

COMUNICACIÓN DE PROGRESO
2011

Bancolombia
PANAMÁ



Carta del Gerente General.

Desde nuestro día a día, en **Bancolombia Panamá** estamos comprometidos con realizar nuestra actividad financiera con responsabilidad y profesionalismo. Por eso, desde el mes de marzo de 2011 nos hemos adherido a los Diez Principios del Pacto Global de la Organización de Las Naciones Unidas y como refrendo a nuestro compromiso, presentamos nuestro primer informe de progreso (CoP), en el que reportamos las actuaciones correspondientes a la gestión del año 2011.

Firmamos el Pacto Global en el año 2011, como una evidencia concreta de nuestro compromiso con la sostenibilidad corporativa y con nuestros grupos de interés.

La firma del Pacto Global nos motiva a asumir mayores retos y a acceder permanentemente a prácticas exitosas en materia de sostenibilidad, de esta manera continuaremos realizando con responsabilidad nuestra tarea y ratificamos nuestro firme compromiso de apoyar y cumplir sus principios.

Atentamente,

Pablo Emilio Díaz Gómez
Gerente General
Bancolombia (Panamá), S.A.

¿Quiénes somos?

NUESTRA HISTORIA.

Bancolombia Panamá inició operaciones en 1973 como respuesta a las necesidades de sus clientes, visión de sus directores y condiciones legales y operativas muy favorables, contenidas en la legislación aprobada en el Centro Financiero Internacional de Panamá.

Son 39 años de historia, durante los cuales hemos asistido a los más variados acontecimientos mundiales y regionales de índole económico, social y político, que nos han permitido ganar valiosas experiencias y que de paso han contribuido a la consolidación y éxitos de Bancolombia y de sus filiales en el exterior.

La filial de **Bancolombia Panamá**, se ciñe a la misma filosofía que inspira e identifica a Bancolombia. Principios como la rigurosa selección de sus clientes, solvencia moral, satisfacción de sus necesidades, calidad del servicio y desarrollo humano y tecnológico, enmarcan cada una de nuestras actuaciones.

La experiencia adquirida, los logros alcanzados, la situación de Bancolombia y sus filiales, el nuevo orden económico y el apoyo de nuestros clientes, corresponsales y amigos, son hechos que nos permiten visualizar el futuro con optimismo y ampliar las posibilidades de negocios para nuestros clientes.

NUESTRA 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, y generamos valor a nuestros clientes, colaboradores, accionistas y a la comunidad.

NUESTRA VISIÓN.

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

NUESTROS VALORES.

Nuestro objetivo consiste en contar con equipos de trabajo integrados por personas motivadas, interesadas en el desarrollo de sus capacidades y conscientes de la importancia de nuestros valores corporativos, los cuales nos caracterizan.

1. **Actitud de servicio.** Somos amables, oportunos y eficaces en la prestación de nuestros servicios.
2. **Actitud positiva.** Disfrutamos de lo que hacemos y estamos en una búsqueda permanente de posibilidades.
3. **Alto desempeño.** Superamos continuamente nuestras metas y optimizamos el uso de recursos para crear valor.
4. **Confianza.** Generamos credibilidad y manejamos responsablemente la información.
5. **Integridad.** Actuamos dentro de los más rigurosos principios éticos y legales.
6. **Orientación al cliente.** Construimos relaciones de largo plazo con nuestros clientes, que son nuestra razón de ser.
7. **Respeto por las personas.** Damos un trato digno a las personas y valoramos sus diferencias.
8. **Responsabilidad social.** Somos un factor de desarrollo sostenible de las comunidades en donde estamos presentes.
9. **Trabajo en equipo.** Valoramos y fomentamos el aporte de las personas para el logro de los objetivos comunes.
10. **Transparencia.** Actuamos de manera clara, consistente y oportuna.

La Responsabilidad Social Empresarial, nuestro compromiso.

¿QUÉ SIGNIFICA NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)?

Para nosotros, en **Bancolombia Panamá**, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) constituye el vehículo mediante el cual desarrollamos las estrategias desde tres ejes de acción: **el económico**, que busca generar valor a nuestros grupos de interés; **el social**, que tiene como finalidad impactar de manera positiva en las comunidades en donde desarrollamos nuestra actividad financiera promoviendo la construcción de capital humano y la superación de la pobreza y la desigualdad, y **el ambiental**, al desarrollar acciones que buscan minimizar el impacto directo e indirecto de nuestra actividad y sensibilizar sobre el cuidado del medio ambiente.

Nuestras alianzas para la sostenibilidad.

Hemos establecidos alianzas por medio de adhesiones a protocolos internacionales y a equipos de trabajo, en los que están vinculadas entidades financieras y empresas de diversos sectores, con el fin de adoptar las mejores prácticas en temas de sostenibilidad.

SUMARSE.

Es una asociación si fines de lucro que promueve la Responsabilidad Social Empresarial y los principios del Pacto Global. Ofrece a sus miembros capacitaciones, herramientas para medirse, contextos de intercambio de buenas prácticas y la posibilidad de participar en proyectos de RSE.

Participan empresas, organizaciones no gubernamentales, universidades y gremios que comparten un interés común, que es el desarrollo sostenible de Panamá, y un compromiso voluntario: hacerlo a través de la RSE y los principios del Pacto Global.

PACTO GLOBAL.

El Pacto Global es una iniciativa voluntaria creada por la Organización de las Naciones Unidas, en la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados, en cuatro áreas temáticas:

Derechos humanos.

Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.

Principio 2. No ser cómplice del abuso a los derechos humanos.

Condiciones laborales.

Principio 3. Respetar la libertad de asociación y negociación colectiva.

Principio 4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.

Principio 5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

Principio 6. Eliminar la discriminación laboral.

Ambiente.

Principio 7. Apoyar la protección y la prevención del medio ambiente.

Principio 8. Promover mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9. Promover tecnologías amigables con el ambiente.

Anticorrupción.

Principio 10. Prevenir cualquier tipo de corrupción.

Firmamos el Pacto Global en el año 2011, como una evidencia concreta de nuestro compromiso con la sostenibilidad empresarial y con nuestros grupos de interés. De esta manera, actuamos de forma coherente con nuestras convicciones y nuestra decisión de ser una empresa que hace de la responsabilidad social empresarial el canal para el desarrollo de su actividad.

Los principios del Pacto Global.

DERECHOS HUMANOS Y CONDICIONES LABORALES.

Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.

Principio 2. No ser cómplice del abuso a los derechos humanos.

Principio 3. Respetar la libertad de asociación y negociación colectiva.

Principio 4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.

Principio 5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

Principio 6. Eliminar la discriminación laboral.

NUESTRO COMPROMISO. En **Bancolombia Panamá**, estamos comprometidos con preservar, respetar y promover los derechos humanos en todas sus operaciones y con todos sus públicos de interés, aplicando la ética como garantía de un comportamiento cívico y reconociendo que el respeto a los derechos humanos contribuye a mejorar la calidad en la gestión del servicio.

SISTEMAS. Los principios y derechos fundamentales de la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, son directrices constantes en nuestro actuar. La prohibición del trabajo infantil y la no discriminación en materia de empleo y ocupación, la eliminación del trabajo forzoso y obligatorio, son principios determinantes en los procesos de selección de los empleados y en el manejo de las relaciones laborales de **Bancolombia Panamá**.

Otros principios propios de nuestra forma de relacionarnos y que dan cuenta de nuestro respeto por los derechos humanos son:

1. Igualdad de oportunidades.
2. Derecho a la intimidad y a la vida privada.
3. Libertad de expresión, dentro de los límites de nuestros valores corporativos.

4. Reconocimiento de la cultura.

En este orden de idea, en **Bancolombia Panamá** actuamos en estricto cumplimiento normativo y en armonía con los valores corporativos para ofrecer a nuestros empleados condiciones de libertad, equidad, seguridad y respeto por los derechos humanos. Además, promovemos la igualdad de oportunidades y la transparencia en las relaciones laborales, que evitan cualquier forma de discriminación o favoritismos en materia de empleo y de ocupación.

NUESTRAS ACCIONES.

POLÍTICAS DE GESTIÓN DE LO HUMANO. Las políticas de gestión de lo humano trazan la orientación hacia el respeto y los líderes de la organización tienen un claro reconocimiento por la dignidad de cada uno de nuestros empleados y colaboradores. Se aplica a toda persona que mantenga una relación laboral con **Bancolombia Panamá** ya sea de manera contractual temporal o permanente.

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN. Para **Bancolombia Panamá** el proceso de reclutamiento y selección se constituye en la búsqueda y obtención de candidatos potenciales, en cantidad y calidad suficientes, para que pueda seleccionar y contratar a las personas idóneas que satisfagan, de una manera eficiente, sus necesidades de puestos.

La principal fuente de reclutamiento será la interna; recurriendo a fuente externa cuando no se cuente con personal que cumpla con el perfil organizacional y personal. Tendrán prioridad los empleados de **Bancolombia Panamá** que cumplan con los requisitos y habilidades para el puesto, así como evaluaciones de desempeño y cursos virtuales.

Bancolombia Panamá contratará a su personal en concordancia con las leyes laborales y de seguridad social vigentes de la República de Panamá.

SEGURIDAD Y SALUD. Las acciones que ejecutamos en el programa de Salud Ocupacional durante el 2011 se orientaron hacia la prevención y el control de los factores de riesgo presentes en los lugares de trabajo.

Algunas actividades fueron:

1. Implementación de acciones correctivas para la prevención de accidentes o enfermedades de origen laboral.
2. Ferias de salud y evaluaciones médicas a nuestro equipo de trabajo.
3. Programas de promoción de la salud como prevención de cáncer femenino, masculino y manejo del riesgo cardiovascular.
4. Preparación para la prevención y la atención de emergencias en el edificio, con sus respectivos simulacros.

SALARIOS Y PRESTACIONES. En **Bancolombia Panamá** afianzamos la competitividad de nuestros salarios, mejoramos en términos reales el ingreso y la capacidad adquisitiva de nuestro equipo de trabajo, como un reflejo más de nuestro compromiso por el bienestar y el crecimiento de nuestro equipo humano.

Nuestro régimen de beneficios contribuye a mejorar la calidad de vida de nuestro equipo humano y sus familias, al ofrecerles una serie de programas y servicios que conducen al bienestar humano y social y al fortalecimiento de la cultura organizacional. Los beneficios incluyen:

1. Seguro de vida;
2. Seguro medico;
3. Adelanto de salario;
4. Subsidio hasta del 50% para estudios (superiores e ingles), seguro de automóvil, confección de lentes;
5. Bono navideño;
6. Bonos especiales por graduaciones, nacimientos y/o matrimonios;
7. Compensación variable; y

8. Uniformes para el personal femenino.

AMBIENTE.

Principio 7. Apoyar la protección y la prevención del medio ambiente.

Principio 8. Promover mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9. Promover tecnologías amigables con el ambiente.

NUESTRO COMPROMISO. En **Bancolombia Panamá** estamos comprometidos con adelantar una gestión ambiental en cada una de nuestras acciones del negocio y en promover la conciencia y el cuidado del medio ambiente entre nuestros públicos de interés.

SISTEMAS. Manifestamos nuestro firme compromiso con la práctica y el fomento de la responsabilidad ambiental. Contamos con una estrategia de gestión ambiental que parte de nuestros valores corporativos, está implícita en el cumplimiento normativo e impulsa el crecimiento sostenible de nuestros colaboradores, clientes. La estrategia **cubre a todas las compañías financieras del Grupo Bancolombia**, el desarrollo de sus actividades, negocios y operaciones, tanto en el ámbito local como internacional, y se soporta en los siguientes principios: valores corporativos, cumplimiento normativo, crecimiento de los públicos de interés y desarrollo sostenible.

NUESTRAS ACCIONES.

Las acciones emprendidas por Bancolombia Panamá a partir de la definición del Plan de Gestión Ambiental se orientan a siguientes campos de actuación: educación ambiental, eco eficiencia, voluntariado ambiental.

EDUCACION AMBIENTAL. Programa en prácticas ambientales responsables: estamos definiendo los contenidos de este programa, orientado a la creación de consciencia en nuestro equipo humano sobre la utilización adecuada de los recursos que tenemos

disponibles para el desarrollo de nuestro trabajo; buscamos disminuir los consumos de energía, agua, papel y otros insumos, así como mejorar los procesos de reciclaje y la menor realización de viajes de trabajo, para disminuir nuestra huella de carbono.

ECO EFICIENCIA. Este foco se orienta a mitigar los impactos ambientales generados de manera directa por nuestra actividad, mediante la utilización eficiente de los recursos que tenemos disponibles para las actividades del día a día.

- **ENERGIA.** Hemos venido implementando un programa de automatización de sistemas de iluminación que permiten que estos se apaguen cuando no detecten movimiento, instalamos focos ahorradores en la mayoría de las aéreas y nuestros equipos informáticos son certificados **Energy Star**.
- **AGUA.** Estamos instalando equipos de bajo consumo para reducir su consumo al mínimo necesario.
- **PAPEL.** El principal material utilizado es papel. El total consumido en un año es de 975,000 hojas impresas, que equivalen a 4864.78 kg. (10,725 lbs.). Para el 2012, nos hemos propuesto la meta de reducir en un 10% el consumo de papel y utilizaremos **papel elaborado con bagazo de caña de azúcar**.
- **VIAJES.** Contamos con una moderna sala de videoconferencia que nos permite realizar menos viajes a ciudades cercanas.
- **GESTION DE RESIDUOS.** En el 2011, instalamos contenedores de recolección selectiva de material biodegradable para el aprovechamiento de residuos sólidos como el papel bond, papel periódico, aluminio, cartón y tetra paks.

VOLUNTARIADO AMBIENTAL. Este foco se orienta a invitar a nuestros colaboradores y sus familias a fortalecer su compromiso con el medio ambiente a través de actividades en su tiempo libre que hagan un aporte tangible a su entorno. Entre estas actividades están la siembra de árboles y limpieza de playas.

ANTICORRUPCION.

Principio 10. Prevenir cualquier tipo de corrupción.

NUESTRO COMPROMISO. Nuestro compromiso es conducir nuestros negocios y operaciones con apego a las normas legales que rigen nuestra actividad.

SISTEMAS. En **Bancolombia Panamá** contamos con un Sistema de Control Interno para la revelación y control de la información financiera, que garantiza de manera razonable la calidad, suficiencia y la prevención de riesgos y fraudes.

NUESTRAS ACCIONES.

EVALUACIÓN DE AMBIENTE DE CONTROL. Se realizó la evaluación a los colaboradores sobre el contenido y aplicación de los Códigos de Ética y Buen Gobierno, del Manual de Aspectos de Conducta de la Tesorería y del Reglamento Interno de Trabajo y se aseguró el correcto funcionamiento de la Línea Ética como el canal de denuncia de actos incorrectos, y la estructuración del Programa Antifraude como marco para prevenir y mitigar el riesgo de fraude. Adicionalmente, se realizó la autoevaluación de Control Interno con base en las definiciones de los componentes COSO a nivel directivo con el fin de evaluar la eficacia del Sistema a través de programas y controles implementados en la entidad.

EVALUACION DE RIESGOS. Continuamos desarrollando de manera permanente la administración y gestión de los riesgos a que está expuesta la entidad, a través de la emisión de políticas, metodologías, herramientas de control y matrices de autoevaluación de riesgo operacional.