

**PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
IMPLEMENTANDAS POR EL GRUPO BANCOLOMBIA DESDE EL SEGMENTO
BANCA DE GOBIERNO EN NARIÑO, AÑO 2016.**

ANGÉLICA ROCIO ARTEAGA MADROÑERO

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2016**

**PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
IMPLEMENTANDAS POR EL GRUPO BANCOLOMBIA DESDE EL SEGMENTO
BANCA DE GOBIERNO EN NARIÑO, AÑO 2016.**

ANGÉLICA ROCIO ARTEAGA MADROÑERO

**Trabajo de grado modalidad Pasantía presentado como requisito para optar
al título de Administradora de Empresas**

**Asesor:
Prof. OSCAR HERNANDO BENAVIDES PAZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2016**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en este Trabajo de Grado son Responsabilidad de los autores.

Artículo 1 del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966, emanado por el Honorable Concejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de Aceptación:

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, Octubre de 2016.

RESUMEN

En el Grupo Bancolombia se cuenta con diversos y muy bien acreditados programas de Responsabilidad Social Empresarial que de manera positiva contribuyen al desarrollo empresarial y misional del conjunto, cuentan con una estructura de ejecución bien definida como todos sus procesos, calificados con los más altos puntajes de calidad, buscando mejorar continuamente en cada uno de los procesos, por esto, es significativo que el programa de RSE de este grupo empresarial sea estudiado y analizado, para que sirva como ejemplo académico y corporativo así como para el logro del bienestar de clientes y sus familias, trabajadores y comunidad en general que hacen parte de los grupos de interés.

ABSTRACT

In the Bancolombia Group is has diverse and well accredited programs of Corporate Social Responsibility positively contribute to the business and missionary development of the whole, have a well defined as all processes implementation structure, qualified with the highest scores quality, seeking continuous improvement in each of the processes, so it is significant that the CSR program of this business group is studied and analyzed, to serve as academic and corporate example and to achieve the welfare of clients and their families, workers and community that are part of the stakeholders.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	12
1. GENERALIDADES	13
1.1 RESEÑA DEL SECTOR BANCARIO EN COLOMBIA	13
1.2 ANTECEDENTES BANCOLOMBIA.....	15
1.3 ANTECEDENTES DEL CONCEPTO DE RSE.....	17
1.4 TITULO.....	18
1.5 TEMA	18
2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	19
2.1 GRUPO BANCOLOMBIA	19
2.2 MISIÓN.....	19
2.3 VISIÓN	19
2.4 VALORES.....	19
2.5 PRESENCIA DE LA EMPRESA	20
2.6 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL NACIONAL.....	22
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	25
4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	27
4.1 SITEMATIZACION DEL PROBLEMA	27
5. OBJETIVO GENERAL.....	28

5.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	28
6. JUSTIFICACIÓN.....	29
7. MARCO TEORICO	31
7.1 PIRÁMIDE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	34
7.2 DIMENSIONES DE LA RSE	36
8. MARCO CONTEXTUAL	38
9. MARCO LEGAL.....	39
10. MARCO CONCEPTUAL	42
11. METODOLOGIA	43
11.1 PARADIGMA DE INVESTIGACIÓN.....	43
11.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	43
11.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	43
11.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	43
11.5 FUENTE DE INFORMACIÓN	44
11.5.1 Primario.	44
11.5.2 Secundario.....	44
11.6 MUESTRA	44
11.6.1. Recolección y Análisis de Datos.	44
11.6.2. Reporte de Resultados.	45

12. ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO	46
12.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	46
12.2 PRESUPUESTO.....	47
13. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN E INFORME DE LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL REGISTRADAS DURANTE LA PASANTÍA EN EL SEGMENTO GOBIERNO DE RED DEL GRUPO EMPRESARIAL BANCOLOMBIA EN NARIÑO.....	48
13.1 ACCIONES DE CARÁCTER SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL QUE REALIZA BANCOLOMBIA DESDE EL SEGMENTO GOBIERNO DE RED EN NARIÑO	48
13.2 INFLUENCIA DE LAS PRÁCTICAS DE RSE DE BANCOLOMBIA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS COMUNIDADES DE NARIÑO EN LAS QUE HACE PRESENCIA	52
13.3 LA IMPORTANCIA QUE TIENE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RSE EN EL SEGMENTO BANCA DE GOBIERNO DEL GRUPO BANCOLOMBIA.	55
13.4 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL BANCOLOMBIA	56
13.4.1 Organismos reguladores.....	56
13.4.2 Medio ambiente.	59
13.4.3 Empleados.....	63
13.4.4 La comunidad.	68
13.4.5 Accionistas.....	77
13.4.6 Clientes.....	79
14. CONCLUSIONES	81
BIBLIOGRAFIA.....	82
NETGRAFÍA	83

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Grupos Financieros en Colombia.....	14
Tabla 2. Bancos en Colombia adheridos al Pacto Global	15
Tabla 3. Principales cifras grupo bancolombia marzo 2016	16
Tabla 4. Este trabajo se desarrollará entre los meses de Mayo y Octubre de 2016	46
Tabla 5. Presupuesto.....	47
Tabla 6. Patrocinios por zona	55
Tabla 7. Asignación salarial	65
Tabla 8. Formacion del talento.....	68
Tabla 9. Programas en primera infancia	71
Tabla 10. Programas con cobertura en nariño	72
Tabla 11. Programas en educación	73
Tabla 12. Participacion por pais en el total de impuestos	77
Tabla 13. Estructura accionaria	78

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Algunos reconocimientos obtenidos.....	17
Figura 2. Presencia Internacional y Presencia Nacional	21
Figura 3. Departamento de Nariño – Oficinas y Sucursales Bancolombia	22
Figura 4. Organigrama general	23
Figura 5. Organigrama empresa y gobierno Bancolombia por regiones.....	24
Figura 6. Pirámide de la RSE propuesto por Carroll	34
Figura 7. Proyecto de ley de promoción de la RSE, Dimensiones de la RSE	36
Figura 8. Municipios clientes por departamentos de la región sur	49
Figura 9. Tabla de ganadores reconocimiento proveedores bancolombia	59
Figura 10. Deporte Cultura y Recreación	67
Figura 11. Gestiones visibles en el año 2015	69
Figura 12. Logo	71

INTRODUCCIÓN

Aquellas acciones de carácter social, económico y ambiental que una empresa adopta como parte de sus operaciones independiente de las actividades que hacen parte de la razón de ser de la organización, son comprendidas como Responsabilidad Social Empresarial (RSE). En la actualidad la RSE es considerada como una herramienta de trabajo gerencial, que da la oportunidad a las empresas de retribuir de manera positiva e integral los insumos que esta toma del entorno para el normal funcionamiento de la empresa, por esta razón es importante que las empresas se concienticen sobre esta herramienta gerencial y la hagan parte de los procesos que desarrollan para lograr no solo la sostenibilidad de la empresa sino también del entorno y de la sociedad en general.

El Grupo Bancolombia está comprometido con ser una banca más humana y sostenible, con el fin promover el desarrollo del país, mediante tres aspectos que son: Económico, que busca generar valor a sus grupos de interés. El Social que tiene como fin impactar de manera positiva las comunidades donde desarrollan la actividad financiera y el aspecto Ambiental al impulsar proyectos responsables y sensibilizar sobre el cuidado del medio ambiente. Todas estas acciones están encaminadas a generar bienestar social, fomentar el cuidado del medio ambiente y el crecimiento económico; para lograrlo el banco se fundamenta en 6 pilares que son: de Modelo de Sostenibilidad, Banco Ético, ecobanco, Banco Incluyente, Compromisos y Adhesiones, Reconocimientos.

En el desarrollo de este proyecto se aborda la temática de responsabilidad social empresarial, el objetivo principal de este trabajo consiste en identificar las principales prácticas de RSE y como están influyen en el desarrollo sostenible de las comunidades de la zona Nariño en las que hace presencia el Grupo Bancolombia desde el segmento “Gobierno de Red”.

El Segmento “Gobierno de Red”; orienta sus esfuerzos a trabajar en programas que incentiven la educación y mejoren la calidad educativa en poblaciones rurales y urbanas vulnerables de Colombia, como también programas de educación financiera, campañas en época de navidad, fomento del aprendizaje de las artes y la cultura, entre otras muchas actividades encaminadas a: crear, fomentar, fortalecer, consolidar y preservar una cultura basada en la transparencia empresarial que se ha asumido con cada uno de los grupos de interés mediante la adopción de “Código de buen gobierno”.

1. GENERALIDADES

1.1 RESEÑA DEL SECTOR BANCARIO EN COLOMBIA

“La historia de la banca comercial inicia en la década del 70 con la creación de las Corporaciones de ahorro que tenían por objeto apoyar proyectos masivos de construcción, política promovida por el gobierno Pastrana de 1970 a 1974 (Rodríguez & Tovar, 2007). Los primeros bancos comerciales privados constituidos a nivel nacional fueron manejados por la clase alta del país, la cual estaba concentrada en Bogotá, no obstante, existían bancos privados en los Estados Federales quienes manejaban su propia emisión de billetes.

Posteriormente se crearon entidades bancarias que pertenecían al sector público dado que promovían y apoyaban los diversos sectores económicos, paralelo a esto competían con los bancos en el sector privado por sus actividades financieras. Posteriormente, se fue incrementando la participación en el sector financiero de más entidades bancarias.

En las dos últimas décadas, las múltiples fusiones e integraciones en el sector financiero han reconfigurado el panorama constituyendo grandes grupos financieros. Actualmente, la Superintendencia Financiera (2015) tiene adscritas treintaicinco (35) entidades bancarias como establecimientos de crédito al 2015, entre las más importantes están: Grupo AVAL (Banco de Bogotá, Banco de Occidente , Banco Popular, Banco Av. Villas), Bancolombia, Banco CITIBANK, HSBC Colombia S.A., Banco GNB Sudameris S.A., Banco Bilbao Vizcaya Argentaria BBVA Colombia S.A., Banco Caja Social BCSC, Banco Davivienda, Red Multibanca Colpatría, Banco Agrario, Banco de las Microfinanzas - Bancamía S.A, Banco mundo Mujer, Banco wwB, Contactar entre otros, Los grupos bancarios más importantes que hacen parte del sistema financiero en la actualidad se pueden ver en la tabla 1

Tabla 1. Grupos Financieros en Colombia

GRUPOS FINANCIEROS	BANCOS QUE LOS CONFORMAN
GRUPO BANCOLOMBIA	BANCOLOMBIA
GRUPO AVAL	BANCO DE BOGOTA
	BANCO POPULAR
	BANCO DE OCCIDENTE
	BANCO AVVILLAS
GRUPO BBVA	BANCO BBVA
GRUPO BCSC	BANCO CAJA SOCIAL
	BANCA COLMENA
GRUPOSANTANDER	BANCO SANTANDER

Fuente: Elaboración propia con base en información de la Superintendencia Financiera de Colombia (septiembre 9 de 2016).

En la actualidad, el sector bancario está regulado por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual fue el resultado de la fusión entre la Superintendencia Bancaria y la Superintendencia de Valores. Frente a esta entidad, los bancos deben presentar una serie de requerimientos que garanticen el cumplimiento de la ley en la realización de las actividades propias de naturaleza financiera y bancaria.

Por otra parte, la Superintendencia Financiera ha promovido aspectos como la adopción de Códigos de Buen Gobierno y realiza anualmente la Encuesta Código País, la cual, busca determinar aspectos relevantes sobre la adopción de las recomendaciones del Código de Mejores Prácticas Corporativas de Colombia.

En nuestro país hoy en día tan solo cinco bancos están adheridos al Pacto Global (Banco Coomeva, Corpbanca, Banco Agrario, BBVA, Bancolombia) y Solo Bancolombia a los Principios de Ecuador año 2015, El Pacto Global es una iniciativa voluntaria en la que las empresas se comprometen a integrar en sus estrategias y operaciones diez principios universalmente aceptados en cuatro aspectos: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción. Por otra parte, los Principios de Ecuador son unos lineamientos estándar del sector financiero para determinar, evaluar y administrar el riesgo socio-ambiental en la financiación de proyectos.¹

¹ PRINCIPIOS DE ECUADOR. Página Oficial Principios de Ecuador: [en línea] [citado 2016-09-01] Disponible en internet: <http://www.equator-principles.com/>

Tabla 2. Bancos en Colombia adheridos al Pacto Global

NAME	TYPE	SECTOR	COUNTRY	JOINED ON
Banco Bancoomeva	Company	Banks	Colombia	05/04/2011
CORPBANCA COLOMBIA	Company	Banks	Colombia	13/10/2011
Banco Agrario de Colombia S.A.	Company	Banks	Colombia	08/03/2016
BBVA Colombia	Company	Financial Services	Colombia	06/03/2008
Grupo Bancolombia	Company	Financial Services	Colombia	29/12/2008
Grupo de Inversiones Suramericana	Small or Medium-sized Enterprise	Financial Services	Colombia	18/08/2009

Fuente: Elaboración propia, con base en la información de la página oficial del Global Compact UN Pacto Global: [en línea] [citado 2015-10-24] Disponible en internet: www.unglobalcompact.org/participant/search.

1.2 ANTECEDENTES BANCOLOMBIA

Bancolombia es una organización financiera colombiana, perteneciente al Grupo Sura, que es a su vez parte del Grupo Empresarial Antioqueño, es el banco privado más grande del país (por el tamaño de su patrimonio y activos) y uno de los más grandes de América. Su centro de operaciones se encuentra en la ciudad de Medellín.

En 1998 el Banco de Colombia propiedad de la familia Gilinski y otros accionistas minoritarios, y el Banco Industrial Colombiano (BIC) del sindicato antioqueño se fusiona, para convertirse en Bancolombia. Posteriormente, en el año 2005 Banco de Colombia.

Se fusiona con Conavi y Corfinsura, con el fin de enfrentar los retos de la globalización en el mercado financiero. De esta manera se diversificó el portafolio de servicios de la entidad, se amplió la cobertura de los mismos y se fortaleció financieramente.

Bancolombia en 2010 consolidó más de 7 000 000 de clientes, representando el 20 % del mercado bancario colombiano, siendo así el banco más grande de Colombia.

En el primer semestre de 2011 Bancolombia totalizó utilidades por 735. 610 millones de pesos, un 16 % más que el año 2010 y sus activos llegaron a más

de \$75,1 billones durante este mismo periodo.

En el año 2013 adquirió HSBC Panamá, la segunda organización financiera de ese país en términos de participación de mercado con 420.000 clientes, 57 sucursales y 264 cajeros automáticos, en una transacción aproximada de USD 2.100 millones.

En los últimos 5 años los activos pasaron de 68 a 193 billones de pesos, que la cartera se incrementó desde 43 hasta cerca de 150 billones y que el patrimonio creció de 8 billones hasta poco más de 19 billones de pesos. En total, ha generado utilidades por cerca de 10 billones de pesos.²

Tabla 3. Principales cifras grupo bancolombia marzo 2016

Cifras en millones de pesos colombianos COP

Estado de Situación Financiera		Mar - 16	Dic - 15	%Var
Activos		191,384,781	192,972,867	-0.82%
Patrimonio		18,684,203	19,279,449	-3.09%
Estado de Resultados Integrales		Mar - 16	Mar - 15	%Var
Ingresos		2,780,608	2,357,334	17.96%
Utilidad Neta		397,366	631,901	-37.12%

Fuente: INVERSIONES ESTRATÉGICAS GRUPO SURA. Disponible en internet: <https://www.gruposura.com/Inversiones/grupo-bancolombia/Paginas/default.aspx> revisado 15 septiembre 2016

Durante 2015, y de acuerdo con la medición anual del Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco), Bancolombia fue la empresa con mejor reputación en Colombia y obtuvo el primer puesto en el estudio de Responsabilidad y Gobierno Corporativo. Este reconocimiento hace parte de la valoración que realizan los grupos de interés más significativos en el país, y que entrega el ranking de las 100 empresas que más se destacan por sus resultados económicos, calidad de la oferta comercial, talento, innovación, internacionalización, y ética y responsabilidad corporativa.

² ANTECEDENTES BANCOLOMBIA. [en línea] [citado 2016-09-24] Disponible en internet: <https://es.wikipedia.org/wiki/Bancolombia>

Figura 1. Algunos reconocimientos obtenidos



Fuente: Reconocimiento Emisores – IR otorgado por la Bolsa de Valores de Colombia S.A.

Entre otros reconocimientos obtenidos están ser la empresa más deseada para trabajar y donde los jóvenes quieren tener su primera experiencia laboral, la mejor banca móvil del mundo, el mejor equipo de investigaciones económicas, el único banco colombiano en el Índice de Sostenibilidad Global del Dow Jones, la mejor banca privada, la mejor banca de inversión y varias veces premios por ser el mejor banco en Colombia y el mejor banco de El Salvador, entre muchos otros.

En 2016 en el Foro Económico fue incluido en el Sustainability Yearbook, ubicándolo en el 5to lugar entre los bancos más sostenibles del mundo y el primero en el continente americano, Siendo hoy el banco privado más grande del país y con una fuerte participación en el mercado

1.3 ANTECEDENTES DEL CONCEPTO DE RSE

La Responsabilidad Social Empresarial es un concepto que se remonta sobre el siglo XIX, a finales de los setenta y comienzos de los ochentas autores como Zenisek (1979, 362) ya involucraban dentro de sus conceptos de RSE el término ética, para este autor la responsabilidad social corporativa es conceptuada como el grado de ajuste entre las Expectativas de la sociedad de la comunidad empresarial y la ética del negocio.

La RSE, es un tema que ha sido ampliamente estudiado por diversas escuelas académicas, en tanto que en la literatura encontramos diversos conceptos al respecto, se presentan algunas de las definiciones de los autores más representativos en el campo de la RSE. Uno de los primeros aportes académicos fue el de Bowen (1953, 6) quien la definió como las obligaciones de los empresarios para aplicar políticas, tomar decisiones o seguir las líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de nuestra sociedad. Una definición frecuentemente citada y mencionada ha sido la de Davis (1973), en la que enfrenta la posición libertaria de Friedman (1970), afirmando que es obligación de la empresa evaluar en su procedimiento de toma de decisión los efectos de sus decisiones sobre el sistema social externo de una forma que logre beneficios sociales junto con los aumentos económicos tradicionales que la empresa busca. Significa que la responsabilidad social comienza donde la ley termina; es decir que la RSE

debe hacerse de manera voluntaria, esto ha hecho quizá que las empresas no demuestren un gran interés y no le den la importancia que el tema amerita, puesto que en muchas ocasiones no se ha visto un compromiso de las empresas con la contribución al logro de una sociedad mejor y un medioambiente más limpio, entre otros aspectos.³

La Globalización ha traído consigo un cambio de mentalidad este cambio en la mentalidad empresarial, y en el manejo de los negocios, donde se ha dejado de pensar solo en bienestar individual, y se entiende que el hecho de optar por actividades que den beneficios comunes, puede ser de gran importancia, a corto o largo plazo dentro de una determinada empresa. De manera que los colaboradores de la organización han procurado replantear los esquemas tradicionalistas en el manejo de grandes corporaciones, propiciando una reingeniería organizacional, donde se adopten los nuevos conocimientos adquiridos sobre la Responsabilidad Social Empresarial. De manera que esta pueda ser vista y utilizada como una herramienta para alcanzar uno de los mayores y primordiales objetivos empresariales, el cual es consolidarse como una empresa promotora de desarrollo económico y social dentro del lugar donde se ejerza, regional o nacional, soportándose en el manejo de la ética, los valores, y la cultura personal y empresarial, con pleno conocimiento de los beneficios y utilidades que se pueden obtener tanto para la empresa como la sociedad.

1.4 TITULO

“PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL IMPLEMENTANDAS POR EL GRUPO BANCOLOMBIA DESDE EL SEGMENTO BANCA DE GOBIERNO PARA NARIÑO, AÑO 2016”.

1.5 TEMA

“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL”.

³ RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA DIMENSIÓN LABORAL. Caso Bancolombia Y BBVA. 30-04-2012 Jenny Viviana Duque Orozco y Deissy Martínez Baron Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada, 2012.

2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

2.1 GRUPO BANCOLOMBIA

Es un conglomerado de empresas financieras que ofrece un amplio portafolio de productos y servicios financieros en 10 países (Colombia, Panamá, El Salvador, Guatemala, Honduras, Perú, Costa Rica, Puerto Rico, Nicaragua e Islas Caimán) a una diversa base de entidades e individuos de más de 10 millones de clientes.

2.2 MISIÓN

Somos el mejor aliado de los clientes en la satisfacción de sus necesidades financieras. Proveemos una amplia gama de productos y servicios con innovación, eficiencia y amabilidad, generamos valor a nuestros clientes, colaboradores, accionistas y a la comunidad.

2.3 VISIÓN

Ser una organización comprometida con la excelencia, que satisface las necesidades financieras de los clientes, con soluciones integrales e innovadoras.

2.4 VALORES

Integridad: actuamos dentro de los más rigurosos principios éticos y legales.

Transparencia: actuamos de manera clara, consistente y oportuna.

Respeto por las personas: damos un trato digno a las personas y valoramos sus diferencias.

Responsabilidad Social: somos un factor de desarrollo de las comunidades en donde estamos presentes.

Actitud de servicio: somos amables, oportunos y eficaces en la prestación de nuestros servicios.

Trabajo en equipo: valoramos y fomentamos el aporte de las personas para el logro de los objetivos comunes.

Alto desempeño: superamos continuamente nuestras metas y optimizamos el uso de recursos, para crear valor.

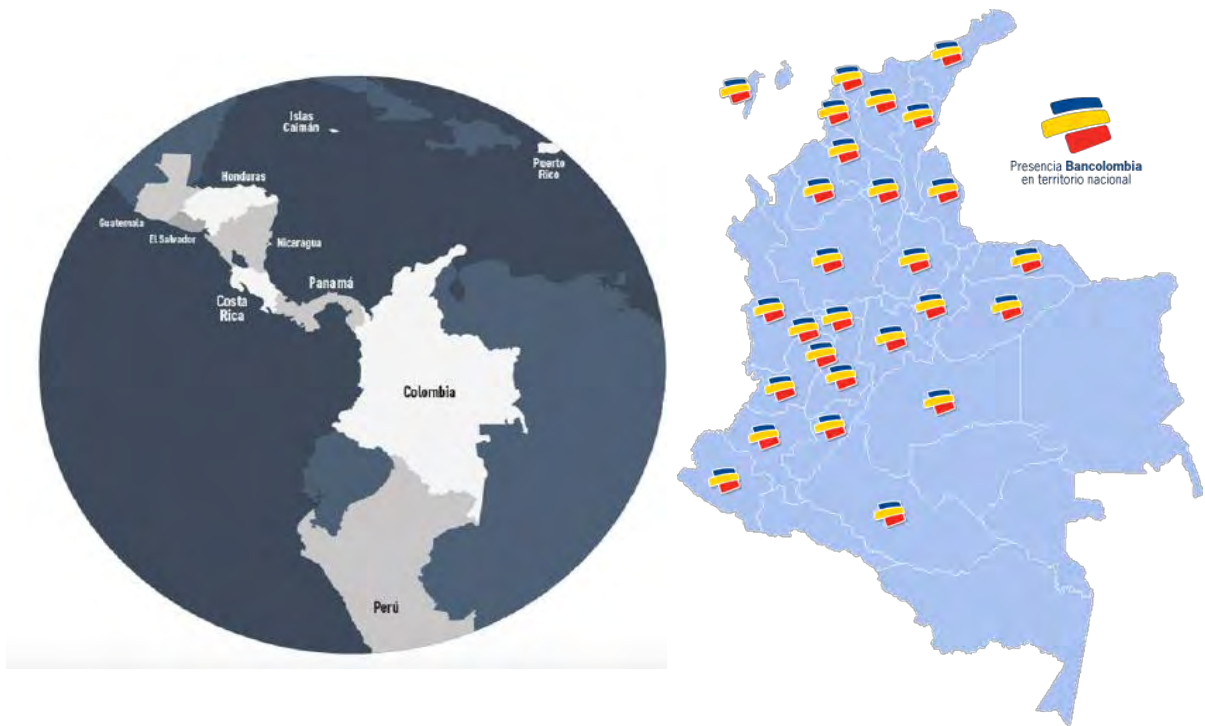
Orientación al cliente: construimos relaciones de largo plazo con nuestros clientes, que son nuestra razón de ser.

Confianza: generamos credibilidad y manejamos responsablemente la información.

2.5 PRESENCIA DE LA EMPRESA

El Grupo Bancolombia se ha venido extendido en los últimos años a lo largo del continente Americano, haciendo presencia en diferentes países con una gran variedad de ofertas en sus productos de acuerdo a cada país, como se describe a continuación: leasing y renting en Perú, banco de valores en Panamá y banco agrícola en Costa Rica, Nicaragua, Honduras, El Salvador y Guatemala, además de servicios bancarios tradicionales en cada uno de estos países. En Colombia la organización Bancolombia hace presencia con todos los servicios financieros en casi la totalidad del territorio nacional, la cual, para su correcta operación se encuentra dividida en 5 regionales que son: Región Sur, Región Caribe, Región Centro, Región Bogotá y Cundinamarca y Región Antioquia.

Figura 2. Presencia Internacional y Presencia Nacional

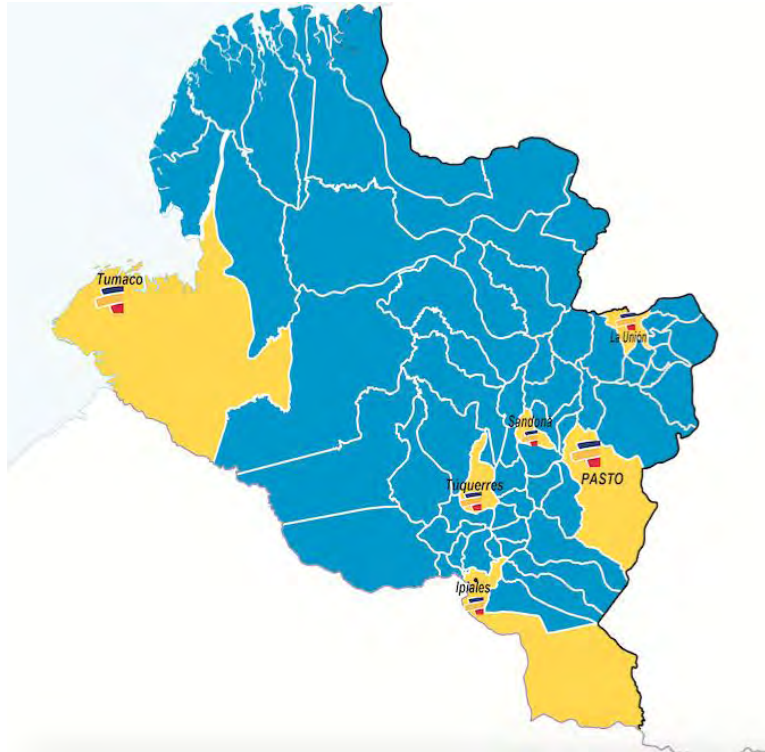


Fuente. Este estudio

La Región Sur a su vez se divide en 8 zonas: Quindío y centro del Valle, Cauca y Sur Del Valle, Risaralda y Norte Del Valle, Eje Cafetero Norte de Caldas, Cali Comercial, Cali Industrial, Cali Preferencial, y la zona que nos compete en el presente trabajo corresponde a Nariño, que se compone de 12 Sucursales, en la ciudad de Pasto la Capital se encuentran: Sebastián, Exitó, Alkosto, Unicentro, Las Américas, C.C Unico y también hace presencia en los municipios de Tumaco, Ipiales, La Unión, Sandoná, Túquerres, que a su vez atienden a 64 municipios en Nariño y 3 Municipios del departamento del Putumayo que son abarcados Por asesores móviles y corresponsales bancarios que cubren todo el departamento.⁴

⁴ GRUPO BANCOLOMBIA. [en línea] [citado 2016-09-01] Disponible en internet:<http://www.grupobancolombia.com/wps/wcm/connect/ff0fc39e-42d8-4930-be60-5228a6404fb2/Manual+Grupo+Bancolombia+Diciembre+2015.pdf?MOD=AJPERES>

Figura 3. Departamento de Nariño – Oficinas y Sucursales Bancolombia



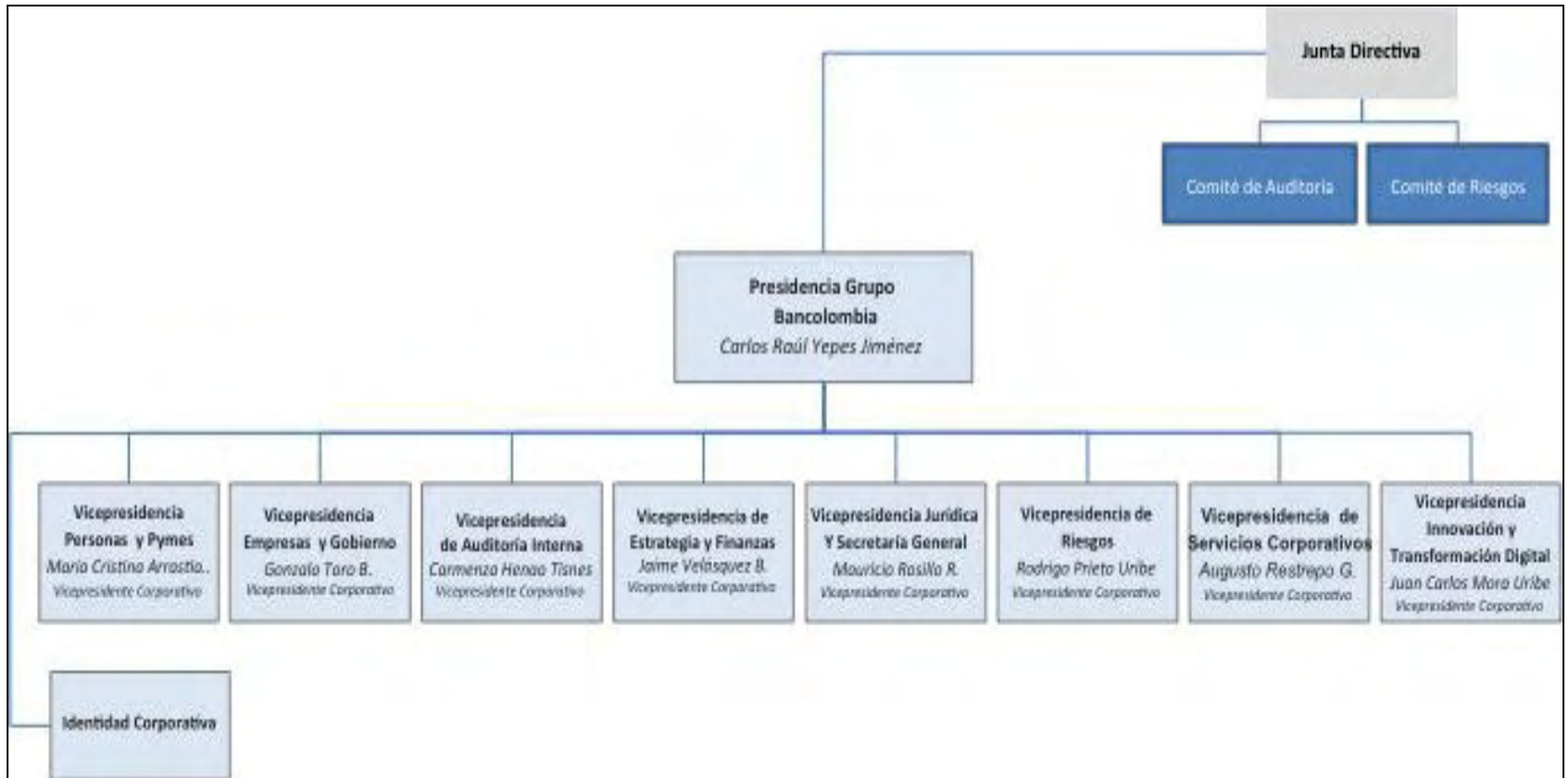
Fuente. ARTEAGA, Aangélica. Elaboración personal. Pasto: Oficinas Bancolombia – Nariño, 2016.

2.6 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL NACIONAL

La estructura organizativa del Grupo Bancolombia corresponde a la de un grupo empresarial que ejerce operaciones en el ámbito internacional y nacional, por lo tanto cada departamento ejecutivo cumple funciones específicas que complementan toda una red operativa.

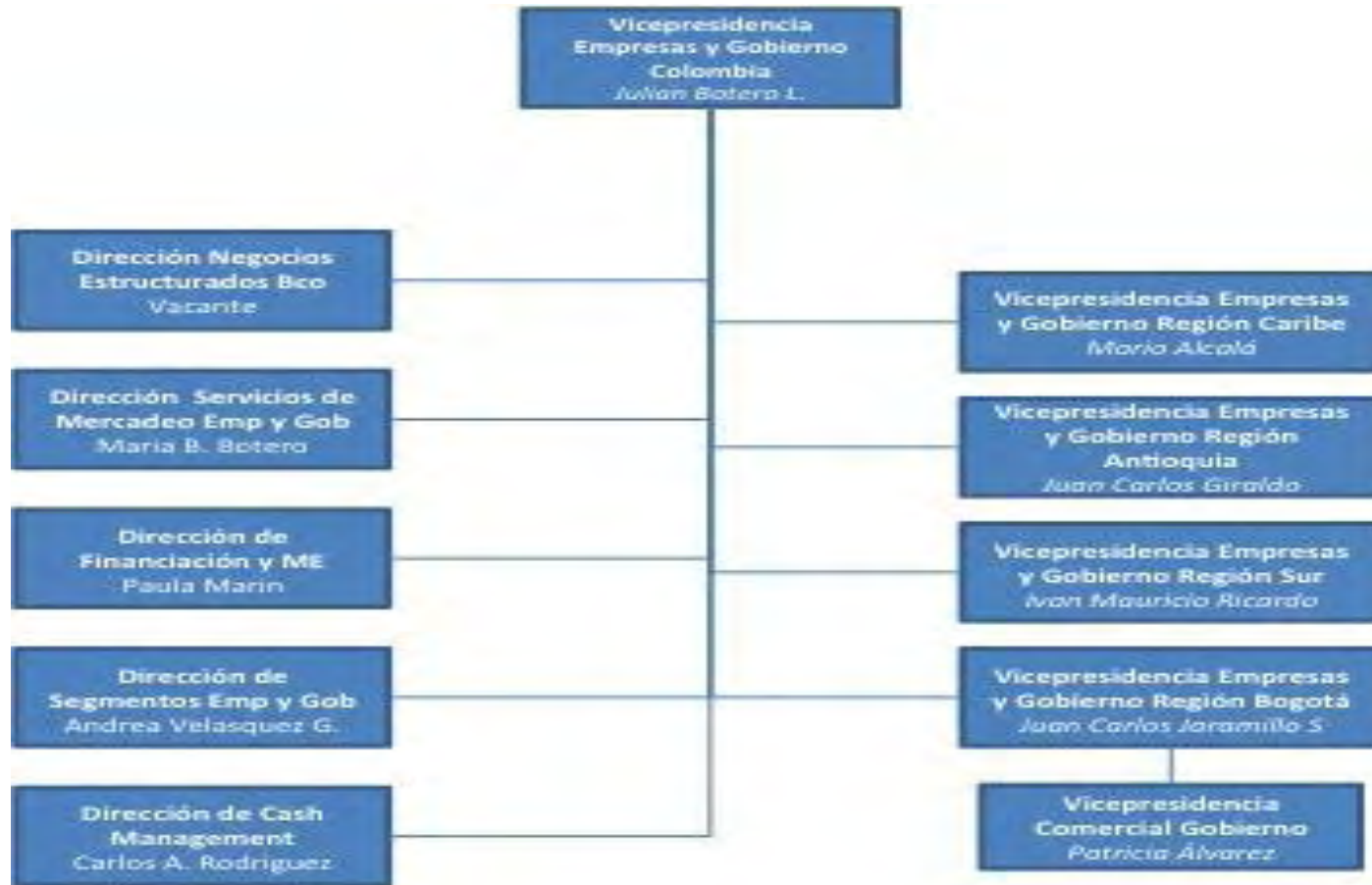
En la Zona Nariño, el segmento de gobierno depende directamente de la oficina regional sur y su Vicepresidencia ubicada en la ciudad de Cali Valle del Cauca.

Figura 4. Organigrama general



Fuente: Estructura grupo Bancolombia, tomada de: archivo grupo Bancolombia, estructura grupo Bancolombia, febrero de 2016

Figura 5. Organigrama empresa y gobierno Bancolombia por regiones



Fuente. ESTRUCTURA GRUPO BANCOLOMBIA, Tomada de: archivo Grupo Bancolombia, Estructura Grupo Bancolombia, Febrero de 2016

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente la Responsabilidad Social Empresarial es considerada una herramienta estratégica de negocio, especialmente debido a que durante los últimos años ha adquirido gran importancia para gerentes y empresarios quienes cada vez están más conscientes y comprometidos con los problemas sociales; Sin embargo no existe una cultura empresarial enfocada a la idea de generar valor y compromiso social puesto que muchos empresarios que practican la RSE lo hacen como una obligación o estrategia de publicidad para incrementar su margen de ventas, es decir un mercado con causa enfocado a la fidelización de los clientes al igual que la reducción de impuestos y en general a la mayor cantidad de beneficios que se puedan obtener con dicha práctica y no con fines netamente sociales o filantrópicos; se podría afirmar que esta actitud es innata al hombre puesto que al observar la forma en que se comportan los seres humanos en la vida de los negocios, Adam Smith señalaba que “No es de la benevolencia del carnicero, el cervecero o el panadero que nosotros esperamos nuestra comida, sino de la consideración de éstos de sus propios intereses. Nosotros apelamos, no a su humanitarismo sino a su amor propio, y nunca les hablamos de nuestras necesidades sino de las ventajas de ellos”. Habría que agregar que quien compra carne, cerveza o pan, o que quien pide prestado, a su vez, también persigue la satisfacción de un interés propio a través de su relación con el carnicero, el cervecero, el panadero o con el banquero; y que el reconocimiento social expreso de la existencia y de la admisibilidad de la motivación consistente en la búsqueda de beneficios individuales, y específicamente de beneficios puramente económicos.

Las entidades bancarias son parte fundamental del desarrollo económico de un país y específicamente de una región, dada la relevancia que tienen como intermediarios en la prestación de los servicios financieros, deben adoptar planes estratégicos que afecten positivamente el entorno en el que se desenvuelven mediante la creación de valor agregado que sea de beneficio para sus grupos de interés, es por esto que ser responsables socialmente ha pasado de ser un componente a ser base fundamental de las entidades bancarias ya que estas interactúan constantemente con sus clientes percibiendo las necesidades de estos.

A partir, de lo anterior, surge la motivación de indagar acerca de: ¿Cómo se aplica la RSE el Grupo Bancolombia? Específicamente en la Zona Nariño y principalmente desde el segmento banca de Gobierno, En las entidades bancarias la “función económica esencial es la de canalizar los fondos de las familias, las empresas, y los gobiernos que han ahorrado sus excedentes al gastar una cantidad menor a sus ingresos”, con el fin de la transformación de ese excedente económico en una nueva inversión para aumentar sus utilidades, o como mecanismo para evitar que toda la riqueza quede en pocas manos y se pueda

repartir a quienes tengan como contribuir con interés ese dinero; la función del segmento gobierno en el banco consiste en canalizar los recursos públicos que provienen de regalías y otras fuentes y que reciben los entes territoriales para diferentes propósitos

Se puede asegurar que el hecho de que la puesta en práctica de las acciones de RSE sea voluntaria ha propiciado que muchas empresas no expresen un gran interés o no le presten la atención que el tema requiere por lo que muchas veces no se ha percibido un compromiso real de las empresas para con la contribución a lograr el bienestar colectivo, y en el cual las empresas también se ven beneficiadas así como una sociedad mas equitativa y un medioambiente más limpio, entre otros resultados.

El proceso de cambio en el pensamiento empresarial en la forma de llevar los negocios, donde paulatinamente se ha renunciado a pensar solo en bienestar particular y se ha ido entendiendo el hecho de acoger actividades que den beneficios comunes, es de gran importancia en la RSE así estos sean a corto o largo plazo dentro de una empresa. Así pues, los propietarios, gerentes, presidentes de las organizaciones han intentado redefinir los esquemas tradicionalistas en la orientación de las grandes corporaciones, dando lugar a lo que se puede llamar: una reingeniería organizacional, donde se tomen los nuevos conceptos que se manejan con la Responsabilidad Social Empresarial, de manera que esta pueda utilizada como un mecanismo para lograr uno de los mayores objetivos empresariales que es consolidarse firmemente como una empresa promotora de desarrollo económico y social dentro del contexto donde desarrolla sus actividades, comprometiéndose en la ética, los valores, y la cultura en total conocimiento de los beneficios y utilidades que se pueden obtener tanto para la empresa como la sociedad.

Es un deber por parte de las corporaciones tener el conocimiento sobre qué es verdaderamente ser empresas socialmente responsable, como el hecho de quienes son los beneficiarios, saber si es algo de carácter voluntario, las dimensiones hacia las cuales se debe o puede orientar y cuáles son los objetivos o pretensiones de las empresas al llevar a cabo practicas de responsabilidad social, así mismo, determinar cómo se puede integrar eficientemente todas las necesidades, y todos trabajar en pro de alcanzar los objetivos colectivos, aprovechando las oportunidades que se presenten para mejorar continuamente.

4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué prácticas de responsabilidad social empresarial está implementando el Grupo Bancolombia, desde el segmento banca de gobierno en Nariño?

4.1 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA

- ¿Qué acciones de carácter social, económico y ambiental realiza Bancolombia desde el segmento gobierno de red en Nariño?
- ¿Cómo influyen las prácticas de RSE de Bancolombia con el desarrollo sostenible de las comunidades de Nariño en las que hace presencia?
- ¿Qué importancia tiene la implementación de RSE para el segmento Banca de Gobierno del Grupo Bancolombia?

5. OBJETIVO GENERAL

Describir las prácticas de RSE que implementa el Grupo Bancolombia desde el segmento gobierno de red en la zona Nariño.

5.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer las acciones de carácter social, económico y ambiental que realiza Bancolombia desde el segmento gobierno de red en Nariño.
- Identificar como influyen las prácticas de RSE de Bancolombia con el desarrollo sostenible de las comunidades de Nariño en las que hace presencia.
- Estudiar la importancia que tiene la implementación de la RSE en el segmento banca de gobierno del Grupo Bancolombia.

6. JUSTIFICACIÓN

La ejecución de las diferentes prácticas de La Responsabilidad Social Empresarial es una hoja ruta que le permite a las empresas lograr la sostenibilidad económica – ambiental en el contexto en el que se desenvuelve, teniendo en cuenta la actividad empresarial que desempeña. La responsabilidad Social Empresarial además de generar vínculos con la comunidad, guía a las organizaciones al desarrollo eficiente de la actividad productiva puesto que engloba temas de carácter social, económico y ambiental que impactan de manera considerable en el entorno. Las empresas se apropian de las acciones de la RSE como un mecanismo que aporta a la consecución de los objetivos de una empresa u organización.

El Grupo Bancolombia y en particular el segmento de banca de gobierno o “Gobierno de Red” en la zona Nariño desarrolla principalmente actividades relacionadas con los movimientos financieros de los entes públicos y por lo tanto tiene una relación directa con el desarrollo sostenible, tanto como de la organización como de la comunidad donde instala sus operaciones, encaminando esfuerzos para que las actividades de la implementación del programa de Responsabilidad Social Empresarial hagan parte de la articulación que el grupo empresarial tiene con su entorno.

Las políticas de responsabilidad social empresarial que se desarrollan en diferentes empresas pueden ser tomadas por estrategias publicitarias y de mercadeo pero cabe resaltar que la Organización Bancolombia se destaca por introducir varios componentes que van ligados al avance social y cultural de las comunidades y es por esta razón que es de especial interés realizar un estudio detallado de los mecanismos que se tienen en cuenta a la hora de implementar y los programas de RSE, analizando las variables que configuran los planteamientos y puesta en práctica.

En el Grupo Bancolombia se cuenta con diversos y muy bien acreditados programas de Responsabilidad Social Empresarial que de manera positiva contribuyen al desarrollo empresarial y misional del conjunto, cuentan con una estructura de ejecución bien definida como todos sus procesos, calificados con los mas altos puntajes de calidad, buscando mejorar continuamente en cada uno de los procesos, por esto, es significativo que el programa de RSE de este grupo empresarial sea estudiado y analizado, para que sirva como ejemplo académico y corporativo así como para el logro del bienestar de clientes y sus familias, trabajadores y comunidad en general que hacen parte de los grupos de interés.

siempre es necesario tener pleno conocimiento sobre qué es lo que verdaderamente conlleva el hecho de ser empresas socialmente responsable, como el hecho de quienes son los beneficiarios, conocer si es algo de carácter

voluntario, las dimensiones hacia las cuales se debe o puede orientar, y es en este caso donde todo tiene una directa relación sobre cuáles son las expectativas de los grupos de interés, y cuáles son los objetivos o pretensiones de las empresas al llevar a cabo prácticas de responsabilidad social. Y por último pero no en importancia determinar cómo se puede integrar eficientemente todas las necesidades, y todos trabajar en pro de alcanzar los objetivos colectivos, aprovechando las oportunidades que se presenten.

7. MARCO TEORICO

En el momento de abordar los temas de RSE aplicadas al sistema financiero colombiano y regional, nos remitimos a los orígenes de estas políticas mundiales, que tienen que ver con el cambio social que se viene dando en los últimos años en la forma de administrar las corporaciones, tanto propietarios como gerentes y presidentes de grandes conglomerados económicos han hecho un avance por aproximarse a la comunidad de una forma más afectiva que no solo se quede en la relación comercial entre proveedor y cliente sino que trascienda hacia formas filantrópicas de producción, estas connotaciones de RSE históricamente se remontan a Estados Unidos de América pero se fue adoptando masivamente alrededor del mundo, en la década del 60.

“Los orígenes de este concepto se remontan al siglo XVIII, con el desarrollo de la idea de libre mercado en la sociedad capitalista, pero avanzó significativamente, desde el punto de vista moderno, en la década del 60 del siglo XX, muy estrechamente articulado a una visión más paternalista de la relación entre empresa y sociedad y centrado de manera profunda en la empresa capitalista en pleno desarrollo. Al mismo tiempo, dicho concepto estaba vinculado con la relación entre el hombre y las instituciones en términos sociales y económicos.”

La RSE también se puede considerar como la capacidad de las empresas para lograr cambios de cultura en la gerencia y no priorizar en los resultados financieros, también busca un equilibrio entre los beneficios económicos y los beneficios sociales con el fin de armonizar e incorporar principios en su actuación.

En el actual sistema productivo mundial, las organizaciones empresariales van a intentar retribuir a la sociedad una pequeña parte de lo que ella toman y aunque el concepto de RSE no es necesariamente nuevo se ha venido depurando hasta configurar una serie de políticas claras de intervención en el entorno sea en el campo de Responsabilidad Social o el de Responsabilidad Ambiental siendo esta última una obligación y la primera una motivación.

“Implica la realización de la actividad empresarial y la evaluación de sus impactos derivados; ello a partir de la conciencia de los directivos sobre la influencia que tiene la empresa en su entorno social y por lo tanto de la ejecución de la actividad productiva de manera responsable y sin presión alguna del gobierno u otras organizaciones”⁵

Si la aplicación de las políticas de RSE tienen que ver con una motivación propia, nos ubicamos en el campo de la ética de las organizaciones ya que la aceptación

⁵ YEPES, Gustavo; PEÑA, Wilmar y SANCHEZ, Luis. Responsabilidad Social Empresarial Fundamentos y Aplicación en las organizaciones de hoy. Bogotá: s.n., s.f. p126.

de estos temas depende única y exclusivamente de las decisiones gerenciales y “tiene por tarea mostrarnos como deliberar bien con objeto de hacer buenas elecciones. Pero, como hemos dicho, no se trata solo de elegir bien en un caso concreto, sino a lo largo de nuestra vida”

Las razones de carácter ético para implementar la responsabilidad social en los grandes conglomerados financieros deben ser muy contundentes a la hora de definir la ruta a seguir en materia de RSE, puesto que una norma social implícita para este sector los compromete a realizar acciones que causen un impacto contundente y reconocible en medio de la diversidad institucional de la economía, por su misma naturaleza los establecimientos financieros tienen un exhaustivo control social y un rol clave en el desarrollo de las comunidades, son una fuente de financiación y apoyo económico para las personas del común y las organizaciones empresariales que quieren obtener un financiamiento para sus actividades, de ahí la importancia que tiene para todos mantener un sistema financiero estable.

La responsabilidad social empresarial en el ámbito corporativo financiero conduce al desarrollo de las actividades que tienen que ver con su normal operación, haciendo énfasis en la intervención del entorno de las personas e instituciones relacionadas. Se debe tener en cuenta que la RSE no es una cuestión que se adiciona a las operaciones de la empresa, son un fin o un propósito exclusivamente filantrópico que promueve en las empresas la realización de un conjunto de actividades ajenas a las de su actividad económica, la RSE es una herramienta que contribuye al logro de los objetivos corporativo de una organización.

De acuerdo a los postulados teóricos de la responsabilidad social como obligación empresarial; “están referidas en la mayoría de los casos al cumplimiento de las normas y leyes que la sociedad ha establecido para el mantenimiento del orden social. En este sentido algunas corrientes teóricas sostienen que la responsabilidad social es un obligación de las empresas frente a los actores sociales que se lleva a la práctica a partir del cumplimiento de las normas establecidas sobre las dimensiones ambientales económicas y sociales”⁶

En lo que tiene que ver con Colombia y su sistema bancario es pertinente resaltar la directriz del gremio más representativo del sector financiero Nacional, que es la Asobancaria en lo que corresponde a la RSE teniendo en cuenta el aspecto laboral. En el Balance Social (2010, 7) de esta entidad y en palabras de su presidenta de aquel entonces, María Mercedes Cuéllar, hace referencia a que uno de los aportes más importantes de la banca ha sido: “la generación de empleo, pilar esencial de la responsabilidad social de las entidades”, postulado que se queda corto en materia de RSE en estos tiempos donde es entendible que la

⁶ Ibíd.

generación de empleo más que una labor social voluntaria es un requerimiento necesario para poder desarrollar la actividad económica de cualquier organización.

Aunque el término de RSE no es nuevo, hoy en día algunas empresas lo consideran, como una forma de retribuir a la sociedad los recursos que toman de ella, es decir tratar de generar un mejoramiento continuo en la empresa y un mayor bienestar a la sociedad, a través de una serie de procesos y actividades de carácter económico, social y ambiental, lo cual ha hecho que la RSE adquiera importancia y se posicione como una herramienta de la práctica gerencial que contribuye al desarrollo y buen desempeño de la organización y de su entorno.

La RSE también se puede considerar como la capacidad de las empresas para lograr cambios de cultura en la gerencia y no priorizar en los resultados financieros, también busca un equilibrio entre los beneficios económicos y los beneficios sociales con el fin de armonizar e incorporar principios en su actuación.

Además se enfoca en que las prácticas empresariales se realicen bajo medidas de gestión que generen impactos positivos en el entorno en el que están inmersas retribuyendo de forma efectiva lo que toma de él. Por tal motivo se puede decir que el término de RSE adquiere sentido en el momento en que se da la interacción e integración de la empresa con la sociedad y el medio ambiente.

La responsabilidad social empresarial conduce al desarrollo eficiente de las actividades corporativas haciendo énfasis en el derecho de las personas e instituciones relacionadas. Debe entenderse que la RSE no es un tema que se añade a las actividades de la empresa son un fin o un propósito netamente filantrópico que obliga a las empresas a realizar un conjunto de actividades ajenas a las de su actividad económica, la RSE es una herramienta que contribuye al logro de los objetivos corporativo de una organización.

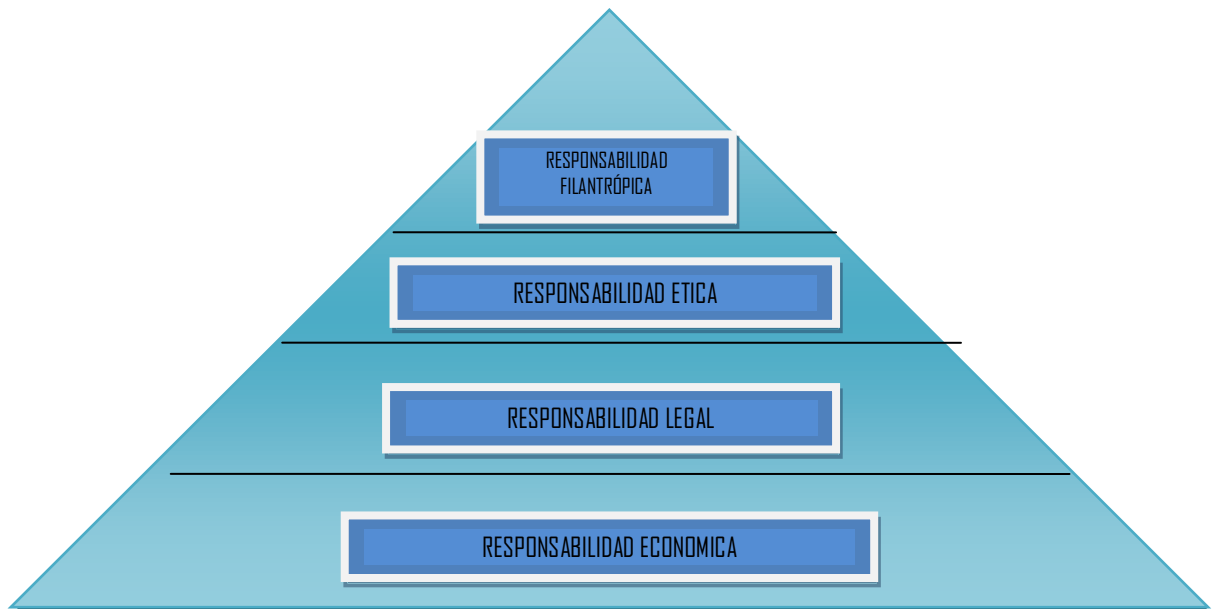
CARROLL establece una “pirámide de la responsabilidad social corporativa”, donde se involucran todos los niveles de stakeholders, los vitales para el desarrollo y éxito de la organización y todos los individuos afectados por las decisiones de la empresa. “La pirámide habrá que interpretarla desde la base a la cúspide; están en la base las responsabilidades económicas de la empresa con los accionistas y directivos, luego continúan las responsabilidades legales que son propias de la empresa con sus empleados y proveedores; vienen después las responsabilidades éticas con los competidores y clientes; y, por último, están las responsabilidades sociales y medio ambientales”.⁷ Y además en diferentes conceptos y conocimientos que permitan ahondar en el tema y poder llevar a cabo una investigación coherente y oportuna.

⁷ Ibíd.

7.1 PIRÁMIDE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Figura 6. Pirámide de la RSE propuesto por Carroll

RSE = RESPONSABILIDADES ECONOMICAS + RESPONSABILIDADES LEGALES + RESPONSABILIDADES ETICAS + RESPONSABILIDADES FILANTROPICAS



Fuente: Pirámide de la RSE propuesto por Carroll. Disponible en internet: www.indi.gva.es/portal/export/sites/default/contenidos/Documentos_Publicaciones/Informacion_General-Documentos/Responsabilidad_Social_Empresa.pdf

El nivel de responsabilidad ética, según CARROLL, involucra en mayor grado las expectativas de los grupos afectados por las operaciones de la organización. “En el último nivel aparecen las responsabilidades filantrópicas, de carácter voluntario; es precisamente en este entorno concreto donde se genera la imagen más inmediata. El papel de la filantropía no puede minusvalorarse, debe ser replanteado de forma que haga parte de las estrategias empresariales, de la filosofía y razón de ser de la organización.”⁸

De lo anterior se deduce que la responsabilidad social empresarial es una herramienta importante para garantizar el éxito y la sostenibilidad de cualquier empresa; la práctica de esta conlleva a la obtención de varios beneficios que

⁸ RAFAEL, A; ARAQUE PADILLA, María y MONTERO, Simó. La responsabilidad social de la empresa a debate. Bogotá: s.n., 2015. p. 87.

contribuyen al desarrollo de la organización y del entorno por tanto generara: mayor productividad debido a que mejorara el clima organizacional y la satisfacción de los clientes, en consecuencia al satisfacer las necesidades del cliente y atender a sus quejas aumentara la lealtad del mismo; al practicar la RSE la empresa obtiene un mayor reconocimiento y credibilidad por dichas prácticas por ende esta debe promover la calidad en sus servicios y productos⁹

Además, se puede afirmar que la responsabilidad social empresarial es una herramienta estratégica para el desarrollo sostenible, la cual debe ser enfocada a todos los ámbitos fundamentales de la organización, como el talento humano para mejorar el clima organizacional, las relaciones con el medio ambiente, con las comunidades y con los clientes y proveedores, sin olvidar la gestión ética y moral de la organización.

Dentro de la aplicación de la RSE, cabe señalar que se distingue dos tipos de responsabilidades, la social y la ambiental, una como motivación voluntaria y otra como obligación empresarial; la primera de ellas “implica la realización de la actividad empresarial y la evaluación de sus impactos derivados; ello a partir de la conciencia de los directivos sobre la influencia que tiene la empresa en su entorno social y por lo tanto de la ejecución de la actividad productiva de manera responsable y sin presión alguna del gobierno u otras organizaciones”.¹⁰

En cuanto a la responsabilidad social como obligación empresarial; “están referidas en la mayoría de los casos al cumplimiento de las normas y leyes que la sociedad ha establecido para el mantenimiento del orden social. En este sentido algunas corrientes teóricas sostienen que la responsabilidad social es un obligación de las empresas frente a los actores sociales que se lleva a la práctica a partir del cumplimiento de las normas establecidas sobre las dimensiones ambientales económicas y sociales”¹¹

Por tal razón es que las empresas están obligadas a aumentar sus funciones y objetivos como consecuencia de las nuevas responsabilidades que adquieren, obligándolas a estar a la vanguardia de nuevos procesos y actividades puesto que las necesidades de ayer no son las de hoy ni las de mañana, y por ello las empresas tienen que aportar a la cultura de la organización nuevos principios y nuevas actividades que permitan a la empresa estar preparadas y responder a estos cambios para lograr la competitividad.

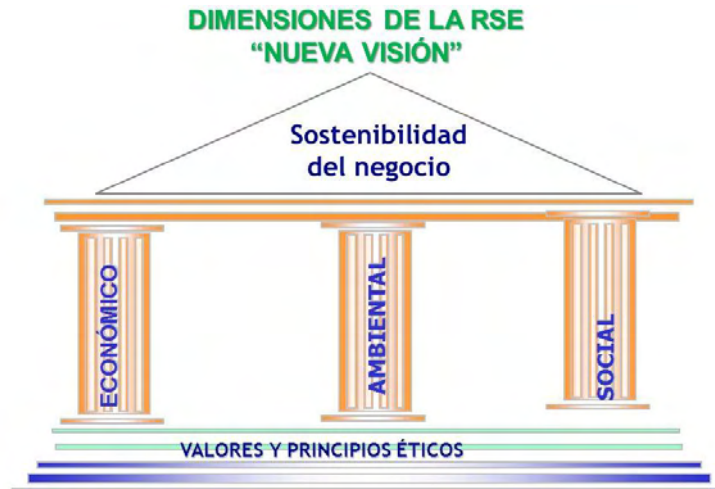
⁹ *Ibíd.*

¹⁰ YEPES, Gustavo; PEÑA, Wilmar y SANCHEZ, Luis. Responsabilidad Social Empresarial Fundamentos y Aplicación en las organizaciones de hoy. Bogotá: s.n., 2015. p. 38

¹¹ *Ibíd.*

7.2 DIMENSIONES DE LA RSE

Figura 7. Proyecto de ley de promoción de la RSE, Dimensiones de la RSE



Fuente: Proyecto de ley de promoción de la RSE, Dimensiones de la RSE.

Dimensión Económica: Dentro de las dimensiones de la responsabilidad social empresarial se encuentra una parte trascendental a la cual se le dedica una atención especial puesto que dentro de esta dimensión se busca promover un valor agregado para los grupos de interés de las empresas, teniendo en cuenta todo tipo de circunstancia que pudiese afectar el desarrollo normal de las actividades de una empresa como las condiciones de mercado, los cambios en la demanda, etc.

Dimensión Ambiental: En toda organización se debe velar por contribuir a las mejoras ambientales del entorno en el cual se encuentra, a partir de la suministración de información acerca de los aspectos ambientales contemplados en el producto y/o servicio a producir u ofrecer, extendiendo y compartiendo las buenas prácticas ambientales no solo que la empresa práctica, sino aquellas que cada uno de los ciudadanos pueden realizar para contribuir y lograr un desarrollo sostenible en la región.

Entre otros aspectos que se deben tener en cuenta dentro de esta dimensión y que permite poder controlar y manejar adecuadamente las ventajas y desventajas que se pueda tener son:

- ✓ Consumo de energía y agua
- ✓ Emisiones de gases de efecto invernadero
- ✓ Residuos sólidos y líquidos tóxicos

- ✓ Manejo de impactos ambientales
- ✓ Programas de reciclaje

Actualmente como bien se sabe una empresa además de buscar retornos y beneficios económicos también debe velar y contribuir al desarrollo social y ambiental de la región por lo cual en su práctica empresarial se debe constatar la preservación, conservación y protección del medio ambiente a través de unos lineamientos claros por parte de la empresa que le permiten a la organización ser más competitiva.

Dimensión Social: La dimensión social de la Responsabilidad Social Empresarial se enfoca en el ambiente interno y externo de la organización. Dentro del ambiente interno de la empresa, las prácticas socialmente responsables afectan fundamentalmente al personal y al ambiente, en lo referente a cuestiones como la gestión de los recursos humanos, la salud y seguridad en el trabajo, la gestión del cambio y la gestión de los recursos naturales empleados en la producción.

8. MARCO CONTEXTUAL

Han pasado 140 años desde el nacimiento del Grupo Bancolombia, una organización en la que se ha conservado, desde siempre, el propósito de ser un motor de desarrollo económico y social de los países en los que está presente.

Durante este tiempo, la innovación en la experiencia de los clientes ha sido una meta constante y son muchas las evidencias del trabajo en este sentido. Por ejemplo, en 1969 en el BIC ofrecimos al mercado la primera tarjeta de crédito en toda América del Sur y en 1985 pusimos en funcionamiento la red de cajeros electrónicos.

En 1996 Bancolombia fue pionera en el sistema financiero colombiano con la apertura de la primera Sucursal Virtual Personas. En 1999 se inauguró la Sucursal Virtual Empresas, la cual propició el primer sistema de pagos por Internet en Colombia; un año después, en 2000, se presentó la E-Card MasterCard, la primera tarjeta de crédito virtual en el país para realizar compras por Internet. En 2006 se abrió el primer corresponsal bancario en Colombia, un canal que ya se exportó a El Salvador, y con la APP, lanzada en 2012, hoy en día se facilita más de 230 millones de transacciones al año.

Ha sido una historia de innovaciones no solo en productos y servicios, también en la forma en que se relacionan con los clientes, buscando aportar cada día más a la calidad de vida de las personas, siendo una Banca más Humana; "Bancolombia le estamos poniendo el alma" .

9. MARCO LEGAL

En el aspecto de regulación de las diferentes entidades financieras y el compromiso que tienen estas de cumplir la norma se hace necesario referenciar algunos artículos de la Constitución Política de Colombia, así como también el decreto 663 de 1993 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y la ley 795 de 2003 donde se describen los deberes de los bancos al momento de prestar el servicio:

En el Título 12 del régimen económico y de la hacienda pública, capítulo 1, el artículo 334 de la Constitución Política de Colombia decreta que los asuntos económicos del país están confiados en el estado, igualmente el artículo 335 define que toda entidad que intervenga en este campo debe ser regulada por el estado.

Art. 334: La dirección general de la economía estará a cargo del Estado. Este intervendrá, por mandato de la Ley, en la explotación de los recursos naturales, en el uso del suelo, en la producción, distribución, utilización y consumo de los bienes, y en los servicios públicos y privados, para racionalizar la economía con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo y la preservación de un ambiente sano. El Estado, de manera especial, intervendrá para dar pleno empleo a los recursos humanos y asegurar que todas las personas, en particular las de menores ingresos, tengan acceso efectivo a los bienes y servicios básicos.

También para promover la productividad y competitividad y el desarrollo armónico de las regiones.

Art. 335: Las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación a las que se refiere el literal d) del numeral 19 del artículo 150 son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a la Ley, la cual regulará la forma de intervención del gobierno en éstas materias y promoverá la democratización del crédito.¹²

En el Decreto 663 de 1993 o Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF) se definen los parámetros de organización del sistema financiero colombiano de donde citamos el capítulo 2, que se hace referencia a los establecimientos bancarios:

¹² CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. 1991. [en línea] [citado 2016-09-01] Disponible en internet: <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-12/capitulo-1/articulo-334>

“CAPÍTULO II ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS.

ARTICULO 6o. DEFINICIONES.

[1]. Banco comercial. Las palabras banco comercial significan un establecimiento que hace el negocio de recibir fondos de otros en depósito general y de usar éstos, junto con su propio capital, para prestarlo y comprar o descontar pagarés, giros o letras de cambio.

[2]. Banco hipotecario. Las palabras banco hipotecario significan un establecimiento que hace el negocio de prestar dinero garantizado con propiedades raíces, que debe cubrirse por medio de pagos periódicos y para emitir cédulas de inversión.

[3]. Secciones. Los establecimientos bancarios podrán establecer y mantener las siguientes secciones, previa autorización del Superintendente Bancario, con los derechos y facultades concedidos en el presente Estatuto:

a. Sección Bancaria para la ejecución de negocios bancarios y comerciales.

b. Sección de Ahorros para recibir, reconociendo intereses, depósitos a la vista o a término, con sujeción a lo previsto en este Estatuto, en el Código de Comercio y en las reglamentaciones que con carácter general dicte el Gobierno Nacional.

c. La sección comercial de un banco hipotecario es aquella que hace el negocio de recibir fondos de otros en depósito general y de usar éstos junto con su propio capital, para prestarlos y para comprar o descontar pagarés, giros o letras de cambio.¹³

En la Ley 795 de 2003 se modifican o se ajustan algunas normas del Estatuto Organico Sistema Financiero (EOSF) que van dirigidas a la protección integral del usuario y a su defensa en un eventual conflicto, entre otras disposiciones de ley que pueden ser adoptadas en la estrategia de RSE de las entidades financieras.

Además de las disposiciones de ley existen documentos que configuran un marco de actuación de las empresas para llevar a cabo estrategias de RSE que tienen que ver con alcanzar niveles de calidad exigidos nacional e internacionalmente y que constituyen un complejo de herramientas tendientes a conseguir la sostenibilidad corporativa y del entorno próximo. Entre las más importantes normas que abarcan temas de aplicación de estrategias de RSE, podemos citar las siguientes:

¹³ COLOMBIA. Congreso de la República. Decreto 663 de 1993. [en línea] [citado 2016-09-01] Disponible en internet: http://www.supersociedades.gov.co/Web/Decreto/Decreto_663_1993.htm

La ISO 26000 es una guía técnica directriz para la implantación de medidas de RSE aplicable a todo tipo de organizaciones. Ofrece orientaciones sobre los principios esenciales de la RSE, los asuntos relevantes y las vías para integrar el comportamiento responsable dentro de las estrategias, sistemas, prácticas y procesos de la organización. La ISO2600 hace énfasis en la importancia de los resultados y en la mejora continua.¹⁴

Legislación y normativa medioambiental: Se refiere a la normativa relacionada con todo tipo de cuestiones medioambientales (es decir, emisiones, efluentes y residuos, así como uso de materiales, energía y agua, y biodiversidad) a la que está sujeta la organización. Se incluyen los acuerdos voluntarios de obligado cumplimiento suscritos con las autoridades regulatorias. Los acuerdos voluntarios pueden ser de aplicación si la organización informante suscribe directamente un acuerdo o si las entidades públicas extienden la aplicación del acuerdo para las organizaciones que operan en su territorio a través de leyes o normas.

Las series AA 1000 consisten en una serie de principios que ayudan a las organizaciones a asumir la responsabilidad de sus acciones. La aplicación de los principios AA1000 permiten orientar la gestión de temas que afectan el gobierno corporativo, el modelo de negocio y la estrategia organizacional proveyendo orientaciones operacionales para el aseguramiento de la sostenibilidad y el involucramiento de los grupos de interés.¹⁵

Norma SGE21:2008 en gestión ética y RS: De acuerdo a Forética, entidad propietaria de la Norma SGE 21, la Norma es el primer sistema de gestión de la responsabilidad social europeo que permite, de manera voluntaria, auditar procesos y alcanzar una certificación en gestión ética y RS. Sistematiza las relaciones con 9 grupos de gestión, para los que establece unos criterios que son desarrollados por un Código de Conducta y supervisados por un Comité de Ética.¹⁶

Podemos decir que las normas a pesar de no ser obligatorias, se constituyen en una hoja de ruta que las empresas pueden seguir con el fin alcanzar excelentes niveles de calidad en el contexto global, retribuyendo a la sociedad los beneficios que obtienen de ella. Además, la norma fomenta a los grupos empresariales a realizar prácticas de RS más allá de lo que dictan los lineamientos legales.

¹⁴ ISO 26000. [en línea] [citado 2016-09-01] Disponible en internet: http://www.andi.com.co/cajadeherramientasrse/dequesetrata.aspx?mnu_id=49

¹⁵ AA1000 en involucramiento de grupos de interés. [en línea] [citado 2016-09-01] Disponible en internet: http://www.andi.com.co/cajadeherramientasrse/dequesetrata.aspx?mnu_id=49

¹⁶ NORMA SGE21:2008. [en línea] [citado 2016-09-01] Disponible en internet: <http://ingecal.cat/wp-content/uploads/2011/04/Parte-6-SGE21-Sistema-de-Gestión-ética-y-socialmente-responsable.pdf>

10. MARCO CONCEPTUAL

ENTORNO: es el medio donde la organización se encuentra inmersa, se divide en interna y externa, el primero se refiere a las áreas, departamentos y demás lugares donde se llevan a cabo las actividades propias de la empresa; y el segundo es todo lo que está fuera de la organización pero que incide en ella.

GRUPOS DE INTERES: Aquellos agentes que están directamente relacionados con la organización, tales como proveedores, clientes, empleados, entre otros.

INDICADOR: Es un instrumento de medida que puede ser de carácter cuantitativo o cualitativo que refleja la cantidad de calidad que posee una actividad o un servicio.

INSTITUCIONES: Son las reglas de juego en una sociedad o más formalmente, los constreñimientos u obligaciones creados por los seres humanos que le dan forma a la interacción humana; en consecuencia, estas estructuran los alicientes en el intercambio humano, ya sea político, social o económico.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: Entendida como un conjunto de actividades ejecutadas por las empresas encaminadas al mejoramiento social y medio ambiental con el fin de lograr la sostenibilidad empresarial buscando un equilibrio entre la rentabilidad y la gerencia social.

TEORÍA ÉTICA: abarca temas centrales como la orientación hacia lo correcto, hacia una sociedad buena. Para ello trabaja sobre la teoría normativa de los grupos de interés, el desarrollo sostenible y el bien común.

TEORÍA INTEGRATIVA: se identifican aspectos vinculados con los asuntos administrativos, las responsabilidades públicas, la gestión con los grupos de interés y el desempeño social de la corporación.

TEORÍA POLÍTICA: Es el uso responsable del poder en los escenarios políticos. En tal sentido, con esa visión se encuentran, el institucionalismo corporativo, la teoría del contrato social integrativo y la denominada ciudadanía corporativa.

11. METODOLOGIA

11.1 PARADIGMA DE INVESTIGACIÓN

La realización de este trabajo se fundamenta en la recolección de datos sin medición numérica, mediante un proceso de interpretación, revisión y análisis de los procesos de RSE llevados a cabo por una compañía consolidada como lo es el Grupo Bancolombia, por lo que se puede enmarcar como paradigma investigativo Cualitativo. y que nos ayudan a responder al objetivo de conocer y describir las prácticas de RSE.

11.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es descriptiva debido a que este método científico permite por medio de las observaciones y el análisis de información, describir el estado de determinado aspecto de la organización, en este caso de las prácticas de RSE implementadas por el Grupo Bancolombia.

11.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método a aplicar en esta investigación será el Inductivo puesto que procedimiento que se llevó a cabo para la obtención de datos es fundamentalmente un proceso mediante el cual se pretendió explorar y describir los casos puntuales de prácticas de Responsabilidad Social empresarial realizadas por el Banco para luego generar las perspectivas teóricas o sacar conclusiones a que diera lugar y generar hipótesis partiendo desde lo particular a lo general, es decir analizando caso por caso y revisando diversos documentos e informes por observación directa, en los que se pueda encontrar las evidencias que dan cuenta de las intervenciones de tipo social realizadas por la empresa

11.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación es un plan o estrategia por medio del cual se obtiene la información necesaria para llevar a cabo el proyecto de investigación, en este caso se aplicara el diseño no experimental, ya que no se modificara ni se manipulara las variables o situaciones que se presenten en el transcurso del proyecto, sino que se observan situaciones ya existentes, para poder ser descritas y analizadas.

11.5 FUENTE DE INFORMACIÓN

Las principales fuentes de información que se tendrán en cuenta para la investigación son:

11.5.1 Primario. Para este caso será la organización en sí la que brinde la información de primera mano, la cual se obtendrá por medio de observación directa y estudio de casos que se consideran exitosos en materia de RSE y que son aspectos a destacar por el impacto positivo que generan en la imagen de la organización, por lo tanto se tiene una **muestra inicial** que son ejemplos particulares de entes territoriales y empresas públicas del departamento de Nariño que se han visto beneficiadas de procesos de Responsabilidad Social implementadas por el banco.

11.5.2 Secundario. Como segunda fuente se tomó libros en donde se expliquen teorías de RSE, tesis, páginas web una serie de informes y documentos extraídos de la red interna del Banco entre los que se puede mencionar los siguientes:

- Informes de Gestión de Responsabilidad Social del Grupo Bancolombia comprendidos entre los años 2014 -2015.
- Informe Política de Calidad del Banco
- Fundación Bancolombia periodo 2014- 2015
- Informe de gestión empresarial y responsabilidad corporativa año 2015
- Informe Social Bancolombia año 2013
- Código de Ética Grupo Bancolombia año 2015
- Consolidado de patrocinios segmento Gobierno años 2015 - 2016

11.6 MUESTRA

Análisis de casos.

11.6.1. Recolección y Análisis de Datos. Para la investigación se tomaran como instrumentos la observación y estudio de casos y el estudio de informes relacionados con el tema; gracias a la experiencia de haberme desempeñado durante 6 meses como aprendiz universitario del segmento banca de gobierno en el Grupo Bancolombia, tuve la oportunidad de analizar la información recolectada y así detectar las acciones y aspectos a destacar por el impacto positivo que generan en la imagen de la organización.

11.6.2. Reporte de Resultados. La información obtenida será recopilada y evaluada de acuerdo a los procesos que se consideren de especial importancia en materia de Responsabilidad Social Empresarial, y servirán como lineamiento para la implementación de estos mecanismos en empresas emergentes o una propuesta de mejoramiento para corporaciones en el ámbito regional, nacional o internacional.

12. ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO

12.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 4. Este trabajo se desarrollará entre los meses de Mayo y Octubre de 2016

MESES Y SEMANAS ACTIVIDADES	AÑO 2016																							
	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Planteamiento tentativo del problema	■	■																						
Diseño del proyecto		■	■	■	■	■																		
Definir contexto y muestra inicial						■	■																	
Inmersión Inicial (evaluar la conveniencia y accesibilidad del contexto o ambiente)									■	■														
Recolección de datos iniciales mediante observación directa										■	■	■												
Clasificación y organización de la información													■											
Análisis e interpretación de información														■	■	■								
redacción y entrega preliminar de la propuesta																	■	■						
Desarrollo de Hipotesis																					■			
Revisión de literatura para elaboración de conclusiones																					■	■		
Conclusiones.																						■	■	
Finalización y entrega del proyecto.																								■

Fuente: Este estudio

12.2 PRESUPUESTO

Tabla 5. Presupuesto

PRESUPUESTO	
Rubros	Total
Personal investigativo	
Pasante investigador a tiempo completo con un salario promedio de \$1.000.000 y 6 meses de dedicación.	\$6.000.000
Papelería	
3 resmas de papel a \$8.000 c/u	\$ 25.000
Recarga de Tóner para impresiones	\$20.000
Fotocopias	\$10.000
Impresión de Documentos	\$30.000
Gastos Varios	
Viáticos	\$30.000
Internet	\$30.000
Asesoría 5 horas x \$20.000/hora	\$100.000
TOTAL	\$6.245.000

Fuente: Este estudio

13. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN E INFORME DE LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL REGISTRADAS DURANTE LA PASANTÍA EN EL SEGMENTO GOBIERNO DE RED DEL GRUPO EMPRESARIAL BANCOLOMBIA EN NARIÑO.

13.1 ACCIONES DE CARÁCTER SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL QUE REALIZA BANCOLOMBIA DESDE EL SEGMENTO GOBIERNO DE RED EN NARIÑO

El segmento “BANCA DE GOBIERNO” o “GOBIERNO DE RED” atiende a los clientes de la Banca de Empresas y Gobierno, específicamente las entidades estatales de orden nacional, departamental o municipal centralizada o descentralizada, es decir las alcaldías municipales, gobernaciones Departamentales, Empresas de Servicio Publico ESP, Empresas Social del Estado ESE, Instituciones Públicas, Colegios, Universidades, fundaciones, Fondos, contralorías, corporaciones, asociaciones y todas aquellas entidades de carácter público que reciben recursos del gobierno del Sistema General De Participación (SGP) y Sistema General de Regalías (SGR); administrados por el Departamento Nacional de Planeación DNP.

“El Sistema General de Participaciones SGP está constituido por los recursos que la Nación transfiere por mandato de los artículos 356 y 357 de la Constitución Política de Colombia a las entidades territoriales – departamentos, distritos y municipios, para la financiación de los servicios a su cargo, en salud, educación y los definidos en el Artículo 76 de la Ley 715 de 2001.”¹⁷

Estos recursos son canalizados por Bancolombia y para atender este segmento el banco ha diseñado un modelo de atención preferencial y el objetivo de esta Banca es “Consolidar un equipo comercial integrado y diferenciador, que entregue soluciones innovadoras y oportunas, construir relaciones de largo plazo y maximizar el valor para el cliente y la Organización”¹⁸; con el compromiso acompañar el crecimiento de los gobiernos, sectores económicos y empresas en el país estando cerca a sus necesidades, facilitándoles la toma de decisiones y acompañando sus planes de acción; así convertirse en el mejor aliado de sus clientes y acompañarlos en su desarrollo actual y futuro. Para lograr este propósito, el modelo de atención está basado en la asesoría personalizada, la especialización, la oportunidad y la innovación.

¹⁷ SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES. [en línea] [citado 2016-09-01] Disponible en internet: <https://www.dnp.gov.co/programas/inversiones-y-finanzas-publicas/Paginas/Sistema-General-de-Participaciones---SGP.aspx>

¹⁸ GRUPO BANCOLOMBIA. [en línea] [citado 2016-09-01] Disponible en internet: <http://contenido.grupobancolombia.com/gobierno/corporativo/segmentos/index.asp?opcion=op1>

Actualmente el segmento de Banca de Gobierno cuenta con 3.306 clientes en toda Colombia; este segmento ha tenido un crecimiento en el tamaño comercial del 1.65% respecto al año anterior superando los \$ 4.3 billones; este crecimiento fue importante teniendo en cuenta que fue un año de ejecución presupuestal por el cambio de mandatarios; por otra parte en gestión comercial tuvo un incremento de \$200.000 millones.

En Nariño hacen parte de este segmento 190 clientes, de los cuales 60 son Municipios de Nariño (el 93% de los municipios) y 4 del Putumayo.

Figura 8. Municipios clientes por departamentos de la región sur



Fuente: Este estudio

Por medio de este segmento Bancolombia busca prestar un servicio preferencial especializado y diferenciador a los clientes de Gobiernos que por ser clientes con características especiales debido a la función administrativa y de gestión del estado y por poseer un rol importante en el servicio al ciudadano; son el canal que le permite al banco ser más cercanos a las necesidades y problemáticas de las comunidades en las que hace presencia y poder llegar con soluciones efectivas en poblaciones vulnerables en donde el Banco es la única entidad financiera que les brinda servicios; Nariño presenta esta situación particularmente en la zona costera en los municipios más distanciados de la Costa Pacífica.

El tamaño comercial de Banca de Gobierno para Nariño es 247.683 millones de pesos; es una cifra muy considerable ya que tiene la mayor parte de participación

en las cuentas de los entes gubernamentales, con una participación del 93 % en los municipios de Nariño; en retribución a esto y como una iniciativa de carácter voluntario el segmento desarrollo obras que impulsaron el progreso social, aprovechando la cercanía que tiene para con las comunidades viene adelantando una serie de acciones económicas, sociales, Culturales en donde se ha buscado promover la educación y capacitación, la atención a la primera infancia, las manifestaciones Culturales, atención en situaciones de calamidad de una comunidad; Con el propósito de contribuir a que los Nariñenses tengan una vida mejor y generando así relaciones beneficiosas a largo plazo, entre las acciones de RSE podemos encontrar las siguientes:

Capacitaciones:

- Se lidero eventos de bienvenida a los nuevos mandatarios en Nariño, este evento fue organizado por el segmento Banca de Gobierno y conto con la participación de 37 mandatarios quienes se beneficiaron de un seminario taller denominado “Gobiernos Exitosos” en donde se trataron temas de planeación, proyectos y principios de Administración Financiera dictada por expertos entre ellos el señor Oscar León García que es una persona abanderada en estos temas.
- Quincenalmente se brinda asesoría por parte del Segmento a mandatarios y funcionarios de alcaldías y empresas públicas en temas financieros, de administración pública y orientación en la toma de decisiones para que su gestión pueda ser más asertiva.
- Educación Financiera, por medio de este segmento el banco ha buscado llevar a todas las comunidades especialmente en centros educativos a Jóvenes y Niños el desarrollo de competencias financieras que les permitan tomar decisiones en su proyecto de vida, estas capacitaciones son brindadas por el equipo de sucursales Móviles de una forma práctica.
- Capacitación salud mental taller gestión del stress y manejo de las emociones. dirigido a los funcionarios, empleados y personal que sirven en el departamento de hacienda de la gobernación de Nariño con Inversión de 5 millones

Patrocinios: Calidad de vida:

- Apoyo al programa y campaña de vida saludable dirigido a estudiantes de escasos recursos, de la Universidad de Nariño.
- Apoyo con 300 frazadas Otorgado a la Gobernación de Nariño para la atención al adulto mayor
- Entrega de obsequios en Navidad para los niños de escasos recursos en 45 municipios en donde hace presencia el Banco en Nariño y Putumayo en total

se entregaron 3890 juguetes

- Apoyo al Instituto departamental de Salud y a ESE`s del Departamento con Kits de higiene Oral para niños, se entregaron en total 830 kits.

Cultura: Contribuciones de tipo Económico, logístico o mediante artículos para apoyar diversos programas culturales que contribuyeron a que las personas se aproximaran a la cultura como un componente básico e inseparable del desarrollo social; se entregaron apoyos a más de 20 festividades en todo el departamento entre las más significativas están:

- El Carnaval de Negros y Blancos, en el año 2015 se apoyó este evento desarrollado en la ciudad de Pasto con una inversión de 35 millones de pesos; en el año 2016 se buscó brindar un apoyo a esta misma festividad que se realiza en diversos municipios del Departamento y así tener un impacto más grande, porque se beneficiaron 20 municipios (Ipiales, Sandoná, Ancuya, Samaniego, Providencia, Santa Cruz, Imues, Ospina, Túquerres, Sapuyes, Ricaurte, Mayama, San Bernardo, San José, Arboleda, La Cruz, Los Andes, Pupiales, La Unión, La Florida).
- Celebración del día del Campesino en 15 municipios (Sandoná, el charco, Ancuya, San Pablo, La Unión, Tangua, Barbacoas, Taminango, Ipiales, Guachucal, Belén, Funes, San Lorenzo, Sibundoy, Aldana) se entregaron un total de 480 kits campesinos y patrocinios económicos.
- Celebración de las fiestas tradicionales y de verano de los municipios de (Consaca, Sandoná, La Florida, Samaniego, Ancuya, Guitarrilla, el tambo, Gualmatan, Nariño).
- Celebración Carnaval de fuego y fiestas patronales Municipios de (Tumaco, Olaya Herrera, Francisco Pizarro, La Tola, Roberto Payan, Mosquera).
- Celebración del Día del niño en los municipios de (Sandoná, Consaca, El tambo, Nariño, Sibundoy, Chachagui, Guitarrilla, La Unión, San Pablo, Funes, San francisco, El Tambo, Tumaco, Ipiales, San José, San Bernardo, Ricaurte, los Andes) Banca de Gobierno se Vinculó con un aporte de 1460 juguetes

Deporte:

- Entrega de 300 balones de voleibol, 230 de Futbol, 180 de Basquetbol al Fondo Educativo Regional; para la organización de Campeonatos de intercolegiados en Nariño

- Apoyo de implementos deportivos a los municipios de Belén, Chachagui, San Bernardo, San Pablo para la realización de Campeonatos municipales se entregaron en total 80 balones de futbol, 50 de Basquetbol y 30 de voleibol.
- Apoyo Económico para la financiación de uniformes en los municipios del Tablón, San Lorenzo, Potosí, este tubo una inversión de 8 millones
- Entrega de implementos deportivos en los municipios del Charco, Olaya Herrera y Tumaco con el fin de incentivar el deporte en las instituciones educativas de estos municipios se entregaron en total 70 balones de Futbol, 40 de Voleibol y 30 de Basquetbol
- EDUCACION: Al inicio del año escolar, Banca de Gobierno se vinculó con diversas instituciones para realizar una aporte de kits escolares; todos los municipios donde hace presencia el banco se beneficiaron de esta iniciativa, al igual que el Fondo Educativo Regional, a los que se les entrego 520 kits escolares y la Gobernación de Nariño que Recibieron 800 Kits, en total se entregaron un total de 3260 kits escolares.

13.2 INFLUENCIA DE LAS PRÁCTICAS DE RSE DE BANCOLOMBIA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS COMUNIDADES DE NARIÑO EN LAS QUE HACE PRESENCIA

Las Actividades de RSE adelantadas por el segmento Banca De Gobierno de Bancolombia En Nariño tiene un impacto positivo en el desarrollo sostenible de las comunidades en las que hace presencia; en Nariño el Banco atiende a 60 municipios y todos ellos se han visto beneficiados de alguna de las acciones de carácter social que este segmento ha venido adelantando, una muestra de esto es los Patrocinios que son un apoyo ya sea de tipo económico o en artículos; la política de patrocinios es que estos recursos deben ser invertidos en actividades de tipo social; ya sea en Cultura y recreación , Deporte, Educación, Calidad de vida que impacten a comunidades vulnerables; En Nariño se han otorgado 39 patrocinios Económicos y 28 en artículos.

El apoyo a la Cultura fue notable con el patrocinio a la fiesta más representativa del departamento; se beneficiaron 20 municipios (Ipiales, Sandoná, Ancuya, Samaniego, Providencia, Santa Cruz, Imues, Ospina, Túquerres, Sapuyes, Ricaurte, Mayama, San Bernardo, San José, Arboleda, La Cruz, Los Andes, Pupiales, La Unión, La Florida) que recibieron un aporte económico para la realización de los carnavales de Negros Y Blancos; otro aporte importante fue la celebración del día del Campesino, un evento netamente de carácter social; Banca de Gobierno se vinculó con aporte de elementos útiles para el oficio de cada familia en el quehacer diario en su oficio propio de la agricultura, se beneficiaron

15 municipios (Sandóna, el charco, Ancuya, San Pablo, La Unión, Tangua, Barbacoas, Taminango, Ipiales, Guachucal, Belén, Funes, San Lorenzo, Sibundoy, Aldana). Se entregaron un total de 480 kits campesinos y 5 patrocinios económicos.

Fortaleciendo el sentimiento de orgullo por las raíces y la historia de esta región del sur del país, patrocinaron la celebración de las fiestas tradicionales y de verano de los municipios de (Consaca, Sandóna, La Florida, Samaniego, Ancuya, Guitarrilla, el tambo, Gual matan, Nariño); vinculándose en eventos de tipo social cultural, feria productiva y artesanal, todo encaminado a la integración ciudadana; así como también patrocino la celebración del Carnaval de fuego y fiestas patronales Municipios de (Tumaco, Olaya Herrera, Francisco Pizarro, La Tola, Roberto Payan, Mosquera).

Uno de los eventos más significativos para este segmento fue la celebración del día del Niño porque se beneficiaron 1460 niños de las comunidades más vulnerables en los municipios de (Sandóna, Consaca, El tambo, Nariño, Sibundoy, Chachagui, Guitarrilla, La Unión, San Pablo, Funes, San francisco, El Tambo, Tumaco, Ipiales, San José, San Bernardo, Ricaurte, los Andes) Banca de Gobierno se Vinculó con un aporte de 1460 juguetes

Las acciones que promueven el mejoramiento de la calidad de vida de las personas es otra forma de influir en el desarrollo sostenible de una comunidad entre estas acciones están por ejemplo el apoyo al programa y campaña de vida saludable dirigido especialmente a los estudiantes de escasos recursos de la Universidad de Nariño; este proyecto tubo una inversión de 5 millones, apoyo con 300 frazadas Otorgado a la Gobernación de Nariño para la atención al adulto mayor y la entrega de obsequios en navidad para los niños de escasos recursos en 45 municipios en donde hace presencia el Banco en Nariño y Putumayo de esta iniciativa se beneficiaron 3890 niños, promoción de la salud oral principalmente en los niños con el apoyo al Instituto departamental de Salud y a ESE's del Departamento de Kits de higiene Oral se entregaron en total 830 kits.

Con el apoyo que el segmento brindo al deporte se pretendía motivar a niños y jóvenes a desarrollar el hábito de hacer deporte ya que esta práctica construye una mejor sociedad; por esta razón se vinculó en diversos campeonatos que se realizaron el departamento mediante la donación de 1020 balones (Fútbol, Voleibol, Baloncesto) y apoyos de tipo económico para la financiación de uniformes y demás implementos deportivos con esta iniciativa se impactaron 12 municipios y muchas instituciones educativas.

Banca de Gobierno también realizo actividades de carácter humanitario; se solidarizó con las víctimas del terremoto de Ecuador que ocurrió en el mes de abril de este año, mediante la entrega de un apoyo de 3 millones de pesos en alimentos no precaderos, elementos de aseo, ropa y agua; Dichos aportes se

Canalizaron por medio de la Gobernación De Nariño; también se vinculó en 2015 con la Gobernación en la jornada de recolección de agua para ayudar a las comunidades costeras afectadas por el desastre ambiental ocasionado por el derrame de Petróleo en las fuentes Hídricas, ocurrido en Tumaco; con una donación de 2500 litros de Agua.

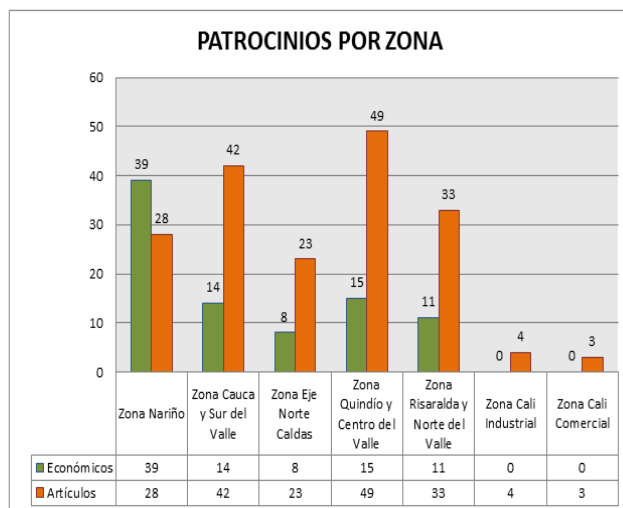
La educación es uno de los factores que más influye en el avance y progreso de personas y sociedades; por esta razón en el tema de patrocinios del segmento la han priorizado, mediante la entrega de 3260 kits escolares, cada kit escolar contiene (4 cuadernos, caja de colores, caja de plastilina, 2 lapiceros, 2 lápices, 1 regla, 1 borrador, 1 sacapuntas, 1 tijera, 1 pegatas, 1 cartuchera, 1 bolso escolar); con esta iniciativa se beneficiaron todos los municipios en los que hace presencia el banco es decir 60 además del Fondo Educativo Regional y La Gobernación De Nariño, en esta iniciativa el banco tubo una inversión de 70 millones de pesos

Entre otras acciones que promueve el segmento están la capacitación y formación de las comunidades, un evento importante que realizo con esta finalidad es la capacitación de “Gobiernos Exitosos” que recibieron los alcaldes como evento de bienvenida a su gestión y lo que se buscaba era acompañar sus planes de gestión durante los próximos cuatro años para que su gestión sea exitosa; otras capacitaciones que se han brindado a la comunidad están programas de Educación Financiera dirigido especialmente a jóvenes y niños y también capacitaciones en salud mental.

Para estos proyectos de RSE, el segmento presupuesto una inversión total en este año de 175 millones de los cuales se han desembolsado ya 115 millones de pesos

Tabla 6. Patrocinios por zona

Patrocinios	Numero de patrocinios Económicos	numero de patrocinios en Artículos	TOTAL NUMERO DE PATROCINIOS	
			Total	
Zona Nariño	39	28	Total	49
Zona Cauca y Sur del Valle	14	42	Total	60
Zona Eje Norte Caldas	8	23	Total	31
Zona Quindío y Centro del Valle	15	49	Total	64
Zona Risaralda y Norte del Valle	11	33	Total	44
Zona Cali Industrial	0	4	Total	4
Zona Cali Comercial	0	3	Total	3
Total Tipo de Patrocinios	Económicos	87	Total Patrocinios	255
	Artículos	182		



Fuente: Este estudio

13.3 LA IMPORTANCIA QUE TIENE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RSE EN EL SEGMENTO BANCA DE GOBIERNO DEL GRUPO BANCOLOMBIA.

La importancia que tiene la implementación de la RSE en el segmento Banca de Gobierno radica principalmente en que Nariño y en general Colombia es un entorno caracterizado por una población con necesidades básicas insatisfechas, difícil acceso a la educación, la salud y la vivienda, empleados mal remunerados, entre otras tantas carencias, es necesario que las organizaciones empresariales fijen y cumplan objetivos no sólo de carácter económico, sino también sociales y ambientales, a la vez que armonizan las relaciones con sus grupos de interés tanto externos como internos (Schvarstein, 2003, 45). Al respecto Fajardo (2010, 8) plantea que:

En Colombia los grandes desequilibrios sociales, la exclusión social, los indicadores de concentración de ingresos en unos pocos, los niveles de desocupación, la carencia de espacios para el diálogo, los aumentos de las tasas de miseria e informalidad [...] constituyen argumentos sólidos para que los empresarios, los directivos de todas las organizaciones, toda la sociedad se auto-organice y ejecute acciones de compromiso institucional frente a la responsabilidad social.¹⁹

Estamos convencidos de que nuestras prácticas de buen gobierno y ética contribuyen de forma efectiva a la estabilidad, seguridad y confianza de los diferentes mercados donde tenemos presencia. Somos conscientes de la

¹⁹ RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA DIMENSIÓN LABORAL. Op. Cit

importante responsabilidad que como actores de los sistemas financieros de los países en los que operamos tenemos, y por lo tanto, seguimos firmes en nuestro compromiso de cumplir con altos estándares que permitan generar confianza entre nuestros inversionistas y ahorradores, quienes nos han confiado sus recursos y a quienes debemos retribuir con una muy transparente gestión. No solo estamos comprometidos con altos estándares de gobierno y ética. También nos ocupamos de poner dichos estándares al servicio de la gestión de los riesgos que administramos para que nuestras decisiones se orienten en el sentido de lo correcto²⁰

En los últimos años la banca se ha caracterizado por obtener grandes rendimientos y, así mismo, no se han hecho esperar los cuestionamientos acerca de su papel en el campo de la RSE. El sector bancario es una de las fuentes más importantes de empleos formales directos en el país, impulsor económico de los demás sectores y fuente de inversión y crecimiento de la economía nacional, en otras palabras, se han convertido en motor de desarrollo económico y social del país.

Para el Segmento Banca de Gobierno y para Bancolombia ejercer acciones de RSE, es una manera de retribuir a la sociedad lo que se toma ella, estas acciones le permiten al Banco construir relaciones de confianza con la comunidad a largo plazo lo que le beneficia en muchos aspectos como la lealtad del cliente es otra de las ventajas pues si satisface sus necesidades, el cliente querrá volver, la convierte en una empresa que tiene mayor credibilidad y mejora la reputación por colaborar con este tipo de causas benéficas, otro beneficio es que le trae reconocimiento de la labor de la empresa por parte de los consumidores, Publicidad gratuita por parte de las organizaciones, mayor influencia de la empresa en la sociedad y en los líderes de opinión.

Si la empresa es honesta y transparente se ganará el respeto de los líderes de opinión, diferencia positivamente la marca de la competencia, y será una empresa atractiva para los inversionistas.

13.4 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL BANCOLOMBIA

13.4.1 Organismos reguladores. Durante el ejercicio social con corte a 31 de diciembre de 2015, Bancolombia condujo sus negocios y operaciones de acuerdo con las normas legales que rigen su actividad y bajo la supervisión y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

²⁰ CONFERENCIA, Carlos Raúl Yepes. Presidente de Bancolombia informe de responsabilidad corporativa año 2016.

En materia regulatoria, el presente ejercicio se destaca por el ser el primero de presentación y reporte de información financiera bajo Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, adoptadas por Colombia mediante la Ley 1314 de 2009 y sus decretos reglamentarios. Es así como, para el caso de Bancolombia consolidado, los estados financieros a disposición de los accionistas se presentan de manera integral bajo norma internacional, en tanto que, para Bancolombia individual, los estados financieros se presentan bajo normatividad especial definida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Los resultados de los negocios del Banco y sus entidades consolidadas se encuentran debidamente reflejados en los estados financieros y los asuntos relevantes acaecidos fueron informados al mercado a través de los mecanismos de información habilitados por la Superintendencia Financiera de Colombia y la Securities and Exchange Commission de los Estados Unidos (SEC).

En cuanto a Calidad y seguridad de las operaciones Bancolombia dando cumplimiento al numeral 2 de la Parte I, Título II, Capítulo I de la Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera – “Seguridad y calidad para la realización de operaciones”, continuó fortaleciendo las medidas de seguridad y calidad de los diferentes canales a través de los cuales presta sus servicios, cumpliendo con las directrices de confidencialidad, integridad, disponibilidad, efectividad, eficiencia y confiabilidad de la información que establece esta norma. La información de los clientes se gestiona bajo criterios de confidencialidad, a través de procesos tecnológicos que reducen la posibilidad que la información pueda ser capturada por terceros, estableciendo controles de acceso, comunicaciones cifradas y otras herramientas que permiten proteger la integridad y confidencialidad de la información.

Bancolombia cuenta con un Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT que permite prevenir que se introduzcan recursos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos y financiación del terrorismo LAFT, y detectar y reportar las operaciones que intentan dar apariencia de legalidad a actividades ilícitas. El SARLAFT se instrumenta a través de etapas y elementos que dan cumplimiento con la regulación nacional y estándares internacionales en la materia. Adicionalmente cuenta con la implementación de controles efectivos tendientes a prevenir y mitigar el riesgo LAFT.

Las principales políticas procesos, y controles de Bancolombia se encuentran documentados, los cuales además son actualizados de acuerdo a los cambios organizacionales y normativos que se van presentando. Dicho proceso de actualización se complementa con evaluaciones de riesgo operacional periódicas donde acorde a los riesgos identificados, se diseñan controles entre los que se encuentran: controles de acceso a los aplicativos, certificaciones semestrales de esos accesos, políticas de atribuciones y excepciones, controles duales y

segregación de funciones, para asegurar la correcta mitigación de riesgos y prevenir la concentración de funciones, dejando las debidas que se requieran para soportar nuestro Sistema de Control Interno.

Bancolombia cuenta con una Vicepresidencia Corporativa de Auditoría Interna, encargada entre otros asuntos de evaluar el Sistema de Control Interno, la gestión de riesgos y la gobernabilidad corporativa, contribuyendo a mejorar su eficiencia, todo dentro del marco del estatuto y la regulación que les es aplicable.

En cuanto a la atención al Consumidor Financiero e Informe del Defensor; para Bancolombia el cliente es uno de los focos estratégicos por esta razón ha decidido ser una organización centrada en el cliente y es por ello que el Sistema de Atención del Consumidor viene avanzando para cumplir la promesa de servicio en condiciones de calidad y seguridad, y para atender de manera oportuna y eficaz las peticiones y reclamaciones de los clientes; Desde el 2015 se adelantaron acciones en torno a la educación financiera mediante campañas como la de “Uso responsable de mi dinero”. El mejoramiento de la experiencia de los clientes, la movilización de la cultura de servicio y un relacionamiento encaminado a brindar asesoría y venta responsable de productos y servicios

Proveedores: Para Bancolombia los proveedores son parte fundamental para el funcionamiento y logro de los objetivos organizacionales. Por ello, se ha avanzado en la consolidación de una Banca más Humana de la mano con los aliados estratégicos y proveedores, a través de la construcción de relaciones de largo plazo, buscando generar valor compartido; Bancolombia cuenta con 404 proveedores estratégicos, 58 aliados estratégicos, 4900 proveedores ocasionales.

Perfil proveedores: Los proveedores o Aliados Estratégicos que tiene Bancolombia deben demostrar un comportamiento ético y legal coherente, tanto de la empresa como de sus socios, especialmente en temas laborales, legales y de sostenibilidad, cumpliendo con los requisitos de solvencia moral, estabilidad económica, seguridad, tecnología y crecimiento sostenible, tan importante en toda negociación. Bancolombia valora en los proveedores y Aliados estratégicos la participación activa en la generación de modelos de negociaciones innovadoras y eficientes, y la adecuada aplicación de modelos normativos.

Con el objetivo de lograr relaciones de calidad y confianza Bancolombia ha definido un conjunto de prácticas y conductas en aras de convertirse en aliados estratégicos, entre ellas se tiene:

- Como estrategia de cooperación, Bancolombia realiza la visita anual a las instalaciones de los proveedores con riesgos de sostenibilidad más altos y se definen los planes de acción para los aspectos a mejorar. En este año de los 26 planes de mejoramiento de sostenibilidad formulados a proveedores, y de los 103 proveedores y aliados evaluados, se presentó mejora en el desempeño

de sostenibilidad en 31 (30%) de ellos.

- Evento de reconocimiento: Este año se realizó el II Evento de Reconocimiento de Proveedores y Aliados Estratégicos se premiaron 8 empresas, en diferentes categorías, alineadas con la estrategia corporativa y que se unen a la idea de transformar positivamente la sociedad.

Figura 9. Tabla de ganadores reconocimiento proveedores Bancolombia



1. Comprometido con la humanización de su negocio:	Domina Entrega Total S.A.S.
2. Viviendo el valor de la confianza:	Image Quality Outsourcing S.A.S.
3. Innovación:	Choucair Cárdenas Testing S.A.
4. Experiencia del cliente:	Multitlace S.A.S. - Allus Colombia
5. Viviendo la mejora continua:	Sodexo S.A.
6. Sostenibilidad:	Tigo Una Telecomunicaciones S.A.
7. Proveedor en desarrollo:	Idata S.A.S.
8. Proveedor Integral 2015:	Abogados Especializados en Cobranza S.A. – AECSA

Fuente: ww.grupobancolombia.com.co

Cadena de abastecimiento sostenible: el Grupo Bancolombia aplica varias políticas de compras sustentables:

- Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales Proveedores y Aliados Estratégicos de abastecimiento ARAS
- unas políticas de riesgos ambientales y sociales aplicables a los proveedores,
- Compras Sostenibles : Contratar servicios respetuosos y adquirir productos amigables con el ambiente
- Derechos Humanos: Cada una de las acciones y procesos están fundamentadas en el respeto de los Derechos Humanos.

13.4.2 Medio ambiente. Bancolombia trabaja para la Consolidación del modelo de sostenibilidad social y ambiental; para generar equilibrio entre la calidad del medio ambiente y la calidad de vida, logrando ser más sostenibles en el tiempo; por eso trabajo en identificar los impactos directos e indirectos de su actividad al medio ambiente y promover la prevención, mitigación, corrección y compensación

de los mismos, contribuyendo así a una economía próspera, un medio ambiente saludable y una sociedad incluyente; Durante el año 2015 fue reconocida por Robeco SAM como el cuarto Banco en el mundo líder en estrategias medioambientales.

Bancolombia comprometida con la conservación del medioambiente, respeta la legislación ambiental vigente y adopta procedimientos para reducir el impacto medioambiental de sus actividades; En materia ambiental ha buscado fortalecer su sistema de gestión ambiental, alineado en el estándar internacional ISO 14001:2004, cumpliendo con la política ambiental corporativa e implementado mejoras de los ejes misionales de Ecoeficiencia corporativa, análisis de riesgo ambiental y social, Negocios sostenibles y estrategia de cambio climático.

Políticas corporativas:

- Compras sostenibles
- Derechos humanos
- Cambio climático
- Relacionamiento de grupos de interés
- Inversión Responsable realizando la identificación, evaluación y gestión los riesgos e impactos ambientales y sociales implícitos en los proyectos que financia, siguiendo los estándares internacionales de Principios de Ecuador, Normas de Desempeño de la IFC y el Banco Mundial.
- Temas controversiales en la financiación, Se definió e implementó un nuevo alcance para la banca PYME, haciendo énfasis en los sectores: minero, hidrocarburos y gas, energético e infraestructura vial.

Proyectos:

- Proyectos de eficiencia energética en sucursales: Para lograr un proceso de control y administración efectiva, cuentan con personal dedicado al seguimiento del consumo y del gasto asociado a los indicadores de Eco - Eficiencia y se realiza comité mensual interdisciplinario para hacer correcciones; En la actualidad cuenta con dos sedes de operaciones certificados LEED Gold.

Energía (Mwh)



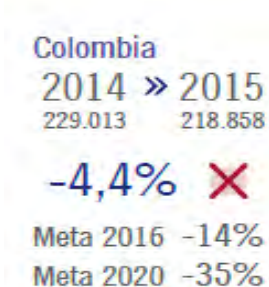
- Ahorro y uso eficiente del agua: Realizaron el procedimiento de control de fugas en todas sus sucursales y existe una política para eliminar el desperdicio de ella.

Agua (m³)



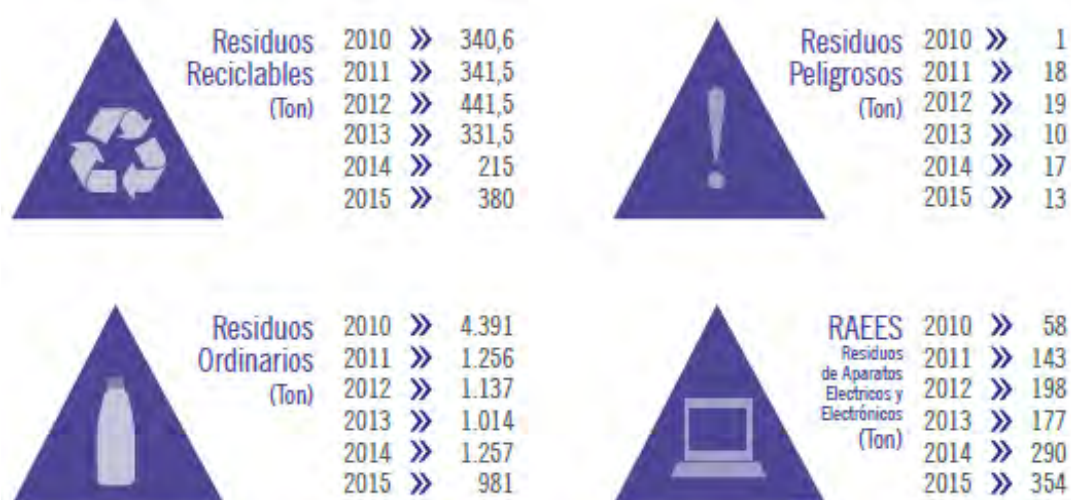
- Reducción de Consumo de Papel y Materiales: Desde el 2015 se realizaron recorridos masivos por las sedes administrativas principales en Medellín y Bogotá, para sensibilizar a los usuarios y capacitarlos en impresión, enfocadas en cifras de impresión, indicadores ambientales y buenas prácticas de impresión que contribuyen con el uso adecuado del papel y el logro de la eficiencia y el ahorro; Mediante este proceso se lograron eficiencias por el uso de esta durante el año de 256 millones de pesos, y una reducción de alrededor de 4.500 resmas de papel menos representando una eficiencia adicional de casi 45 millones de pesos.

Papel (Kg)



- Valorización de Residuos: Dentro de la estrategia de residuos reciclables realizaron la valorización de 362 toneladas que les permitieron generar \$100 millones de pesos en ingresos que serán utilizados en proyectos de sostenibilidad.
- Gestión adecuada de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos: fue posible la generación de \$136 millones de pesos en ingresos, a ser utilizados también en proyectos de sostenibilidad para beneficio de la sociedad.

Peso total de residuos, por tipo y método de disposición. EN23



- **Huella de carbono:** midiendo la huella de carbono por la operación directa e indirecta en Colombia, El Salvador y Panamá; gestiona sus componentes para reducir consumos energéticos, la forma que tiene el Banco para compensar la huella a través de procesos de restauración de ecosistemas coordinados con la Fundación Natura en Colombia; En esta estrategia se sembraron un total de 170.180 desde el año 2011 al 2015. Estos árboles sembrados durante el convenio capturaron 9.535 toneladas de CO2 acumuladas a 2015.
- **Todos por el Agua:** Esta iniciativa busca recolectar los residuos que de manera irresponsable son arrojados en las diferentes fuentes hídricas del país. La campaña lleva 15 años preservando y generando conciencia del agua, y hasta ahora más de 12 mil voluntarios han participado en las jornadas. El Grupo Bancolombia ha decidido unirse a Todos por el Agua, no solo para apoyar esta iniciativa, sino para afrontar los cambios climáticos que atraviesa el país; y trabajar por convertir esta campaña que se ha venido realizando un día al año, en una cultura de vida

- **Educación ambiental GRI FS4:** formación ambiental a sus clientes y colaboradores, realizando capacitaciones presenciales y virtuales en temas de Sostenibilidad como ecoeficiencia, análisis de riesgos ambientales y sociales y en oportunidades en negocios sostenibles
- **BanCO2:** Es un programa del cual hacen parte 900 campesinos, que reciben una remuneración por cuidar y preservar más de 13 mil hectáreas de bosques en todo el país.

El compromiso con la sostenibilidad y con las sociedades se ha evidenciado con la vinculación permanente a iniciativas de carácter social y ambiental como el Pacto Global de las Naciones Unidas, la iniciativa financiera del programa de Naciones Unidas por el medio ambiente, los Principios del Ecuador, el Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible, Carbón Disclosure Project, Global Reporting Initiative y el Protocolo Verde, entre otros; es por esto que Bancolombia es el banco más sostenible de América y el quinto banco más sostenible del mundo.

13.4.3 Empleados. En diferentes conceptualizaciones se menciona la necesidad de que la empresa asuma conductas éticas frente a sus empleados y que redunden en el mejoramiento de su calidad de vida y calidad en el trabajo, los empleados quienes de manera general tienen unos intereses como el pago de salarios justos, seguridad en el puesto de trabajo, promoción profesional y humana, y capacidad de participación.

El área de Gestión de lo Humano, se ha planteado el reto de enfocarnos más en las personas y sus necesidades como una manera de facilitar el proceso de transformación de la organización. De esta manera, busca seguir alineando a la declaración de trabajar por la felicidad de las personas, evolucionando hacia una cultura fundamentada en las relaciones de confianza con los demás y potenciando el crecimiento y desarrollo del talento humano y sus familias.

En cuanto a la generación de empleo, Bancolombia cuenta con 31.394 colaboradores, en el año 2015 ingresaron 1.823 personas, adicional a esto, 952 aprendices y estudiantes en convenio.

-Con respecto a la distribución de empleados por región, la entidad tiene operaciones en Antioquia, Bogotá, Caribe, centro y sur del país. Siendo Antioquia y Bogotá las zonas con mayor oferta laboral (41,2% y 25% respectivamente); en cuanto a la región Sur, específicamente en la Zona Nariño Bancolombia genera alrededor de 360 empleos directos y 80 empleos indirectos.

Beneficios sociales a los empleados de tiempo completo: Tasas preferenciales para líneas de crédito: vivienda, vehículo, calamidad, educación y consumo (las tasas son menores en casi un 40% con respecto a las tasas de los clientes).

- Contribución monetaria a los planes complementarios de salud (más del 60% de sus empleados tienen estos planes).

- Seguros de automóviles, vida (patronal), hábitat. Proteger la integridad de sus colaboradores y sus familias fue un propósito que inicio en el año 2012 como un beneficio que posibilita tener tranquilidad y una adecuada gestión del riesgo.

- Fondo mutuo de inversión Mutuocolombia se realizó la transición del fondo mutuo de inversión para que Protección lo administre a través del Plan Institucional Mutuocolombia, todos los empleados tienen la oportunidad de ahorrar y podrán cumplir todas las metas propuestas: como tener una casa propia, estudiar o viajar por el mundo.

- Tienen un modelo de reconocimiento orientado a incentivar a los colaboradores en el saber y el hacer; estos reconocimientos se dan bajo el esquema de compensación variable en Dirección General para los equipos comerciales. Un nuevo modelo que retribuye por los resultados que obtiene el banco como equipo y no como individuos, por la satisfacción del cliente y la capacidad de ofrecer una solución impecable, ágil y simple; bajo este esquema los empleados reciben retribuciones de tipo económico, certificaciones, asensos, entre otras siempre buscando la mejor calidad de vida para los colaboradores.

- El valor económico destinado a los empleados en 2015 por medio de salarios, prestaciones sociales y bonificaciones representó el 38,5% del valor distribuido, alcanzando \$1,8 billones, con un crecimiento anual de 15,6% con respecto a 2014. Adicionalmente, el Grupo brindó otros beneficios a los 31.394 colaboradores registrados en 2015, tales como los créditos con tasas preferenciales y el incentivo.

Tabla 7. Asignación salarial

Colombia / (Cifras en pesos)			2015	
Nivel Jerárquico	Sexo	% población	Salario promedio mensual	% por debajo de los hombres
Estratégicos medios	Femenino	32%	12.800.979	14%
	Masculino	68%	14.893.821	
Tácticos	Femenino	55%	7.142.362	3%
	Masculino	45%	7.373.311	
Operativo profesional	Femenino	62%	3.380.193	4%
	Masculino	38%	3.508.013	
Operativo	Femenino	66%	1.844.727	2%
	Masculino	34%	1.876.385	
Todos	Femenino	64%	2.598.077	13%
	Masculino	36%	2.970.353	

Fuente: Informe Responsabilidad Corporativa año 2015. Grupo Bancolombia

Relaciones empresa-trabajadores: En el aspecto de relaciones empresa-trabajadores, Bancolombia cuenta con un sindicato, en donde más del 60% de sus empleados hacen parte de algún tipo de convención y/o pacto colectivo; en lo que respecta a garantizar el diálogo sobre los cambios organizativos significativos Bancolombia ha sido ejemplo en los procesos de diálogo y negociación sindical, con miras al mejoramiento del clima laboral y construcción de confianza.

La convención colectiva vigente cubre cerca de 11.115 empleados, cuyos cargos se encuentran incluidos en el escalafón de cargos operativos, es decir, el 69% de la comunidad laboral del Banco.

Bancolombia trabaja bajo el lema de mantener en su planta colaboradores felices, puesto que esa felicidad se refleja en la calidad del servicio que ofrece; consecuentes con esto la empresa ha promovido algunos proyectos que redundan en el mejoramiento de la calidad de vida de quienes, con su trabajo, contribuyen al logro de las metas como organización; una de estas acciones que llevaron a cabo de la mano del sindicato de trabajadores fue la reducción de la jornada laboral semanal en cinco horas, una de las principales razones para este cambio fue la concepción de que el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal es un objetivo básico que en nada se contrapone a la productividad, y de hecho todo lo contrario hace que los trabajadores optimicen mejor el tiempo y hacen más en menor tiempo siendo así más productivos.

Otro ejemplo de proyectos de mejoramiento para la calidad de vida de los empleados es el teletrabajo, que es una oportunidad para que algunos de los colaboradores cumplan con su misión desde su casa generando eficiencia para su vida y para Bancolombia, para tal efecto implemento un plan piloto en algunas ciudades del país y que en la actualidad cuenta con 1.160 trabajadores en esta modalidad; también está el proyecto de Movilidad de trabajadores que han sido trasladados a sitios de trabajo más cercanos a su lugar de estudio o de vivienda para disminuir sus tiempos de desplazamiento; muy valioso el programa “**Bancolombia para todos**”, que abre las puertas de la organización a personas con algunas limitaciones físicas.

Salud y seguridad en el trabajo: Una de las prácticas a considerar son los comités de seguridad y salud con representación tanto de los empleados como de los niveles directivos, dado que el involucramiento de los colaboradores en este proceso mejora este aspecto en los puestos de trabajo.

En los informes se reportan actividades de salud y seguridad ocupacional, dentro de las que se encuentran programas de prevención de enfermedades, accidentes, y emergencias, evaluaciones médicas e identificación de riesgos.

Orientándonos a propiciar un mejoramiento en el ambiente laboral, en donde los colaboradores desarrollan su trabajo manteniendo un equilibrio físico, mental y emocional, fomentando el auto cuidado, los estilos de vida saludables y el equilibrio vida personal-laboral; con este fin la empresa creó la Gerencia de Calidad de Vida. Como primeros resultados de esta área, se realizó la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial Laboral en la que se tuvo una participación de 28.035 empleados, información útil para implementar planes de acción, promoción y prevención de la eliminación o mitigación de los factores de riesgo.

En cuanto a la iniciativa por mejorar la Calidad de Vida, los programas de Bienestar están orientados a la promoción de la salud en el lugar de trabajo y la consecución de ambientes de trabajo sanos. Se construyó con una inversión cercana a \$5.800 millones en el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados y sus familias.

Figura 10. Deporte Cultura y Recreación



Fuente: Informe Responsabilidad Corporativa año 2015. Grupo Bancolombia

Formación y educación de los empleados: La categoría de formación y educación es, sin duda uno de las prácticas más intensas en el plano laboral, La empresa registra actividades de formación a sus empleados que les permitan su cualificación y mejoramiento de habilidades.

Adicionalmente, se ha estructurado el Instituto de Liderazgo que busca consolidar un estilo y preparar a los líderes para que desarrollen sus habilidades conversacionales y fortalezcan las competencias organizacionales. Dicho instituto contempla un plan de contenidos formativos bajo diferentes modalidades, tiene carácter de certificación anual y está directamente vinculado a la posibilidad de acceder a ascensos, becas y cursos de extensión, entre otros.

El 61,19% de los empleados tiene participación de capacitaciones presenciales y de un 68,3% virtuales, mediante la asignación de cursos virtuales; en total son 8 cursos obligatorios para cada trabajador, estos cursos suman en la calificación de la evaluación de desempeño que se hace dos veces en el año ; optativamente el empleado tiene la posibilidad de escoger entre diferentes temáticas de su

interés profesional relacionados con su cargo y que le permitan estar actualizado y capacitado para realizar un trabajo de calidad y poder crecer profesionalmente.

Tabla 8. Formación del talento

Formación del talento		2015
Líderes formados en el programa instituto de liderazgo*		4.387 Jefes, 97%
Jefes nuevos entrenados*		326 Jefes, 92% de los Jefes nuevos.
Horas totales de formación		1.581.636
Horas de formación promedio por empleado		59,48 Horas / empleado
Horas de formación virtual promedio por empleado		22 Horas/empleado
Horas de formación presencial promedio por empleado		36 Horas/empleado
Horas de formación promedio por empleado Hombres		57 Horas/empleado
Horas de formación promedio por empleado Mujeres		58 Horas/empleado
Horas de formación promedio por empleado Jefes		42
Horas de formación promedio por empleado no Jefes		61
Inversión en formación promedio por persona*		USD 159,86
Becarios		18 empleados

Fuente: Informe Responsabilidad Corporativa año 2015. Grupo Bancolombia

13.4.4 La comunidad. “Trabajamos para hacer realidad el sueño de un país más próspero, justo y equitativo. En Bancolombia estamos convencidos que podemos contribuir a un país mejor, sabemos que nuestro rol debe trascender más allá de lo financiero y convertirnos en actores importantes de nuestra sociedad a través de nuestras alianzas público – privadas”²¹

Con el sueño de construir un mejor país el banco ha creado la FUNDACION BANCOLOMBIA para poder llegar a un mayor número de colombianos con programas integrales que generen capacidades y transformaciones de largo plazo, así como un impacto positivo en la comunidad.

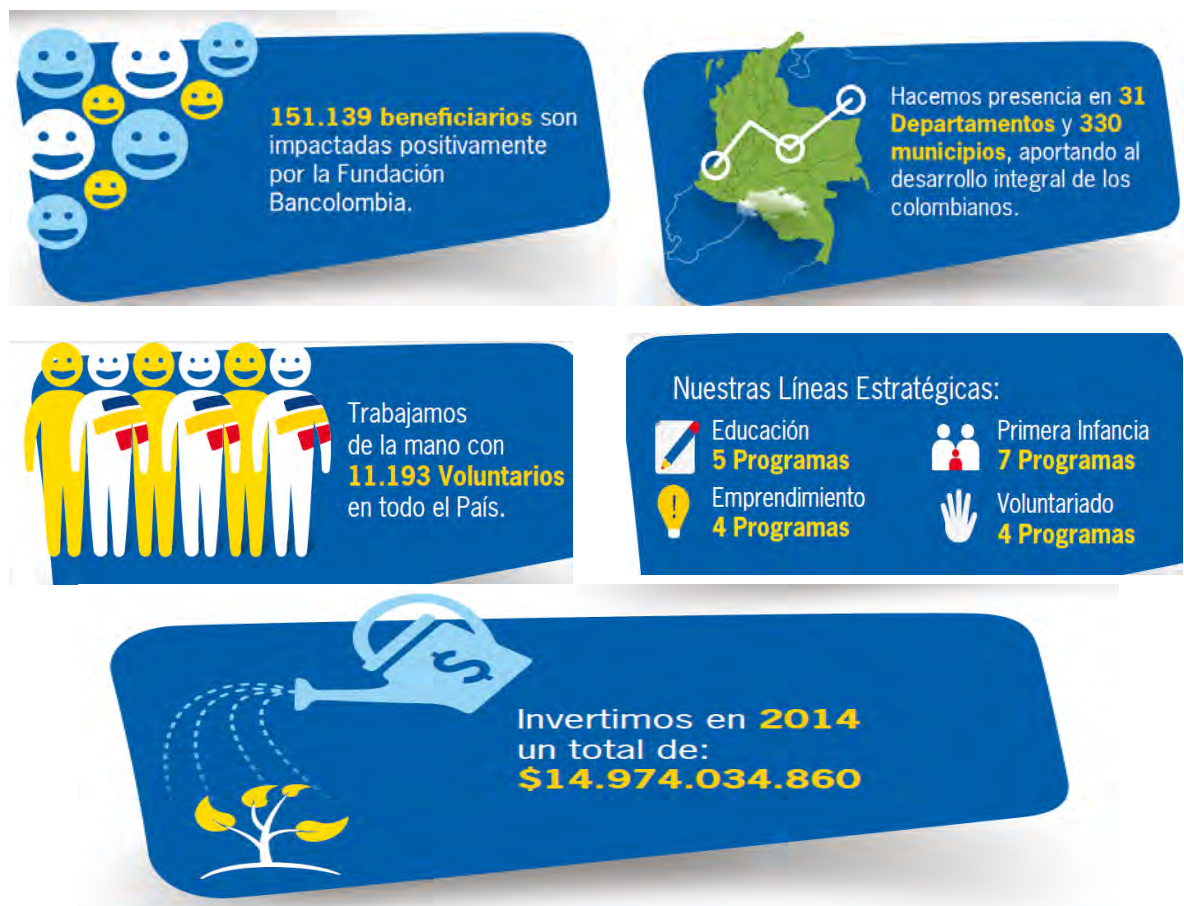
²¹ YEPES, Carlos Raúl. Ex presidente Grupo Bancolombia. Informe Responsabilidad Corporativa año 2015. Bogotá: Grupo Bancolombia, 2015.

Para lograrlo se ha trabajado por el desarrollo integral del ser humano, impulsando con proyectos el acompañamiento del ciclo de vida de una persona, desde su primera infancia, y hasta que es responsable y gestor de su propio desarrollo.

El banco brinda apoyos tangibles a las comunidades más vulnerables que en muchas ocasiones no tienen ningún apoyo; es por esto que desde el año 2011 se ha venido desarrollando un enfoque de atención basado en tres líneas estratégicas: Atención Integral a la Primera Infancia, Educación y Emprendimiento.

Un proyecto impactante en la comunidad ha sido el Programa de Voluntariado Corporativo se convirtió en un eje transversal que buscó enriquecerlas, al canalizar el tiempo y conocimiento de nuestros empleados hacia el mejoramiento de la calidad de vida de las poblaciones más vulnerables.

Figura 11. Gestiones visibles en el año 2015



Fuente: Informe Responsabilidad Corporativa año 2015. Grupo Bancolombia

El Banco hace presencia mediante su fundación en 31 departamentos y 330 municipios de toda la geografía colombiana; en la región Sur se benefician los departamentos de Valle del Cauca, Cauca, Risaralda, Caldas, Quindío y por supuesto el Departamento de Nariño, en esta región Sur se resaltan las líneas de atención a la primera infancia de la que se benefician 8. 326 niños y 517 agentes educativos; en educación se benefician 21.209 estudiantes y 700 docentes y por medio de la línea de Emprendimiento se benefician 91 Emprendedores.

Atención integral a la primera infancia: En la primera infancia se marcan hitos que determinarán las habilidades, capacidades, competencias y logros que se tienen en la vida adulta. Desde la Fundación Bancolombia prima la importancia que tiene invertir en una atención integral a la primera infancia y por esta razón se han acogido a los lineamientos que la estrategia nacional de 0 a Siempre ha definido como realizaciones para garantizar el desarrollo integral de los niños y las niñas en sus primeros años de vida.

“Es bien sabido que los esfuerzos de las fundaciones empresariales, así como de la Cooperación y la Banca Multilateral tienen sentido siempre y cuando tengan una clara articulación con las políticas sociales y las iniciativas de gobierno, las cuales respalden, direccionen y apoyen dichos esfuerzos.

Para el caso de Bancolombia, desde la Estrategia de Atención Integral a la Primera Infancia **DE CERO A SIEMPRE**, han sido un acierto las decisiones asumidas por la **Fundación Bancolombia** respecto a su direccionamiento estratégico; no sólo definir la Primera Infancia dentro de sus prioridades, sino haberla concebido desde un enfoque integral en las acciones que acompaña, partiendo de la articulación con la Política Pública y el establecimiento de alianzas como mecanismos para potenciar las acciones, definir esquemas costo-efectivos, pero también para apalancar procesos de sostenibilidad.

Por lo anterior, entre otras muchas razones, la Comisión Intersectorial para la Atención Integral a la Primera Infancia, considera importante fortalecer el trabajo con la Fundación Bancolombia, por ser un aliado con visión y coherencia frente a la realidad nacional a partir de las líneas que actualmente ejecuta y monitorea”²²

²² ENTREVISTA con Constanza Alarcón ex coordinadora Comisión Intersectorial para la Atención Integral a la Primera Infancia Programa de 0 a Siempre.

Figura 12. Logo



Fuente. Este estudio


De cero a siempre: De 0 a Siempre es la estrategia nacional de atención integral a la primera infancia formulada por el gobierno del presidente Juan Manuel Santos y liderada por la primera dama de la nación con el propósito de garantizar que todos los niños y niñas de Colombia menores de 5 años cuenten con las condiciones adecuadas para desarrollarse de manera integral.

La Fundación Bancolombia se ha activamente en la construcción e implementación de algunas acciones que la estrategia ha venido desarrollando través del desarrollo de diferentes proyectos y alianzas con actores públicos y privados en beneficio de la niñez colombiana, entre estos programas se tiene los siguientes:

Tabla 9. Programas en primera infancia




<p>The logo consists of the words 'TRANSICIONES' and 'EXITOSAS' in a colorful, bubbly font. 'TRANSICIONES' is in blue and green, and 'EXITOSAS' is in purple and pink.</p>	<p>Transacciones Exitosas: Programa que permite dar continuidad al proceso de desarrollo integral de los niños y niñas desde la educación inicial a la educación formal; por medio de enriquecedoras experiencias educativa que les facilita a los niños de 0 a 6 años el proceso de transición desde su hogar hasta su escuela de una forma exitosa</p>
<p>The logo features a row of colorful cartoon children holding hands above the text 'ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA' in a bold, colorful font.</p>	<p>Atención Integral a La Primera Infancia (AIPI): Fortalecimiento de entidades sin ánimo de lucro del país, vinculadas a la estrategia de 0 a Siempre.</p>

Tabla 9. (Continuación).

	<p>Primero Lo Primero: Alianza que permite la construcción, dotación y operación de centros de desarrollo infantil a nivel nacional; En alianza con la Fundación Carulla, La Fundación Mario Santodomingo, la Fundación Alas y la Fundación Pies Descalzos.</p>
---	--

Fuente. Este estudio

Tabla 10. Programas con cobertura en nariño

	<p>Mis primeros pasos: Alianza que facilita la operación de centros de desarrollo infantil; Bancolombia trabaja de la mano con Fundación Génesis y la Corporación Infancia y desarrollo brindando alimentación, acompañamiento a padres, juegos recreativos y lúdicos entre otros.</p>				
 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ciudad/Municipio</th> <th>Beneficiarios por municipio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tumaco, Nariño</td> <td>1018 niños</td> </tr> </tbody> </table>	Ciudad/Municipio	Beneficiarios por municipio	Tumaco, Nariño	1018 niños	<p>En el municipio de Tumaco, departamento de Nariño se benefician con este programa 1.018 niños en comunidades donde la atención de la primera infancia es de muy baja calidad y en ocasiones nula.</p>
Ciudad/Municipio	Beneficiarios por municipio				
Tumaco, Nariño	1018 niños				
	<p>Pisotón: Programa de formación a docentes de preescolar y madres comunitarias en temas psicoafectivos y emocionales; hasta la fecha se han cualificado 6.000 agentes educativos. Particularmente en Nariño se han cualificado un total de 212 agentes educativos que apoyan el desarrollo integral de niños, niñas y sus figuras paternas; entre los más significativos están Buesaco, Chachagui, Linares, Pasto Sandoná y Tumaco.</p>				

Fuente. Este estudio

Educación: La educación es una de las mejores garantías para lograr inclusión y favorecer la equidad. Es por esto que desde alrededor de 5 años, en banco ha trabajado en proyectos propios y en alianzas que lograron favorecer la calidad, cobertura y pertinencia de la educación en zonas urbanas y rurales de Colombia; como también el apoyo a cientos de jóvenes para permitirles continuar con sus estudios técnicos, tecnológicos y profesionales.

58.160 fue el número total de beneficiarios de los programas de Educación en Colombia y \$ 5.092.338.657 fue la inversión total.

Tabla 11. Programas en educación

	<p>Las letras van por Colombia: Formación a docentes para que mejoren habilidades y competencia de lectura, escritura y comprensión lectora en instituciones educativas rurales de Colombia, como también la dotación de bibliotecas escolares. En Nariño este programa beneficia en total a 5.589 docentes y niños de los diferentes municipios del Departamento.</p>
	<p>Becas Sueño de Paz: Ofrecer oportunidad de acceso y permanencia a la educación superior a jóvenes en situación de vulnerabilidad; en toda Colombia se han otorgado 500 becas a jóvenes en las mejores 11 universidades del País, 4 de estas becas fueron otorgadas en el departamento de Nariño.</p>
	<p>Primero Lo Primero: Alianza que permite la construcción, dotación y operación de centros de desarrollo infantil a nivel nacional; En alianza con la Fundación Carulla, La Fundación Mario Santodomingo, la Fundación Alas y la Fundación Pies Descalzos.</p>

Tabla 11. (Continuación).

 Las Letras Van por Colombia	
Municipio	Beneficiarios por municipio
La Unión	925
Gualmatán	588
Tangua	815
Arboleda	126
San José de Albán	111
Belén	401
Ospina	453
Guaitarilla	423
Pupiales	160
La Cruz	1587

	<p>Aceleración del Aprendizaje: Este programa permita desarrollar las competencias a los jóvenes entre los 9 y 15 años de edad nivelar en un año lectivo, la básica primaria para continuar con sus estudios de secundaria, permitiendo incluir la población en extra edad y motivar su continuidad en el sistema educativo; Con este programa se impactan 1.580 jóvenes que por causas ajenas a su voluntad como la violencia, la pobreza, la falta de oportunidades no han podido estudiar.</p>
---	--

Fuente. Este estudio

En Nariño este programa ha beneficiado a 700 jóvenes principalmente en el municipio de Tumaco y Pasto en donde más se presentan estas situaciones.

En Nariño este programa ha beneficiado a 700 jóvenes principalmente en el municipio de Tumaco y Pasto en donde más se presentan estas situaciones.

Emprendimiento: Bancolombia busca la generación de desarrollo económico en diferentes lugares de nuestro país, al facilitarle a los emprendedores un acompañamiento en el correcto manejo de sus finanzas, mediante el programa de Educación Financiera y así guiarlos en el mejoramiento de sus productos para que sean más competitivos en el mercado, ofrecerles una cualificación desde su hacer y su saber; para que sean ejemplo y agentes de transformación social dentro de sus propias comunidades.

Alianzas:

- ✓ Programa Emprendedores, en alianza con la Fundación Sofía Pérez de Soto; Apoya el mejoramiento de productos y Procesos, posibilitando la comercialización de los mismos.
- ✓ Programa Negocios Inclusivos, en alianza con fundación Carvajal, busca Construir oportunidades de generación de ingresos a familias a través de la creación y de unidades productivas.
- ✓ Programa Utopía, en alianza con la universidad de la Salle, brinda apoyo a proyectos rurales de jóvenes emprendedores.

Proyectos Propios:

- ✓ Creciendo con mi negocio: Fortalecimiento de microempresas, logrando la sostenibilidad, mediante un acompañamiento y asesoría permanente.
- ✓ Voluntariado Empresarial: Ofrecer Asesoría Financiera, contable, de formación empresarial y de proyecto de vida a microempresarios.

Como resultado de esta gestión, el programa Creciendo con mi Negocio, el cual comenzó en 2013 como un piloto en el departamento de Risaralda, acompañando inicialmente a 20 emprendedores desde los componentes técnicos, financieros, sociales y comerciales. Actualmente se han favorecido con este programa a más de 230 microempresarios en 4 departamentos más (Quindío, Santander, Norte de Santander y Bolívar), el programa tubo 283 beneficiarios directos y más de 700 beneficiarios indirectos (número de empleos generados por los emprendimientos) con una inversión total de \$1.591.861.813

Voluntariado: El voluntariado tiene una participación de 11.193 voluntarios en todo el país, sumando aquellos empleados que aportan una parte de su tiempo, junto con los que hacen aportes en especie y dinero, estos aportes son canalizados a través del programa Aportando con el Alma, y su destinación es para a los programas de Primera Infancia, Educación y/o Emprendimiento de la Fundación Bancolombia; gracias a esta iniciativa se han beneficiado 43.821 personas de 30 municipios en 23 departamentos del país. La inversión presupuestal fue de \$680'011.858.

Por otra parte el programa de voluntariado en la región Sur cuenta con 1.702 voluntarios, ha beneficiado a 4.825 niños y adolescentes, 140 animales y 30 adultos mayores; 85.544 horas aportadas en tiempo por colaboradores del banco, los cuales equivalen a más de \$1.000 millones de pesos donado tiempo, experiencia y conocimiento.

Programas del voluntariado:

- Deja tu huella:

Vinculación de colaboradores del Grupo Bancolombia en actividades donde donan su tiempo y conocimiento Y que beneficien a la comunidad; Estos proyectos benefician a más de 360 animales (principalmente perros y gatos), y el trabajo de los voluntarios se centró en la protección y cuidado de los animales. En total participaron 90 voluntarios en estas actividades.

- Un día por mi País:

Vinculación de todos los empleados del banco en una actividad puntual nacional, en total de las 100 actividades que se realizaron en la modalidad, 32 fueron de tipo ambiental en las que se sembraron 1.596 árboles y participaron 1.721 voluntarios.

- Día D: Aportes en especie de los colaboradores del Grupo Bancolombia en temas afines a una de las tres líneas.
- Aportando con el Alma: Aportes económicos de los empleados del Grupo Bancolombia a las líneas estratégicas de la Fundación Bancolombia.

Contribución al crecimiento económico: El Grupo generó un valor de \$11,23 billones, con un incremento anual de 19,6%. El propósito de conectar a las personas con las posibilidades, construye un nivel de confianza y esta confianza de los clientes les permitió alcanzar logros reflejados en el valor económico generado, donde del total, el 64,2% se distribuyó a los grupos de relación y el 35,8% se retuvo en búsqueda de fortalecer la organización.

El total distribuido ascendió a \$7,22 billones, presentando un incremento anual de 14,6%, y el valor total retenido aumentó a \$4,02 billones, con un incremento de 30%. Por otro lado, distribuyeron un total de \$2,22 billones entre los casi 35.000 colaboradores, registrando un crecimiento anual de 14,9% por concepto de salarios, prestaciones sociales y bonificaciones; Lo anterior representó el 30,8% del total del valor distribuido.

A la Administración Pública le entregaron un total de \$1,38 billones por conceptos obligaciones tributarias, como el impuesto a la renta y a la riqueza, evidenciando un crecimiento anual de 14,7%. Lo anterior acorde a la nueva reforma tributaria que empezó a regir a partir de 2015.

Otro grupo fundamental es la sociedad, a la que se le distribuyó un total de \$17mil millones y para la que, a través de la Fundación Bancolombia, se materializaron programas integrales de largo plazo, programas de impacto país en alianza con

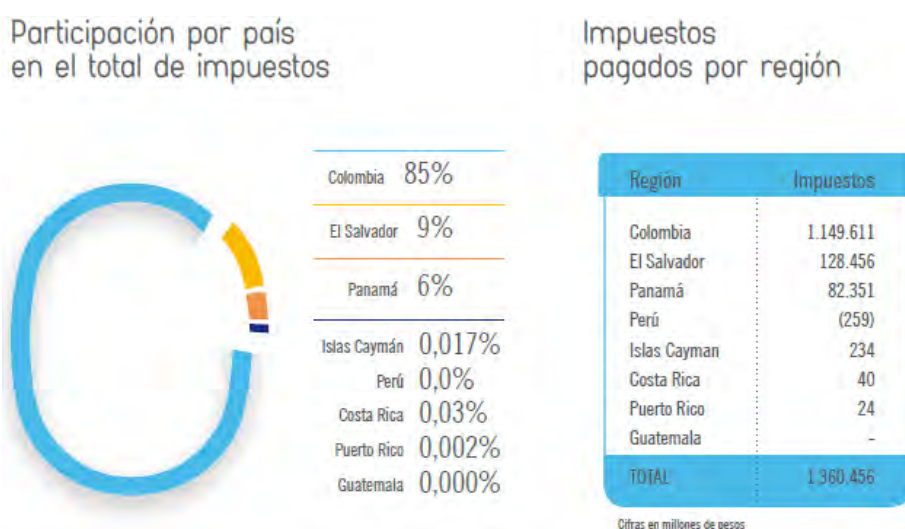
entidades y organismos nacionales, departamentales y municipales, programas de educación, proyectos por la primera infancia alineados con la estrategia 'De Cero a Siempre' del Gobierno Nacional e iniciativas de emprendimiento y voluntariado.

Bancolombia, en su dinámica de balance, presentó un crecimiento importante en los activos totales que aumentaron \$15,2 billones, cerrando en \$115,8 billones, lo cual corresponde a un incremento real de 15,1%, lo que equivale alrededor de 5 veces el crecimiento del PIB real proyectado para 2015.

Los activos totales consolidados del Grupo Bancolombia en 2015 crecieron \$43,3 billones con respecto al cierre de 2014, cerrando en \$193 billones, lo que representó un incremento de 28,97%. El crecimiento patrimonial anual fue de \$3 billones, 17,5%, principalmente por las utilidades netas del ejercicio.

La utilidad neta del Grupo creció 5,5% cerrando en \$2,5 billones; Los más de 13 millones de colombianos que ahorran en los fondos privados de pensiones son los beneficiarios finales del crecimiento, solidez y rentabilidad de Bancolombia, y esta es una razón más para afirmar que si a esta organización le va bien, al país y a los colombianos les va bien.

Tabla 12. Participación por país en el total de impuestos



Fuente. Este estudio

13.4.5 Accionistas. Principales Accionistas: Bancolombia cuenta con un grupo de accionistas principales, un número de acciones ordinarias y preferenciales sin derecho a voto y un porcentaje de participación total.

Estructura accionaria: Bancolombia cuenta con un conjunto de principales accionistas, que se entienden como beneficiarios reales de más del 5% de las acciones en circulación del banco. Esta es su conformación a Junio de 2016.

Tabla 13. Estructura accionaria



Fuente: Relación con inversionistas página grupo Bancolombia revisión 30 de septiembre Disponible en internet: <http://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de/informacion-corporativa/relacion-inversionistas/>

Los activos totales cerraron el 2015 en un total de 193 billones de pesos, que representan un incremento de 29%, la rentabilidad para los accionistas fue de

13,6%. A los más de 53 mil accionistas se les entregó \$854 mil millones por concepto de dividendos, valor que corresponde al 11,8% del valor total distribuido, que contribuye con una mayor confianza en la gestión de la administración y todos los grupos que intervienen en la operación de la organización.

Por medio del Centro de Atención al Accionista, en el que atienden sus necesidades a través de una línea telefónica; trimestralmente organizan una conferencia telefónica con la administración del banco para dar a conocer los resultados recientes prioritarios.

A lo largo de 2015 fortalecieron la página web corporativa, incorporando mayores y mejores revelaciones en información para los accionistas.

Se modificó el Código de Buen Gobierno; De esta modificación se destaca lo siguiente: reglamentación de nuevos derechos para los accionistas en cuanto a la participación en asambleas y mecanismos para acceso a información previa.

Bancolombia sostiene relaciones comerciales y de negocio con los principales accionistas del Banco quienes además son sus clientes o aliados, las mismas se hacen a precios de mercado y se enmarcan en los principios y lineamientos de Buen Gobierno establecidos en el Código de Buen Gobierno y en la normatividad aplicable.

Durante el ejercicio 2015 el Banco obtuvo la renovación de la certificación IR otorgada por la Bolsa de Valores de Colombia, reconociendo a la Entidad como un emisor con las mejores prácticas de revelación de información a sus inversionistas y el mercado en general.

13.4.6 Clientes. Los clientes han sido una prioridad, y por eso realizaron jornadas que ayudaron a repensar la manera de relacionarse con ellos, e implementar cambios desde la denominación de procesos; por ejemplo ya no se habla del área de 'operaciones' sino de 'Servicios para los Clientes', ni del área de 'Cobranzas' y sí de 'Conciliación con Clientes': porque según la perspectiva del banco desde el lenguaje también se transforman realidades; los procesos más relevantes en pro de la calidad del servicio al cliente son los siguientes:

- Desde antes que el Gobierno Nacional hiciera su llamado al sector financiero, Bancolombia fue pionero con la simplificación de trámites y hoy se cuenta con más de mil procesos más fáciles.
- Desde 2011 iniciaron la campaña de Cero Costos que hoy ofrece más de 300 productos y servicios gratuitos, que benefician a casi cuatro millones de clientes.

- Participación en los programas de subsidio a la tasa de interés promovidos por el Gobierno colombiano, mediante los cuales 5.344 familias de recursos limitados del país pudieron conseguir vivienda.
- El banco está vinculado al programa de Arrendamiento Social que pretende que las familias beneficiarias ahorren su cuota inicial a través del pago de su canon mensual de arrendamiento.
- Bancolombia facilitó que cerca de 30 mil familias colombianas fueran beneficiarias de 3,2 billones de pesos en créditos hipotecarios y de leasing habitacional
- Innovación a través de nuevas propuestas digitales o de servicios. Por primera vez en la historia de Bancolombia, la mayoría de las transacciones se hicieron por canales móviles gracias a productos como: la Billetera Móvil, la APP Bancolombia que tuvo más de 3 millones 600 mil descargas, las transferencias por código QR, la APP de Ahorro a la Mano o la renovación del sitio web, para convertirse en un banco al alcance de todos
- Innovación en los canales físicos con nuevos servicios como los 193 cajeros multifuncionales, o nuevas metodologías de atención para lograr pasar de 45 a 24 minutos en los tiempos de espera en las sucursales.
- Alcanzaron un índice de recomendación neto NPS de 64,4%, destacándose que el 72% de sus clientes los recomiendan y son promotores
- Corresponsales Bancarios: una década de acercar el banco a la gente; Con una participación de 7% de una red total de 92.304 corresponsales bancarios en Colombia, realizaron el 46% de las transacciones que se hacen por este canal y movilizaron cerca de \$2,4 billones al mes, lo que representa un total de 64% del efectivo que se mueve a través de este servicio.
- Para llegar a las personas de bajos ingresos crearon la App Ahorro a la Mano: primera app financiera con enfoque de inclusión social; Permite a quienes tengan esta cuenta de ahorros, consultar saldos y movimientos, hacer transferencias a cuentas Ahorro a la Mano y Bancolombia, y gestionar los retiros a través de los cajeros y corresponsales bancarios.
- Educación financiera: Lanzaron la aplicación Misión Colony, un juego que fue cocreado con los jóvenes, buscando que tuvieran una herramienta que permita acompañarlos en el correcto manejo de sus productos financieros.

14. CONCLUSIONES

La RSE incide en lo que respecta a la imagen corporativa de la organización, puede mejorar el concepto que tiene la sociedad sobre la misma, ya que la demanda social ha incrementado, los grupos de interés cada vez exigen más de las empresas, en muchos ámbitos, sobre todo bienestar ciudadano y políticas en pro del desarrollo sostenible, y políticas amigables con el medio ambiente.

A través de la Responsabilidad Social Empresarial el banco puede contribuir con LOS OBJETIVOS DEL MILENIO en especial con el Objetivo N° 7: (Garantizar el sustento del medio ambiente) Voluntariado Corporativo, más voluntariado, más conciencia ambiental en el trabajo

En el mundo solo hay 26 instituciones financieras que hacen parte del Índice de Sostenibilidad Global Dow Jones, únicamente hay cuatro bancos latinoamericanos dentro del selecto grupo, y Bancolombia es el único banco colombiano que hace parte de este prestigioso listado, lo que constituye una evidencia de la orientación que tienen hacia la RSE

Bancolombia es la empresa con mejor reputación en Colombia y ha logrado el reconocimiento como el Banco más sostenible de todo el continente americano y el quinto del mundo.

Bancolombia tiene una cobertura del 73% de los municipios colombianos y en 12 de ellos son la única entidad financiera; en Nariño la cobertura es del 93% haciendo presencia en 60 Municipios

El Grupo Bancolombia aporta al crecimiento de la economía del país por medio de la generación de valor económico que se distribuye a los clientes, empleados, proveedores, empresas, accionistas, Gobierno y a la sociedad en general

La empresa innovo a través de nuevas propuestas digitales o de servicios. Por primera vez en la historia de Bancolombia, la mayoría de las transacciones se hicieron por canales móviles gracias a productos como la Billetera Móvil, la APP Bancolombia y sus más de 3 millones 600 mil descargas, las transferencias por código QR, la APP de Ahorro a la Mano o la renovación de nuestro sitio web, entre otros, hizo de Bancolombia un banco al alcance de todos.

BIBLIOGRAFIA

ENTREVISTA con Constanza Alarcón ex coordinadora Comisión Intersectorial para la Atención Integral a la Primera Infancia Programa de 0 a 5 siempre.

RAFAEL, A; ARAQUE PADILLA, María y MONTERO, Simó. La responsabilidad social de la empresa a debate. Bogotá: s.n., 2015. 380 p.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA DIMENSIÓN LABORAL. Caso Bancolombia Y BBVA. 30-04-2012 Jenny Viviana Duque Orozco y Deissy Martinez Baron Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada, 2012.

YEPES, Carlos Raúl. Ex presidente Grupo Bancolombia. Informe Responsabilidad Corporativa año 2015. Bogotá: Grupo Bancolombia, 2015.

YEPES, Gustavo; PEÑA, Wilmar y SANCHEZ, Luis. Responsabilidad Social Empresarial Fundamentos y Aplicación en las organizaciones de hoy. Bogotá: s.n., s.f. 330 p.

NETGRAFÍA

ANTECEDENTES BANCOLOMBIA. [en línea] [citado 2016-09-24] Disponible en internet: <https://es.wikipedia.org/wiki/Bancolombia>

COLOMBIA. Congreso de la República. Decreto 663 de 1993. [en línea] [citado 2016-09-01] Disponible en internet: http://www.supersociedades.gov.co/Web/Decreto/Decreto_663_1993.htm

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. 1991. [en línea] [citado 2016-09-01] Disponible en internet: <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-12/capitulo-1/articulo-334>

GRUPO BANCOLOMBIA. [en línea] [citado 2016-09-01] Disponible en internet: <http://www.grupobancolombia.com/wps/wcm/connect/ff0fc39e-42d8-4930-be60-5228a6404fb2/Manual+Grupo+Bancolombia+Diciembre+2015.pdf?MOD=AJ>

ISO 26000. [en línea] [citado 2016-09-01] Disponible en internet: http://www.andi.com.co/cajadeherramientasrse/dequesetrata.aspx?mnu_id=49

NORMA SGE21:2008. [en línea] [citado 2016-09-01] Disponible en internet: <http://ingecal.cat/wp-content/uploads/2011/04/Parte-6-SGE21-Sistema-de-Gestión-ética-y-socialmente-responsable.pdf>

PRINCIPIOS DE ECUADOR. Página Oficial Principios de Ecuador: [en línea] [citado 2016-09-01] Disponible en internet: <http://www.equator-principles.com/>

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA DIMENSIÓN LABORAL. Caso Bancolombia Y BBVA. 30-04-2012 Jenny Viviana Duque Orozco y Deissy Martinez Baron Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada, 2012.

SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES. [en línea] [citado 2016-09-01] Disponible en internet: <https://www.dnp.gov.co/programas/inversiones-y-finanzas-publicas/Paginas/Sistema-General-de-Participaciones---SGP.aspx>