés para el Banco, razón por la cual se contrataron dos estudios independientes, con el fin de evaluar su estado actual y encontrar formas de generar ahorro de energía; los dos se encuentran en la etapa de preparación de recomendaciones.

Por otro lado, aprovechando la adecuación de oficinas, Bancóldex ha cambiado todas sus luminarias, acogiéndose así a las normas ambientales; asimismo, emplea la iluminación y corrientes de aire naturales en el diseño de sus oficinas; adicionalmente, tiene una alta población de plantas naturales en sus instalaciones.



**EN BANCÓLDEX,  
LA IDENTIFICACIÓN  
DE LOS IMPACTOS  
AMBIENTALES HA SIDO  
FUNDAMENTAL PARA  
DEFINIR ESTRATEGIAS  
DE MITIGACIÓN DE LOS  
MISMOS.**



### **Consumo de papel**

No obstante, como iniciativas para disminuir el consumo de papel se han implementado desarrollos tecnológicos, como la gestión documental, que en los últimos diez años ha sido fundamental para la disminución progresiva del uso y tránsito de papeles.

De igual forma, a partir del 2012 los miembros de la Junta Directiva cuentan con herramientas tecnológicas para la consulta de la documentación a su consideración, que han permitido reducir el consumo de papel y de tinta en forma significativa.

Otro programa de corte tecnológico es el sistema centralizado de impresión; en el 2010 se tenía una gran dispersión de impresoras atendiendo a la medida a la mayor parte de la organización.

En el 2011 se emprendió el proyecto de centralización de impresoras, y actualmente se cuenta con una impresora por piso para uso general de todos los funcionarios. Como complemento a la implementación de este sistema, se impartió capacitación a los funcionarios del Banco para aprovechar al máximo esta herramienta, en pro de la disminución del uso del papel.

Adicionalmente, las impresiones en el Banco están programadas por defecto, para realizarse en doble cara y en modo de ecoprint; de esta manera se ahorra papel y a su vez disminuye el consumo de tinta, de modo que se contribuye a una menor rotación de los cartuchos de tinta, los cuales una vez finalizada su vida útil son enviados por el proveedor a

## BANCÓLDEX VIENE ADELANTANDO PROGRAMAS DE ENTRENAMIENTO, Y PARTICIPA EN ESCENARIOS PARA DEBATIR EL PAPEL DE LOS BANCOS DE DESARROLLO EN LA FINANCIACIÓN DE PROYECTOS AMBIENTALES.

un sitio especialmente diseñado para su disposición final. El papel que después de ser utilizado no se conserva para archivo, se almacena y dona a la Fundación SANAR, entidad sin ánimo de lucro, cuyo derrotero es el cuidado de los niños enfermos de cáncer.

### **Emisiones y huella de carbono**

En Bancóldex, la identificación de los impactos ambientales ha sido fundamental para definir estrategias de mitigación de los mismos; por ello, en el 2012 contrató una consultoría, para que emitiera orientaciones y guiara la implementación de una metodología del cálculo de huella de carbono, la cual actualmente se encuentra en curso.

Paralelo a ello, en el año 2009 creó el Programa de Transporte para Empleados, como parte de su compromiso con el bienestar de los colaboradores y su comportamiento ambientalmente responsable. El programa es una iniciativa institucional de carácter colectivo, cuyo propósito es contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios del Banco y a la disminución de emisiones de gases provenientes de los vehículos que circulan en la ciudad. En la actualidad existen diez rutas, que transportan 105

funcionarios, lo cual equivale a un poco más del 25% de la población del Banco.

El costo del programa es compartido. El funcionario paga el 70% del valor del servicio y el Banco aporta el 30% restante. Para los funcionarios con cargos de carácter auxiliar, el costo del servicio es igual a la tarifa del sistema Transmilenio, política con la cual se favorece a los empleados con menor remuneración salarial. Un factor adicional de las rutas de transporte, de carácter positivo, es la conversión de este espacio en una extensión del ámbito de trabajo, en el que priman las manifestaciones de camaradería, solidaridad, buen humor, respeto por la diversidad, entre otras.

### **CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN DE COMPETENCIAS EN MATERIA AMBIENTAL**

Con el fin de preparar a la fuerza comercial de Bancóldex, a los intermediarios financieros colombianos y de la región, y al sector empresarial colombiano, Bancóldex viene adelantando programas de entrenamiento, y participa en escenarios para debatir el papel de los bancos de desarrollo en la financiación de proyectos ambientales.





Bancóldex ha desarrollado programas de capacitación, como:

- “Identificación y evaluación de oportunidades para la banca comercial en la financiación de proyectos con alto potencial de reducción de emisiones de gases efecto invernadero”; este programa fue impartido a intermediarios financieros en Colombia, como Banco Comercial AV Villas, Leasing Bancóldex, Banco de Bogotá, Helm Bank, Corpbanca, Banco BBVA, Colpatria Red Multibanca, Banco Popular y Banco Davivienda.
- Taller presencial sobre “Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales”, dirigido a las instituciones financieras colombianas. Este taller tiene una duración de cinco horas y fue dictado a 35 funcionarios del área de riego de Helm Bank, y para el 2013 será impartido a las demás instituciones financieras que lo requieran.
- Taller “Porque ser buen empresario es un excelente negocio” - Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Para el 2012 fueron capacitados 400 empresarios, en las ciudades de Barranquilla, Bogotá, Cali, Manizales, Medellín, Palmira, Pereira, San Andrés y Santa Marta.
- Bancóldex, desde el 2011, intensificó el proceso de capacitación de sus funcionarios en temas de eficiencia energética, gestión de riesgos ambientales y sociales y legislación ambiental.

Por otro lado, Bancóldex puso a disposición de sus grupos de interés la “Guía en Cambio Climático y Mercados de Carbono”, publicación que ha sido elaborada con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo, y puede ser consultada en: [http://www.bancoldex.com/documentos/3810\\_Guia\\_en\\_cambio\\_climático\\_y\\_mercados\\_de\\_carbono.pdf](http://www.bancoldex.com/documentos/3810_Guia_en_cambio_climático_y_mercados_de_carbono.pdf).

## BANCÓLDEX, DESDE EL 2011, INTENSIFICÓ EL PROCESO DE CAPACITACIÓN DE SUS FUNCIONARIOS EN TEMAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA, GESTIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES Y LEGISLACIÓN AMBIENTAL.

Adicionalmente, Bancóldex participó como conferencista y moderador en eventos tales como el Taller Regional “Instrumentos Financieros para Promover la Sostenibilidad y la Mitigación del Cambio Climático” y el Taller de Instrumentos Financieros de Eficiencia Energética, en México; Bioexpo, en Armenia - Colombia; el Foro de Energías Alternativas, en Riohacha - Colombia; el Taller Sostenibilidad en el Sector Financiero Colombiano, en Bogotá - Colombia; la Socialización de las alternativas de financiación para proyectos ambientales para el sector hotelero, en Bogotá - Colombia; el Taller “Oportunidades para la Banca de Desarrollo de América Latina y el Caribe en los Mercados Sostenibles”, en Montevideo - Uruguay; la IV Reunión de la Banca de Desarrollo - Comunidad Andina, en Quito - Ecuador; el Rol de los Bancos Nacionales de Desarrollo en la Financiación de Financiamiento Climático, en Washington, EE. UU.

### ADHESIÓN A PROTOCOLOS E INICIATIVAS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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

### Protocolo verde

Iniciativa del sector financiero, en alianza con el Gobierno Nacional, que se basa en tres principios fundamentales: desarrollar instrumentos que financien proyectos que mitiguen los efectos negativos de la actividad empresarial sobre el medioambiente; implementar sistemas que permitan analizar y administrar los riesgos ambientales y sociales de las operaciones de crédito, y promover, en los procesos internos de los signatarios, la adopción de prácticas de ecoeficiencia.

A este acuerdo –resultado de un esfuerzo conjunto de Bancóldex, Bancolombia y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI, por sus siglas en inglés), quienes estructuraron esta iniciativa– se sumaron la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (Asobancaria) y otro grupo de entidades financieras. Este acuerdo también cuenta con el acompañamiento de representantes de protocolos de sostenibilidad, gremios, entidades multilaterales, ONG ambientales, instituciones académicas y entes independientes de verificación, entre otros.



### TRABAJO CON PROVEEDORES EN MATERIA AMBIENTAL

Finalmente, Bancóldex ha avanzado en el desarrollo de exigencias en materia ambiental a sus proveedores. El Manual de Contratación del Banco tiene reservado un aparte, en el capítulo de selección de proveedores, en el cual para todas las contrataciones debe incorporarse en los términos de referencia un requerimiento para que los proveedores informen las iniciativas que adelantan respecto a la responsabilidad social empresarial, que a su vez incorpora el cuidado del medioambiente.



BANCÓLDEX, A PARTIR DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2012, ESTÁ LIDERANDO LA MESA DE TRABAJO DE “DISEÑO DE PRODUCTOS VERDES”.

Bancóldex, a partir del segundo semestre del 2012, está liderando la mesa de trabajo de “Diseño de Productos Verdes” del Protocolo, cuyo objetivo ha estado orientado a la identificación de necesidades de capacitación para los intermediarios financieros en temas ambientales y a conocer experiencias exitosas de productos verdes estructurados, diseñados e implementados por la banca de desarrollo latinoamericana.

#### **International Development Finance Club (IDFC)**

Es el Club de Instituciones Financieras para el Desarrollo; su principal objetivo es establecer una agenda conjunta, orientada a intercambiar experiencias entre los bancos líderes de desarrollo en el mundo. Ahora bien, Bancóldex, en su camino por consolidarse como una agencia de desarrollo, busca participar en las iniciativas desarrolladas en el seno de

este club, para identificar y desarrollar oportunidades de negocios y establecer planes de trabajo de interés, como cambio climático, banca verde, innovación, entre otros.

#### **Comité de sostenibilidad (Asobancaria)**

es el escenario en el cual se ha establecido una agenda para promover la inclusión de la variable ambiental dentro de la estrategia y actividad de las instituciones financieras en Colombia.

#### **UNEP FI**

Es la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (por sus siglas en inglés), a la cual están vinculadas entidades financieras privadas a nivel mundial. UNEP FI tiene como objetivo identificar y promover la adopción de las mejores prácticas socioambientales en la actividad financiera.

## **INICIATIVAS AMBIENTALES IMPULSADAS DESDE LA GESTIÓN MISIONAL DE BANCÓLDEX**

### **Gestión de los riesgos ambientales y sociales**

El modelo de riesgos ambientales y sociales se viene desarrollando con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), y tiene como objetivo crear conciencia, tanto en los intermediarios financieros como en los empresarios colombianos, sobre la importancia de prevenir y mitigar los efectos negativos de la actividad empresarial sobre el medioambiente y apoyarlos en la gestión eficiente de estos riesgos en sus operaciones de crédito.

Aunque el sector financiero en sí mismo se considera una “industria limpia”, cuando se toma en cuenta el impacto sobre el medioambiente de las actividades productivas que financia, en cumplimiento de su función, se convierte en un agente de cambio fundamental, dado que tiene la posibilidad de influir las decisiones de sus clientes, de motivar con dicha financiación al cumplimiento de las normas establecidos por la Ley en cada industria, y de promover la incorporación de estándares de sostenibilidad.

De igual manera, los intermediarios financieros, como agentes transversales en la

economía, pueden apoyar a los empresarios a que: mejoren su perfil de riesgo de crédito frente al sector financiero, al cumplir con las normas ambientales y sociales que le aplican; sean más productivos y competitivos; agreguen valor a su portafolio con productos y servicios “responsables”, diferenciándose de su competencia; incursionen en nuevos mercados, cada vez más exigentes en materia ambiental y social, y, finalmente, mejoren su balance ambiental y social, lo cual les otorga valor de marca y reconocimiento.

### **Diseño de un portafolio ambiental**

Bancóldex tiene dos frentes en el diseño de productos y servicios: los productos tradicionales, como el crédito, y los instrumentos de financiación diferentes al crédito, que deben ser innovadores, toda vez que buscan atender fallas de mercado, generar las condiciones para viabilizar proyectos de mitigación, adaptación, y promover la adopción de prácticas de producción más limpia.

### **Líneas de crédito**

La línea “Desarrollo Sostenible y Energía Renovable” fue incluida en el portafolio de productos y servicios de Bancóldex en el 2012, y se encuentra vigente con recursos disponibles; se

**AUNQUE EL SECTOR  
FINANCIERO ES UN  
AGENTE DE CAMBIO  
FUNDAMENTAL,  
DADO QUE TIENE LA  
POSIBILIDAD DE INFLUIR  
LAS DECISIONES DE  
SUS CLIENTES, DE  
MOTIVAR CON DICHA  
FINANCIACIÓN AL  
CUMPLIMIENTO DE LAS  
NORMAS ESTABLECIDOS  
POR LA LEY EN CADA  
INDUSTRIA**



**BANCÓLDEX APOYÓ AL SECTOR EMPRESARIAL CON 20.284 MILLONES DE PESOS, DE LOS CUALES EL 58% FUERON DESTINADOS A MITIGAR EL IMPACTO DE LA ACTIVIDAD PRODUCTIVA DE PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN COLOMBIA.**

constituye en la continuación de la “línea Bancóldex Desarrollo Sostenible”, que se lanzó al mercado en el 2011, la cual se colocó en su totalidad. El objetivo de esta alternativa es financiar el diseño, construcción, montaje e implementación de sistemas de control y monitoreo que permitan mitigar los efectos negativos de la actividad empresarial sobre el medioambiente.

Asimismo, busca atender las inversiones requeridas en proyectos de energía renovable. La línea tiene un cupo global de 40 mil millones de pesos y

está dirigida a las empresas de todos los tamaños y sectores económicos. A la fecha se han financiado proyectos en su mayoría en el sector minero y en la industria manufacturera.

A través de las dos líneas mencionadas, durante el año 2012, Bancóldex apoyó al sector empresarial con 20.284 millones de pesos, de los cuales el 58% fueron destinados a mitigar el impacto de la actividad productiva de pequeñas y medianas empresas en Colombia.

Es necesario resaltar la existencia de sectores con una mayor claridad e interés en la implementación de proyectos encaminados hacia el desarrollo sostenible, como es el caso de la industria manufacturera, que demandó cerca del 58% de los recursos colocados de estas dos líneas de Bancóldex, frente a otros sectores que no han identificado su potencial en la formulación de este tipo de proyectos.

**Nuevos instrumentos financieros** bancóldex, a través de un trabajo coordinado con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en el 2012 inició el estudio de la viabilidad para diseñar y estructurar instrumentos que permitan financiar los siguientes proyectos:



- Proyectos de eficiencia energética, que contribuyan con la reducción del consumo energético, el costo de la energía, reduzcan las emisiones de gases efecto invernadero, y de esta manera contribuyan con el aumento de los estándares de productividad y competitividad del sector servicios, como hoteles, clínicas y hospitales, entre otros. Estos instrumentos se están estructurando con recursos del Clean Technology Fund (CTF).

- Financiación de transporte sostenible: Bancóldex viene evaluando el diseño de instrumentos que permitan financiar el uso de tecnologías más limpias en sistema de transporte masivo en Bogotá. Este instrumento estaría apalancado también con recursos del Clean Technology Fund (CTF).





# 06

**SOMOS EL BANCO DE LOS  
EMPRESARIOS.**

---

**DIMENSIÓN SOCIAL**

# DIMENSIÓN SOCIAL



En este capítulo se presenta, a los grupos de interés de Bancóldex, la información relacionada con las acciones y oportunidades de mejora durante el año 2012, sobre las prácticas laborales y la relación con sus proveedores, clientes y la comunidad.

## PRÁCTICAS LABORALES

Las personas que trabajan en Bancóldex constituyen el recurso más poderoso de la Entidad. Por lo anterior, se tienen políticas de atracción y retención del talento humano, lo que permite contar con funcionarios con las más altas calidades personales y profesionales para desarrollar sus funciones.

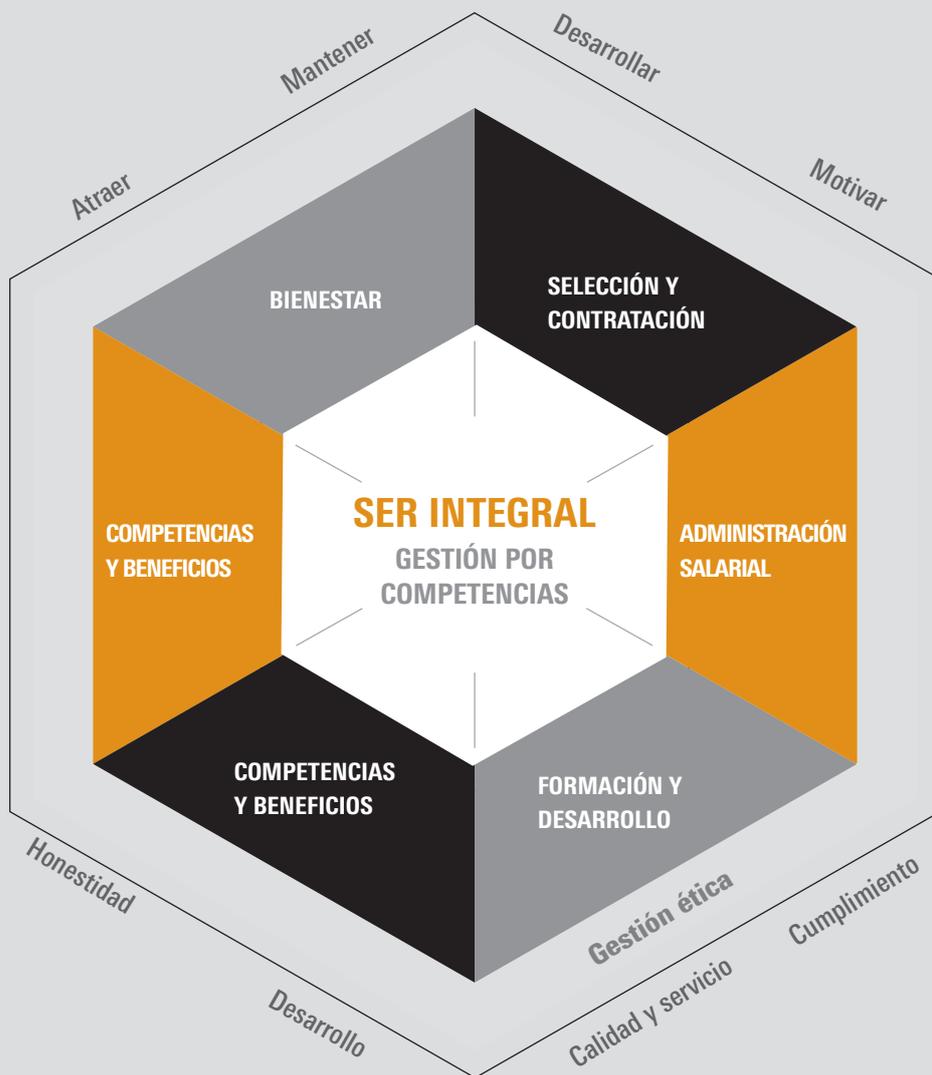
La práctica laboral en Bancóldex no solo consta del esfuerzo o las capacidades de los funcionarios, tiene también otros factores, como administración, retención y transferencia del conocimiento, valores, actitudes, habilidades, potenciales, salud, crecimiento, transformación cultural, entorno familiar y responsabilidad social. En razón de lo anterior, el estilo de gestión del talento humano imperante en el Banco es el centrado en el funcionario como ser integral.

### Política de talento humano

Bancóldex es consciente de la importancia que tiene su recurso humano para adelantar sus actividades como apalancador del

sector empresarial y como banco de desarrollo. Por lo anterior, ha generado una serie de políticas que permiten la atracción y la retención del talento humano en la entidad:

- Vincula individuos con alto potencial de crecimiento profesional y personal, y con la capacidad de agregar valor a sus responsabilidades primarias, brindándole herramientas de excelencia para auspiciar su proceso de formación, aprendizaje y mejoramiento continuo.
- La gestión del desempeño de los funcionarios del Banco surge como una herramienta de particular importancia para la Institución, comoquiera que el desarrollo del talento humano se ha convertido en uno de sus valores corporativos fundamentales.
- Retribuye el esfuerzo, talento y desempeño de los funcionarios, a través del ofrecimiento de un esquema de beneficios y un paquete salarial que consulta criterios de equidad interna y competitividad externa.
- Adelanta acciones de mejoramiento permanente de su clima organizacional, que facilitan el logro de objetivos institucionales y propician



el sentido de pertenencia institucional de todos sus colaboradores.

- Estimula y propicia las condiciones para que la creatividad y la innovación sean de aporte permanente.

#### **Modelo de competencias**

Bancóldex cuenta con una gestión por competencias, dado que considera importante que los funcionarios tengan las habilidades, conocimientos y destrezas necesarios para el desarrollo de sus funciones. Por lo anterior, durante el año 2012, para dar respuesta a las nuevas exigencias y compromisos del Banco, se adelantó un ejercicio de evaluación de las competencias, a fin de identificar si era necesario actualizar, implementar o modificar la definición de las mismas. Los resultados de este ejercicio se presentarán y desarrollarán durante el 2013.

Distribución de la planta por género:



**Nuestro recurso humano**

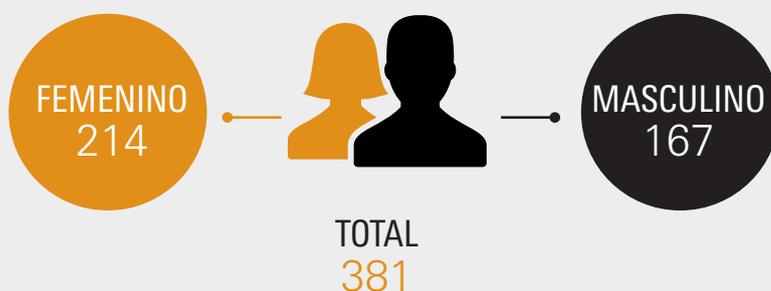
En el 2012, el equipo del Banco y de los programas especiales era el siguiente:

PROGRAMA	FUNCIONARIOS 2010	FUNCIONARIOS 2011	FUNCIONARIOS 2012
Bancóldex	234	249	269
Programa de Inversión Banca de las Oportunidades - PIBO	14	15	16
Programa de Transformación Productiva - PTP		6	44
Fondo de Modernización e Innovación - FMI		3	6
FMI-FONTIC		0	4
Unidad de Desarrollo e Innovación - UDI		4	33
Sena y contratos de aprendizaje	7	7	9
<b>Total</b>	<b>255</b>	<b>284</b>	<b>381</b>

Todos los funcionarios de Bancóldex tienen contratos laborales; los tipos de contratación que utiliza para su vinculación son contratos a término indefinido, a término fijo y de aprendizaje, los cuales se detallan a continuación:



N° DE  
FUNCIONARIOS  
2012



Distribución de la planta  
por rango de edad:

RANGO DE EDAD		
(años)	N° de funcionarios 2011	N° de funcionarios 2012
18 a 20	2	4
20 a 25	19	26
25 a 30	39	57
30 a 35	49	80
35 a 40	28	48
40 a 45	47	53
45 a 50	41	50
50 a 55	43	48
55 a 60	11	10
> de 60	5	5
<b>Total</b>	<b>284</b>	<b>381</b>

#### Bancóldex, una entidad que conserva su talento humano

Las acciones de mejoramiento que realiza permanentemente Bancóldex en su clima organizacional dan frutos. Estas son algunas de las razones por las que el índice de rotación de la entidad es del 11,29%, como se ve a continuación:

#### Distribución de planta por antigüedad:

Por otro lado, la tasa de reincorporación de hombres y mujeres después de un permiso parental es del 100%; quienes se acogen a la licencia conservan su empleo y sus beneficios.

ANTIGÜEDAD		
(años)	2011	2012
Entre 0 y 2	79	163
Entre 2 y 5	55	60
Entre 5 y 10	46	52
Entre 10 y 15	27	24
Entre 15 y 20	64	49
Más de 20	13	33
<b>Totales</b>	<b>284</b>	<b>381</b>

## EL BANCO Y TODOS SUS FUNCIONARIOS CUMPLEN Y APLICAN LAS DISPOSICIONES DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y DEL CÓDIGO DE COMPORTAMIENTO INSTITUCIONAL EN MATERIA DE “TRATO JUSTO Y NO DISCRIMINACIÓN”

### **Derechos humanos y no discriminación**

Para fortalecer el conocimiento de los funcionarios del Banco en materia de derechos humanos, en el 2012 se realizó una capacitación en esta materia y se publicaron ocho videos en la intranet del Banco, sobre el significado de cada uno de los derechos humanos y cómo aplicarlos en la vida diaria. En el 2013 se continuará con estas actividades de comunicación, en la página de intranet del Banco y en videos presentados en las cafeterías de la entidad, denominados “cápsulas”.

Por otra parte, el Banco y todos sus funcionarios cumplen y aplican las disposiciones del Código de Buen Gobierno y del Código de Comportamiento Institucional en materia de “trato justo y no discriminación<sup>16</sup>”, los cuales están a disposición de los accionistas, proveedores, consumidores financieros y del público en general, en nuestra página de internet [www.bancoldex.com](http://www.bancoldex.com).

Adicionalmente, es importante informar que Bancóldex no ha sido sujeto de ningún tipo de sanción por acciones discriminatorias o violación de los derechos humanos.

### **Bienestar y desarrollo personal** **Programas de bienestar**

El Programa de Bienestar Social de Bancóldex tiene por objeto

diseñar y desarrollar actividades que soportadas en los valores éticos que orientan su cultura organizacional, fortalezcan desde el Bien Estar el Bien Ser y la calidad de vida, como cadena de valor dentro y fuera de la organización, a partir de la identificación de necesidades y expectativas de los funcionarios, y respuesta a las mismas bajo criterios de equidad, eficiencia y mayor cubrimiento institucional.

Los programas de bienestar que actualmente desarrolla el Banco son los denominados “Consentido Individual” y “Consentido Institucional”. El programa individual es un portafolio que busca el cubrimiento de “actividades que procuren el bienestar integral de los funcionarios y sus familias”. Estos son seleccionados por los propios funcionarios, y se descuentan de un cupo que tiene cada uno para actividades recreativas, de salud y culturales.

El programa institucional se diseña para el cubrimiento y participación de todos sus colaboradores; los trabajadores con contrato a término indefinido tienen todos los beneficios, y los trabajadores con contrato a término fijo cuentan con los beneficios a corto plazo. El programa adelanta actividades orientadas a fortalecer la

<sup>16</sup> Se encuentran definidos en el capítulo de modelo de relacionamiento con los grupos de interés.

convivencia, la dignidad y el desarrollo integral, desde los ámbitos recreativo, deportivo, social, cultural y de la salud. Gestión recreativa y ambiental

En el desarrollo de la gestión recreativa y ambiental, los hijos de los funcionarios tuvieron la oportunidad de asistir a campamentos experienciales en la temporada de vacaciones de mitad de año; estos espacios plantean en cada uno de los participantes inquietudes relacionadas con el medioambiente.

En consecuencia, durante el 2012 se llevaron a cabo el campamento para jóvenes de 11 a 20 años, a la península de La Guajira, y el campamento para niños de 5 a 10 años, al Parque Nacional Tayrona.

También se llevó a cabo un paseo institucional en la ciudad de Santa Marta, con motivo de la celebración de los 20 años del Banco, bajo la política de costo compartido, con la participación de 74 funcionarios.

#### **Gestión deportiva**

Durante el 2012 se implementó el programa de acompañamiento profesional en las instalaciones del gimnasio "Gymcoldex"; también se llevó a cabo el Torneo Interno de Bolos, con la participación de 20 equipos.

Por otro lado, 63 funcionarios representaron al Banco en las Olimpiadas Sectoriales, en las modalidades de baloncesto, voleibol, fútbol, bolos, tenis de mesa, tejo y minitejo, que se desarrollaron como uno de los eventos conmemorativos por los 20 años del sector. Adicionalmente, 61 funcionarios realizaron actividades recreativas en el Hotel de Aventura y Centro de Convenciones Madaura, en Chinauta, Cundinamarca, en

donde los funcionarios tuvieron un día de diversión, integración y sana competencia.

#### **Gestión cultural**

Dentro de los convenios culturales del Banco, 43 funcionarios hicieron uso del beneficio y patrocinio en el Festival Iberoamericano de Teatro 2012, y durante el mes de mayo disfrutaron espectáculos de altísima calidad en música, danza, teatro y humor.

## PROGRAMAS INSTITUCIONALES

**Gestión recreativa y ambiental**

**Gestión deportiva**

**Gestión cultural**

**Gestión en salud**

**Gestión social**

EN EL PROGRAMA DE SALUD INTEGRAL SE HAN ADELANTADO CHEQUEOS EJECUTIVOS Y CAMINATAS ECOLÓGICAS, COMO PROPUESTA DE INTEGRACIÓN FAMILIAR Y EXPERIENCIA AMBIENTAL.

#### Gestión en salud

Durante el año 2012 se desarrollaron dos conferencias sobre inteligencia emocional, acerca de las bondades y fortalezas de ser emocionalmente inteligentes y socialmente asertivos, a partir del reconocimiento del autocontrol, autoimagen, autoconcepto y autoestima. En el programa de salud integral se han adelantado chequeos ejecutivos y caminatas ecológicas, como propuesta de integración familiar y experiencia ambiental.

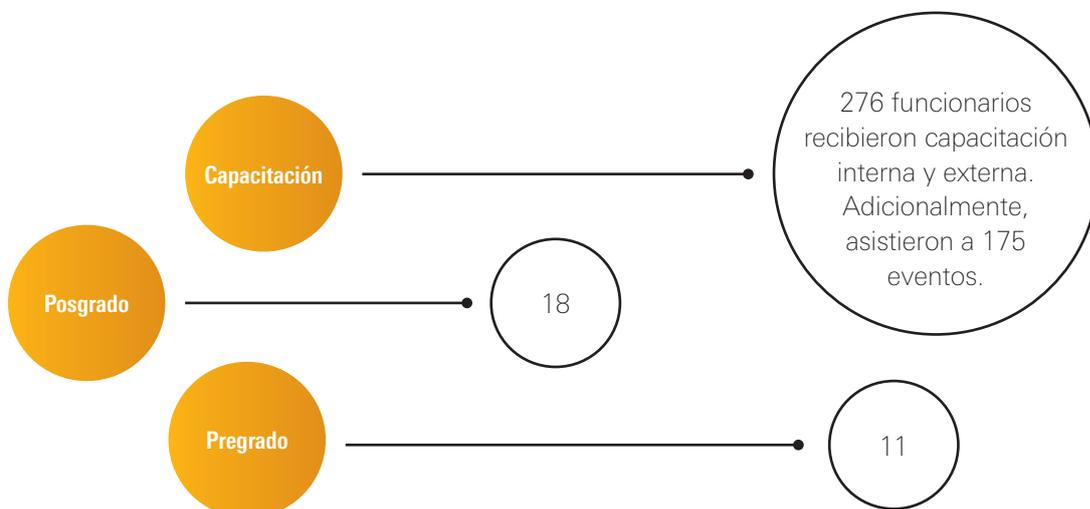
#### Gestión social

Durante el 2012 se realizaron labores de gestión social, tales como las actividades navideñas para los niños y funcionarios.

#### Programas de formación y capacitación

Para Bancóldex es muy importante que todos los funcionarios que trabajan en la entidad o en los programas especiales cuenten con las competencias necesarias para el desarrollo de su trabajo. Por lo anterior, el Banco capacitó a sus funcionarios de la siguiente forma:

Programas 2011	Número de eventos
Capacitación externa	586/136 eventos
Capacitación interna	1.150/5 eventos
Posgrado	5
Pregrado	7





### **Evaluación del desempeño**

El Banco realiza la evaluación del desempeño, con el fin de hacer una valoración global del desarrollo, rendimiento y compromiso del empleado, así como de la calidad en la ejecución de los trabajos asignados y su oportuna presentación. Los propósitos de la evaluación son los siguientes:

- Generar cambios positivos en el rendimiento laboral y en el comportamiento personal.
- Crear conciencia acerca de la necesidad de aprender nuevas técnicas, sistemas o procedimientos que permitan obtener mejores resultados en las funciones o tareas asignadas.
- Permitir unas condiciones tales que la persona aprecie los hechos y acciones satisfactorias de sus resultados, y asuma un compromiso en relación con los aspectos que debe aprender, modificar o mejorar.
- Permitir a los jefes tener un mejor y más amplio conocimiento acerca de sus colaboradores y aproximarse a ellos en un trabajo integrado.

La evaluación para ser imparcial y cumplir con las condiciones mencionadas se basa estrictamente en aspectos cuantitativos y

**BANCÓLDEX PROPUGNA POR EL DESARROLLO Y FORMACIÓN INTEGRAL DE SUS FUNCIONARIOS, CON EL OBJETO DE DAR ÓPTIMO CUMPLIMIENTO A LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS DE LA ENTIDAD, DENTRO DE CRITERIOS DE CALIDAD Y EFICIENCIA ORGANIZACIONAL.**

observables. Los factores que se evalúan son tratados con completa independencia y se refieren al cumplimiento de objetivos y metas de trabajo, y a la valoración de competencias individuales. En el 2012, 256 funcionarios realizaron la evaluación del desempeño, los cuales corresponden al 67% de ellos.

Es necesario tener en cuenta que solo se evalúan las personas que al momento en que se realiza la evaluación han cumplido un año en el Banco o en los programas especiales que este administra. Por lo anterior, en el año pasado no todos los funcionarios realizaron la evaluación por competencias.

### **Política salarial**

Bancóldex propugna por el desarrollo y formación integral de sus funcionarios, con el objeto

de dar óptimo cumplimiento a los planes y programas estratégicos de la Entidad, dentro de criterios de calidad y eficiencia organizacional. De acuerdo con lo antes expuesto, lleva a cabo acciones orientadas a fortalecer los esquemas de remuneración de su capital humano, con fundamento en parámetros de competitividad externa, equidad interna y desempeño, con los cuales asegure, igualmente, altos niveles de retención de personal, bajos índices de rotación, un buen clima organizacional y la consolidación de los programas de desarrollo y capacitación. Las medidas relacionadas con la política salarial se encuentran incorporadas en el Manual de Desarrollo, Promoción, Remuneración e Incentivo del Capital Humano de Bancóldex.



### **Seguridad y salud ocupacional**

El Banco cuenta con un manual, en el que se encuentran las políticas y los procedimientos que deben seguir los funcionarios del Banco en relación con las actividades de seguridad e higiene industrial. Las políticas de protección y vigilancia del Banco buscan minimizar cualquier riesgo que pueda existir, mediante diversas medidas de prevención, que deben ser acatadas estrictamente por todos los funcionarios.

- Como una forma de prevenir accidentes y reducir riesgos, el Banco fomenta el desarrollo

permanente de programas de educación, capacitación y entrenamiento del personal en esas materias.

- En concordancia con lo anterior, la lectura y aplicación de las instrucciones contenidas en el manual son de carácter obligatorio, así como asegurarse de que los procedimientos ante eventuales contingencias o siniestros reales sean evaluados periódicamente.
- Cada uno de los funcionarios del Banco debe conocer los riesgos que puedan existir, y prepararse

anímica y psicológicamente para saber cómo actuar en el caso de que se presenten. Para lograrlo, el Banco, a través de sus brigadistas de emergencias, organiza en forma periódica simulacros y eventos de capacitación, de asistencia obligatoria.

- Todo el personal debe prestar su colaboración en las medidas de seguridad que se implanten.
- El coordinador de seguridad y los integrantes de las brigadas de emergencia están investidos de absoluta autoridad para proceder en casos de emergencia; sus instrucciones son de acatamiento obligatorio para todos.
- En el momento de ocurrir una emergencia o siniestro, cesan los niveles de autoridad de todos los funcionarios para impartir órdenes de procedimientos, no importa su rango o condición, y únicamente el Coordinador de Seguridad y los brigadistas están facultados para darlas.

### **Actividades en materia de salud para los funcionarios**

Las actividades que ha realizado el Banco en materia de salud han sido las siguientes: seguimiento del riesgo de enfermedad cardiovascular, permanente durante todos los años con los funcionarios, de manera individual

**LAS POLÍTICAS DE PROTECCIÓN Y VIGILANCIA DEL BANCO BUSCAN MINIMIZAR CUALQUIER RIESGO QUE PUEDA EXISTIR, MEDIANTE DIVERSAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN, QUE DEBEN SER ACATADAS ESTRICTAMENTE POR TODOS LOS FUNCIONARIOS.**

y colectiva; historia clínica a los nuevos funcionarios; vacunación para influenza (200 vacunas para los funcionarios); conferencia de inteligencia emocional, con enfoque en el tema de riesgo psicosocial; jornada de donación de sangre para la Fundación Cardio Infantil (donamos entre 80-100 bolsas); conferencia de donación de órganos y derecho a morir dignamente; conferencia de nanotecnología en medicina; consulta permanente en consultorio y personal con cada paciente, con solicitud de citas por vía mail o personal.

En materia de seguridad, se realizan en el año mínimo dos capacitaciones con temas generales, pero cada vez que ingresa un grupo de funcionarios se les da información sobre el "sistema de emergencias", con una intensidad de una hora; asimismo, el Banco participa en dos simulacros de evacuación (uno por semestre); la participación es del 85% de los funcionarios.

**Comité paritario de salud ocupacional**

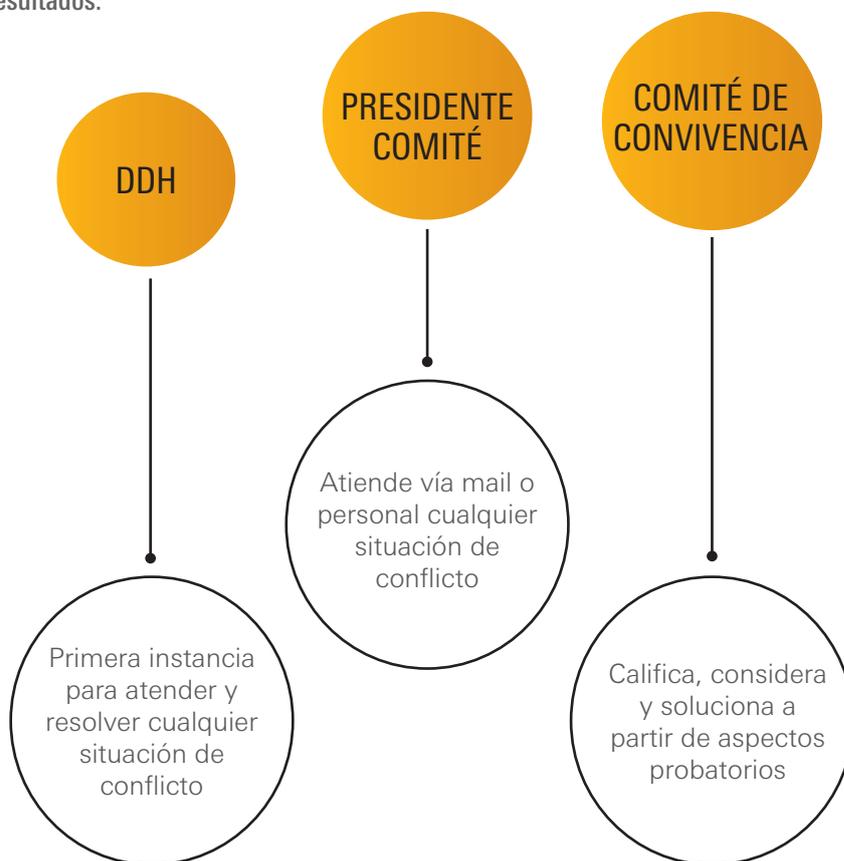
Todas las empresas e instituciones, públicas o privadas, que tengan a su servicio diez (10) o más trabajadores, están obligadas a conformar un Comité Paritario de Salud Ocupacional, cuya organización y funcionamiento estarán de acuerdo con las normas vigentes,

y donde los trabajadores eligen a sus representantes por votación libre, y el empleador nombra directamente a sus representantes. Se reúnen por lo menos una vez al mes o cuando se presenten accidentes graves o situaciones de emergencia, y cuando el programa de salud ocupacional lo indique. En la actualidad hay tres representantes del empleador y tres de los empleados.

**Comité de convivencia**

Adicionalmente, Bancóldex cuenta con un Comité de Convivencia, que busca fortalecer los valores que identifican a los funcionarios del Banco, formular planes de mejoramiento para construir, renovar y promover convivencia laboral, y crear espacios de diálogo ante situaciones de conflicto, siendo un aliado de todos los funcionarios en el cuidado permanente, respetuoso y responsable de la sana convivencia.

**Resultados:**



PARA DAR UNA CLASIFICACIÓN GENERAL SOBRE EL ORIGEN DEL AUSENTISMO LABORAL DENTRO DEL BANCO, SE HAN ADOPTADO TRES TÉRMINOS:

**ENFERMEDAD PROFESIONAL, ACCIDENTE DE TRABAJO Y ENFERMEDAD COMÚN.**

**Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos**

Durante el 2012 se presentaron 97 incapacidades, registradas en el programa de ausentismo

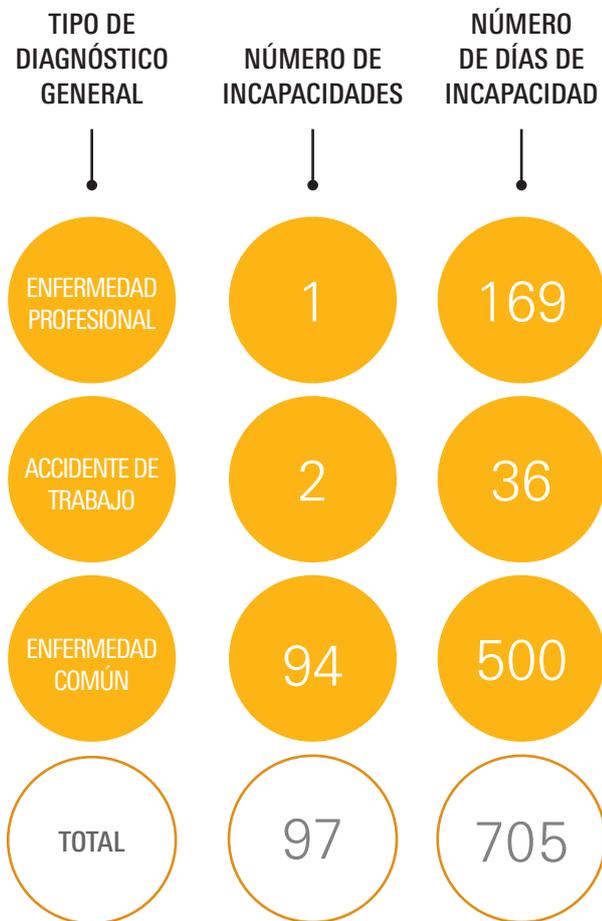
laboral. Los meses con mayor número de incapacidades fueron julio, con catorce incapacidades; mayo y noviembre, con once, y agosto, con diez.

Mes del año	Nº total incapacidades
Enero	2
Febrero	10
Marzo	8
Abril	7
Mayo	11
Junio	9
Julio	14
Agosto	10
Septiembre	9
Octubre	3
Noviembre	11
Diciembre	3
<b>Resultado total</b>	<b>97</b>

En cuanto a los días de incapacidad, el mayor número se observó notoriamente en el mes de mayo, con 218 días. Otro valor representativo que se destaca es en el mes de abril, cuando se alcanzaron los 112 días de incapacitados durante ese mes.

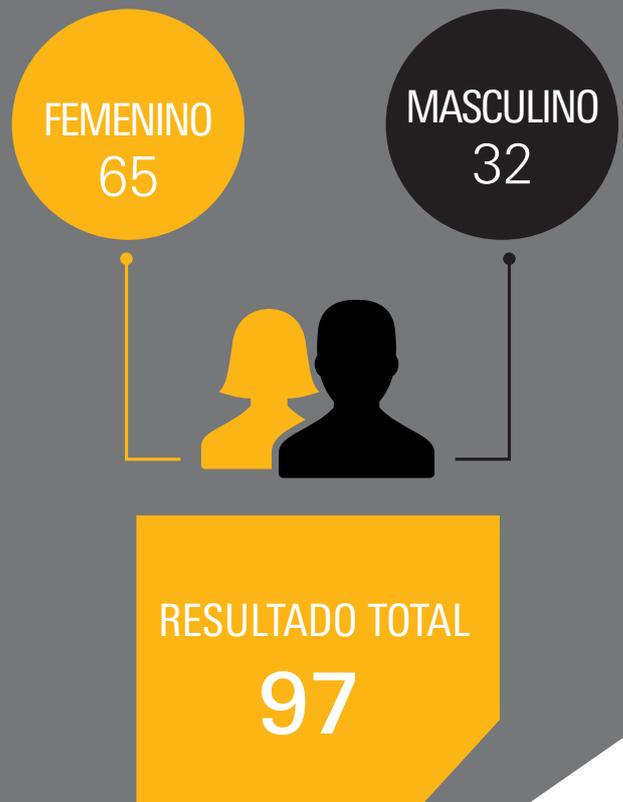
Para dar una clasificación general sobre el origen del ausentismo laboral dentro

del Banco, se han adoptado tres términos: enfermedad profesional, accidente de trabajo y enfermedad común. Esta última registra la mayor tasa del origen de ausentismo en el Banco, con un número de 94 incapacidades; se presentaron dos por accidente de trabajo y una por enfermedad profesional. En la tabla que sigue se presenta la cantidad de días de incapacidad durante el año 2012.



MES DEL AÑO	Nº TOTAL DÍAS DE INCAPACIDAD
Enero	4
Febrero	19
Marzo	25
Abril	112
Mayo	218
Junio	86
Julio	63
Agosto	73
Septiembre	76
Octubre	5
Noviembre	19
Diciembre	5
<b>Resultado total</b>	<b>705</b>

Clasificación de incapacidad por género:





#### Caracterización del ausentismo por cargos:

CARGO	NÚMERO DE INCAPACIDADES	NÚMERO DE DÍAS INCAPACITADOS
Analista	21	40
Auxiliar	12	50
Conductor	3	186
Coordinador	6	14
Director	5	167
Ejecutivo	23	101
Jefe	3	6
Operador	3	4
Profesional	15	79
Secretaria	5	57
Contralor	1	2
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>708</b>

El montaje y la identificación del número de ausentismos por áreas constituyen una de las herramientas fundamentales para la prevención y control de estos casos dentro del Banco. En esta tabla se observa que el cargo con más índice de

incapacidades es el ejecutivo, con 23 casos registrados, seguido por el analista, que arroja un dato de 21 casos de incapacidad.

Edad en la que más se presenta la tasa de ausentismo laboral:



EDAD (AÑOS)	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
20-25	7	3	10
26-35	23	12	35
36-40	12	4	16
41-45	9	3	11
46-50	9	10	19
51-55	11	1	11
56-60		1	1

Las edades en las que más se está presentando tasa de ausentismo laboral varían entre los 26 y 35 años. Asimismo, siguen las que están entre los 41 y 45 años.

### RELACIÓN CON NUESTROS PROVEEDORES

Para Bancóldex, el relacionamiento con sus proveedores, como uno de sus grupos de interés, es muy importante. En este contexto, la pluralidad y diversidad son características inherentes

al conjunto de proveedores del Banco, que pueden ser micro, pequeñas y medianas empresas locales, grandes empresas colombianas, hasta multinacionales de alto nivel económico y tecnológico; se presta especial consideración en las micro, en lo referente a la equidad en las relaciones comerciales y a la manifestación del interés del Banco por su desarrollo empresarial, al considerarlas como aliados estratégicos. En el año 2012, la proporción del gasto correspondiente a proveedores

ascendió a 23.283 millones de pesos.

En el 2011 Bancóldex tuvo relaciones comerciales con 820 proveedores, y en el 2012, con 850. En general se conserva una base similar, la cual depende de la dinámica de contratación del Banco.

Bancóldex considera que las relaciones con los proveedores se han fortalecido en forma progresiva; en principio se basaban primordialmente en el desarrollo de condiciones justas de negociación; con el tiempo, y en especial en los dos últimos años, se han orientado a su crecimiento y fortalecimiento, a través del programa especial de formación, dirigido de manera exclusiva a ellos, y al interés del Banco de incorporarlos como clientes, para brindarles todas las herramientas de la banca de desarrollo en proyectos críticos, como la adecuación de la infraestructura física y tecnológica del piso 37, donde se alojan los



programas especiales, y para lo cual el trabajo coordinado y armónico de los proveedores participantes fue determinante para el cumplimiento del cronograma propuesto.

Adicionalmente, los mismos proveedores y otros más se han unido al Banco en la causa de apoyar la adecuación de una casa en el barrio Las Cruces, para que niños desprotegidos puedan tener un lugar de refugio digno, cada uno realizando aportes en trabajo,

dependiendo de su especialidad, en condiciones de gratuidad.

#### **Política de contratación de proveedores**

Los procesos de contratación se desarrollan y regulan por las normas del derecho privado; lo anterior con fundamento en el régimen legal del Banco. Ahora bien, en relación con los proveedores, Bancóldex continuó con la política de contratación de aquellos que cumplan con sus obligaciones de seguridad social,

de la siguiente forma: para efectos de la celebración, renovación y terminación de contratos de cualquier naturaleza, con personas naturales o jurídicas, el Banco debe exigir al proveedor la presentación de una certificación o acreditación de pago de los aportes parafiscales, entre los cuales se encuentran los que se hacen a los sistemas de salud, riesgos profesionales y pensiones, y a las cajas de compensación familiar, al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y al Servicio Nacional de Aprendizaje.

Por otro lado, el Banco contempla, en su Manual de Contratación, Capítulo de Selección de Proveedores, las acciones de responsabilidad social empresarial como uno de los criterios de selección. De esta manera alienta, a sus proveedores y a aquellas empresas interesadas en serlo, a considerar esta práctica organizacional como un factor de equidad social y de responsabilidad con el medioambiente. El nivel de adelanto en estas prácticas está íntimamente relacionado con el grado de desarrollo de las empresas; algunos de los proveedores son líderes y referentes en este tema; otros más pequeños brindan su mejor esfuerzo, en función de sus capacidades. Vale la pena destacar que, en forma progresiva, el Banco va encontrando eco en sus proveedores para apoyar

## LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN SE DESARROLLAN Y REGULAN POR LAS NORMAS DEL DERECHO PRIVADO; LO ANTERIOR CON FUNDAMENTO EN EL RÉGIMEN LEGAL DEL BANCO.

causas sociales y ambientales, a través de trabajo gratuito y prácticas empresariales ambientalmente responsables.

El Manual de Contratación del Banco también establece que los proveedores de bienes y servicios deben dar estricto cumplimiento a las directrices de la OIT y de otras entidades internacionales y/o nacionales, relacionadas con la protección de los derechos humanos de los trabajadores a su cargo, tales como prohibición del trabajo infantil, prohibición de discriminación por condiciones de género, raza, situación económica, etc. En cuanto a los servicios de seguridad, los atiende un proveedor, quien a su vez es supervisado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, entidad que consagra como requisito inexorable para sus vigilados la realización de una capacitación anual para los funcionarios, la cual contempla, entre otros temas, el conocimiento y respeto de los derechos humanos y las relaciones con comunidades.

### **Desarrollo de competencias de proveedores**

Desde el año 2011 el Banco implementó el Programa de Formación para Proveedores Bancóldex, dirigido por la Oficina de Formación Empresarial, que contempla dos fases. La primera

de carácter académico, con el apoyo de la Universidad Externado de Colombia, en la cual los gerentes y empresarios tienen la oportunidad de conocer las más recientes prácticas de negocios relacionadas con gerencia y planeación, gestión en empresas de familia, gestión financiera, servicio al cliente, comercio exterior y mercadeo y ventas.

La segunda fase es de acompañamiento y diagnóstico empresarial, en la cual la universidad realiza un diagnóstico dirigido por profesores expertos, con el fin de aconsejar, a la luz de las mejores prácticas, las oportunidades de mejoramiento para cada una de las empresas participantes. Posteriormente, el equipo comercial del Banco realiza un acompañamiento financiero a los gerentes y empresarios, para asesorarlos sobre las mejores alternativas disponibles en el mercado financiero, a la medida de cada proveedor.

Para el ejercicio del 2012 se tomaron las estadísticas de las compras realizadas entre los años 2011 y 2012, y se propuso una base de proveedores como elegibles para participar en el programa. Se contemplaron diversas variables, como profundidad de las relaciones comerciales con el Banco, el tamaño del proveedor, especialmente que fueran micro,

## EL BANCO CUENTA CON UN SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO, EL CUAL TIENE ALCANCE EN TODA LA ORGANIZACIÓN, Y BUSCA SU DEBIDA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN

pequeñas y medianas empresas, y la diversidad de disciplinas de los proveedores. En el proceso participaron 39. Dada la concentración de la contratación del Banco en Bogotá, por el momento solo se ofrece en esta ciudad.

### **Mecanismos de diálogo y comunicación con proveedores**

Dependiendo de la situación, se utilizan diferentes mecanismos y canales de comunicación con los proveedores, los cuales pueden ser la página web del Banco, el correo electrónico, los medios de prensa escritos, circulares externas, comunicaciones directas. Generalmente el contenido de los mensajes se relaciona con políticas generales adoptadas por el Banco, el informe de cierres de facturación y de fin de año, las invitaciones a contratar, la gestión de entrega de certificados de retenciones de impuestos, la invitación a capacitaciones diseñadas específicamente para este grupo de interés y para informar sobre el desembolso de los pagos. Además de lo anterior, se suma la atención en nuestras instalaciones y por vía telefónica. El Banco realiza periódicamente la re-evaluación de sus proveedores, espacio en el que las dos partes expresan sus opiniones acerca del desenvolvimiento de la relación comercial entre ellos.

### **RELACIÓN CON NUESTROS CONSUMIDORES FINANCIEROS**

El Banco cuenta con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero, el cual tiene alcance en toda la organización, y busca la debida atención y protección al consumidor financiero, ofreciendo un servicio a través de canales adecuados y un equipo humano idóneo, con clara orientación al cliente.

Dada la naturaleza jurídica de Bancóldex, como “banco de segundo piso”, es decir, que actúa a través de intermediarios financieros vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia (bancos, corporaciones financieras y compañías de financiamiento), especializados en crédito microempresarial (ONG, fundaciones financieras, cooperativas, fondos de empleados y cajas de compensación familiar), y de compañías de seguros, el alcance del Sistema de Atención al Consumidor Financiero se orienta a sus clientes, usuarios y clientes potenciales, en lo que atañe a la relación que mantiene con ellos, atendiendo a la particularidad de su operación y a su estructura.

### **¿Quiénes son los consumidores financieros de Bancóldex?**

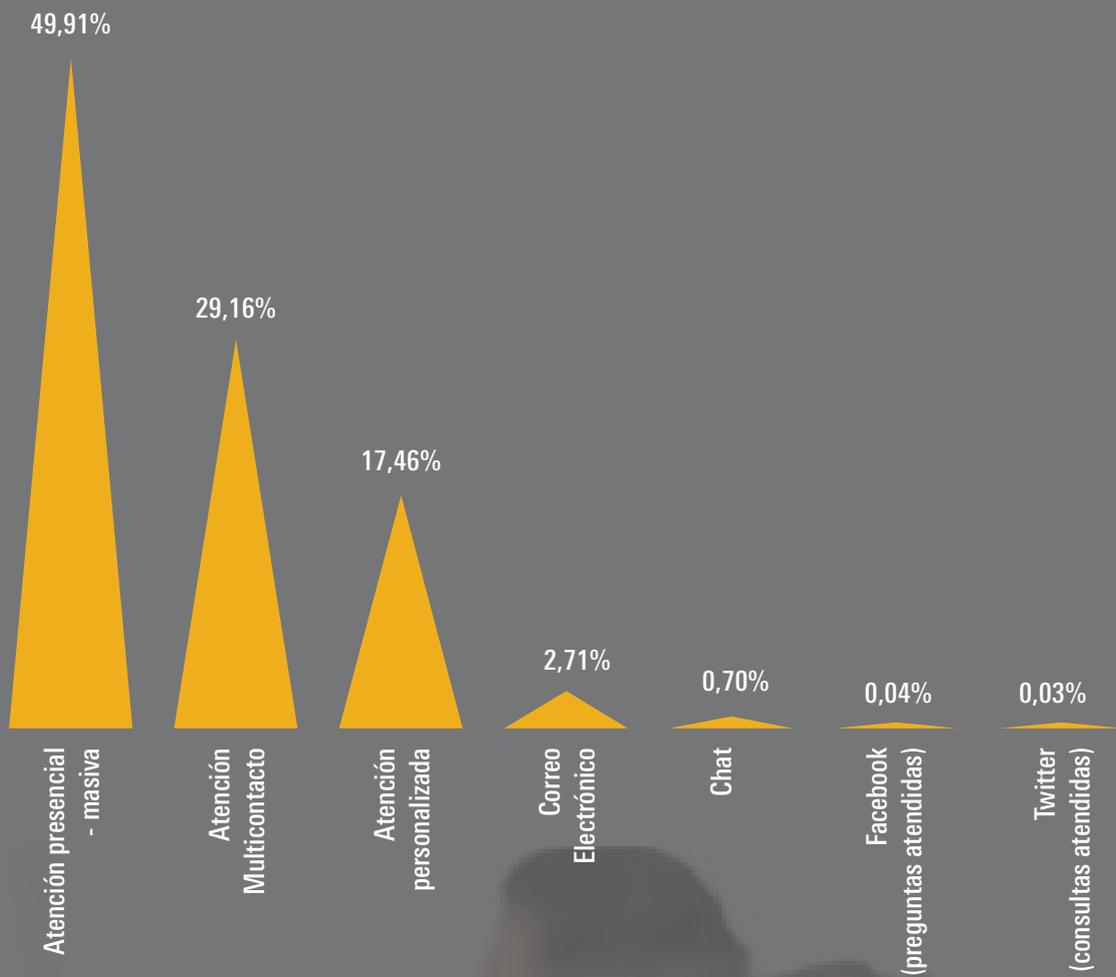
El Banco, teniendo en cuenta su naturaleza jurídica, se relaciona de una forma diferente a la que

haría un banco de primer piso, por lo que para una mejor atención de sus grupos de interés ha segmentado su relación con los mismos de la siguiente forma: empresarios<sup>17</sup>, desplazados, emprendedores, intermediarios financieros vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia, intermediarios financieros no vigilados por esta superintendencia, gremios, Cámara de Comercio, gobernaciones, alcaldías, universidades, accionistas y proveedores.

Consumidores financieros atendidos a través de los canales en el 2012 fueron:

### **Canales de atención para nuestros consumidores financieros**

Los canales de atención con los que cuenta el Banco son: publicidad digital e impresa, línea de servicio al cliente, redes sociales, oficina principal de Bogotá y oficinas de representación comercial regional (en donde se encuentra la ventanilla de correspondencia y los buzones de felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos), página web, fuerza comercial, ofertas a través del sistema financiero, aliados cámaras de comercio y gremios. La atención brindada a través de los canales a los consumidores financieros, en el 2012, se desarrolló así:



17 Se encuentran definidos en el capítulo de modelo de relacionamiento con los grupos de interés.



EN ATENCIÓN MASIVA, EL CANAL QUE MÁS ATIENDE USUARIOS ES LA FUERZA COMERCIAL Y DE FORMACIÓN EMPRESARIAL,

DADO QUE LA NATURALEZA DE SU GESTIÓN ES REUNIR A UN PÚBLICO DETERMINADO DE INTERÉS PARA PARTICIPAR EN LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN EMPRESARIAL Y CHARLAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL BANCO.

**Desempeño de los canales en el 2011 y en el 2012**

La línea de servicio al cliente Multicontacto Bancóldex creció en llamadas de entrada y salida

respecto del año 2011, y en ella se destaca el impacto que tuvo el acercamiento que hizo la Oficina de Comunicaciones con sus grupos de interés.

Canal	Gestión	Detalle	2011	2012
<b>Telefónico</b>	Entrada	Llamadas atendidas	18.891	21.595
	Salida	Llamadas Out Bound	86.117	92.290
<b>Chat</b>	Entrada	Consultas atendidas	450	518
	Entrada	Contáctenos (Multicontacto)	2.650	2.005
<b>Correo electrónico</b>		Correos Multicontacto	18.906	40.969
	Salida	Número de envíos por listas de correo	140	110
		Número de correos enviados por listas de correo		582.554
<b>Presencial</b>	Fuerza comercial del Banco	Atendidos uno a uno	18.769	12.929
		Atendidos en conferencias, jornadas, eventos de formación	35.778	36.963
<b>Videoconferencias</b>	OCO	Externas	1	7
<b>Derechos de petición</b>	Entrada	Físico y/o Electrónico	340	119
<b>Buzones</b>	Entrada	CEB's	226	53
		Piso 39	1	-
<b>Página Web</b>	Visitas	Total visitas		413.355

En atención masiva, el canal que más atiende usuarios es la fuerza comercial y de formación empresarial, dado que la naturaleza de su gestión es reunir a un público determinado de interés para participar en los programas de formación empresarial y charlas de productos y servicios del Banco.

En atención personalizada, el canal que tiene mayor dinámica es la línea de servicio al cliente, dado que la atención telefónica es más eficiente en temas de tiempo, dado que no implica desplazamientos de personal y costos.

### Estadística de atención en el 2012, de gestión de salida<sup>19</sup>:

CANALES					
	Llamadas Multicontacto	Correo electrónico	Twitter (mensajes publicados)	Total	
<b>Empresarios</b>	85.642	31.346	926	117.914	87,87%
<b>Bancos nacionales</b>	6.334	8.952	0	15.286	11,39%
<b>Estudiantes</b>	25	150	0	175	0,13%
<b>Gremios y Entidades de apoyo</b>	32	26	0	58	0,04%
<b>Bancos del exterior</b>	5	5	0	10	0,01%
<b>Emprendedores</b>	156	365	0	521	0,39%
<b>Proveedores</b>	6	2	0	8	0,01%
<b>Accionistas</b>	5	3	0	8	0,01%
<b>Desplazados - Damnificados</b>	85	120	0	205	0,15%
<b>TOTAL</b>	92.290	40.969	926	134.185	100%
	69%	31%	1%	100%	

### Estadística de atención de los canales en el 2012, en gestión de entrada<sup>18</sup>:

CANALES									
	Llamadas Multicontacto / Entrada	CHAT	Correo electrónico / Entrada	Facebook (Preguntas atendidas)	Twitter (Consultas atendidas)	Atención presencial - Personal	Atención presencial - Masiva	Total	
<b>Empresarios</b>	14.864	456	1.543	20	23	8.976	29.928	55.810	75,35%
<b>Bancos nacionales</b>	2.153	26	23	0	0	3.376	5.361	10.939	14,77%
<b>Otros</b>	2.774	0	0	0	0	0	0	2.774	3,75%
<b>Emprendedores</b>	1.207	15	230	6	0	0	0	1.458	1,97%
<b>Gremios y Entidades de apoyo</b>	169	0	2	0	0	577	1.331	2.079	2,81%
<b>Bancos del exterior</b>	0	0	5	0	0	0	343	348	0,47%
<b>Estudiantes</b>	272	21	189	3	0	0	0	485	0,65%
<b>Victimas del conflicto armado interno</b>	120	0	8	2	0	0	0	130	0,18%
<b>Accionistas</b>	20	0	1	0	0	0	0	21	0,03%
<b>Proveedores</b>	16	0	4	0	0	0	0	20	0,03%
<b>TOTAL</b>	21.595	518	2.005	31	23	12.929	36.963	74.064	100,00%
	29,16%	0,70%	2,71%	0,04%	0,03%	17,46%	49,91%	100%	

## LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO ES UN TEMA FUNDAMENTAL PARA BANCÓLDEX; POR ELLO SE REALIZAN MEDICIONES DE SATISFACCIÓN, DE ACUERDO CON UN CRONOGRAMA DETALLADO PARA LLEVARLO A CABO CADA AÑO.

### Satisfacción del consumidor financiero

La satisfacción del consumidor financiero es un tema fundamental para Bancóldex; por ello se realizan mediciones de satisfacción, de acuerdo con un cronograma detallado para llevarlo a cabo cada año. Durante el 2012 se realizaron las siguientes encuestas:

- Encuestas a los empresarios visitados por los ejecutivos comerciales.
- Encuestas a los empresarios que visitaron los centros empresariales.
- Encuestas a los intermediarios financieros atendidos por Multicontacto.
- Encuestas a los intermediarios financieros atendidos por la fuerza comercial.
- Encuestas a los bancos nacionales de forma presencial.
- Encuestas a las entidades orientadas al crédito microempresarial, de forma presencial.
- Encuestas a los bancos del exterior que toman nuestros productos y servicios.
- Encuestas por IVR<sup>20</sup> a las personas atendidas por Multicontacto.

- Encuestas a los atendidos por chat.
- Encuestas a los clientes de los productos Liquidex.
- Encuestas a los asistentes a los programas de formación empresarial.

Las encuestas se aplican por diferentes medios: presenciales, telefónicas y virtuales, y se evalúa el servicio brindado por el canal que atendió, en temas de información; para los usuarios que toman producto del banco se evalúa su satisfacción con el servicio y con todo el proceso de sus experiencias en la toma del producto Bancóldex: vinculación, desembolso y posventa del banco.

Durante el 2012 se realizaron 36 mediciones de satisfacción a 10.257 usuarios, entre los cuales se entrevistaron 9.642 empresarios y 615 intermediarios financieros (Vigilados, EOCCM, bancos corresponsales). El indicador de satisfacción general del servicio Bancóldex, de todos los mencionados anteriormente, fue de 90,73 sobre 100 para el 2012. La siguiente gráfica muestra el indicador detallado, la muestra por consumidor financiero y el total general:

<sup>20</sup> VR O VRU (Interactive Voice Response). Es la unidad de audiorrespuesta, que no requiere la atención de un asesor.



**Indicador de satisfacción del servicio Bancóldex:**

**EMPRESAS MUESTRA (1324)**  
89,02

**SERVICIO CHAT MUESTRA (325)**  
92,32

**I. FINANCIERO MUESTRA (615)**  
88,70

**EMPRESAS LIQUIDEX MUESTRA (38)**  
88,73

**SERVICIO TELEFÓNICO MUESTRA (7261)**  
91,02

**PROGRAMAS OFE MUESTRA (694)**  
92,08

**INDICADOR GENERAL DE SATISFACCIÓN MUESTRA (10.257)**  
90,73

Con este indicador se busca medir la satisfacción de los usuarios de Bancóldex e identificar los hechos y/o situaciones que afectarán la debida atención y protección al consumidor; después de su aplicación se encontraron oportunidades de mejora en procesos y gestión comercial, las cuales fueron socializadas con los dueños del proceso y se procedió a implementar las mejoras, incorporándolas en el aplicativo tecnológico para los procesos (Isolución).

Si bien en el 2011 los resultados de satisfacción fueron adecuados, a mediados del 2012 se migró a una nueva escala de calificación de servicio que fuera más ácida a la hora de identificar mejoras: "escala de Likert". Lo anterior habida cuenta de que la escala de calificación anterior no permitía manejar varios rangos, que

tuvieran mayor exactitud a la hora de calificar el servicio, procesos y productos que ofrece el Banco a sus usuarios y clientes.

**Escala de Calificación de Likert**

Índice	Satisfacción
<50	Defraudado
51-60	Muy insatisfecho
61-70	Insatisfecho
71-80	Indiferente
81-90	Satisfecho
91-100	Muy Satisfecho

En diciembre del 2012, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) dictó algunas capacitaciones, relacionadas con una nueva metodología en la forma de aplicar las encuestas y la medición estadística para aplicar a partir del 2013.

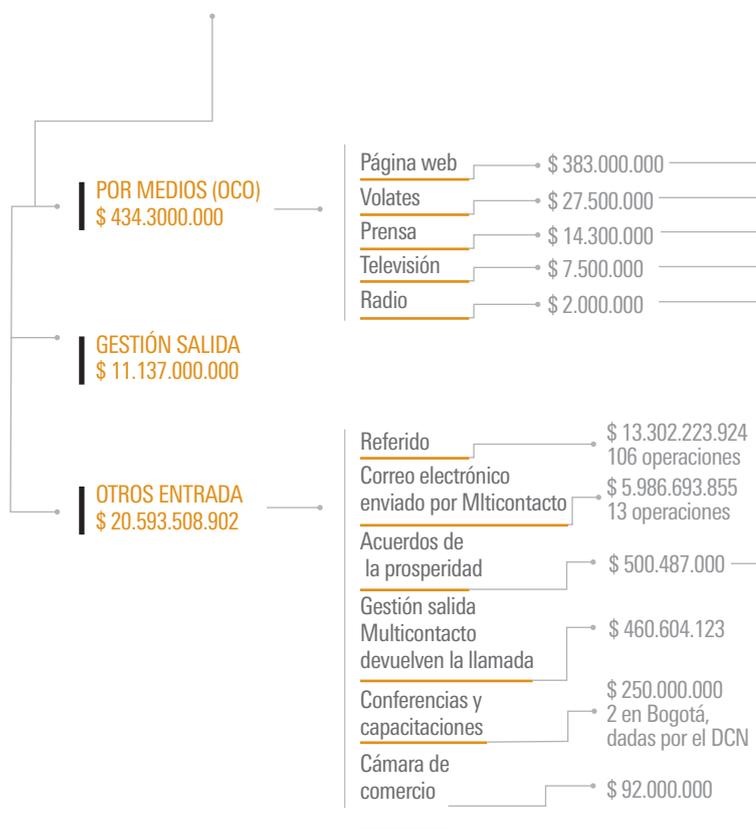
## EN LA LÍNEA DE SERVICIO MULTICONTACTO INGRESARON CINCO PERSONAS NUEVAS EN EL 2012, LAS CUALES FUERON CAPACITADAS EN 28 TEMAS DIFERENTES SOBRE EL PORTAFOLIO Y FUNCIONAMIENTO DEL BANCO

### Compromiso de Bancóldex con la prestación de un buen servicio a sus consumidores financieros

Bancóldex realizó capacitaciones a los funcionarios que atienden los diferentes canales del Banco, entre ellos a las personas que trabajan en la línea de servicio al cliente Multicontacto Bancóldex, con el fin de garantizar la adecuada información que se entrega a los clientes y usuarios. Durante el 2012 ingresaron 144 personas nuevas al banco, y el 100% fueron capacitadas en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC). Asimismo, se realizó una evaluación a 155 funcionarios acerca del SAC, y como resultado se obtuvieron respuestas en un 88% satisfactorias; en las preguntas donde se detectaron debilidades se realizó un refuerzo por la intranet del Banco.

En la línea de servicio Multicontacto ingresaron cinco personas nuevas en el 2012, las cuales fueron capacitadas en 28 temas diferentes sobre el portafolio y funcionamiento del Banco, para brindar asesoría en la línea telefónica. Para los asesores antiguos se realizaron 55 capacitaciones de actualización en el portafolio y procesos del Banco durante todo el año. Se hicieron 22 evaluaciones en diferentes temas a todos los asesores de Multicontacto; los

### TOTAL DESEMBOLSADO GESTIÓN MULTICONTACTO ENTRADA Y SALIDA \$ 32.164 MM



resultados de evaluación de los funcionarios, en una escala de 1 a 10, se ubican en 9,6.

### Multicontacto apoya al sector empresarial

A través del Contact Center, Bancóldex logró movilizar 32.164 millones de pesos, con destino a empresarios en diferentes lugares del país:



- 7 (1 Bucaramanga, 2 Calí, 3 Bogotá 1, Cúcuta)
- 3 (1 Anapoima, 1 Fusagasugá y 1 Bogotá)
- 3 (Manizales, 1 Cúcuta, 1 Ibagué)
- (2 en Bogotá)
- (1 Pasto)

- 5 (1 Cartagena, 1 la Calera, 1 Ocaña, 1 Bogotá y 1 Medellín)

### Logros de la atención al consumidor financiero

Durante el 2012 la atención al consumidor financiero contó con importantes logros, como:

- La implementación, en la página web del Banco, de campos de datos de contacto completos para la suscripción en listas de correo, a fin de enviar comunicaciones dirigidas.
- El desarrollo de plataforma E-learning para autocapacitación y evaluación de los asesores de la línea de servicio Multicontacto Bancóldex.
- La capacitación y sensibilización a los funcionarios en cultura de servicio.
- La publicación en la intranet de envíos de mensajes y tips

para fortalecer el servicio y sensibilizar a los funcionarios, lo cual impacta en el servicio al cliente.

- Reportar al área responsable todos los hallazgos en las mediciones de satisfacción, identificando oportunidades de mejora y haciendo seguimiento.
- Se hicieron mediciones de satisfacción a bancos corresponsales a los que nunca se habían realizado.
- Se utilizó otro mecanismo para medir la satisfacción de los participantes en los programas de formación empresarial, que fueron las cápsulas en vivo.
- La investigación sobre buenas prácticas de benchmarking en bancos de desarrollo en el exterior.

**DURANTE EL 2012 SE LOGRARON IMPORTANTES AVANCES EN EL MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, COMO LA IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO DISEÑO DE FORMATO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS, EN EL QUE SE INDICA AL USUARIO TELÉFONO, CORREO, NÚMERO DE CONSECUTIVO Y EL ENLACE EN LA PÁGINA WEB**

### Manejo de quejas, reclamos y sugerencias

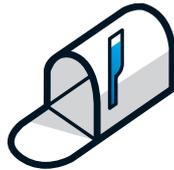
Los consumidores financieros deben radicar los derechos de petición, quejas o reclamos, a través de los canales dispuestos en el banco para ello:



#### VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA

Para recepción de los derechos de petición, quejas o reclamos de forma escrita

Ubicada en el piso 40 del Banco.



#### BUZONES DE QUEJAS O RECLAMOS

Ubicados en el piso 39 del banco y en los centros empresariales Bancóldex ubicados en: Cali, Bogotá y Barranquilla.



#### PÁGINA WEB

Ingresa por el link de "contáctenos" y en el asunto puede indicar las opciones:

- Derechos de petición
- Quejas o reclamos.



#### MULTICONTACTO BANCÓLDEX

Llamando a la línea de servicios en Bogotá al 742 02 81 o a la línea nacional gratuita 01 8000 18 07 10

La Vicepresidencia Jurídica de Bancóldex es la encargada de recibir, tramitar y resolver los derechos de petición, quejas o reclamos presentados por los consumidores financieros y ciudadanos.

Las sugerencias recibidas apuntaron a la actualización de la información en la página web y al correcto funcionamiento del enlace de registro de proveedores en la página de contratación. También se recibieron

felicitaciones por el servicio brindado a través de la línea de servicio en los meses de julio, agosto, septiembre y diciembre.

Durante el 2012 se lograron importantes avances en el manejo de quejas, reclamos y sugerencias, como la implementación de un nuevo diseño de formato de sugerencias, quejas y reclamos, en el que se indica al usuario teléfono, correo, número de consecutivo y el enlace en la página web, donde

puede consultar el estado de su sugerencia, queja y/o reclamo; también se desarrolló una herramienta que permite llevar el control de escalamiento de casos en Multicontacto a Bancóldex.

Los retos en esta materia para el 2013 son los siguientes:

- Consolidar la cultura de servicio, para que el trabajo que se realiza entre las áreas para mejorar el servicio impacte en nuestros clientes y usuarios.

			2011	2012
<b>Quejas y reclamos</b>	Entrada	Correo electrónico	3	6
		Buzones CEB's	-	-
		Multicontacto	-	-
		Correspondencia física	-	1
<b>Felicitaciones</b>	Entrada	Correo electrónico	1	1
		Buzones CEB's	24	-
		Multicontacto (voz)	1	4
		Chat Multicontacto	-	4
<b>Sugerencias</b>	Entrada	Correo electrónico	1	5
		Buzones CEB's	22	-
		Multicontacto	2	2
		Correspondencia física	-	-
		Encuestas de satisfacción	-	-

- Generar una nueva escala de calificación de posventa.
- Generar un nuevo esquema de preguntas de posventa por canal.
- Implementar la herramienta de escalamiento de casos en Bancóldex.
- Implementar videoconferencias como nuevo canal de atención al usuario y cliente.
- Continuar profundizando en la oportunidad y calidad de la información brindada a los clientes y usuarios.
- Detectar oportunidades de mejora en procesos, productos y estrategias, que nos permiten ser líderes en atención a nuestros clientes.

### Protección de la información

Las prácticas de protección de la información más importantes en el Banco son:

- El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), que tiene como finalidad mantener la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información del negocio.
- Cumplir con las regulaciones aplicables en materia de requisitos mínimos de seguridad de la información (Circular Externa 052 de 2007 y Circular Externa 042 de 2012, expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia).

Específicamente la información de clientes y beneficiarios está clasificada como de reserva bancaria, y como tal, el nivel de confidencialidad que se le ha asignado en las matrices documentales de los procesos es "alta". Según las políticas del SGSI, la información que se clasifica con nivel de confidencialidad alto tiene las siguientes características para

su manejo: si la información es administrada por un tercero, se tienen acuerdos de confidencialidad y de nivel de servicio. Si la información es transmitida a un tercero autorizado, esta va cifrada. Existen áreas restringidas para el control de acceso físico, y existen esquemas de control de acceso lógico a la información.

Adicionalmente, el Banco tiene implementadas medidas consideradas como buenas prácticas para la protección de la red de datos del Banco, las aplicaciones, los sistemas de información y el sistema operativo, con lo cual se controlan los niveles de acceso orientados al esquema de roles y responsabilidades, según el cual a cada quien se le habilita solo lo que requiere para el desempeño de sus funciones.



## RELACIONES CON LA COMUNIDAD

Bancóldex, por disposición legal, no puede realizar donaciones. No obstante lo anterior, su compromiso por el crecimiento del país no solo se hace como una tarea más a las asignadas al Banco, se demuestra a través de las actividades que realizan voluntariamente sus empleados, en las acciones que practica para empresarios diferentes a crédito y las actividades que realizan cada uno de los programas especiales que este administra.

- Empleados
- Actividades de banco de desarrollo
- Programas especiales

## Actividades de voluntariado de los empleados

Durante el año 2012, 142 funcionarios de Bancóldex realizaron aportes voluntarios mensuales, con el fin de reunir recursos suficientes para remodelar y adecuar con condiciones seguras la terraza de la Fundación Rescate<sup>21</sup>, la cual brinda apoyo integral, oportunidades de mayor realización y mejoramiento de la calidad de vida personal y familiar, a personas marginadas o en alto grado de vulnerabilidad, que residen o trabajan en el centro de Bogotá.

<sup>21</sup> Esta Fundación brinda apoyo integral a personas marginadas o en alto grado de vulnerabilidad (condiciones de encierro y hacinamiento, inasistencia alimentaria, abandono parcial y peligro moral), que residen o trabajan en el centro de Bogotá, niños, niñas y adolescentes en alto riesgo físico y moral, e hijos de prostitutas, consumidores de sustancias psicoactivas, delincuentes.

**LAS CONDICIONES ADECUADAS DURANTE EL AÑO 2012, 142 FUNCIONARIOS DE BANCÓLDEX REALIZARON APORTES VOLUNTARIOS MENSUALES, CON EL FIN DE REUNIR RECURSOS SUFICIENTES PARA REMODELAR Y ADECUAR CON CONDICIONES SEGURAS LA TERRAZA DE LA FUNDACIÓN RESCATE.**

La Dirección de Infraestructura y Sostenibilidad promovió una actividad, organizada con la Fundación “Un techo para mi país”, donde un equipo de trabajadores del Programa de Transformación Productiva y de iNNpulsa Colombia donaron parte de su tiempo en un fin de semana, para construir tres unidades habitacionales para las familias en condiciones de extrema pobreza del barrio Ramírez, de la localidad de Santa Fe. La jornada realizada dejó como resultado, además de la unión del equipo, una unidad habitacional completamente terminada, una segunda unidad

en pisos y paredes, y la tercera y última, en pilotes.

**PROGRAMAS ESPECIALES**

El Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 - “Prosperidad para todos” estableció que el Gobierno Nacional debía apoyar la actividad empresarial e innovadora de las empresas, mediante un conjunto de instrumentos de política industrial moderna, y de allí se dispuso que Bancóldex “migrará a un modelo de banca de desarrollo integral, incorporando funciones de agencia de desarrollo y ofreciendo servicios

y actividades complementarias al crédito”, para lo cual se otorgó a Bancóldex la administración de tres programas, el Fondo de Modernización e Innovación para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, la Unidad de Desarrollo e Innovación y el Programa de Transformación Productiva.

**Unidad de desarrollo e innovación - innpulsa colombia**

la Unidad fue creada por el Plan Nacional de Desarrollo, y se presentó al público en febrero del 2012, para promover la innovación empresarial y el emprendimiento dinámico como motores para la competitividad y el

**ACTIVIDADES DE BANCO DE DESARROLLO**





desarrollo regional. La gestión de la Unidad se enfocó hacia tres objetivos estratégicos:

**La construcción y el fortalecimiento de una mentalidad y cultura que fomente la innovación y el emprendimiento dinámico**

La Unidad tuvo como foco la participación en eventos regionales, nacionales e internacionales, una alta presencia en medios, la visibilización de emprendedores y casos de éxito de innovación empresarial, el contacto directo con un alto número de personas en el país y el uso de líderes de opinión. Se estableció contacto directo con más de 25 mil personas, con participación en 144 eventos en 28 ciudades y municipios del país, y atendiendo al público por vía telefónica y correo electrónico. De los 144 eventos, 75 de ellos fueron organizados por iNNpulsa, con más de 6.000 asistentes. Durante el año se alcanzó un fuerte posicionamiento

de iNNpulsa, con 439 publicaciones en prensa, televisión, radio e internet nacional e internacional, 6.525 seguidores en Twitter y Facebook, y más de 1.100 propuestas presentadas a nuestras convocatorias (de FMI y UDI). También se logró la publicación de una separata con historias de emprendedores colombianos, y diez de estos participaron en las eliminatorias mundiales de MassChallenge, una de las aceleradoras de start-ups más importantes del mundo; tres de ellos clasificaron a las semifinales de esta competencia, y el tema continúa con una fase 2 para este año.

**El fortalecimiento del “ecosistema” para ofrecerles a los emprendedores dinámicos y a las empresas innovadoras nuevos vehículos de financiación para que sean más competitivos**

Los estudios también han identificado la falta de



SE HA SUMINISTRADO AYUDA A ENTIDADES ACADÉMICAS Y NO ACADÉMICAS DE APOYO AL EMPRENDIMIENTO DINÁMICO INNOVADOR E INNOVACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO REGIONALOS EMPRESARIOS DEL PAÍS

financiación en etapa temprana para el emprendimiento dinámico y de alto impacto. A partir de estos hallazgos, la Unidad determinó como uno de sus focos el incrementar la disponibilidad de financiación para la gestión de innovación y el emprendimiento dinámico y de alto impacto, donde se diseñaron una serie de herramientas para el emprendedor y el empresario. Además de los logros obtenidos en este objetivo, gran parte de la estrategia de la Unidad ha sido la articulación con entidades regionales, nacionales e internacionales, para el fortalecimiento del ecosistema y la maximización de los recursos dentro del mismo.

Asimismo, los proyectos apoyados con servicios de pruebas empresariales, que

hacen referencia a proyectos financiados y acompañados por iNNpursa, para fortalecer entidades y empresas que requieran de servicios y recursos para la innovación empresarial y el emprendimiento dinámico.

Igualmente, se ha suministrado ayuda a entidades académicas y no académicas de apoyo al emprendimiento dinámico innovador e innovación para el fortalecimiento regional, donde el programa de desarrollo de proveedores, a través de emprendimiento e innovación, denominado en la actualidad Programa de Innovación Abierta desde la Gran Empresa (PIAGE), en los sectores de hidrocarburos y minería a gran escala, se encuentra en ejecución de la primera fase, y se han vinculado cinco (5) empresas ancla al programa (Cerrejón, Ecopetrol,

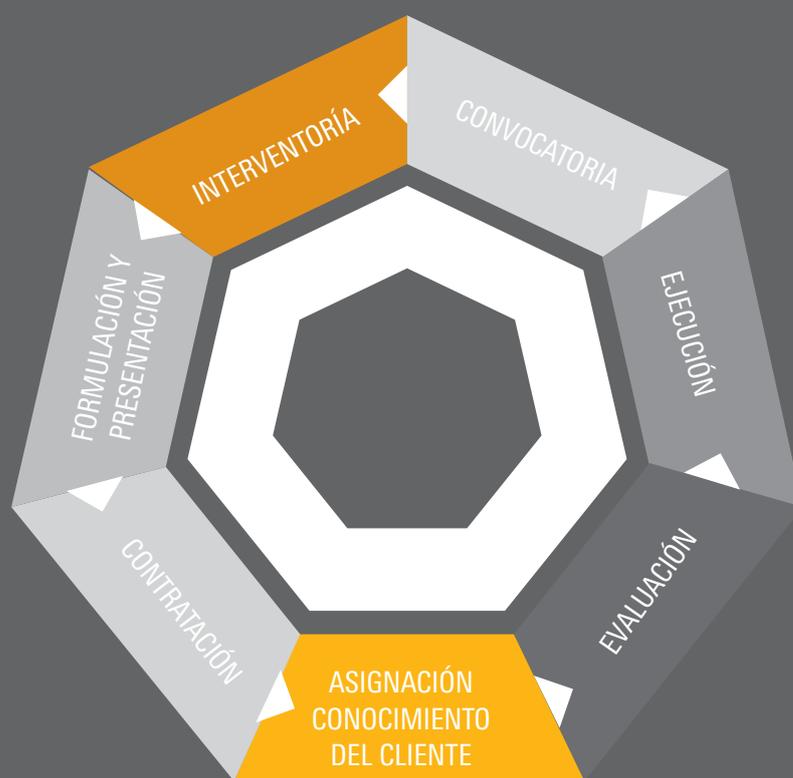
Independence, Pacific Rubiales y Tipiel); se han identificado, en promedio, cinco (5) necesidades de innovación por empresa ancla, para un total de veinticinco (25) necesidades que se deben priorizar, y se han establecido planes de trabajo a corto plazo con cada una de las empresas.

#### **El desarrollo y fortalecimiento de las capacidades de las regiones, con énfasis en sus propuestas productivas**

Con el objetivo de generar impacto sostenible a nivel regional, la Unidad ha adoptado como una de sus estrategias clave el involucramiento de las regiones en sus programas y el fortalecimiento de capacidades de las mismas alrededor de innovación, emprendimiento y competitividad. iNNpursa busca ser un articulador y facilitador dentro de las regiones para que mejoren sus habilidades,

SE PUSO EN MARCHA EL PROGRAMA “RUTAS COMPETITIVAS” EN DOCE DEPARTAMENTOS (ATLÁNTICO, MAGDALENA, BOLÍVAR, CESAR, SANTANDER, NORTE DE SANTANDER, TOLIMA, HUILA, NARIÑO, QUINDÍO, RISARALDA Y CAUCA), EL CUAL BUSCA QUE CADA REGIÓN FORTALEZCA SUS CAPACIDADES PARA GESTIONAR APUESTAS PRODUCTIVAS VISIONARIAS Y AMBICIOSAS

Ciclo operativo de asignación de recursos



para gestionar su propio desarrollo, identificando oportunidades, estructurando proyectos y gestionándolos ante diferentes medios de financiación.

Bajo esta premisa, se puso en marcha el programa “Rutas Competitivas” en doce departamentos (Atlántico, Magdalena, Bolívar, Cesar, Santander, Norte de Santander, Tolima, Huila, Nariño, Quindío, Risaralda y Cauca), el cual busca que cada región fortalezca sus capacidades para gestionar

apuestas productivas visionarias y ambiciosas, con énfasis en emprendimiento dinámico e innovación empresarial.

**Fondo de modernización e innovación para las micro, pequeñas y medianas empresas - innpulsa colombia**

el Fondo de Modernización e Innovación para las Mipymes (iNNpulsa Mipyme) es un Programa Especial de Bancóldex, cuyo objetivo es impulsar la innovación y la modernización empresarial de las mipymes

en Colombia, a través de la cofinanciación no reembolsable, programas, proyectos y actividades dirigidas a las mipymes; se enfoca en cuatro líneas temáticas: Innovación Empresarial, Encadenamientos Productivos, Conectividad de las Mipymes y Fortalecimiento Empresarial (desplazados, etnias, otros grupos vulnerables). Opera a través de convocatorias abiertas hasta agotar recursos, dirigidas a todas las regiones en Colombia y sectores productivos (excepto el primario).

### Proyectos Administrados en EL 2012:

PROYECTOS ADMINISTRADOS EN 2012			
MES DE CORTE	No. DE PROYECTOS	VALOR TOTAL PROYECTOS (MILLONES)	COFINANCIACIÓN (MILLONES)
Cedidos extinto Fomipyme Oct. 31/2011	128	31.903	20.599
Noviembre – Diciembre 2011	25	8.923	5.962
Enero – Diciembre 2012	90	23.064	16.146
TOTAL	243	63.890	42.707

25 departamentos con proyectos activos en el 2012

3.141 mipymes/unidades productivas beneficiadas

### Convocatorias y recursos asignados en el 2012

PROYECTOS ADMINISTRADOS EN 2012			
CONVOCATORIA	No. DE PROPUESTAS	VALOR TOTAL PROPUESTAS (MILLONES)	COFINANCIACIÓN ASIGNADA (MILLONES)
DELCO	7	1.204	1.104
DESPLAZADOS	36	17.554	16.440
ENCADENAMIENTOS	25	7.876	5.077
INNOVACIÓN	32	10.718	6.702
PREMIO INNOVA	8	635	635
CONECTIVIDAD MIPYMES	9	19.540	12.610
TOTAL	117	57.527	42.568

### Participación de Recursos por Departamento Total

21 departamentos con recursos asignados

12.039 mipymes/unidades productivas beneficiadas

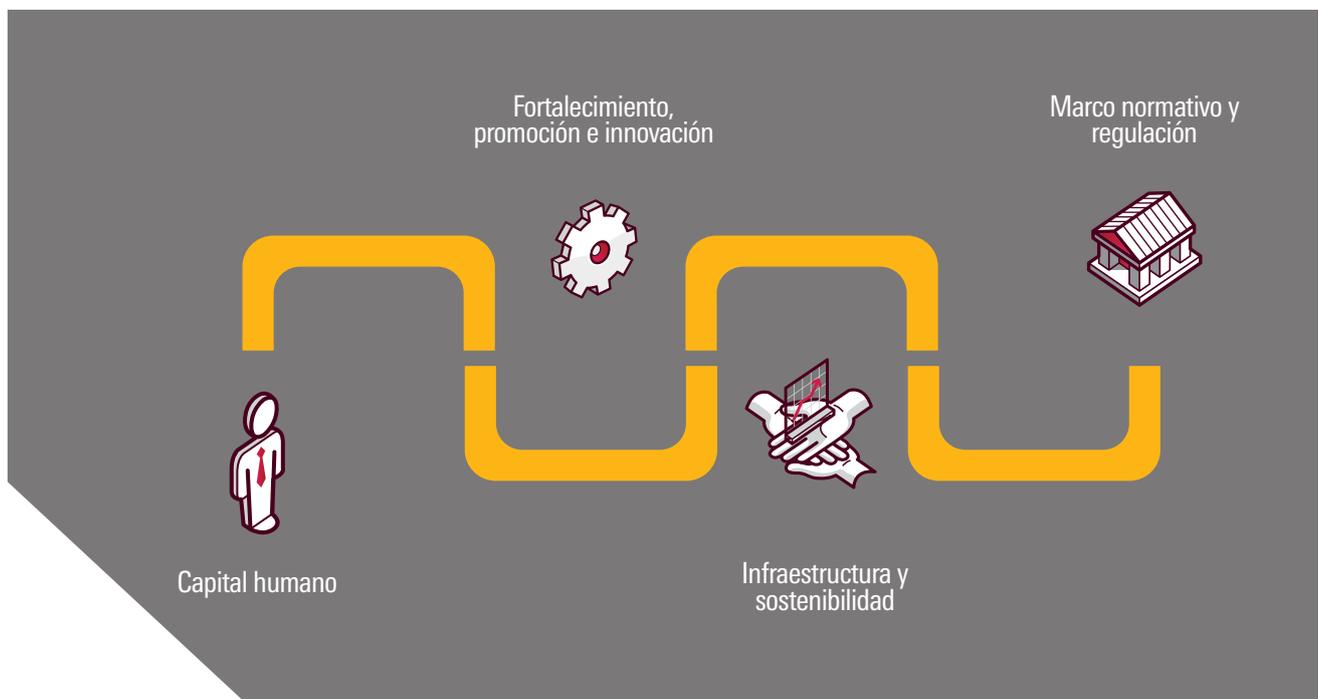
CONVOCATORIA	DEPARTAMENTOS CON RECURSOS ASIGNADOS	MIPYMES/UNIDADES PRODUCTIVAS BENEFICIADAS
Conectividad Mipymes	5	7.400
Innovación y Premio Innova	7	40
Encadenamientos	10	302
Desplazamiento DELCO	19	4.297

## EL PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA - PTP CONSIGUE RESULTADOS DISEÑANDO PLANES DE NEGOCIO SECTORIALES PARA CADA UNO DE LOS SECTORES CLAVE DE LA ECONOMÍA COLOMBIANA

### Programa de transformación productiva - PTP

El Programa de Transformación Productiva es una alianza público-privada, orientada a: fortalecer el aparato productivo colombiano, aprovechar las oportunidades que surgen de los acuerdos comerciales y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos. El objetivo estratégico del programa es fomentar la productividad y la competitividad de sectores con elevado potencial exportador, y

sirve también como instrumento para el aprovechamiento de los tratados de libre comercio; su misión es facilitar la articulación entre actores privados y públicos hacia el cumplimiento de resultados estratégicos que mejoren la competitividad y productividad sectorial en Colombia. El programa consigue resultados diseñando planes de negocio sectoriales para cada uno de los sectores clave de la economía colombiana, alrededor de cuatro ejes transversales:

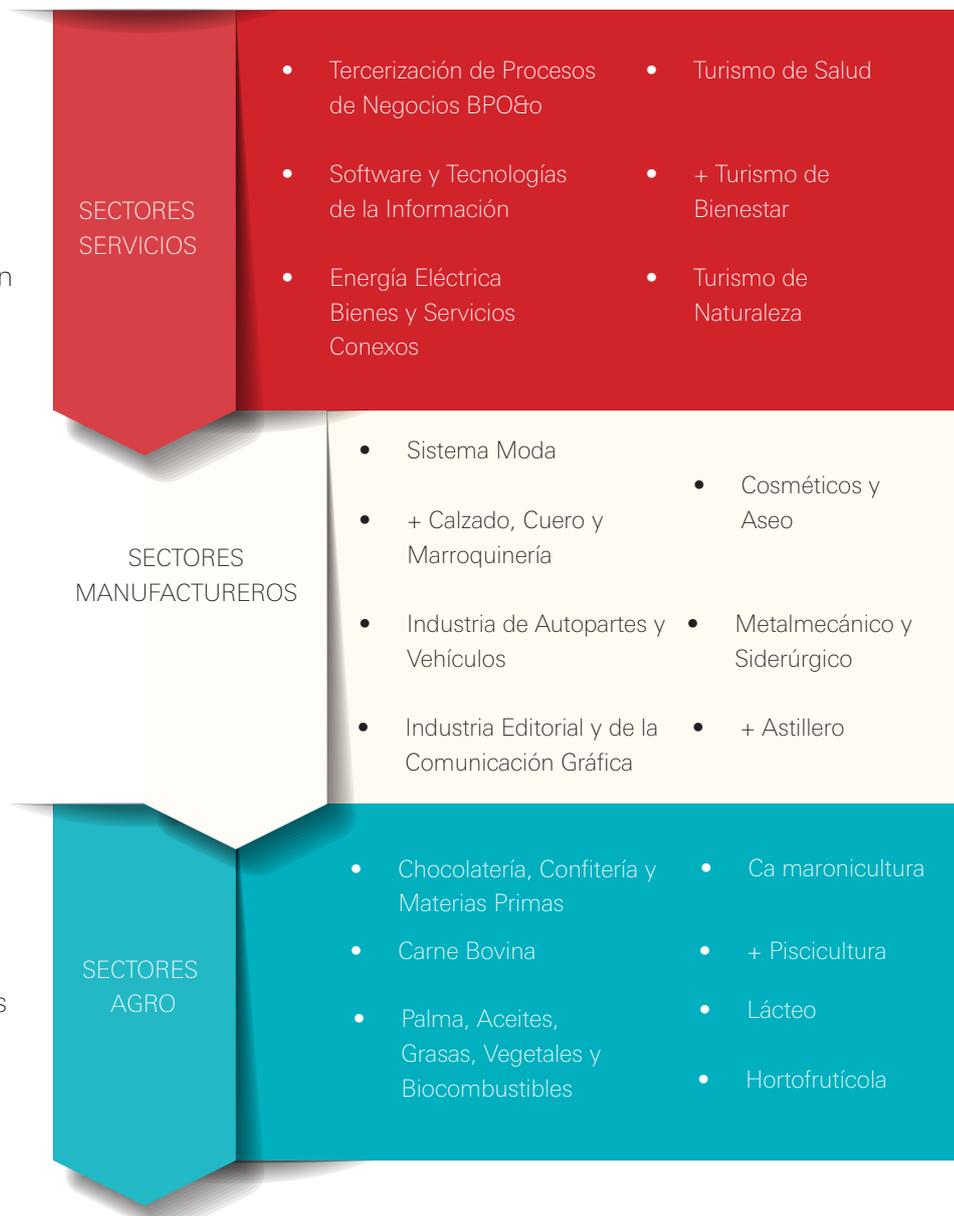


De esta manera, las acciones y actividades ejecutadas dentro del programa contribuyen a disminuir las brechas existentes en estos cuatro frentes transversales, determinantes para incrementar la competitividad de los sectores participantes del Programa de Transformación Productiva.

El programa trabaja con 16 sectores estratégicos para la economía del país, pertenecientes a los macrosectores agroindustriales, manufactureros y de servicios. En el año 2012 se integraron cuatro subsectores complementarios: (i) piscicultura, que se incorporó al sector de cultivo de camarón (camaronicultura); (ii) calzado, cuero y marroquinería, que se incorporó al sector sistema moda; (iii) astillero, que se incorporó al sector siderúrgico y metalmecánico, y (iv) turismo de bienestar, que se incorporó al sector turismo de salud.

Estos sectores participan de la metodología del Programa de Transformación Productiva, construyendo sus planes de negocios a través del trabajo en equipo entre una firma consultora y los sectores privado y público. Dentro de estos planes se identifican las principales problemáticas de la industria, las actividades que deben desarrollarse para superarlas, y el estado actual de la industria

a nivel internacional, por medio de un “benchmark” con los principales países competidores, con el objetivo de mejorar su competitividad.





### Ejes transversales:

#### Capital humano

Se trabaja por el desarrollo del capital humano como el motor de toda la maquinaria empresarial exitosa. Tal como la economía a nivel global lo ha demostrado, la inversión en capital humano acelera el crecimiento económico y la generación de conocimiento. En esto radica la importancia de la promoción de programas, desde el Estado y en cooperación con entidades privadas, que combinen esfuerzos para el desarrollo profesional en Colombia. Para cumplir su objetivo, el eje de capital humano del PTP ha puesto énfasis en dos estrategias: formación y desarrollo del capital humano en las competencias clave para el sector en el que se desenvuelve, incluyendo el bilingüismo, así como una oferta formativa pertinente y

de calidad, para atender las necesidades actuales y futuras de los sectores.

#### Fortalecimiento, promoción e innovación

Para fortalecer el aparato productivo de nuestros sectores se tienen estos cuatro campos de trabajo:

**FORTALECIMIENTO.** *Identificando los eslabones de las cadenas de valor de nuestros sectores, con el propósito de formular acciones para el encadenamiento productivo de los mismos, como también promover iniciativas para el fortalecimiento de los eslabones más débiles, fomentando así la competitividad de los sectores de manera holística. Las líneas de acción establecidas son: asociatividad, encadenamientos productivos y desarrollo de proveedores.*

**PROMOCIÓN.** *Para fomentar el crecimiento de las exportaciones de los sectores del PTP, a través*

*del desarrollo de acciones de promoción, atracción de inversión extranjera, reducción de barreras no arancelarias y el cumplimiento de estándares internacionales.*

**INNOVACIÓN.** *Desde este eje se busca promover el ciclo de la innovación dentro de las empresas del PTP, entendiendo la innovación como un proceso de aprendizaje, de adquisición de capacidades y de desarrollo de procesos, que tiene como objetivo la creación de herramientas que le permitan a las empresas ser más competitivas y diferenciarse frente a sus competidores.*

**REGIONALIZACIÓN.** *Busca socializar, con los diferentes actores y entidades público-privadas en las regiones, la oferta institucional del PTP, como también lograr alianzas en las regiones, que permitan la formulación e implementación de iniciativas, acciones, proyectos y programas que generen saltos competitivos en las empresas, apoyando a los sectores en su aspiración de ser considerados de clase mundial.*  
**Infraestructura y sostenibilidad**

Al ser una de las cuatro direcciones transversales con que cuenta el PTP, la Dirección de Infraestructura y Sostenibilidad (en adelante DIS) presta apoyo a los gerentes sectoriales y a los directores

## SE TRABAJA POR EL DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO COMO EL MOTOR DE TODA LA MAQUINARIA EMPRESARIAL EXITOSA.

macrosectoriales, para gestionar mejoras en infraestructura y fomentar la sostenibilidad, y así permitir que los sectores del PTP sean más competitivos en los mercados internacionales.

### Marco normativo y regulatorio

Esta dirección trabaja en dos frentes de trabajo principales:

Regulación Competitiva, propendiendo por un marco normativo y regulatorio que potencie las condiciones ideales para impulsar su crecimiento, productividad y competitividad a nivel internacional, identificando y fomentando la adopción de tendencias y estándares internacionales (en materia regulatoria), para facilitar el acceso de compañías colombianas a mercados extranjeros en condiciones de igualdad con competidores globales de primer nivel, así como trabajando en la eliminación de barreras a la productividad y competitividad derivadas de los procedimientos o regulaciones que imponen cargas excesivas o procedimientos o regulaciones inútiles. En esta línea se abrieron diferentes espacios de formación en propiedad industrial, y se capacitaron así, durante el 2012, 30 empresarios pertenecientes a los sectores.

La Estrategia Contra la Ilegalidad en el Comercio (EICIC), que constituye un conjunto de diferentes iniciativas, las cuales encuentran en el PTP su ente articulador. Dicha estrategia se materializa a través de diferentes frentes, como lo es el desarrollo normativo para enfrentar los fenómenos de ilegalidad, en donde se destaca el impulso que se le ha dado al anteproyecto de ley anticontrabando, que está siendo objeto de socialización desde el año 2012.

### Programa de inversión banca de las oportunidades

la política de la “Banca de las Oportunidades” se crea con el objetivo de “propiciar las condiciones necesarias para facilitar el acceso al sistema financiero formal, mediante la provisión de crédito y otros servicios financieros a las poblaciones que generalmente han sido excluidas de los mismos”; tiene como componentes de la misma las siguientes actividades:



**REFORMAS AL MARCO REGULATORIO EXISTENTE, PARA INCENTIVAR EL ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS; POR EJEMPLO, EN MATERIA DE CORRESPONSALES NO BANCARIOS, CUENTAS DE AHORRO DE BAJO MONTO, HABEAS DATA, ETC.**



**ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN E INCENTIVOS POR PARTE DEL ESTADO, PARA “BANCARIZAR” A LA POBLACIÓN QUE NO TIENE ACCESO AL CRÉDITO Y A LOS DEMÁS SERVICIOS FINANCIEROS.**



**ACUERDOS CON LOS INTERMEDIARIOS FINANCIEROS. SE BUSCA ESTIMULAR LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS, PARA “BANCARIZAR” A LOS GRUPOS POBLACIONALES EXCLUIDOS.**

## BANCA DE LAS OPORTUNIDADES LLEVÓ A CABO UN PROYECTO PARA DISEÑAR Y OFRECER A UN GRUPO DE BENEFICIARIOS DE FAMILIAS EN ACCIÓN Y RED UNIDOS UN PRODUCTO ESPECIAL DE MICROSEGUROS DE VIDA Y FUNERARIO

Colombia continúa avanzando de manera ejemplar en la inclusión financiera; gracias a un entorno adecuado y a las intervenciones de Banca de las Oportunidades, de diciembre del 2011 a diciembre del 2012 la bancarización, entendida como el número de adultos con acceso a algún producto financiero, pasó de 64,6% a 67%, lo cual implica que en el 2012 un millón de adultos del país tuvieron acceso a algún servicio financiero por primera vez. Con las intervenciones directas de Banca de las Oportunidades, durante el 2012 se atendieron más de 136.000 personas.

Así mismo, y con el fin de apoyar a la población de bajos ingresos a reducir la vulnerabilidad, mitigar riesgos y evitar que ante un siniestro estas personas

caigan nuevamente por debajo de la línea de pobreza extrema, Banca de las Oportunidades llevó a cabo un proyecto para diseñar y ofrecer a un grupo de beneficiarios de Familias en Acción y Red Unidos un producto especial de Microseguros de vida y funerario. Durante el 2012 se entregaron pólizas a 40.000 beneficiarios en 21 municipios de Colombia, cuyo valor de la prima (\$10.000/ póliza) fue asumido por Banca de las Oportunidades. El seguro no tiene ninguna condición, lo que permitió llegar a la población objetivo con mayor facilidad. La póliza cubre \$3 Millones por muerte y \$1Millón por auxilio funerario.

Los seguros entraron en vigencia en septiembre de 2012 con una vigencia de un año con las siguientes coberturas:

- Amparo de muerte por cualquier causa, con una suma asegurada de \$3'000.000
- El seguro de vida deberá cubrir el suicidio del asegurado cuando hayan transcurrido mínimo seis (6) meses desde la fecha de inicio de cobertura.



- Auxilio funerario, con una suma asegurada de \$1'000.000,

- Cuando se afecte el amparo de muerte, automáticamente se activará este amparo.

- No deben existir exclusiones de ninguna clase.

- Se deben cubrir preexistencias.

- No habrá edad límite de ingreso ni de permanencia.

# BANCÓLDEX - INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2012

## TABLA DE INDICADORES GRI

REFERENCIA Y TIPO DE INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
--------------------------------	-------------	--------

### Indicadores de desempeño económico

<b>Desempeño económico</b>	Valor económico directo generado y distribuido.	
EC1		
EC2	Consecuencias financieras, riesgos y oportunidades debido al cambio climático.	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	
<b>Presencia en el mercado</b>	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local.	
EC5		
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	
<b>Impactos económicos indirectos</b>	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.	
EC8		
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos.	

### Indicadores de desempeño ambiental

<b>Materiales</b>	Materiales utilizados, por peso o volumen.	
EN1		
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	
<b>Energía</b>	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias.	
EN3		
EN4	Consumo indirecto de energía, desglosado por fuentes primarias.	
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía y las reducciones en el consumo.	
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	
<b>Agua</b>	Captación total de agua por fuentes.	
EN8		
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	

REFERENCIA Y TIPO DE INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y utilizada.	
<b>Biodiversidad</b>		
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad, derivados de las actividades, productos y servicios.	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	
<b>Emisiones, vertidos y residuos</b>		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, y las reducciones logradas.	
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire, por tipo y peso.	
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino,	
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos.	
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	
<b>Productos y servicios</b>		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son reciclados al final de su vida útil, por categorías de productos.	

**REFERENCIA Y TIPO DE INDICADOR**
**DESCRIPCIÓN**
**PÁGINA**
**Cumplimiento normativo**

EN28

Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

**Transporte**

EN29

Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes, y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte del personal.

**General**

EN30

Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.

**Indicadores de desempeño social - Prácticas laborales y ética del trabajo**
**Empleo**

LA1

Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.

LA2

Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y religión.

LA3

Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada.

**Relaciones empresa/trabajadores**

LA4

Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.

LA5

Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.

**Salud y seguridad en el trabajo**

LA6

Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados.

LA7

Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región.

LA8

Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.

LA9

Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.

**Formación y educación**

LA10

Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.

LA11

Programas de gestión de habilidades y de formación continua, que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.

LA12

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.

**Diversidad e igualdad de oportunidades**

LA13

Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosada por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

LA 14

Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional.

LA15

Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.

**REFERENCIA Y TIPO DE INDICADOR**
**DESCRIPCIÓN**
**PÁGINA**
**Indicadores de desempeño social - Derechos humanos**
**Prácticas de inversión y abastecimiento**

HR1

Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporen preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.

HR2

Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.

HR3

Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.

**No discriminación**

HR4

Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.

**Libertad de asociación y convenios colectivos**

HR5

Actividades de la compañía en las que el derecho de libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.

**Explotación infantil**

HR6

Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

**Trabajo forzado**

HR7

Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

**Prácticas de seguridad**

HR8

Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes.

**Derechos de los indígenas**

HR9

Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas, y medidas adoptadas

**Evaluación**

HR10

Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones y/o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.

**Medidas correctivas**

HR11

Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.

**Indicadores de desempeño social - Sociedad**
**Comunidad**

SO1

Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo la entrada, operación y salida de la empresa.

SO9

Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.

SO10

Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.

**Corrupción**

SO2

Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

REFERENCIA Y TIPO DE INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
--------------------------------	-------------	--------

SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	
<b>Política pública</b>	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	
SO5		
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	
<b>Comportamiento de competencia desleal</b>	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	
SO7		
<b>Cumplimiento normativo</b>	Valor monetario de sanciones y multas significativas, y número total de sanciones no monetarias, derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	
SO8		

Indicadores de desempeño social - Responsabilidad sobre productos

<b>Salud y seguridad del cliente</b>	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios, en las que se evalúan los impactos de los mismos en la salud y la seguridad de los clientes.	
PR1		
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad.	
<b>Etiquetado de productos y servicios</b>	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa.	
PR3		
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.	
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	
<b>Comunicaciones de marketing</b>	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing,	
PR6		
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.	
<b>Privacidad del cliente</b>	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	
PR8		
<b>Cumplimiento normativo</b>	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa, en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	
PR9		





---

Oficina principal: Calle 28 No. 13 A 15, pisos 37 al 42  
Conmutador (57-1) 486 3000  
Fax: (57-1) 286 2451 / (57-1) 286 0237  
Línea gratuita nacional - Multicontacto Bancóldex:  
Bogotá: (57-1) 742 0281, resto del país: 01 8000 18 0710  
[contactenos@bancoldex.com](mailto:contactenos@bancoldex.com)

---

[www.bancoldex.com](http://www.bancoldex.com)