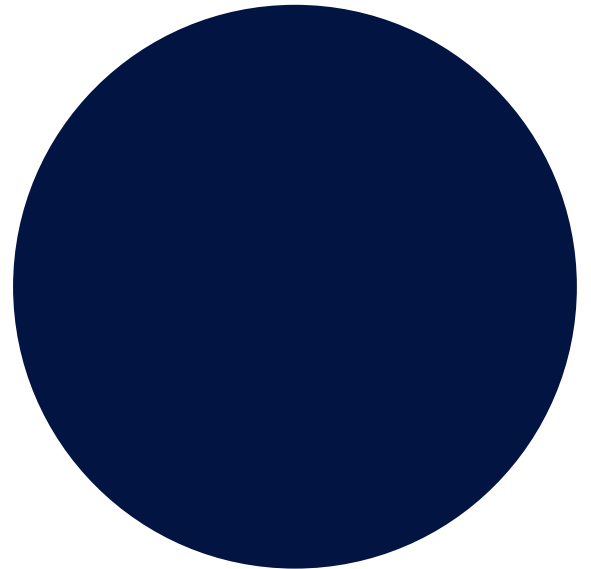




# Informe de sostenibilidad 2023

Más allá de lo EXTRAordinario



Manuela Castro  
Productos Sasoni S.A.S.  
La Ceja, Antioquia





Nataly Zapata  
Anidarte Estudio  
Santa Elena, Antioquia

*Aprender de los escenarios de  
incertidumbre para convertirlos en  
posibilidades de crecer juntos, unidos  
por el propósito de impulsar el progreso y  
el bienestar de todos.*



En Interactuar vivimos la **cercanía**,  
**confianza** y **consciencia** como una manera  
de relacionarnos, estableciendo una  
conexión profunda con el otro con el único  
objetivo de reconocernos como humanos  
y avanzar por caminos de igualdad y  
prosperidad.

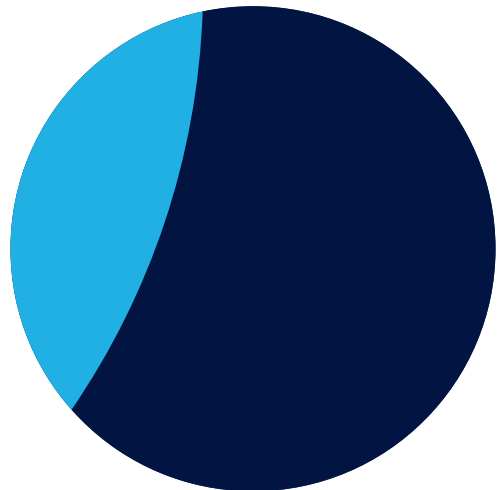
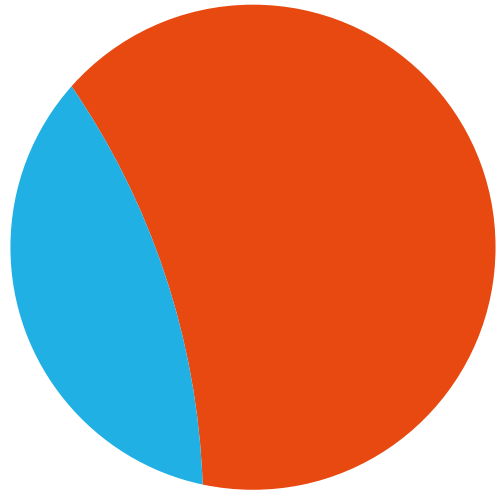
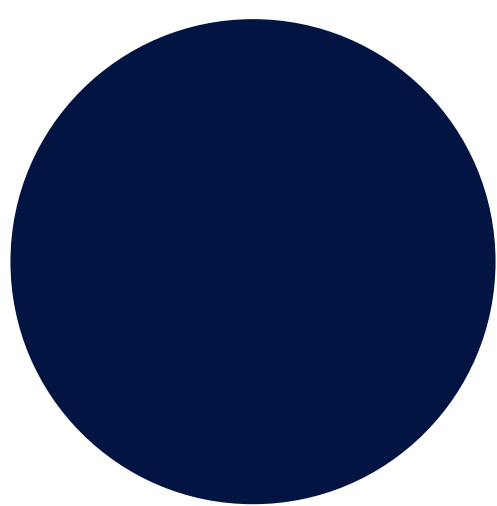
**interactuar**

# CONTENIDO

<b>Capítulo 1 JUNTOS POR LA MILLA EXTRA</b>	7		
1.1 Mensaje de Lina Montoya	7		
1.2 2023 en resultados e impactos	12		
1.3 Un ejercicio de transparencia	19		
1.4 Análisis de la materialidad desde nuestras miradas GRI, ASG, OCDE	20		
<b>Capítulo 2 EL SENTIDO DE NUESTRAS ACCIONES</b>	26		
2.1 Un propósito central que nos conecta	27		
2.2 Valores que nos identifican	28		
2.3 Presencia geográfica	30		
2.1 Nuestro modelo de gestión	32		
2.1.1 Lo que nos conecta	32		
2.1.2 Así lo hicimos posible	34		
2.1.3 Nuestros retos 2024	35		
2.1.1 Nuestra estructura organizacional	36		
2.1.1.1 Esquema de trabajo colaborativo	36		
2.1.2 Un lugar vibrante para trabajar	41		
2.1.2.1 Lo que nos conecta	41		
2.1.2.2 Nuestra conversación con los ODS	42		
2.1.2.3 Así lo hicimos posible	50		
2.1.2.4 Nos medimos para aprender	54		
2.1.2.5 Nos medimos para aprender	60		
2.1.2.6 Nuestros retos 2024	60		
2.1.3 El aprendizaje y mejora continua	62		
2.1.3.1 Lo que nos conecta	62		
2.1.3.2 Así lo hicimos posible	64		
2.1.3.3 Así lo hicimos posible	68		
2.1.3.4 Nuestros retos 2024	70		
<b>Capítulo 3 SOMOS ALIADOS DEL PROGRESO Y BIENESTAR SOCIAL</b>	72		
3.1 Equidad de género	72		
3.1.1 Lo que nos conecta	72		
3.1.2 Nuestra conversación con los ODS	74		
3.1.3 Así lo hicimos posible	80		
3.1.4 Así lo hacemos posible	82		
3.1.5 Nos medimos para aprender	86		
3.1.6 Nuestros retos 2024	87		
3.2 Empresarios sostenibles	88		
3.2.1 Lo que nos conecta	88		
3.2.2 Nuestra conversación con los ODS	90		
3.2.3 Así lo hicimos posible	92		
3.2.4 Nuestros retos 2024	93		
3.3 El camino a la formalización empresarial	94		
3.3.1 Lo que nos conecta	94		
3.3.2 Nuestra conversación con los ODS	94		
3.3.3 Así lo hicimos posible	96		
3.3.4 Nos medimos para aprender	98		
3.3.5 Nuestros retos 2024	100		
3.4 Acompañar para avanzar	102		
3.4.1 El impacto que nos mueve	102		
3.4.2 MBA Agro	104		
3.4.2.1 Lo que nos conecta	104		
3.4.2.2 Nuestra conversación con los ODS	106		
3.4.2.3 Así lo hicimos posible	112		
3.4.2.4 Nuestros retos 2024	115		
3.4.3 MBA Empresarial	117		
3.4.3.1 Lo que nos conecta	117		
3.4.3.2 Nuestra conversación con los ODS	118		
3.4.3.3 Así lo hicimos posible	122		
3.4.3.4 Nos medimos para aprender	124		
3.4.3.5 Nuestros retos 2024	126		
3.4.4 Servicios financieros que transforman	127		
3.4.4.1 Lo que nos conecta	127		
3.4.4.2 Nuestra conversación con los ODS	128		
3.4.4.3 Así lo hicimos posible	132		
3.4.4.4 Nos medimos para aprender	136		
3.4.4.5 Nuestros retos 2024	143		
3.4.5 Avancemos Bajo Cauca	144		
3.4.5.1 Lo que nos conecta	144		
3.4.5.2 Así lo hicimos posible	147		
3.4.5.3 Nos medimos para aprender	150		
3.4.5.4 Nuestros retos 2024	150		
<b>Capítulo 4 IMPULSAMOS LA TRANSFORMACIÓN SUSTENTABLE</b>	153		
4.1 Conciencia y compromiso social	153		
4.1.1. Lo que nos conecta	153		
4.1.2 Nuestra conversación con los ODS	154		
4.1.3 Así lo hicimos posible	156		
4.1.4 Nos medimos para aprender	160		
4.1.5 Nuestros retos 2024	162		
4.2 Alianzas estratégicas para el éxito empresarial	163		
4.2.1 Lo que nos conecta	163		
4.2.2 Nuestra conversación con los ODS	164		
4.2.3 Así lo hicimos posible	170		
4.2.4 Nos medimos para aprender	172		
4.2.5 Nuestros retos 2024	172		
4.3 Compromiso y diálogo con los grupos de interés	174		
4.3.1 Lo que nos conecta	174		
4.3.2 Así lo hicimos posible	174		
4.3.3 Nuestros retos 2024	176		
<b>Capítulo 5 CRECIMIENTO CONSCIENTE</b>	178		
5.1.1 Lo que nos conecta	178		
5.1.2 Así lo hicimos posible	180		
5.1.3 Nuestros retos 2024	183		
5.2 Innovación y transformación digital	184		
5.2.1 Lo que nos conecta	184		
5.2.2 Así lo hicimos posible	185		
5.2.3 Nos medimos para aprender	186		
5.2.4 Nuestros retos 2024	186		
5.3 Integridad y buen gobierno	188		
5.3.1 Lo que nos conecta	188		
5.3.2 Así lo hicimos posible	189		
5.3.3 Nos medimos para aprender	191		
5.3.4 Nuestros retos 2024	192		
<b>Anexo</b>	198		



Lina María Montoya  
Directora Ejecutiva  
Interactuar



# Capítulo 1 JUNTOS POR LA MILLA EXTRA

## 1.1 Mensaje de Lina Montoya

Empecemos esta carta reafirmando **¿para qué existe Interactuar?** Existimos para impulsar el progreso económico, social y ambiental de los emprendedores y empresarios de Colombia. Y ¿cómo lo hacemos? A través de servicios financieros con acompañamiento de valor a empresas y personas con potencial de desarrollar capacidades empresariales y humanas.

Este propósito **verdaderamente trascendente** adquiere una relevancia especial en **un país como el nuestro donde más del 90% del tejido empresarial son microempresas y, además, con altos niveles de informalidad (85%)**. Este sector es un pilar fundamental de la economía colombiana, que mueve la generación de empleo y la resiliencia económica y social, lo que hace que nuestro propósito sea crucial y cada vez más pertinente, especialmente en momentos de

alta incertidumbre económica y con las vulnerabilidades sociales y ambientales que estamos enfrentando.

Al evaluar el año 2023 a la luz de nuestro propósito, me alegra saber que **acompañamos a más de 70 mil empresarios en sus sueños empresariales**, brindándoles acceso al crédito para fortalecer sus negocios. Además, hemos generado un impacto significativo más allá del acceso financiero, **proporcionando un acompañamiento empresarial diferenciado al 39% de ellos, lo que ha contribuido a la consolidación, crecimiento y permanencia de sus empresas**. Asimismo, fortalecimos nuestra presencia en 11 departamentos de Colombia, llegando a 240 municipios y focalizando nuestros esfuerzos en poblaciones que representan un gran desafío, como las zonas rurales (**27% de nuestra cartera está en municipios rurales y**

**rurales dispersos)** donde hemos implementado productos innovadores como el seguro paramétrico, que ha beneficiado a 5800 agroempresarios con más de \$2000 millones en pagos en primas para mitigar los efectos adversos del clima.

**Nuestro compromiso con la autonomía económica de las mujeres** está dando sus frutos; el 51% de nuestra cartera está compuesta por empresarias y ante la meta de aportar a su independencia financiera 9626 mujeres tuvieron su primer crédito con Interactuar con un acompañamiento empresarial a la medida.

**También estamos llegando a públicos que nos llenan de aprendizaje,** fue así como iniciamos un valioso trabajo con población migrante en Colombia a través del programa "Oportunidades sin Fronteras", en colaboración con USAID y Chemonics, con miras a fortalecer sus capacidades empresariales y ofrecerles servicios financieros en el futuro. Fortalecimos capacidades empresariales con una alianza de 5 años por el Bajo Cauca donde con USAID, Mineros SA y Comfama acompañamos a 8,182 personas en todos los componentes de la alianza (agro, urbano, empleabilidad, crédito, género y juventud), donde 4,145 personas fueron jóvenes y 4,557 mujeres; nuestro compromiso es continuar en la zona, ahora buscando aliados para potenciar las capacidades que dejamos en un territorio pujante y resiliente. Todo lo anterior, ha estado apalancado por el trabajo continuo para **consolidar en Interactuar la mejor escuela de negocios para la microempresa, con programas y modelos de desarrollo y aceleración empresarial a la medida de la microempresa en Colombia; y esto solo es posible gracias al trabajo articulado con aliados** que nos apalancan este sueño que nos ha permitido acompañar a 1121 empresarios en programas como alistaste y semilleros (526), el MBA Agroempresarial (235) y MBA Empresarial (360).

Para trascender las cifras de gestión en el impacto, hay que profundizar más, aprender y ajustar. **Fue así como en 2023 dimos un paso significativo al pasar del instrumento de trazabilidad al Índice Multidimensional de Posición Social.** Junto con el equipo de macroeconomía de la Universidad de Antioquia definimos este concepto como **la capacidad**



**de las personas para superar las limitaciones del pasado y elegir libremente su camino de progreso.** El Índice Multidimensional de Posición Social posición social integra tres componentes: seguridad económica, bienestar del hogar y capital humano. Con esta medición evaluamos el impacto de nuestro acompañamiento empresarial, financiamiento y conexiones en el progreso social, económico y ambiental de los emprendedores y empresarios en Colombia. **La hipótesis de nuestra teoría de cambio general indica que el desarrollo de capacidades humanas, empresariales y el acceso a crédito conllevan al crecimiento del emprendimiento, lo que a su vez permite la movilidad social a través del bienestar y la seguridad económica de los empresarios.** Medirnos de esta manera, nos permitirá direccionar con más efectividad nuestra oferta de valor, buscar aliados inversionistas de Impacto y sobre todo apoyar la transformación social.

Ahora, cuando paso el 2023 por el filtro de los retos que atravesaron nuestros empresarios, y por ende Interactuar, los resultados financieros estuvieron por debajo de nuestras expectativas y esfuerzo. **Con un débil crecimiento de la economía colombiana (0,6%) los sectores relacionados con el comercio y la manufactura fueron los que más sufrieron la desaceleración y en los cuales se encuentra cerca del 40% de los negocios de la microempresa; sin duda fue un año complejo para los resultados de nuestros empresarios.** Esto, sumado a un entorno de altas tasas de interés e inflación, afectó la resiliencia de nuestros empresarios y por ende su capacidad de pago.

El incremento en la inseguridad y aumento de extorsiones no se hicieron esperar y en algunos casos llevaron a algunos empresarios a cerrar sus negocios o a entrar en dificultades económicas para cumplir sus obligaciones. **Hicimos un gran esfuerzo por seguir acompañando a los empresarios con recursos para el sostenimiento de sus unidades productivas, cerrando con una cartera vigente de 423 mil millones, con un saldo promedio de \$3,6 millones.** A pesar de todos los esfuerzos por apoyar a nuestros empresarios, enfrentamos desafíos en el cierre del 2023 debido a mayores provisiones de cartera y un incremento en el costo de la deuda.

A pesar de, y con este panorama retador, el año 2023 marcó importantes logros para Interactuar que nos ayudarán a enfrentar los desafíos del 2024, los cuales se anticipan exigentes en términos económicas y sociales:

**En primer lugar, alcanzamos un hito significativo al implementar con éxito el nuevo Core bancario** después de tres años de dedicación y una inversión de más de \$11.000 millones. Esta implementación nos proporciona una herramienta más ágil y parametrizable que nos permitirá innovar en productos financieros y mejorar la experiencia para nuestros empresarios. Ha sido una experiencia que nos ha dejado valiosas lecciones en cultura de innovación y agilidad. **También, esta herramienta viabilizó la iniciativa “Cliente nuevo digital”, la cual brinda una experiencia ágil, con menos trámites, reduciendo tiempos de desplazamientos e incluyendo la visita con un asesor personalizado de manera virtual, representando un avance en la evolución de los servicios financieros que actualmente ofrecemos.** Esta es una nueva apuesta corporativa que redefine la metodología de otorgación de microcréditos, permitiendo mejorar la productividad, ampliar la cobertura, aumentar el acceso financiero y disminuir los impactos ambientales causados por la movilidad de empresarios y asesores. **Así estamos sembrando parte del futuro de la organización apalancada en la digitalidad, inspirándonos a trabajar de manera colaborativa con aliados tecnológicos y del mundo Fintech.** Estamos combinando nuestra experiencia en el microcrédito y el desarrollo empresarial con las últimas innovaciones tecnológicas para seguir siendo relevantes y lograr la preferencia de los empresarios y emprendedores.

**Otro regalo importante que nos trajo el 2023 fue celebrar 40 años de existencia con una nueva identidad de marca que refleja nuestra esencia,** y qué mejor plataforma de lanzamiento que nuestros dos principales rituales, la quinta Feria Interactuar y la Versión #33 del Famiempresario del año. **Nuestra marca expresa que somos una organización optimista, transformadora, consciente y empática.** Nuestra solidez está representada en el azul profundo, nuestra cercanía y calidez en el azul cielo, y la alegría, diversidad y equidad en el naranja. Con este aniversario y esta marca que queremos dejar como huella en el camino, **reafirmamos a nuestros grupos de interés el compromiso con el futuro en el marco del liderazgo consciente, el crecimiento sostenible, la integridad y el buen gobierno corporativo, el impacto social y ambiental, el progreso de nuestros empresarios, la formalización, la inclusión social, financiera y productiva,** entre otros temas materiales para la corporación.

En el 2024 tendremos como prioridad **seguir generando impacto en la ruralidad colombiana, además de seguirnos consolidando con nuestro modelo de crédito y acompañamiento para mujeres. Movilizaremos más aliados para llegar con amplias oportunidades de profundización y desarrollo empresarial en las distintas regiones donde tenemos presencia.** Resalto proyectos y aliados nuevos como la Fundación Coca Cola con quienes trabajaremos por las Mujeres emprendedoras del norte de Antioquia, Sucre y Córdoba. Además, seremos socios del programa Work4Progress con la Fundación la Caixa, Fundación Grupo Social y Fundación Luker, con una metodología innovadora para el Urabá Antioqueño. Con la cooperación europea, Fundación del Valle y Actec seguiremos consolidando la escuela de negocios como modelo diferencial para transformar la sociedad, generar empleo y prosperidad social, a partir de la mentalidad empresarial que consolida empresas resilientes y competitivas.

**Inspirados por Iniciativas como Antioquia Emergente,** entenderemos los territorios y sus dinámicas empresariales para entregar a Colombia empresas competitivas, capaces de prosperar en sectores atractivos y de alto potencial y que tengan la capacidad de reinventarse en industrias de alto valor como industrias de servicios, creativas y de exportación. **Tenemos la meta de fortalecer nuestros modelos de acompañamiento y ser faro de inspiración para que la microempresa encuentre sus nichos de oportunidad y puedan prosperar.**

El 2024 será un año para consolidar territorios, cuidar muy bien los clientes y acompañarlos para que puedan navegarlo, porque si los empresarios están bien, Interactuar también lo estará.

En definitiva, cuando hago el balance de 2023, y cuando converso con los cerca de 560 colaboradores de la corporación que hacen esta misión posible,  **vemos los aprendizajes que un año tan retador como este nos ha traído: por un lado nos refuerza lo importante de nuestro propósito para un país como Colombia,** con tantas vulnerabilidades pero con tantas posibilidades; **y por el otro nos reta a salirnos de la zona de confort, a repensar estrategias, a sacar la cabeza y aprender de otros, a diseñar caminos con innovación y curiosidad,** porque cuando hay adversidad, también hay un sinnúmero de oportunidades.

Para concluir, deseo expresar mi agradecimiento a todos los empresarios que continúan confiando en Interactuar, así como a nuestros asociados y junta directiva por orientarnos y motivarnos en este objetivo. Agradezco especialmente a nuestros colaboradores por llevar el propósito en sus corazones con determinación y motivación. Y, a nuestros proveedores, financiadores, aliados y cooperantes, muchísimas gracias por unirse a nuestro propósito.

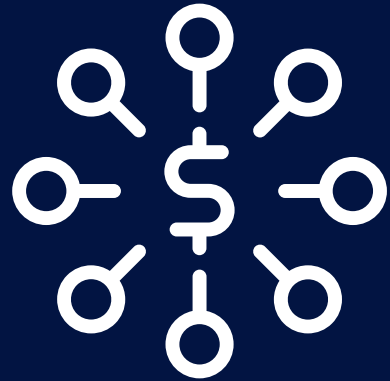
**Porque ¡juntos, podemos!**



## 1.2 2023 en resultados e impactos

### Ventas

(Índice de movilidad):



2022:

3,9 SMMLV mensual

(Muestreo regiones: Oriente, Suroeste, Bajo Cauca y Área Metropolitana).

### Permanencia:

(Índice de movilidad):



2022:

36% de nuestras empresas tienen en promedio 11,7 años de antigüedad.

(Muestreo regiones: Oriente, Suroeste, Bajo Cauca y Área Metropolitana).

2023:  
3,8 SMMLV mensual

2023:  
44% de nuestras empresas tienen un promedio de 1 a 5 años de antigüedad.

2023:  
56.82% dice generar 1,0 empleo promedio por empresa

### Empleos apoyados

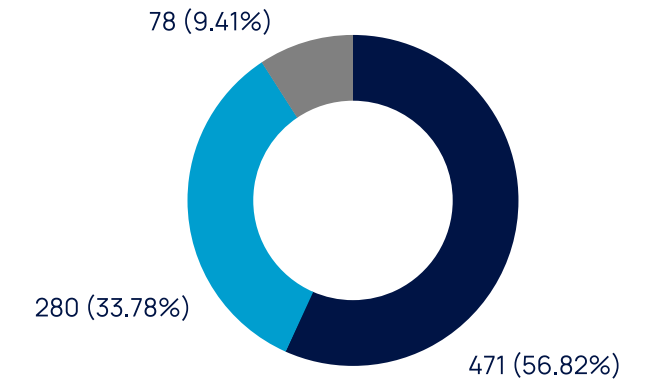


2022:

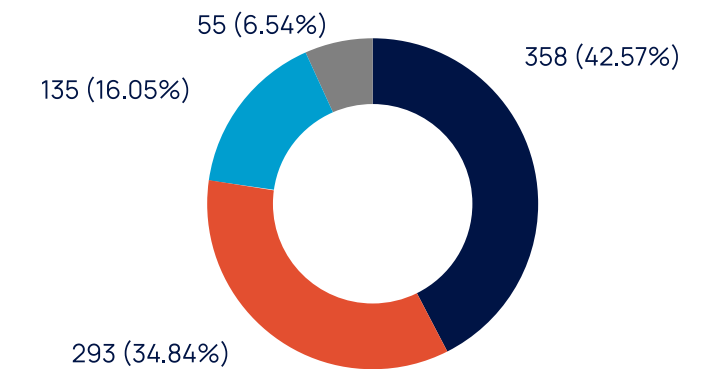
42.57% dijo generar 1,0 empleos promedio por empresa.

(Muestreo regiones: Oriente, Suroeste, Bajo Cauca y Área Metropolitana).

2023:  
● 1 empleo ● Entre 2 y 4 empleos ● Más de 5 empleos



2022:  
● 1 empleo ● No responde ● Entre 2 y 4 empleos ● Más de 5 empleos




**Nota aclaratoria:** En 2023 como parte de nuestro compromiso con el progreso social, económico y ambiental de los emprendedores y empresarios, implicó un cambio en nuestra metodología de seguimiento, pasando de la medición de trazabilidad a un índice de movilidad social por medio de un muestreo por subregiones. Esto nos brindó una nueva perspectiva sobre la realidad de nuestros empresarios en términos de seguridad económica, bienestar del hogar y capital humano. Para el análisis de los datos es importante considerar que, por el cambio metodológico, los datos de estas variables no son comparables a las cifras presentadas en 2022 con la metodología anterior, por lo que cambian los resultados en este informe. Su objetivo es representar la caracterización de nuestros empresarios por años y en determinados momentos de medición.

Nuestro sabor de región  
Marinilla, Antioquia

2023

2022

Empresarios servidos:		<b>59.483</b>	53.730
Género:		<b>51%</b> Mujeres <b>48%</b> Hombres	54% Mujeres 45% Hombres
Cubrimiento con acompañamiento de valor:		<b>39%</b>	38.33%
Tiene cámara de comercio		<b>23.5%</b>	
Paga seguridad social a los empleados		<b>10.3%</b>	
Paga caja de compensación familiar a los empleados		<b>19.66%</b>	
Estratificación:		<b>99.4%</b> Estratos 1,2 y 3	96.52% Estratos 1,2 y 3
Escolaridad:		<b>84.6%</b> Primaria, bachillerato y técnico	87.61% Primaria, bachillerato y técnico
Créditos otorgados:		<b>44.208</b>	44.628
Cartera vigente:		<b>\$423,479 mm</b>	\$369,627 mm

**Nota aclaratoria:**  
Debido al cambio en la metodología de medición, no se cuentan con datos para 2022 en el índice multidimensional de posición social asociados con formalización empresarial.



\*Cifras expresadas en miles de millones



	2023	2022
Crédito promedio:	El <b>90%</b> de nuestros empresarios tienen un saldo promedio de <b>3,6 millones de pesos</b>	El <b>90%</b> de nuestros empresarios tienen un saldo promedio de <b>3,7 millones de pesos</b>
Cartera vencida:	<b>9.4%</b>	<b>3.1%</b>
Cartera castigada:	<b>5.6%</b>	<b>3.4%</b>
Oficina virtual 2023:	Más de <b>6.000</b> empresarios hicieron uso de la oficina virtual, <b>\$14,000 mm</b> desembolsados	Más de <b>10.000</b> empresarios hicieron uso de la oficina virtual, <b>\$16,694 mm</b> desembolsados
Ingresos totales:	<b>\$173,530 mm</b>	<b>\$126,649 mm</b>
Activos:	<b>\$523,768 mm</b>	<b>\$424,564 mm</b>
Pasivos:	<b>\$316,460 mm</b>	<b>\$269,502 mm</b>
Patrimonio:	<b>\$207,309 mm</b>	<b>\$155,061 mm</b>
Aliados:	<b>19</b>	<b>13</b>
Proyectos:	<b>12</b> en 12 departamentos	<b>17</b> en 12 departamentos
Colaboradores:	<b>562</b>	<b>587</b>



\*Cifras expresadas en miles de millones

Nuestro compromiso con el progreso social, económico y ambiental nos deja como legado resultados e impactos asociados al crecimiento y permanencia de nuestros empresarios.

Para 2023 pasamos de nuestra metodología de trazabilidad a nuestro Índice Multidimensional de Posición Social IMPS<sup>1</sup>, lo que nos permitió tener una nueva lectura sobre la realidad de nuestros empresarios y cómo se encuentran en cuanto a su seguridad económica, bienestar del hogar y capital humano. A continuación, les presentamos los hallazgos más relevantes de la investigación:

### Productos financieros

<b>2023</b>	<b>Empresa:</b> cuentas de ahorro <b>(35.95%)</b> , ninguno <b>(39.81%)</b> <b>Hogar:</b> cuentas de ahorro <b>(50.54%)</b> , ninguno <b>(37.54%)</b>
<b>2022</b>	<b>Empresa:</b> cuentas de ahorro: <b>13.3%</b> <b>Hogar:</b> cuentas de ahorro <b>(47.7%)</b> , ninguno <b>(29.4%)</b>

### Responsable económicamente de su hogar

<b>2023</b>	El <b>83.23%</b> son responsables económicamente de su hogar
<b>2022</b>	El <b>78.8%</b> son responsables económicamente de su hogar

### Tipo de propiedad de la empresa

<b>2023</b>	<b>Propia único dueño: 67.43%</b>
<b>2022</b>	Propia único dueño: <b>52.56%</b>

### Opera su empresa

<b>2023</b>	<b>Interior de la vivienda: 51.15%</b>
<b>2022</b>	Interior de la vivienda: <b>35.79%</b>



Amatissta Esencia Íntima  
Medellín, Antioquia

## 1.3 Un ejercicio de transparencia

### Sobre nuestro informe

Este informe recoge el trabajo riguroso y adaptativo de un equipo de trabajo capaz de dar su milla extra para el cumplimiento del propósito que nos une; el 2023 estuvo lleno de retos y aprendizajes emergentes que logramos enfrentar gracias a la cercanía y confianza en la conversación con nuestros grupos de interés, quienes nos ofrecieron rutas de mejora en todo lo que hacemos. En este informe detallamos uno a uno los temas materiales consultados y priorizados que generan

un impacto significativo en nuestra organización y donde identificamos que la sostenibilidad es un asunto esencial con el cual creamos valor para nuestros grupos de interés, aportando al equilibrio entre lo social, lo económico y lo ambiental. Lo hacemos porque tenemos la profunda convicción de que la sostenibilidad es una vía transparente para construir mejores relaciones y avanzar así en el camino del desarrollo sostenible.

*El estudio de trazabilidad era una evaluación realizada con una entidad externa, mediante la cual medimos la percepción y seguimiento a las condiciones sociales, económicas y de generación de empleo en empresarios clientes de Interactuar. Se utilizaba una muestra (1.000) con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 3.1%.*

*El Índice Multidimensional de Posición Social mide la movilidad social de los empresarios, a través de una metodología del análisis de componentes principales (análisis factorial) para maximizar la varianza total. \*Nota: En esta medición medimos la percepción y hacemos seguimiento a las condiciones sociales, económicas y de generación de empleo de los empresarios que tuvieron servicios con Interactuar durante 2023. Para el total de la muestra (1.000) se ofrecen resultados con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 5%. Muestra 2022: 841 muestra 2023: 829 empresarios de Interactuar.*

## 1.4 Análisis de la materialidad desde nuestras miradas GRI, ASG, OCDE

Trabajar por el progreso **social, económico y ambiental** de los emprendedores y empresarios demanda un análisis consciente y constante sobre los impactos y resultados que se generan a través de nuestra oferta de valor y el acompañamiento a nuestros empresarios. A su vez, es una mirada al contexto actual, caracterizado por una creciente incertidumbre en el futuro y una demanda por la transparencia y responsabilidad por parte de nuestros grupos de interés.

En 2023 tuvimos el reto de identificar y gestionar los temas materiales importantes para nuestra sostenibilidad mediante una ruta de análisis de la materialidad que permitiera consultar con nuestros grupos de interés y una oportunidad de aprendizaje, según la metodología plural estructurada en 2022, que consolida las lecciones en torno a la sostenibilidad de años anteriores.

Basados en la Global Reporting Initiative (GRI) y sus indicadores, transitamos de forma paralela al entendimiento de los temas materiales por las dimensiones ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) y su consistente comprensión a temas ambientales, sociales y de gobernanza

corporativa. Finalmente, utilizamos los criterios OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) para analizar los resultados de la consulta con nuestros grupos de interés.

En nuestro análisis de la materialidad comenzó actualizando las tendencias sociales, riesgos estratégicos de Interactuar y oportunidades del sector en el que operamos; luego, una conversación con nuestro Comité Directivo sobre esos temas relevantes en los que se enfocaron esfuerzos y recursos en 2023. Después, invitamos a la conversación a nuestro Comité de Sostenibilidad, conformado por cuatro miembros de la Junta Directiva, para que sus voces expertas ayudaran a consolidar los temas que serían priorizados con nuestros grupos de interés.

Así, nuestro compromiso se orientó en consultar con nuestros grupos de interés: colaboradores, empresarios, asociados, junta directiva, fondeadores, aliados y proveedores, sus expectativas frente a nuestra promesa de valor, donde insistimos en la importancia de las relaciones de cercanía, confianza y consciencia para incidir en la transformación de nuestros empresarios.



Ilustración 1. Proceso de consulta con grupos de interés



Gloria Suárez  
Chocafé María  
Sonsón, Antioquia

Destacamos que utilizar una metodología participativa y técnicas cualitativas (entrevistas y grupos focales) y técnicas cuantitativas (encuesta estructurada) en la consulta, nos permitió reconocer las principales percepciones de nuestros grupos y generar espacios de reflexión con nuestros líderes en torno a los siguientes temas materiales consultados:

Dimensión ESG	Subcategoría	Tema material consultado
Ambiental Ambiental Ambiental	Impacto negativo Buenas prácticas ambientales Mentalidad de cambio	Reducción de huella ambiental Ecoeficiencia - economía circular (empresarios) Consciencia del impacto ambiental
Gobierno corporativo Gobierno corporativo Gobierno corporativo Gobierno corporativo Gobierno corporativo Gobierno corporativo Gobierno corporativo Gobierno corporativo Gobierno corporativo	Grupos de interés Gestión Transparencia Gestión Incidencia Grupos de interés Estructura Seguridad Desempeño económico Desempeño económico	Madurez, relacionamiento grupos de interés Liderazgo consciente Integridad y buen gobierno Innovación en la cultura organizacional Incidencia en política pública y posicionamiento institucional Evaluación y gestión de proveedores - fondeadores Estructura organizacional, ágil, dinámica y efectiva Ciberseguridad Crecimiento rentable y sostenible Capacidad de interactuar y de generar otros ingresos
Social Social Social Social Social Social Social	Gestión Impacto social Impacto social Impacto social Impacto social Gestión Incidencia	Desarrollo y bienestar laboral (colaboradores) Inclusión social, financiera y productiva Formalización de empresarios Equidad de género Empresarios que crecen y permanecen Diversidad, equidad e inclusión Derechos humanos

Esta consulta y la metodología utilizada permitieron integrar en el análisis la priorización de nuestros grupos de interés y reconocernos en nuestro rol de agente social de transformación, identificar posibles caminos de mejora a nuestra propuesta de valor y estrechar los lazos de confianza en el impacto que generamos.

El análisis de nuestra materialidad la llevamos a cabo por medio de dos momentos de análisis:

**I. Análisis estadístico de la priorización de los grupos de interés sobre los temas materiales:** con base en el nivel de importancia para la

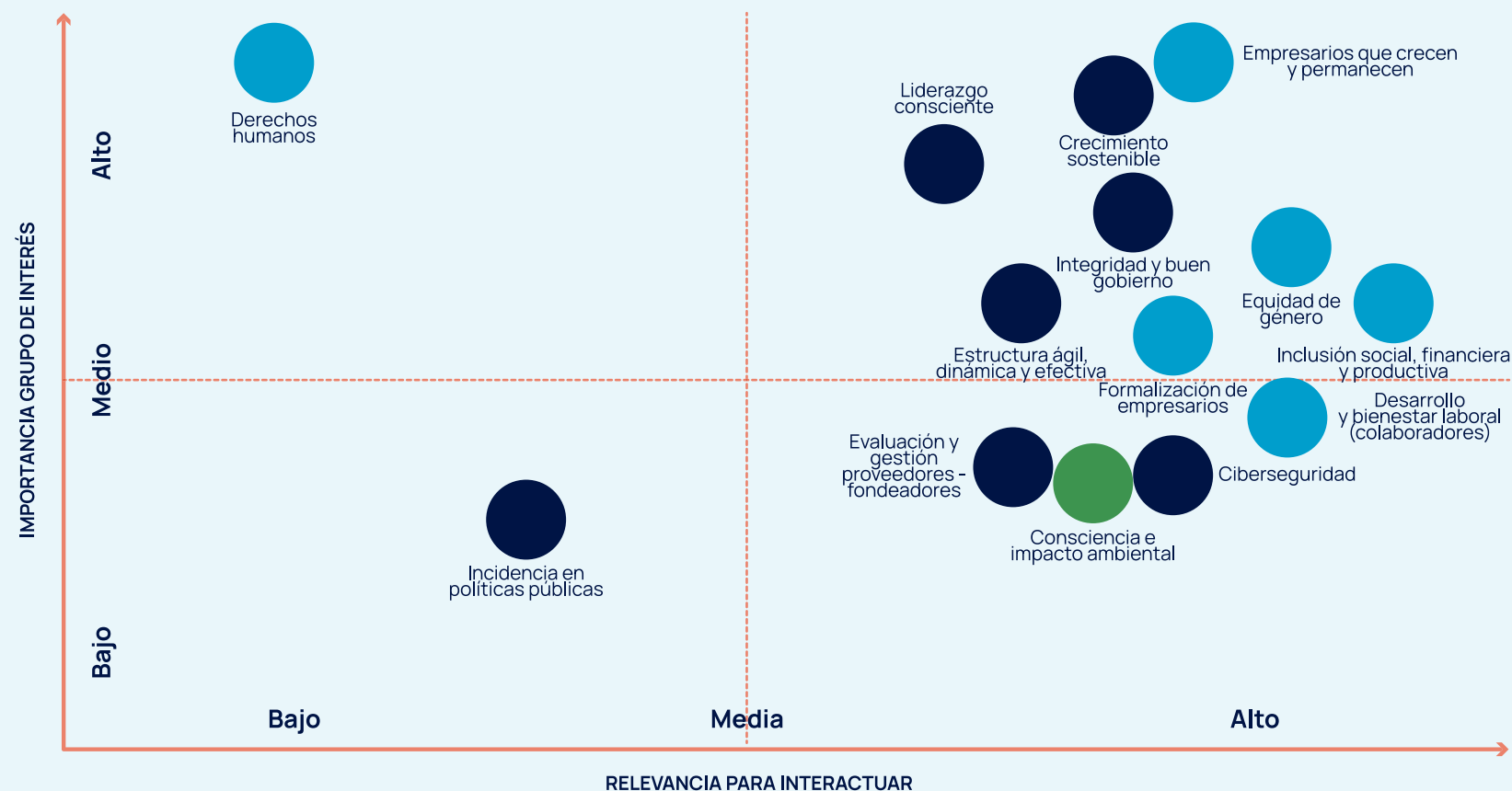
relación, así como en el nivel de relevancia (percibido por cada grupo) sobre cada tema para interactuar.

**II. Análisis de los resultados de priorización a la luz de la estrategia organizacional:** en un ejercicio de pausa y reflexión con el Comité Directivo, aprendimos de los resultados emergentes de las conversaciones con nuestros grupos de interés, planteamos rutas de trabajo de cara a 2024 y, finalmente, relocalizamos los temas que ganaban importancia para la estrategia y cultura organizacional.



Fibretext S.A.S.  
La estrella, Antioquia

De acuerdo con estos dos momentos de análisis, nuestra materialidad quedó plasmada de la siguiente forma:



Estos resultados nos guían para lograr la sostenibilidad de cara a nuestro propósito superior. Destacamos la importancia que cobra para nuestros grupos de interés el crecimiento y la permanencia de nuestros empresarios, el crecimiento sostenible, la integridad y buen gobierno, el liderazgo consciente, la importancia de trabajar en el enfoque de género de forma transversal, la expectativa de contar con una estructura cada vez más ágil, dinámica y efectiva y, finalmente, consolidar nuestros avances en los últimos años de cara a la formalización y la inclusión social, financiera y productiva de nuestros empresarios.

La escucha activa a nuestros grupos de interés aflora nuestra identidad de mejora constante, por esto abrazamos la posibilidad de reconocer con una mayor profundidad nuestra incidencia en los impactos ambientales, la ciberseguridad y los derechos humanos. Afinaremos en 2024 nuestra ruta de trabajo en los temas priorizados.

Ilustración 2. Matriz de materialidad Interactuar 2023.

# Capítulo 2

## EL SENTIDO DE NUESTRAS ACCIONES

GRI 2-16, 2-2, 2-6, 2-10.

Estamos convencidos de que el trabajo colaborativo donde centramos lo humano, impacta positivamente nuestro entorno. Creemos en las personas, en los proyectos que nacen para dignificar la vida, impulsando y acompañando los sueños de los emprendedores y empresarios, porque **juntos podemos** hacerlo posible.



Dálida Morales  
Urantia Agricultura Orgánica  
Jericó, Antioquia

### 2.1 Un propósito central que nos conecta

*En Interactuar impulsamos el progreso social, económico y ambiental de los emprendedores y empresarios de Colombia.*

#### ¿Cómo lo hacemos?

A través de servicios financieros con acompañamiento de valor a empresas y personas con potencial de desarrollar capacidades empresariales y humanas.

## 2.2 Valores que nos identifican

Somos una organización de relaciones humanas, conformada por personas comprometidas, transparentes, respetuosas, soñadoras y felices. Potenciamos el talento humano desde la conexión con nuestro propósito hasta su materialización en la transformación de los empresarios, tomamos como punto de partida la sensibilidad social que le entregamos a nuestros públicos de interés con los valores que nos hacen únicos:

Cercanía

Consciencia

Confianza

Nuestra cultura nos orienta a apostar por el talento humano como motor de transformación. Es por esto por lo que impulsamos una cultura donde el crecimiento personal y profesional se entrelazan, creando un lugar vibrante de compromiso y vocación. A través de una cultura que fomenta el desarrollo personal, la innovación y la colaboración, construimos un presente mejor y un futuro más sostenible.

Construimos condiciones laborales que favorecen el equilibrio personal y profesional, adaptándonos al estilo de vida de cada persona. Esto permite que nuestros colaboradores se desempeñen con mayor satisfacción y productividad. Abrazamos la construcción colectiva y el fortalecimiento de ambientes

de trabajo saludables, donde todas las personas se sientan valoradas y respetadas. Por ello, buscamos constantemente nuevas y mejores formas de actuar, siempre en beneficio de nuestros grupos de interés.

Nos esforzamos por las conversaciones de valor, el diálogo abierto y honesto como base para el entendimiento mutuo y el trabajo colaborativo. Creemos que juntos podemos lograr grandes cosas y cómo parte de nuestro legado, asumimos con entusiasmo y compromiso una mirada que integra aspectos sociales, económicos y ambientales en la toma de decisiones, construyendo un futuro próspero para todos.

Gloria Ramírez  
Ramírez & Ramírez  
Santuario, Antioquia

## 2.3 Presencia geográfica

Tenemos presencia con **36** oficinas en **11** departamentos de Antioquia, Bolívar, Boyacá, Caldas, Chocó, Córdoba, Cundinamarca, Risaralda, Santander, Sucre y Tolima, en las que entregamos la propuesta de valor a nuestros emprendedores y empresarios.

### Sucre

13 municipios.

### Córdoba

25 municipios.

### Antioquia

114 municipios, incluyendo el valle de aburra y municipios del norte, oriente, occidente, suroeste y del Urabá antioqueño.

### Chocó

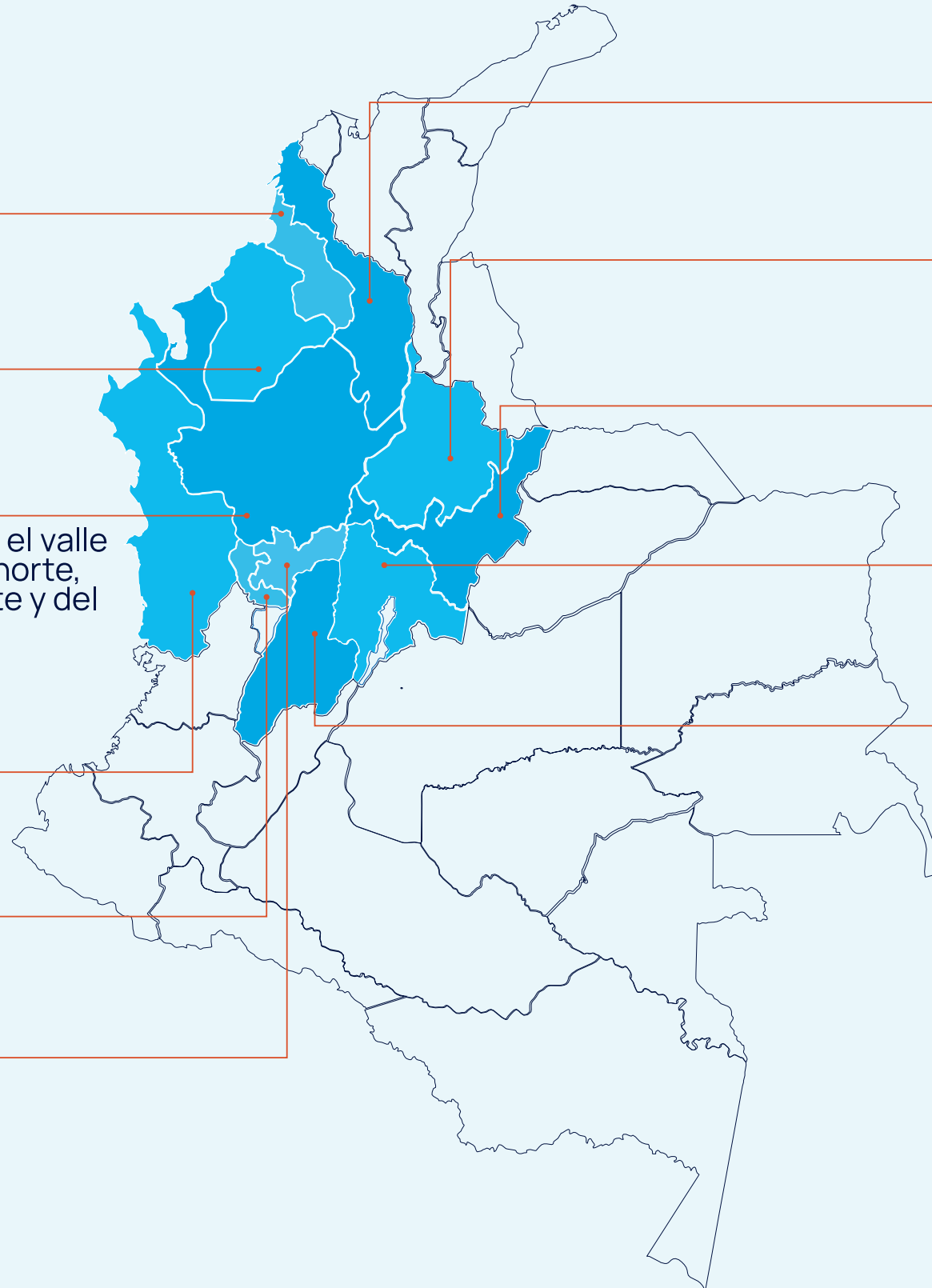
3 municipios.

### Risaralda

5 municipios.

### Caldas

25 municipios.



### Bolívar

En el municipio del Carmen de Bolívar.

### Santander

5 municipios.

### Boyacá

En el municipio de Puerto Boyacá.

### Cundinamarca

28 municipios.

### Tolima

27 municipios.



Yorledy Cárdenas Martínez  
Azulina detalles para el Alma  
El Carmen de Viboral, Antioquia



## 2.1 Nuestro modelo de gestión

GRI 2-10, 404-2.

### 2.1.1 Lo que nos conecta

*Nuestro modelo de gestión nos permite consolidar el funcionamiento de los elementos de la organización, brindando una mirada integradora y alineada con la estrategia definida.*

**Aseguramos que nuestro modelo de gestión esté disponible y actualizado** en los medios corporativos, invitando a los colaboradores a actualizarse de manera continua sobre nuestra estrategia y lineamientos de identidad organizacional y fortalecer nuestra alineación y compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

#### **Redefinimos la forma de medirnos.**

Trabajamos en la definición e implementación de una nueva metodología que nos permite medir el impacto de nuestros servicios financieros con acompañamiento de valor en los empresarios y emprendedores que atendemos. Con el cambio de nuestra estrategia desde el 2021, decidimos ir más allá de la trazabilidad y nos animamos a conocer la situación real de nuestros empresarios, para entender a profundidad el aporte de nuestra propuesta de valor. Es así como de la mano del equipo de macroeconomía de la Universidad de Antioquia

determinamos como base para la medición de impacto de nuestro propósito el concepto de **Índice Multidimensional de Posición Social (IMPS)**, definido como:

*“La posibilidad que tenemos las personas de dejar atrás las limitaciones del pasado para elegir de manera libre y consciente nuestro propio camino de progreso y de aporte al de nuestras familias y entorno. Es el movimiento hacia una mejor posición relativa dentro de la sociedad, impulsada por contar con seguridad económica, goce de bienestar y capital humano acumulado.”*



Rubén Ramírez  
BonDent  
Envigado, Antioquia

## 2.1.2 Así lo hicimos posible

### Acciones internas

- Realizamos una medición controlada en 5 subregiones donde la Corporación tiene presencia: Bajo Cauca, Oriente, Suroeste, Urabá y Área Metropolitana, de la mano de la empresa consultora externa *Cubo Social*.
- Buscamos cuantificar el impacto generado por los servicios financieros con acompañamiento de valor a través de un estudio tipo “panel de datos”.
- Monitoreamos a las personas intervenidas en 2022 a través del tiempo para conocer los cambios que pudieron haber tenido durante el periodo; sin embargo, esta medición no atribuye causalidad.
- Para 2024, en el marco del proyecto de fortalecimiento de capacidades internas con Suma Social, trabajaremos en la medición del impacto organizacional partiendo de las definiciones presentadas hasta ahora, buscando cuantificar y conocer el impacto de la Corporación con los servicios ofrecidos a los empresarios fundamentado en su propósito.

## 2.1.3 Nuestros retos 2024

- A partir del pilar ambiental ASG, continuar fortaleciendo nuestra capacidad frente a los asuntos ambientales de acción por el clima (ODS 13) y así, profundizar en las acciones y acompañamiento a nuestros colaboradores, emprendedores y empresarios, entendiendo el compromiso de expandir con ellos acciones que pasan de la sensibilización y conciencia hacia acciones medibles que eviten, mitiguen o compensen los impactos ambientales.
- Desde 2022 hemos trabajado fortaleciendo nuestra relación con los diferentes grupos de interés. Para 2024 nuestro reto es fortalecer el plan de relacionamiento con comunidades y proveedores estratégicos, potenciando así el impacto en los territorios de influencia de Interactuar.
- Priorizar el lanzamiento de la reinducción de nuestro modelo de gestión, para promover la alineación del equipo interno con la estrategia y las definiciones en el marco de actuación de la Corporación.



Jhon Hernán Molina  
Agroempresa Las Margaritas  
Santa Elena, Antioquia



Los cambios más significativos en esta forma de organizarnos durante 2023 fueron:

- Se amplió el alcance del área de Comunicaciones, ahora tiene dentro de sus objetivos la gestión y articulación del modelo de sostenibilidad y la reputación corporativa, cambiando su denominación a *Sostenibilidad Corporativa y Reputación*.
- En la dirección de Empresarios se presentan los siguientes cambios: el área de productos financieros ahora tiene bajo sus responsabilidades la gestión de los datos del negocio y planeación comercial bajo el equipo de *Planeación Comercial y BI*, pasando a denominarse *Producto y Estrategia Comercial*.
- El equipo de Cobranza pasó de depender de la Dirección Administrativa y Financiera a ser parte de la Dirección de Empresarios, buscando consolidar los procesos en los que se tiene relación con el cliente bajo un mismo liderazgo.
- La célula de innovación “Cliente nuevo digital” pasó de depender del área de Riesgos y Analítica del Negocio a la Dirección de Empresarios.
- Se creó el área de *Asesoría y Soporte Legal*, dependiendo de la Secretaría Ggeneral, para planear y coordinar las respuestas de los requerimientos jurídicos, la gestión contractual y apoyar en los proyectos regulatorios.
- En el área de Riesgos se crea el rol de *Líder de Riesgo Crédito*, para coordinar las actividades relacionadas con el control y monitoreo del sistema de gestión del riesgo de crédito de la Corporación, velando por mantener el nivel de apetito de riesgo definido.
- Se creó el cargo de *Conexión Estratégica*, que depende de la Dirección Ejecutiva y que tiene como objetivo soportar la gestión de la estrategia de la Corporación, asegurando su despliegue e implementación.
- Se elimina el área de *Planeación*, pero queda inmersa desde el nuevo rol de conexión estratégica y en el equipo de Desarrollo Organizacional.
- Cambiamos el nombre de Diseño e Investigación Empresarial por *Diseño y Conocimiento Empresarial*.
- En la Dirección de Transformación Empresarial se crean las siguientes áreas, que a su vez dependen del área de Implementación y Avance Empresarial:
  - *Alistamiento y Sostenibilidad Empresarial* para asegurar el desarrollo de los programas asociados.
  - *Proyectos Empresariales*, con el objetivo de asegurar que los proyectos cumplan con los criterios, necesidad y políticas definidos por los aliados y la Corporación.





Brown Repostería  
Envigado, Antioquia

## 2.1.2 Un lugar vibrante para trabajar

GRI 3-1, 3-2, 3-3, 2-7, 2-8, 401-1, 401-2, 401-3, 404-1, 404-2, 404-3, Propio: Nivel de satisfacción de los colaboradores

### 2.1.2.1 Lo que nos conecta

Ser un lugar vibrante para trabajar es nuestro objetivo permanente, para ello mantenemos un entorno laboral basado en nuestros valores: **cercanía, confianza y consciencia**, conectando el propósito de los colaboradores con nuestro propósito corporativo, promoviendo su crecimiento y el de nuestros empresarios.

Mantenemos condiciones laborales que buscan armonizar la vida personal y profesional, adaptándolos al estilo de vida de los colaboradores. Promovemos el desarrollo de acciones con compromiso, alegría y vocación. Estamos convencidos de que la diversidad, la equidad y la inclusión son cimientos para construir de manera conjunta y fortalecer entornos laborales saludables, agradables y felices.

Con el propósito de fidelizar el talento clave, motivar la permanencia del colaborador, potencializar el conocimiento y las habilidades de nuestra gente, implementamos estrategias orientadas a enriquecer la experiencia del colaborador, propiciar conversaciones de valor, fortalecer nuestra marca empleadora y la atracción del mejor talento.

## 2.1.2.2 Nuestra conversación con los ODS



### ODS Impactados Principales avances 2023

#### Metas ODS Colombia

**1.A** - Movilizar recursos para implementar políticas tendientes a erradicar la pobreza.

**1.4** - Igualdad de derechos a la propiedad, servicios y recursos económicos.

#### Resultados

Generamos empleo de calidad para **562** personas.

**92.8%** de nuestros colaboradores están vinculados con contrato a término indefinido.

**78%** de los colaboradores tienen un salario superior a 2 SMMLV.



### ODS Impactados Principales avances 2023

#### Metas ODS Colombia

**5.5** - Igualdad de oportunidades y participación en posiciones de Liderazgo.

**5.A** - Igualdad de acceso a recursos económicos, posesión de propiedades y servicios.

#### Resultados

**64%** de colaboradores de Interactuar son mujeres.

**56%** de los cargos de liderazgo de la Corporación son representados por mujeres.

**60%** del Comité Directivo está conformado por mujeres.

**45%** de la Junta Directiva está integrada por mujeres.

**5.C** - Adoptar políticas y hacer cumplir la legislación que promueve la igualdad de género.

Estamos comprometidos en crear ambientes de trabajo saludable y respetuoso, a través de acciones afirmativas desde el Comité Diversidad, Equidad e Inclusión DEI.



María Eugenia Castrillón  
Natusoya  
Girardota, Antioquia

8 TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



## ODS Impactados Principales avances 2023

### Metas ODS Colombia

**8.5** - Trabajo decente e igualdad de remuneración.

**8.6** - Reducir el desempleo juvenil.

### Resultados

**100%** de los colaboradores con contratos formales.

**100%** de los colaboradores tienen las prestaciones de ley.

Creemos en el talento emergente a la par que damos cumplimiento a la normatividad laboral, vinculando **22** aprendices para las diferentes áreas.

El **22%** del personal se encuentra entre los 18 a 30 años (126/562).

10 REDUCCIÓN  
DE LAS  
DESIGUALDADES



## ODS Impactados Principales avances 2023

### Metas ODS Colombia

**10.3** - Garantizar la igualdad de oportunidades y poner fin a la discriminación.

### Resultados

Se evidencia que el nivel de oportunidades por edad es alto, dado que el 46% se encuentra entre los 31 y 40 años, el 23% entre los 41 y 50 años.

Además, la articulación de diversos programas a los colaboradores en todas las sedes nacionales.

Los procesos de vinculación son 100% transparentes y no distinguen de sexo, raza u orientación.



Diana Echeverri  
Fibretex S.A.S.  
La estrella, Antioquia



## ODS Impactados Principales avances 2023

### Metas ODS Colombia

**13.2** - Integrar medidas de cambio climático.

### Resultados

**183** colaboradores en modalidad de trabajo híbrido.



## ODS Impactados Principales avances 2023

### Metas ODS Colombia

**17.17** - Fomentar alianzas eficaces.

**17.19** - Desarrollar Mediciones del Avance.

### Resultados

**23** colaboradores y sus familias participaron del programa Ruta Progreso en alianza con Comfama.

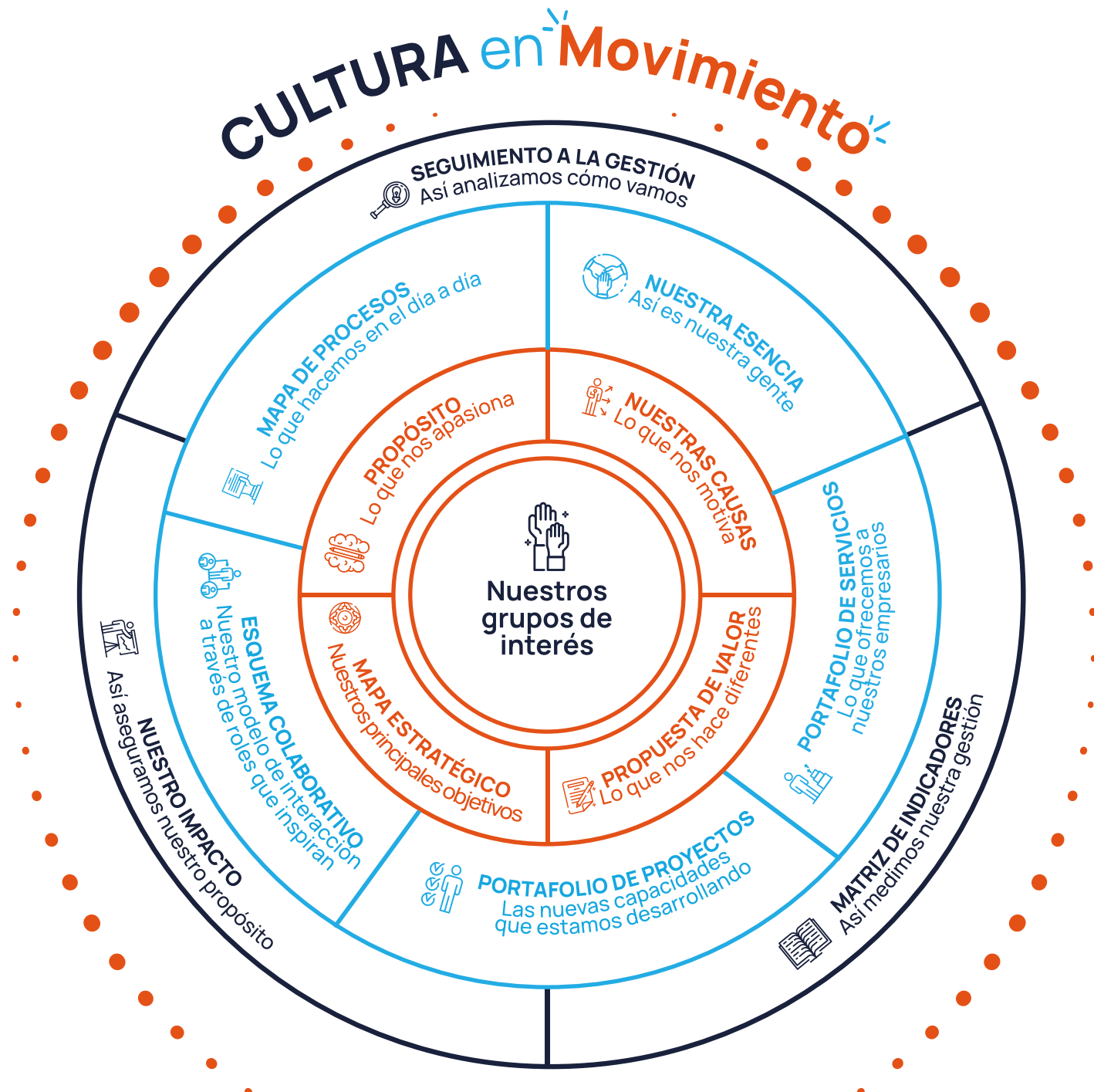
Alcanzamos **130** espacios de formación/ enseñanza para nuestros colaboradores para el desarrollo de planes grupales e individuales.



Jaime Alberto Escobar  
Bio Abonos Gaia  
Caldas, Antioquia



Contamos con el modelo de Cultura en Movimiento basado en los siete pilares:



Objetivos de Desarrollo Sostenible



Somos una empresa fiel al talento con programas de bienestar, formación y desarrollo, aplicación de política salarial, promoción de espacios de trabajo sanos, gratos y seguros, implementación de nuevas modalidades de trabajo, valoración de potencial, desarrollo integral de colaboradores y compromiso con la promoción de la diversidad, la equidad y la inclusión en el entorno laboral, coordinando y ejecutando acciones positivas.

## 2.1.2.3 Así lo hicimos posible

### Acciones internas

#### Contribuimos a la igualdad de género laboral

Nos impulsa crear oportunidades de empleo para la inclusión y nos sentimos orgullosos de lo que hemos logrado. Nuestro equipo de trabajo estuvo conformado por 562 personas frente a 587 del año anterior entre contratos fijos, indefinidos y de aprendizaje. Durante 2023 gestionamos 79 ingresos con contratos a término indefinidos; nuestro reto es ser efectivos en la estructura organizacional apalancados en los procesos.

Indicador	Personal distribuido por género					
	2021		2022		2023	
	#	%	#	%	#	%
♀ Mujeres	332	62	371	63	358	64
♂ Hombres	202	38	216	37	204	36
<b>Total de colaboradores</b>	<b>532</b>		<b>587</b>		<b>562</b>	

La participación de mujeres en la Corporación en los últimos tres años ha venido aumentando en nuestro equipo de trabajo, el 64% de colaboradores son mujeres, desempeñando diversos roles en nuestra estructura, ocupando el 56% de los 73 cargos de liderazgo. Nuestro equipo directivo está conformado en un 60% por mujeres.



Colaboradores Interactuar



Colaboradores Interactuar

### Gestión del bienestar – beneficios flexibles.

A través de la **Plataforma Be Interactuar**<sup>1</sup>, gestionamos estrategias de bienestar, donde uno de los beneficios más valorados por los colaboradores es el tiempo flexible, lo que contribuye al equilibrio entre la vida laboral y personal.

Participamos en el Best Well-Being Experience Program en los Employee Experience Awards 2023, realizado por GoIntegro Colombia, proveedor de la plataforma Be Interactuar, donde fuimos reconocidos dentro de los tres mejores a nivel Latinoamérica.

#### Indicador **Beneficios para los colaboradores a tiempo completo (no aplican a colaboradores a tiempo parcial o temporales)**

Beneficio	2021	2022	2023
Prima de Vacaciones	0	463	471
Prima de Navidad	0	476	0
Bono General Corporativo	0	410	0
Tiempo Flexible	449	514	571

En 2023, implementamos el beneficio voluntario de trabajo híbrido como estrategia de atracción y fidelización del talento humano, favoreciendo la competitividad frente al mercado laboral y la minimización del impacto ambiental producto de la movilización. Actualmente se benefician 183 colaborados de 200 cuyos roles permiten su acceso a este beneficio.

herramientas para tomar mejores decisiones económicas y sociales desde un enfoque de transformación en finanzas, orientación al futuro, desarrollo del potencial humano, salud y bienestar.

Durante siete meses acompañamos la construcción y desarrollo de hábitos para el progreso de 23 familias gracias a la alianza con Comfama y su programa Ruta Progreso; este acompañamiento personalizado con mentores busca brindar más

Con la metodología del proveedor Lado B realizamos un estudio de investigación aplicando la metodología Employee Journey Map, con la participación de una muestra de colaboradores, que permitió identificar momentos clave y memorables durante la experiencia de inicio a fin: encuentro, acogida, reconocimiento, permanencia, desarrollo y salida.

## 2.1.2.4 Nos medimos para aprender

### Acciones internas

Realizamos el monitoreo de la deserción y rotación de los colaboradores, con el fin de identificar e implementar oportunidades de mejora y seguir enriqueciendo la experiencia del colaborador para que sigamos siendo un lugar vibrante para trabajar:

Año	Deserción Total	Deserción por renuncia	Deserción por decisión corporativa	Deserción del front	Deserción del back	Deserción comercial	Deserción no comercial
2023	19.47%	9.83%	9.45%	12.48%	6.99%	6.99%	9.83%
2022	14.35%	10.14%	4.02%	9.38%	4.98%	7.66%	6.70%
2021	13.37%	7.47%	5.70%	8.65%	4.72%	6.69%	6.69%

### Permiso parental

En 2023 otorgamos los permisos necesarios para que nuestros colaboradores pudieran asistir a revisiones médicas, asegurando así el cumplimiento de las normativas vigentes en cuanto al tiempo de licencia por paternidad. La medida contribuyó a promover la equidad de género y cerrar brechas, y nos llevó a la aprobación de un nuevo beneficio denominado maternidad extendida, ampliando en una semana la licencia de maternidad legal, para disfrutarla el año siguiente al nacimiento del bebé.

Además, seguimos difundiendo la importancia de la maternidad y la paternidad en la plataforma Be Interactuar, en el espacio Mundo de Padres, generando contenidos que buscan aumentar el conocimiento sobre el tema y su relevancia laboral.

En cuanto al retorno de licencias, el porcentaje fue del 90.1% para la licencia por maternidad y del 90% para la licencia por paternidad durante el año.

Indicador	Personal distribuido por género					
	2021		2022		2023	
	Días	Persona	Días	Persona	Días	Persona
Maternidad	935	7	1,103	8	1,445	11
Paternidad	52	5	153	11	10	40



Colaboradores  
Interactuar

## Medición del clima

Para mantener un ambiente sano y agradable para nuestros colaboradores es necesario conocer sus percepciones, por lo que realizamos mediciones de clima laboral cada dos años e identificamos aspectos por mejorar que son monitoreados permanentemente.

### Nivel de satisfacción de los colaboradores - medición de clima

2021	2022	2023	Meta 2025
90.03%	N/A	80.3%	91%

Para 2024 realizaremos una medición para identificar la efectividad del plan de mejora establecido para alcanzar la meta propuesta y los espacios de acompañamiento con los equipos, buscando analizar las mejores prácticas que se puedan replicar en otras áreas y cuales pueden mantenerse.



Colaboradores Interactuar

## Seguridad y salud en el trabajo

En Interactuar estamos comprometidos con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que cuenta con el apoyo de comités definidos. Cumplimos con los estándares exigidos por la normatividad, y nuestro enfoque incluye a los colaboradores y a otros grupos de interés como contratistas y proveedores.

Definimos y ejecutamos diferentes programas de gestión enfocados en la promoción de la salud y en la prevención de enfermedades y accidentes laborales, además con el área de Calidad de Vida, hemos realizado programas enfocados en la salud física y mental de nuestros colaboradores. Es así como en 2023 vinculamos a 40 de nuestros colaboradores de las diferentes sedes a programas de salud mental, en alianza con Comfama, en el programa Red de Amor, accediendo a orientación y asesoría psicológica sin costo alguno. Con esta articulación buscamos contribuir, en el mediano plazo, con los cambios positivos en el comportamiento y conducta cuando haya riesgo de afectación emocional y en la salud mental.

Realizamos el “Mes de la salud y el bienestar” en nuestras principales oficinas a nivel nacional, con una cobertura del 100% de nuestros colaboradores, acompañados de aliados de salud y bienestar y la inclusión de 12 empresarios de la Corporación; se realizaron actividades como: clases de rumba, entrenamiento funcional, tamizaje cardiovascular, tamizaje de mama, perfil lípido, optometría, charlas de bienestar financiero y cuidado mental.

Indicador	SST			
	2021	2022	2023	Meta 2024
# Comités formados e implementados	6	6	7	7
% colaboradores representados en los comités	62%	70%	72%	70%
Tasas de frecuencia de accidentes	1.38%	1.61%	1.47%	1.47%
Tasa de enfermedades profesionales	0%	0%	0%	0%
Tasa de ausentismo laboral	3%	2.8%	1.6%	1.6%
Número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	0%	0%	0%	0%

Por otro lado, la tasa calculada por ARL Sura para empresas del sector financiero fue del 2.58%; este año nuestra tasa de accidentalidad fue del 1.47%, con una disminución en la tasa de accidentalidad por causa vial en relación con el año anterior, esto debido a la gestión de los riesgos prioritarios en la Corporación a través de actividades de promoción y prevención que aportó a la consciencia en el autocuidado.



Comité Directivo Interactuar



Lina María Montoya  
Directora Ejecutiva Interactuar

## Desarrollo de Talento

Trabajamos por alinear el propósito de nuestros colaboradores al de Interactuar, por eso le apostamos al desarrollo de competencias, habilidades y conocimientos de estos, mediante el esquema de escuelas orientadas a diferentes públicos, y el acompañamiento de líderes mediante planes de desarrollo grupales e individuales, asesorados por un coach.

Indicador	Acciones formación/enseñanza			
	2021	2022	2023	Meta 2024
# De capacitaciones	118	136	130	135
# Horas recibidas	20,159	17,770	12,189	15,000
# Asistentes	6,263	6,100	4,346	5,000
# Horas recibidas por colaborador	34,46	27,47	18,67	20,00
Personas impactadas género femenino	368	403	411	N/A
Personas impactadas género masculino	217	244	242	N/A

Participamos en los eventos formativos programados durante el año, algunos a demanda, otros como respuesta a temas importantes para nosotros como la diversidad, equidad e inclusión, seguridad de la información, derechos humanos, bienestar individual y de los equipos de trabajo, implementación de nuevas normas, Fintech, agro, entre otros.

### Escuela Liderazgo Vibrante

82 Líderes Corporación

### Escuela Comercial

335 Asesores empresariales, auxiliares de servicio al cliente, líderes de oficina

### Escuela Transformación Empresarial

105 Docentes consultores

### Escuela Cobranza

46 Auxiliares, analistas y líderes de Cobranza.

Iniciamos la valoración de un segundo grupo de cargos claves en la Corporación e implementamos acciones de formación, bienestar y acompañamiento, tendientes a conservar este talento clave, además diseñamos e hicimos el lanzamiento de los módulos de reinducción corporativa virtual con el propósito de actualizar y reforzar conceptos y conocimientos claves.

Conscientes de la importancia de mantener y conservar nuestro conocimiento clave, iniciamos un diagnóstico del estado actual de la Gestión de Conocimiento con la participación de diferentes áreas de la Corporación y la orientación de la Fundación Universitaria Ceipa.

## 2.1.2.5 Nos medimos para aprender

### Acciones externas

- Participamos activamente en las auditorías internas realizadas por PWC - Price Waterhouse Cooper y KPMG encargada de la revisoría fiscal y proyectos como Avancemos Bajo Cauca con USAID.
- Realizamos la auditoria anual del SG - Seguridad y Salud en el Trabajo, aplicada por Marsh Corredores de Seguros.
- Contamos con acuerdos de nivel de servicio para los procesos de atracción y selección del talento.
- Realizamos seguimiento al cumplimiento del plan de intervención de clima organizacional, apoyando a las áreas en la definición y ejecución de sus planes de acción.
- Medimos la percepción de utilidad y satisfacción de los eventos formativos, con especial énfasis en las escuelas, para identificar aspectos para considerar en los planes de formación del 2024.
- En los procesos de inducción y reinducción corporativa implementamos evaluación de apropiación de conocimientos para determinar el nivel de asimilación de éstos.
- Monitoreamos los indicadores de deserción y rotación de los colaboradores.
- Contamos con un indicador de movilidad de talento clave para identificar la deserción de los colaboradores que están desempeñando un cargo clave para la Corporación, con el fin de implementar acciones que eviten la fuga de talento.
- Realizamos la medición de clima organizacional a través de GPTW, que nos permite compararnos con los mejores lugares para trabajar en el país, a través de indicadores como transacción, compromiso y vínculo.

## 2.1.2.6 Nuestros retos 2024

- Diseñar e implementar la metodología Employee Journey Map para elevar la experiencia del colaborador manteniendo la conexión momento cercano.
- Gestionar el conocimiento de la Corporación como herramienta base para que haya crecimiento y evolución del nivel de este y mejorar el grado de madurez del conocimiento en la organización.
- Definir el modelo de identificación, valoración y desarrollo de personas con alto potencial dentro de la Corporación.
- Fortalecer nuestro modelo de liderazgo consciente apoyados en la definición de un modelo de competencias y evaluación de desempeño.
- Realizar pulsos de medición de clima laboral para identificar avances en las áreas con resultados menos favorables a partir de los planes de intervención.



Colaboradores  
Interactuar

## 2.1.3 El aprendizaje y mejora continua

GRI 3-1, 3-2, 3-3, Propios: Nivel de Satisfacción (Comité de servicios), % Cumplimiento de los planes de mejora de los procesos, Madurez de los procesos (Nivel 1), Madurez de los procesos (Nivel 2).

### 2.1.3.1 Lo que nos conecta

Nuestro modelo de gestión integra aspectos estratégicos y relevantes de nuestro quehacer, dispuesto de tal manera que todos los elementos contribuyan al logro del propósito superior. Así mismo, vincula a nuestros grupos de interés y los retos de gestión, usamos elementos para su logro y los mecanismos para validar su avance y materialización, según lo cual, nos permite soportar nuestra premisa de trabajo donde todos nuestros procesos están enmarcados en la mejora continua, a través de los principios del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

Las acciones para lograr aprendizajes y una mejora continua están inmersas en estrategias como el desarrollo de las escuelas de formación, la intervención de brechas de conocimiento, la inversión en capacitación por demanda, la gestión por procesos (y su avance en los niveles de madurez), la gestión de proyectos y las iniciativas naturales que hasta hoy tenemos en la gestión del conocimiento a través de las comunidades de práctica.



Cristina Giraldo  
Nuestro sabor de región  
Marinilla, Antioquia



## 2.1.3.2 Así lo hicimos posible

### Acciones internas

El aprendizaje y la mejora continua con nuestros colaboradores se materializan a través de:

- **Escuelas de formación:** hoy contamos con cuatro escuelas de formación, liderazgo comercial, transformación empresarial y cobranzas, orientadas al desarrollo de habilidades específicas para lograr actuaciones coherentes con nuestros empresarios y el logro de objetivos corporativos.
- **Gestión por procesos:** todas nuestras acciones están enmarcadas en el mapa de procesos, donde cada líder, de la mano de la metodología de maduración de procesos, debe garantizar caracterizarlos, mejorarlos y madurarlos.
- **Gestión de proyectos:** a través de metodologías PMI (Project Management Institute) y agilidad fusionamos conceptos, aprovechando así los beneficios de cada una, para implementarlas y adaptarlas a nuestra cultura organizacional, además de la gestión de proyectos. Con una metodología similar se gestionan, por áreas, los planes de trabajo, y las nuevas iniciativas alineadas al cumplimiento de los objetivos corporativos y el propósito organizacional.
- **Gestión del conocimiento:** capitalizar el aprendizaje organizacional y convertirlo en activo tangible para crecer en conocimiento y en lecciones aprendidas, como una práctica natural de aprendizaje y mejoramiento. Para materializar este tema, actualmente contamos con comunidades de práctica, por el interés natural con grupos afines por el conocimiento.

En 2023 se ejecutó el segundo año de trabajo del proyecto cambio de Core y con él abordamos las siguientes acciones de aprendizaje y mejora:

- **Formación:** planeamos y ejecutamos las actividades de capacitación a los usuarios finales de las herramientas implementadas, donde logramos una asistencia promedio a los espacios del 80% y un nivel de apropiación del conocimiento del 75%.  
áreas impactadas, los procesos de contingencia para la salida en vivo, asegurando la continuidad del negocio en esta fase del proyecto.
- **Gestión del cambio:** en el marco del modelo definido por la Corporación, ejecutamos actividades de preparación para el cambio, talleres para su adopción en los grupos impactados y definición de indicadores de éxito, logrando alineación entre el proyecto, los patrocinadores y la Corporación.
- Documentamos de manera paralela los cambios en las actividades de los procesos y la definición de nuevos roles y actividades.
- Mapeamos el consolidado de las mejoras futuras en los entregables que se desarrollaron en el proyecto.
- Trabajamos desde el frente de procesos, construyendo de la mano del equipo del proyecto y las



Hortalizas Orgánicas  
Marinilla, Antioquia



Edgar Enrique Criollo  
Golem Burger  
Jericó, Antioquia

Por otro lado, otras victorias tempranas que obtuvimos en año 2023 fueron:

- Fomentamos la innovación al interior de la Corporación como una capacidad organizacional que aporte a los objetivos estratégicos, la efectividad en los procesos y la solución de las necesidades de nuestros clientes logrando aumentar la competitividad de la Corporación.
- Consolidamos el equipo de especialistas de procesos a través de espacios de formación en los que se profundizó en el sistema de gestión de la calidad, la gestión por procesos, criterios de madurez y mejora continua. Además, definimos variables para incentivar y reconocer aquellos especialistas que contribuyeron en el aumento del nivel de madurez de sus procesos.
- Cuantificamos 11 eficiencias, resultado de los planes de acción identificados y radicados por los procesos. Estos planes permitieron eficiencias en temas de dinero, tiempo, reprocesos y número de tareas, contribuyendo así en la optimización y efectividad organizacional.
- Escuelas de formación: en el 2023 nacen las escuelas de formación de proyectos, donde la agilidad y el pragmatismo en la implementación de los proyectos con metodologías y acompañamiento externo tendrán más fuerza. Esto mejorará la gestión de estos y la escuela de formación de habilidades administrativas, se invertirá en conocimiento transversal, focalizando mejor la inversión de cierre de brechas, formación ofrecida y por demanda.

## Plan de Fortalecimiento Institucional

En el proceso de fortalecimiento de organizaciones de la sociedad civil colombiana, realizado desde el Programa Suma Social de USAID con su socio local FHI 360, se identificó mediante la aplicación del Instrumento de Diagnóstico Organizacional las brechas y oportunidades de mejora y fortalecimiento organizacional. De allí construimos el plan de fortalecimiento institucional enmarcado en dos objetivos fundamentales:

- a. Diseñar e implementar una metodología para la gestión, medición y evaluación del impacto organizacional, fortaleciendo el análisis que vaya en el marco del propósito de Interactuar.
- b. Diseñar el modelo de gestión del conocimiento de Interactuar que permita capturar, sistematizar y compartir el conocimiento y el aprendizaje organizacional.



Bio Abonos Gaia  
Caldas, Antioquia

### 2.1.3.3 Así lo hicimos posible

#### Acciones externas

- Se firma el contrato de donación de monto fijo con FHI360, socio local de USAID con el programa de Suma Social, donde se trabaja el plan de fortalecimiento institucional en los objetivos de gestión de conocimiento y gestión de impacto organizacional.
- En la gestión de conocimiento se realizó el diagnóstico organizacional en compañía del Ceipa, donde comprendimos y evaluamos la forma en que la Corporación identifica, crea, adquiere, comparte, conserva, protege y utiliza el saber-hacer organizacional.
- En la gestión del impacto logramos el diagnóstico organizacional sobre las metodologías y técnicas de medición, evaluación y gestión del impacto social existentes en la organización considerando miradas internas y externas.
- Creación de un plan de fortalecimiento de capacidades en siete temáticas conceptuales que apalanquen la medición de impacto y desarrollen capacidades individuales en la Corporación.

Indicador	Acciones formación/enseñanza			
	2021	2022	2023	Meta 2024
Nivel de satisfacción (Comité de servicios)	92.1%	93%	86%	86%
% Cumplimiento de los planes de mejora de los procesos	87%	58%	76%	90%
Madurez de los procesos (Nivel 1)*	72.1%	98%	91%	98%
Madurez de los procesos (Nivel 2)*	58.5%	93%	87%	89%
Madurez de los procesos (Nivel 3)*	NA	NA	11.3%	18.1%

### 2.1.3.4 Nuestros retos 2024


Crear un modelo de gestión de conocimiento y dejar una ruta de trabajo establecida que permita potenciar la eficiencia de los procesos internos, impulsar la innovación, favoreciendo el aprendizaje continuo.

Fortalecer las capacidades de adaptación y promover una cultura de gestión del conocimiento sólida que maximice el valor de los recursos intelectuales, como base para la consolidación de ventajas competitivas y sostenibilidad a largo plazo.

Cuantificar el impacto a partir de las variables de interés en la medición del impacto, para entender nuestro aporte desde la propuesta de valor.

Diseñar y documentar los procesos de medición, evaluación y gestión del impacto social, identificando los roles pertinentes a involucrar en estas mediciones.

El nuevo Core trae consigo unos retos adicionales para mantener vigente y actualizado el conocimiento generado en el proyecto. Fortalecer y seguir difundiendo este conocimiento para no depender de quienes lo poseen actualmente.



Andrw López  
Agroempresa La Amapola  
Sonsón, Antioquia

Natalia Herrón y Oswal Ramírez  
Estanterías Metálicas Medellín  
Medellín, Antioquia

# Capítulo 3 SOMOS ALIADOS DEL PROGRESO Y BIENESTAR SOCIAL

## 3.1 Equidad de género

La fuerza de la diversidad

GRI 3-1, 3-2, 3-3, NGO4, GRI 405-1, Propio-Empresarios por género.

### 3.1.1 Lo que nos conecta

Reconocemos, respetamos y celebramos la diversidad, valoramos las diferencias y las potencializamos como un elemento transformador que permite oportunidades de crecimiento. Movilizamos nuestras acciones bajo principios de diversidad, equidad e inclusión para la toma de decisiones y en nuestro relacionamiento con los grupos de interés, en quienes queremos dejar una huella positiva.

Promovemos el acceso a nuestros servicios sin discriminación alguna para fortalecer en las personas que acompañamos habilidades empresariales y humanas, contribuyendo a la disminución de las desigualdades, al desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa.



## 3.1.2 Nuestra conversación con los ODS



### ODS Impactados Principales avances 2023

#### Metas ODS Colombia

**1.4** - Igualdad de derechos a la propiedad, servicios y recursos económicos.

**1.A** - Movilizar recursos para implementar políticas tendientes a erradicar la pobreza.

#### Resultados

De los clientes atendidos el **51%** son mujeres.

**9,626** mujeres con primer crédito y acompañamiento de valor.

Se otorgó a **2,000** empresarias el “Seguro Mujer” con cobertura en salud.



### ODS Impactados Principales avances 2023

#### Metas ODS Colombia

**5.5** - Igualdad de oportunidades y participación en posiciones de Liderazgo.

**5.C** - Adoptar políticas y hacer cumplir la legislación que promueve la igualdad de género.

#### Resultados

**64%** son mujeres del total de colaboradores Interactuar.

**56%** de los **73** cargos de liderazgo de la Corporación son ocupados por mujeres.

**263** colaboradores participaron en talleres de entornos libres de Violencias Basadas en Género (VBG), estereotipos, prejuicio y sesgos de género.

En los programas de Semillero Agroempresarial, Agroambiental y Asociativo con enfoque de género hubo una participación del **68%** de mujeres líderes de sus unidades productivas.

En el programa de Alistamiento y Desarrollo Empresarial tuvimos una participación del **67%** de mujeres gerentes.



Sebastián Álvarez  
Fatiga  
Apartadó, Antioquia

8

TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO

## ODS Impactados Principales avances 2023

### Metas ODS Colombia

**8.3** - Promover políticas para apoyar la creación de empleo y el crecimiento de las empresas.

**8.10** - Acceso universal a servicios bancarios, de seguros y financieros.

### Resultados

En el Bajo Cauca se formaron **50** agentes de cambio de género capaces de replicar conocimientos y buenas prácticas de equidad de género en sus comunidades.

Implementación “Guía para Formulación de Proyectos” para fortalecer la capacidad de aplicar un enfoque diferencial de equidad de género y de diversidad en sus variadas expresiones.

Logramos superar la meta trazada de **6,700** mujeres en un **144%** acompañando a **9,626** en 2023.

10

REDUCCIÓN  
DE LAS  
DESIGUALDADES

## ODS Impactados Principales avances 2023

### Metas ODS Colombia

**10.2** - Promover la Inclusión Social, Económica y Política Universal.

**10.3** - Garantizar la igualdad de oportunidades y poner fin a la discriminación.

**10.4** - Adoptar políticas fiscales y sociales que promuevan la igualdad.

**10.7** - Políticas de Migración Compasivas y Responsables.

### Resultados

**263** colaboradores participan de espacios formativos y de sensibilización, que les permita generar acciones afirmativas en género.

**166** participantes de Alístate, semilleros, MBA´s hacen parte de población diversa.

**54%** de los empresarios participantes del programa Método Base de Aceleración (MBA) son flexibles en cuanto a otorgar permisos a sus colaboradores ya sean hombres o mujeres para poder asistir a citas médicas, eventos escolares de sus hijos, entre otros.

En los programas de Semillero Agroempresarial, Agroambiental y Asociativo **31%** son jóvenes que desean conservar la tradición de la agricultura familiar.

En el programa de Alistamiento y Desarrollo Empresarial contamos con una participación del **20%** de jóvenes empresarios.



Viviana Barboza  
Domipollo  
Medellín, Antioquia



## ODS Impactados Principales avances 2023

### Metas ODS Colombia

17.17 - Fomentar alianzas eficaces.

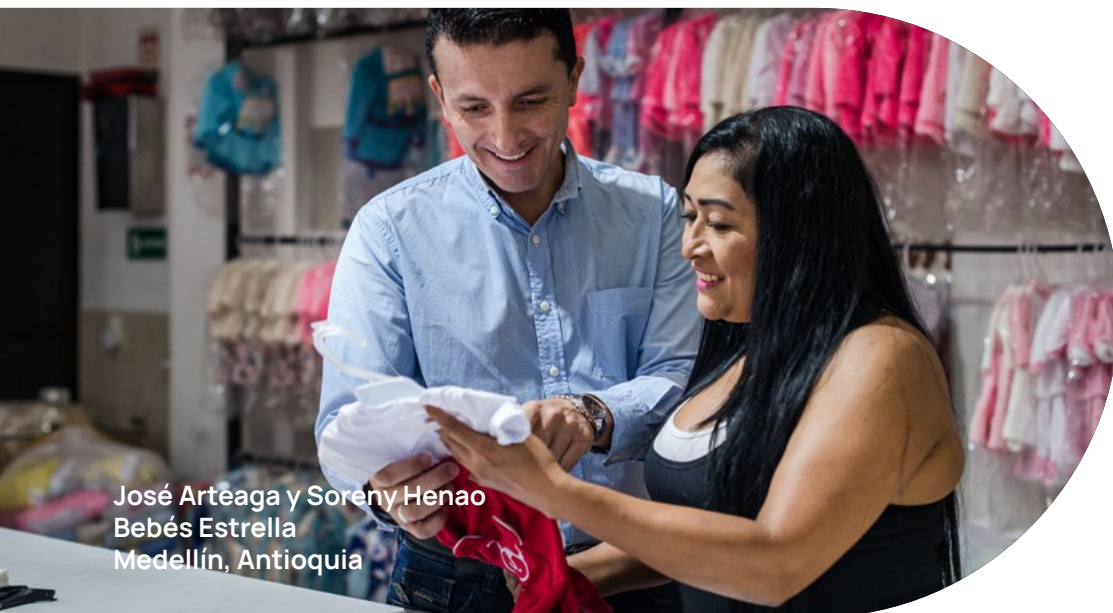
### Resultados

Brindamos acompañamiento y asesoría especializada a **19** empresas del Bajo Cauca que implementaron acciones afirmativas para reducir las brechas en cargas domésticas no remuneradas, diferencias salariales, Violencias Basadas en Género (VBG) y techos de cristal.

En alianza con USAID, a través de Tetrattech, trabajamos en pro del empoderamiento económico de las mujeres del Bajo Cauca Antioqueño y Montes de María para mitigar las dificultades de las mujeres para acceder a créditos.

En cinco años de trabajo con la alianza Avancemos Bajo Cauca **8,182** personas fueron atendidas en todos los componentes de la alianza (agro, urbano, empleabilidad, crédito, género y juventud), donde **4,145** personas son jóvenes y **4,557** son mujeres.

Obtuvimos fondeo internacional para apoyar nuestro impacto con Lockfund por **\$57.121 mm.**



José Arteaga y Soreny Henao  
Bebés Estrella  
Medellín, Antioquia







Metamecánica  
Medellín, Antioquia

### 3.1.3 Así lo hicimos posible

#### Acciones internas

En Interactuar la definición de la estrategia Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) es una responsabilidad corporativa clave para la sostenibilidad y así contribuir al cierre de brechas. Estamos convencidos de que la diversidad, equidad e inclusión son fundamentales para construir organizaciones sostenibles y al fomentar ambientes sanos, plurales, respetuosos e incluyentes impulsamos la innovación y la adaptabilidad frente a un entorno empresarial en constante cambio.

Entender la diversidad, gerenciarla, protegerla e impulsarla en nuestros procesos es comprender nuestro rol como Corporación en la construcción de un país más incluyente. Esta estrategia hace de nosotros un sitio más seguro, abierto, flexible y resiliente al cambio social pues nuestros procesos constituyen un acercamiento con nuestros públicos de interés a partir de diálogos de igual a igual.

Es por esto que hemos desarrollado espacios de capacitación sobre temas relacionados con DEI y nuestras acciones afirmativas, logrando sensibilizar a nuestros colaboradores a través de campañas y espacios formativos en temas de inserción laboral a población migrante, Violencias Basadas en Género (VBG), prejuicios y sesgos inconscientes, en los que participaron 263 colaboradores, logrando un mayor acercamiento con realidades sociales que no son ajenas a nuestra sociedad.

	Nro participantes
<b>Charla 8M</b>	196
<b>Contratación población migrante</b>	18
<b>Escuela de participación política para mujeres</b>	1
<b>Mes Diversidad - Estereotipos y Prejuicios</b>	88
<b>Mes Diversidad - Sesgos y Atajos Inconscientes</b>	83
<b>Inversión con enfoque de género</b>	4
<b>Taller de sensibilización para la inserción laboral de población migrante</b>	2
<b>Participación en el programa Mujeres Líderes de Comfama (mentoras o mente)</b>	3

Celebramos el Mes de la Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI), generando espacios de encuentro, conversación y formación alrededor los sesgos inconscientes y estereotipos de género, contamos con la participación de 85 colaboradores generando, además, un relacionamiento cercano con nuestros emprendedores y empresarios.

Para contribuir con la equidad de género y cerrar brechas se aprobó un beneficio llamado Maternidad Extendida, que amplía en una semana la licencia de maternidad legal ofreciendo flexibilidad para disfrutarlo el año siguiente al nacimiento del bebé.

### 3.1.4 Así lo hacemos posible

#### Acciones externas

La Corporación entregó el Seguro Mujer a 2,000 empresarias que les permitió contar con atención para enfermedades como el cáncer, incluyendo cáncer de seno y de ovarios; seguro de vida y acceso a plataforma de telemedicina para la mujer, entendiendo lo prioritario que representan la salud.

La participación de mujeres líderes de empresas alcanzó el 52%, donde encontraron una plataforma para resaltar y potenciar sus habilidades y fortalezas, destacando la capacidad de gestión, liderazgo y empoderamiento a equipos de trabajo.

Incorporamos el indicador de mujeres con acceso a primer crédito y acompañamiento de valor en Interactuar, movilizándolo intencionadamente el cierre de brechas, la autonomía económica y el empoderamiento femenino. Logramos superar la meta trazada de 6,700 mujeres (un 144%) acompañadas en 2022 a 9,626 en 2023.

Realizamos la caracterización de diversidad de empresarios y emprendedores que acceden a los servicios y productos de Interactuar. Por su parte, en el área de alianzas institucionales se fortalecieron las capacidades de aplicar un enfoque diferencial de equidad de género y sus variadas expresiones.

En el marco del proyecto Generando Equidad con USAID, a través de Tetrattech, trabajamos en la mitigación de las dificultades que presentan las mujeres del Bajo Cauca antioqueño para acceder a crédito y otros servicios financieros.

Realizamos cambios en nuestros modelos de atención, pasando del otorgamiento de créditos basados en la igualdad por lineamientos basados en la equidad. Así, buscamos reconocer las condiciones diferenciales e interseccionales a las que se enfrentan las empresarias cuando se acercan a solicitar nuestros servicios.



Casa Tomada  
Medellín, Antioquia

Concientizamos a los empresarios del Bajo Cauca sobre conceptos y buenas prácticas de equidad de género, incluyendo el replanteamiento de los roles tradicionales de género en la sociedad.

Fortalecimos la comprensión de las brechas sistemáticas de género en referencia a las condiciones laborales entre hombres y mujeres; y brindamos acompañamiento y asesoría especializadas a 19 empresas del Bajo Cauca que implementan acciones afirmativas para reducir las brechas de género y techos de cristal.

Transferimos con metodologías diferenciales, herramientas a 50 agentes de cambio del territorio para generar mayor impacto y multiplicar el conocimiento en género. Trabajamos por reducir las barreras que limitan la equidad de acceso a medios de producción, emprendimiento y trabajo de calidad de las mujeres: brecha salarial, limitaciones para acceder a cargos de liderazgo, incidencia de las Violencias Basadas en Género (VBG) y el impacto de las cargas domésticas no remuneradas.

Impulsamos la autonomía económica de las mujeres a través de un mayor acceso a crédito que les permita emprender y fortalecer su capacidad económica. Desarrollamos campañas de comunicación interna y externa, basadas en el concepto de “Mujeres con Poderío”, que inspiren a más mujeres a fortalecerse como autónomas económicamente.

Emprendemos acciones de pedagogía acerca de las VBG para que nuestra organización sea un espacio seguro. Reconocemos las interseccionalidades en referencia a nuestro enfoque en equidad de género “Mujeres con Poderío”, entendiendo que las mujeres son diversas en su ser y condiciones, por ende, en sus necesidades.



Piedad Rojo  
JB Maní  
Medellín, Antioquia

## INDICADORES GRI 405-1, NGO4

	2021		2022		2023	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
# Empresarios por género	25,837	22,675	29,014	24,179	30,336	28,551
% Empresarios por género	53.1%	45.7%	54%	45%	51%	48%
#Mujeres con primer crédito con acompañamiento de valor	No se medía		No se medía		9.626	0
#Colaboradores por género	332	202	371	216	358	204
%Colaboradores por género	62%	38%	63%	37%	64%	36%
#Colaboradores por género en cargos directivos	3	6	4	5	5	4
%Colaboradores por género en cargos directivos	33%	67%	44%	56%	55%	45%
#Personas por género en Junta Directiva	5	6	5	6	5	6
% Personas por género en Junta Directiva	45%	55%	45%	55%	45%	55%

### 3.1.5 Nos medimos para aprender

Medición Ranking Par: nos brinda oportunidad de compararnos con otras organizaciones a nivel nacional y de Latinoamérica en relación con la equidad de género.

Cultura organizacional: evaluamos los procesos y prácticas ligadas al equilibrio entre vida personal – laboral, en la capacitación del personal y procesos de prevención del acoso sexual laboral.

Estructura organizacional: determinamos el número de mujeres y hombres que están en los niveles jerárquicos de las organizaciones.

Gestión del talento: indagamos sobre los procesos de recursos humanos y de atracción y retención del talento con enfoque de género y diversidad.

Género y diversidad: la habilidad de las organizaciones de desagregar los datos e implementar prácticas que van más allá del género.

Indicadores	2021	2022
Gestión de objetivos	44.0%	63.1%
Cultura organizacional	49.5%	67.3%
Estructura	52.5%	71.9%
Gestión del talento	49.5%	40.5%
Género y diversidad		63.3%
Resultados	47.88%	61.00%

En 2023, en respuesta a los resultados de Aequales, implementamos acciones para mejorar indicadores bajos y mantener buenas prácticas. Esperamos continuar esta medición anual en 2024 para evaluar el progreso en equidad de género y diversidad. Sin embargo, su realización depende de la disponibilidad de Aequales, ya que no se llevó a cabo en 2023.

### 3.1.6 Nuestros retos 2024

- Revisar y ajustar los formatos, herramientas y bases de datos del proceso de atracción para que sean incluyentes.
- Sostener el indicador de mujeres con primer crédito y acompañamiento de valor, cuyo resultado en 2023 fue de 9,626 mujeres.
- Retos internos con colaboradores: capacitar en temas identificados en grupos focales respecto a DEI y acciones afirmativas según encuesta de caracterización a colaboradores.
- Fortalecer formaciones de género y seguir trabajando sobre sesgos inconscientes y estereotipos relacionados con roles tradicionales de género, instalados en consultores y asesores de crédito.



John Arango  
Fryscol  
Medellín, Antioquia

## 3.2 Empresarios sostenibles

GRI 3-1, 3-2, 3-3, 2-15, Propios: Incremento en ventas, Tiempo de permanencia, Cubrimiento con el acompañamiento de valor, Nivel de Satisfacción (Comité de Servicios).

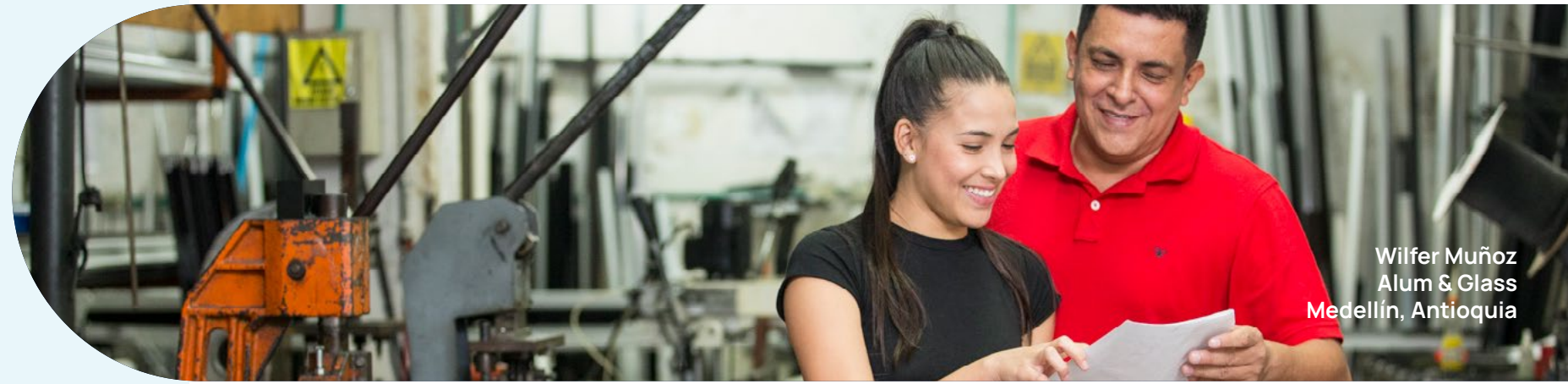
### 3.2.1 Lo que nos conecta

Nuestra propuesta de valor va más allá del otorgamiento del crédito productivo, estamos comprometidos con el crecimiento y desarrollo sostenible de las microempresas, entendiendo que el éxito empresarial no se mide solo en términos de rentabilidad, sino también por su contribución al bienestar social y el respeto por el medio ambiente. Esta perspectiva refleja nuestra visión de futuro, donde las microempresas actúan como agentes de cambio positivo en sus comunidades y en el país.

Este modelo de atención busca el crecimiento y la inclusión en la formalidad económica y la generación de empleo decente al abordar las necesidades específicas de cada empresario, nos aseguramos de que el apoyo que proporcionamos sea relevante y efectivo, adaptándonos a las diferentes etapas de desarrollo empresarial. Este enfoque permite que los empresarios además de su subsistencia prosperen en un mercado cada vez más competitivo.

Promovemos que sectores tradicionalmente excluidos como las mujeres y los emprendedores rurales tengan el mismo acceso a los servicios financieros, contribuyendo a la generación de empleo digno y equitativo. Además, nuestro acompañamiento de valor permite orientarlos y fortalecerlos para la gestión y gerencia de sus microempresas, con el fin de que aquellos que anhelan un mejor presente y futuro le den continuidad a su sueño a partir de acciones concretas.

De cara a nuestros grupos de interés, especialmente con nuestros emprendedores y empresarios, contribuimos al desarrollo sostenible de Colombia desde nuestra esencia y propósito, promoviendo el crecimiento de sus empresas, para que logren incrementar sus ingresos y mejorar su calidad de vida. Estimulamos el espíritu empresarial, así como la creación de empleo productivo y decente.



Wilfer Muñoz  
Alum & Glass  
Medellín, Antioquia

### Enfoque de Derechos Humanos

Desde nuestros inicios nos hemos comprometido a ser defensores de los derechos humanos, conscientes de las necesidades y demandas específicas de las comunidades a las que servimos. En Colombia, diversos territorios han experimentado fenómenos socioeconómicos y de violencia que han afectado el acceso a derechos básicos de nuestros emprendedores. Esta realidad ha generado brechas significativas entre el sistema financiero y educativo y aquellos empresarios que, en busca de un futuro próspero para ellos y sus familias, encuentran en nuestra corporación un aliado estratégico y cercano para alcanzar sus metas.

En el año 2023, continuamos comprometidos con el cumplimiento de los artículos 23 y 26 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH), que garantizan el derecho al trabajo y a condiciones laborales justas, así como el derecho a la educación. Nuestros procesos se enfocan en fortalecer a emprendedores y empresarios, no solo mejorando sus habilidades empresariales, sino también promoviendo la creación de empleo y el desarrollo socioeconómico de sus comunidades. Este enfoque transversal en derechos humanos no solo busca el crecimiento económico,

sino también el fortalecimiento de la sociedad civil y la reducción de las desigualdades.

Buscamos empoderar a los emprendedores y empresarios como titulares de derechos, reconociéndolos como actores clave en su propio desarrollo y en la construcción de un entorno empresarial más inclusivo y equitativo. En línea con esto, nos comprometemos a fortalecer los derechos de las mujeres, promoviendo su participación en la economía y mejorando su empoderamiento y autonomía económica. Reconocemos que la igualdad de género es fundamental para el desarrollo sostenible y trabajamos para superar las barreras que enfrentan las mujeres en el ámbito empresarial.

Nuestro compromiso con los derechos humanos va más allá de la retórica; es una parte integral de nuestra misión y se refleja en cada acción que emprendemos. A través de nuestro proyecto, no solo buscamos el éxito económico de nuestros emprendedores, sino también su bienestar y el de sus comunidades, promoviendo una sociedad más justa y equitativa para todos y todas.

## 3.2.2 Nuestra conversación con los ODS



### ODS Impactados Principales avances 2023

#### Metas ODS Colombia

**1.A** - Movilizar recursos para implementar políticas tendientes a erradicar la pobreza.

#### Resultados

39% de los empresarios que en cualquier momento del año tuvieron crédito vigente (70,546) recibieron acompañamiento de valor (27,515).

Un crecimiento del 21% en cuanto al total de empresarios acompañados.



### ODS Impactados Principales avances 2023

#### Metas ODS Colombia

**8.3** - Promover políticas para apoyar la creación de empleo y el crecimiento de las empresas.

**8.5** - Trabajo decente e igualdad de remuneración.

**8.10** - Acceso universal a servicios bancarios, de seguros y financieros.

#### Resultados

Formación grupales e individuales a 7,733 emprendedores y empresarios, de los cuales el 79% tienen servicios financieros con la Corporación.



María Aidé Parra  
Tienda La Ilusión  
Ebéjico, Antioquia

### 3.2.3 Así lo hicimos posible



Al cierre de 2023, conseguimos que el 39% de los empresarios con crédito vigente en algún momento del año (70,546 en total) recibieran acompañamiento de valor, alcanzando un total de 27,515 beneficiarios. Orientamos a 7,733 emprendedores y empresarios mediante acciones de formación, grupales e individuales, de los que el 79 % eran usuarios de servicios financieros de la Corporación. Además, proporcionamos orientación empresarial a 6,087 empresarios, de los cuales 5,056 tenían créditos con la Corporación.

Experimentamos un crecimiento del 21% en el número total de empresarios acompañados, gracias a nuestros esfuerzos y acciones deliberadas para llegar a más emprendedores y empresarios, tanto de forma presencial como virtualmente. Resaltamos la participación en diferentes espacios con entes privados o gubernamentales en los que realizamos charlas o talleres con emprendedores y empresarios que no tienen crédito con la Corporación, ya fuese para posicionar la propuesta de valor o, en casos específicos, contar con prospectos.

Realizamos acciones de orientación empresarial en cada una de nuestras oficinas, buscando cada vez llegar a más territorios (municipios y veredas) de manera grupal o individual a nuestros empresarios.

En nuestra Escuela de Negocios, profundizamos en el desarrollo del potencial empresarial y gerencial de nuestros empresarios, orientado hacia un crecimiento sostenible en armonía con el planeta y la sociedad. Este enfoque integral no solo beneficia a los empresarios individuales y sus empresas, sino que también contribuye significativamente al crecimiento económico de Colombia.

En 2023 hicimos especial énfasis en el concepto de “salud financiera”. Desde las orientaciones empresariales se busca generar consciencia y brindar herramientas a los empresarios sobre la importancia y beneficios de pagar sus obligaciones a tiempo, identificar y diferenciar los elementos de un crédito, tipos de tasa de interés, el ahorro, la definición de un presupuesto familiar y empresarial, registro de cuentas, flujo de caja, entre otras, que contribuya al bienestar financiero, entendiendo que se presenta una alta vulnerabilidad en las microempresas. Alrededor del 65% del total de los empresarios que recibieron orientación empresarial (7,733) participaron de una charla, taller, curso o asesoría en estas temáticas.

Indicadores	2021	2022	2023
Total ventas	NA*	3,9 SMMLV	3,8 SMMLV
Total permanencia	NA*	1 a 5 años	1 a 5 años
Total % cubrimiento acompañamiento de valor	NA	38%	39%
Nivel de satisfacción	NA	93	4.8**

\*Debido al cambio en la medición al Índice Multidimensional de Posición Social (IMPS), los indicadores de ventas y permanencia para el año 2021 no se encuentran disponibles dentro de esta metodología.

\*\*La medición de satisfacción ha experimentado cambios a partir de 2023. Hasta 2022, se hacía una medición anual con una muestra de 1,000 empresarios usando un consultor externo. A partir de 2023, implementamos un nuevo enfoque, desarrollando una medición interna que abarca las interacciones de SAC, cobranza, crédito y TE. Esta nueva medición se realiza a través de una encuesta vía WhatsApp, en la que se evalúa la satisfacción en una escala del 1 al 5. Cada empresario recibe esta encuesta al finalizar cada interacción, y la aplicación de la encuesta es permanente.

### 3.2.4 Nuestros retos 2024

Acompañar a los empresarios con dificultades para realizar el pago de sus obligaciones a tiempo, con intervenciones más profundas que las actuales para identificar las posibles causas de no pago y desarrollar un plan de acción y seguimiento que mejore las condiciones del empresario.

### 3.3 El camino a la formalización empresarial

GRI 3-1, 3-2, 3-3 e indicadores propios del acompañamiento.

#### 3.3.1 Lo que nos conecta

Creemos que la formalización debe ser vista como una hoja de ruta donde el resultado del crecimiento empresarial y de las microempresas puedan convertirse en una fuente vital de empleo formal para el país. Por esto, la ruta que hemos trazado se ha construido a partir de nuestra oferta de productos de formación y acompañamiento empresarial

existente, enfocada en líneas temáticas esenciales, estructurando intervenciones específicas que abarcan la formalización empresarial desde todas sus dimensiones, fusionando la teoría con la práctica para dar a nuestros empresarios la guía necesaria para formalizar y fortalecer los negocios.

#### 3.3.2 Nuestra conversación con los ODS



### ODS Impactados Principales avances 2023

#### Metas ODS Colombia

**8.3** - Promover políticas para apoyar la creación de empleo y el crecimiento de las empresas.

**8.5** - Trabajo decente e igualdad de remuneración.

**8.10** - Acceso universal a servicios bancarios, de seguros y financieros.

#### Resultados

Desde el programa MBA Empresarial:

- **1,591** empleos apoyados a tiempo completo con una participación femenina del 54%.
- **77%** de las empresas genera contratos laborales que cumplen con todos los parámetros legales.
- **43%** de los empresarios cuenta con planes y programas en marcha para sus colaboradores.
- **93** empresas incorporaron acciones de contratación de acuerdo con la normatividad.



Natalia Gil.  
Panela TL  
Campamento, Antioquia



### 3.3.3 Así lo hicimos posible

Durante el 2023 atendimos a 1,733 empresarios a través de charlas, talleres, cursos y programas en modalidad presencial y virtual, que abordaban las distintas dimensiones de la formalización empresarial con enfoque multidimensional (CONPES 3956 DE 2019).

Este enfoque multidimensional nos permitió adaptarnos a las necesidades específicas de nuestros empresarios, concentrándonos especialmente en nuestros segmentos. Los acompañamientos no solo promueven la formalización, también fortalece las capacidades empresariales esenciales para el crecimiento sostenible. Creemos que cuando la formalización se aborda como una hoja de ruta flexible, se convierte en una herramienta poderosa para el desarrollo económico y la generación de empleo formal en el país.

#### Ruta: acompañamiento entregado



Nuestra hoja de ruta en la oferta de Orientación Empresarial se distingue por su dinamismo, variedad y especificidad, pues, aunque es de duración más corta y de un alcance más específico, tiene como objetivo principal la entrega de conocimientos y herramientas que, junto con la sensibilización y el fortalecimiento de la mentalidad empresarial, logran resultados extraordinarios. Destacamos el curso “Introducción al Mundo Empresarial” donde aborda la formalización desde un proceso de alfabetización empresarial, reforzando la protección del autoempleo.

#### Resultados Orientación Empresarial

Producto	No. Empresarios	Temáticas
Consejos empresariales (contenido digital)	82	Registros contables básicos.
Charlas	163	Registro de marca, registro INVIMA, etiquetado.
Talleres	117	Registros contables básicos, régimen simple de tributación.
Curso: Introducción al mundo empresarial	274	Ventajas y beneficios de la formalización, dimensiones de la formalización, proceso o pasos para la formalización, protección del autoempleo, pago PILA, beneficios económicos periódicos (BEPs).
<b>Total</b>	<b>636</b>	

Por otro lado, la Escuela de Negocios abarca temáticas mucho más amplias, lo que permite que la dedicación por parte del empresario sea mayor. Este enfoque tiene un impacto significativo en los resultados alcanzados, especialmente en la generación de empleo de calidad. Aquí, nuestro compromiso va más allá de la formalización, orientamos las acciones hacia el fortalecimiento integral de la empresa, fomentando la creación de empleo sostenible y de calidad.

Es fundamental destacar que, además, desde cada frente se atienden perfiles específicos de empresarios, lo que añade una capa adicional de personalización a nuestra estrategia. La experiencia acumulada y la información recopilada nos han confirmado que existe un mayor potencial para promover la formalización entre los empresarios que se matriculan en los programas de la Escuela de Negocios. Estos emprendedores presentan condiciones habilitadoras distintivas, tales como cifras destacadas en ventas, generación de empleo, una mentalidad empresarial sólida, una posición consolidada en el mercado, entre otros aspectos.

La atención diferenciada a estos segmentos nos permite adaptar nuestras intervenciones para aprovechar las fortalezas y abordar las necesidades particulares de cada grupo, de manera que, potenciemos la formalización y el desarrollo sostenible en las microempresas con características distintivas y prometedoras.



## Resultados Escuela de Negocios

Producto	No. Empresarios	Temáticas
Alístate	337	Registro y control de cuentas.
Semilleros	189	
MBA Empresarial	360	Cumplimiento legal (registros para el crecimiento del negocio), buenas prácticas de contratación (empleo decente) y actualización tributaria.
MBA Agroempresarial	235	
<b>Total</b>	<b>1,121</b>	

### 3.3.4 Nos medimos para aprender

Implementamos estrategias y metodologías de medición para evaluar los resultados de nuestras intervenciones, por esto, nos esforzamos por comprender y cuantificar el alcance de nuestro acompañamiento, midiendo el progreso en términos de formalización, crecimiento empresarial y mejora en las capacidades de los emprendedores. Esta medición constante nos permite ajustar nuestra estrategia y garantizar que nuestras acciones estén alineadas con los ODS y las metas organizacionales.

Nuestro compromiso durante 2023 fue transformar la formalización empresarial en una realidad tangible y sostenible para cada empresario que atendemos, trabajando juntos para lograrlo. Los siguientes cursos fueron parte de esas iniciativas:

- **Curso Introducción al mundo empresarial:** para analizar la contribución de la formación a la base del conocimiento de los empresarios, utilizamos una línea base donde identificamos en dos momentos, al inicio y al final, los resultados de los módulos de formalización, los cuales revelan un panorama favorecedor con respecto al objetivo del curso. Analizamos 124 líneas base, producto de 23 cursos que abrimos en 2023.
- **Alístate y semilleros:** promovemos la concientización de los empresarios frente a la importancia de llevar los registros, adquirir el hábito de planear, gestionar y controlar sus entradas y salidas de dinero. Tanto en semillero como en Alístate se mide el logro de este objetivo desde la línea base y de

salida que realizan los empresarios al iniciar y al terminar el programa.

- **MBA Empresarial:** con nuestro instrumento de medición de empresa consciente validamos las buenas prácticas de contratación a través de la dimensión “empleo decente”, arrojando un resultado extraordinario con respecto a la información recolectada en la línea base, este impacto positivo obedece al acompañamiento recibido a través del programa MBA empresarial. Las empresas presentan 1,591 empleos apoyados a tiempo completo con una participación femenina del 54%, además del año anterior generan 66 empleos.
- **MBA Agroempresarial:** destacamos el enfoque en la formalización que favorece la inversión y productividad en diversas dimensiones. Este enfoque gradual permite a los agroempresarios identificar nuevas oportunidades para un crecimiento organizado y una gestión más sólida y rentable en mercados. De acuerdo con los resultados del instrumento “Empresa Consciente” destacamos la mejora en la contratación acorde a la ley, nuestros empresarios han aumentado su compromiso frente

a la implementación de estrategias orientadas a la formalización e incorporación de prácticas laborales conscientes y legales por parte de los agroempresarios.

- **Caracterización, formalización empresarial y Escuela de Negocios:** esta herramienta se implementó en coherencia con nuestra estrategia focalizada en empresarios con alto potencial para avanzar en la formalización. No solo caracterizamos el estado actual, sino que buscamos información clave para guiar el diseño y ajuste de nuevos esquemas de intervención. Lo hicimos a través de cuatro dimensiones del Conpes de Formalización Empresarial (Entrada, Insumos, Producción y Tributaria) y una quinta dimensión asociada a la mentalidad empresarial.

Esta información nos proporcionó una visión completa de la situación actual de los empresarios, destacando áreas de oportunidad y necesidades clave, los resultados nos proporcionaron insights valiosos y posibilitaron el diseño de nuevos esquemas de intervención que pilotaremos en 2024, buscando impulsar la formalización y desarrollo sostenible de manera específica y efectiva.

### 3.3.5 Nuestros retos 2024

Impulsar la formalización empresarial del campo:

- Desarrollar estrategias específicas para fomentar la formalización en el sector agroempresarial, reconociendo la adopción de enfoques empresariales como la ruta vital hacia la rentabilidad y la competitividad en los mercados.
- Promover el “Empleo decente” en el agro: enfocarnos en la promoción de empleo decente en el ámbito agroempresarial, destacando aspectos como jornada laboral, tiempo de descanso, tiempo de vacaciones, contratos laborales y acceso a seguridad social. Buscar concientizar sobre los beneficios de estas prácticas para el bienestar del agroempresario, sus familias y colaboradores.
- Implementar mejoras en la medición de las dimensiones de formalización en los programas de la Escuela de Negocios, que permita ajustar estrategias de intervención de manera más efectiva.
- Ampliar la oferta de cursos permanentes desde Orientación Empresarial: incluir el curso “ABC de la formalización” en la oferta de cursos permanentes, especialmente dirigido a los empresarios con crédito en Interactuar, con un enfoque particular en el segmento de cuenta propia.
- Avanzar en investigación y publicación: Desde el Centro de Estudios de la Empresa Micro (CEM), intensificar los esfuerzos en investigación y publicación de productos de conocimiento asociados con la temática de formalización. Especial atención a la iniciativa de la “Escalera de la Formalización”, explorando y compartiendo hallazgos relevantes para el sector empresarial.
- Vincular y sumar aliados en la apuesta por la iniciativa de formalización: Conectar y colaborar con diversas entidades para ampliar nuestro impacto y fortalecer el camino hacia la formalización empresarial sólida y sostenible, generando beneficios para la economía en general.



## 3.4 Acompañar para avanzar

GRI 3-1, 3-2, 3-3, 2-6, 2-7, 2-15, propios: empresarios acompañados.

### 3.4.1 El impacto que nos mueve

#### Evaluaciones y mediciones 2023

Sabemos que lo que medimos tiene incidencia en lo que hacemos. Cuando posicionamos el impacto en el centro de todo abrazamos la coherencia institucional, la transparencia de nuestros datos e información y le apostamos a la innovación social continua. Este año en Interactuar articulamos esfuerzos organizacionales y con diferentes aliados para avanzar en un propósito común: evaluar nuestro impacto social con metodología y rigurosidad.

El estudio de trazabilidad era una evaluación realizada con una entidad externa, mediante la cual medimos la percepción y seguimiento a las condiciones sociales, económicas y de generación de empleo en empresarios clientes de Interactuar. Se utilizaba una muestra (1.000) con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 3.1%.

En 2023, desarrollamos nuestra primera evaluación de impacto corporativa de corte quase experimental, metodología que se traduce en rigurosidad y neutralidad de la información. Por medio de ella buscaremos cualificar y cuantificar los cambios más significativos generados por los servicios en crédito y formación de Interactuar y su influencia sobre variables de interés para potenciar el impacto social.

Uno de los principales hitos de este proceso fue el diseño de una teoría de cambio<sup>3</sup> corporativa que busca delimitar nuestras causas y efectos. De ella emergen variables de impacto relacionadas con nuestro propósito: *Impulsamos el progreso social, económico y ambiental de los emprendedores y empresarios de Colombia a través de servicios financieros con acompañamiento de valor a personas y empresas con potencial de desarrollar capacidades empresariales y humanas.* Con base en esto, en 2024 buscaremos comprobar y aprender a partir de las siguientes hipótesis de cambio:

- **Hipótesis 1.** Brindar acceso a crédito responsable que conlleve a la inversión en activos productivos detona empresas con mayor supervivencia y capacidad de generar ingresos. Variables de impacto: permanencia y crecimiento del emprendimiento, seguridad económica.
- **Hipótesis 2.** El acompañamiento empresarial que desarrolla y potencia habilidades es la variable directamente asociada a la acumulación de capital humano, situación que detona efectos positivos en las variables de seguridad económica y bienestar. Variable de impacto: bienestar y seguridad económica.
- **Hipótesis 3.** El acompañamiento empresarial que detone un mejor comportamiento financiero facilitaría el acceso financiero productivo que a la vez mejora las variables de seguridad económica. Variable de impacto: seguridad económica.
- **Hipótesis 4.** Las buenas condiciones de acceso financiero formal apalancan la mejora de ingresos de la empresa que detonaría una mayor participación de la actividad empresarial en los ingresos de los hogares. Variable de impacto: permanencia y crecimiento del emprendimiento.

A partir de esto, establecemos la siguiente hipótesis general: desarrollo de capacidades humanas, empresariales y el acceso a crédito conlleva a la permanencia y crecimiento del emprendimiento, que permite luego la movilidad social, vista a través del bienestar, la consolidación de capital humano y la seguridad económica de los empresarios. Nuestro objetivo con relación a este ejercicio de evaluación es que se convierta en un espacio de pausa

y reflexión, de aprendizaje organizacional y una apuesta por la mejora continua de nuestro acompañamiento de valor.

Por otro lado, continuamos la medición del Índice Multidimensional de Posición Social (IMPS) iniciada en 2022 con la Universidad de Antioquia y que nació como un objetivo corporativo de promover el ascenso y/o consolidación de las personas en la clase media mediante servicios financieros y el acompañamiento de capacidades empresariales y humanas. En este contexto, el grupo de macroeconomía aplicada de la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Antioquia aplicó una medición multidimensional en algunos municipios de Antioquia para brindar información verídica y oportuna, que nos oriente en la toma de decisiones, en intervenciones relacionadas con dicho tema central.

Este reto implicó una exigencia teórica y práctica, pues es una investigación pionera en indagar el tema, lo que nos demandó repensar la correcta definición de clase social, ya que se asume como concepto relacionado con los ingresos monetarios desestimando los atributos sociales y culturales que lo engloban. Hoy, es importante reconocer que el índice no mide solo una variable, sino que es una suma de indicadores simples con variables que abordan el perfil sociodemográfico de los empresarios.

Para 2023, nuestro propósito avanzó en realizar una nueva caracterización de nuestros empresarios, con una muestra representativa de las subregiones de Bajo Cauca, Oriente, Suroeste, Urabá y Área Metropolitana en tres dimensiones de análisis: seguridad económica, bienestar del hogar y capital humano. Los hallazgos asociados a ventas, permanencia y empleos los destacamos en capítulo 1 de este informe.

<sup>3</sup> La teoría del cambio es una representación gráfica sobre cómo se pretende llegar a los resultados finales y esperados a partir de los servicios prestados, así que se establece como la base de cualquier evaluación de impacto. Es un método que nace de la investigación social con múltiples aplicaciones al proceso de diseño, planeación, ejecución y medición de proyectos tanto sociales como para el desarrollo, el cual esquematiza de manera gráfica qué se quiere cambiar por medio de la intervención, además de que permite planificar para el cambio, reflexionar y reevaluar los logros en el camino.

## 3.4.2 MBA Agro

GRI 3-1, 3-2, 3-3, 2-6, 2-7, 2-14, Propios: Empresarios servidos, Empleos apoyados, Ventas, Permanencia.

### 3.4.2.1 Lo que nos conecta

En Interactuar hacemos posible el desarrollo agroempresarial movilizando a los pequeños y medianos productores, vinculamos a los asociados del campo colombiano, porque creemos que, en la gestión técnica y productiva, juntos podemos desarrollar la mentalidad agroempresarial a través del fortalecimiento de habilidades gerenciales. Creemos en la conversación de la cadena productiva con agroempresas sostenibles y eficientes, para un desarrollo territorial.

Llevamos un acompañamiento especializado para acercar a los agroempresarios al cumplimiento de las exigencias de certificación, bajo estándares sanitarios y fitosanitarios internacionales, facilitando que sus productos cumplan con los requisitos de calidad contribuyendo al progreso de estos. Fomentamos prácticas de circularidad y estrategias de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) contribuyendo así a mejorar la gestión de las empresas y la consecución de los objetivos mencionados.

Durante el año 2023, los MBA Agroempresariales respondieron de manera proactiva a los desafíos corporativos alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Asumimos el compromiso de hacerlo juntos para alcanzar cada uno de estos objetivos, generando así un impacto positivo en los agroempresarios.



Reinaldo Naranjo  
Campo Alegre  
Sonsón, Antioquia

### 3.4.2.2 Nuestra conversación con los ODS



#### ODS Impactados Principales avances 2023

##### Metas ODS Colombia

- 1.4 - Igualdad de derechos a la propiedad, servicios y recursos económicos.
- 1.5 - Fomentar la resiliencia a desastres ambientales, económicos y sociales.

##### Resultados

Los agroempresarios generaron **380** empleos locales.

Las ventas anuales totales de los agroempresarios en 2023 fueron de **\$24,793 mm**, representando un crecimiento en ventas del **26%**.



#### ODS Impactados Principales avances 2023

##### Metas ODS Colombia

- 5.5 - Igualdad de oportunidades y participación en posiciones de Liderazgo.
- 5.A - Igualdad de acceso a recursos económicos, posesión de propiedades y servicios.
- 5.C - Adoptar políticas y hacer cumplir la legislación que promueve la igualdad de género.

##### Resultados

El **82%** de los agroempresarios son más conscientes de la importancia de fomentar la diversidad social dentro de sus agroempresas. Integración de la mujer en roles de liderazgo, donde tenemos el **39%** de mujeres líderes entre los participantes.

Sara Aristizábal  
Café Don Rafa  
Jericó, Antioquia





## ODS Impactados Principales avances 2023

### Metas ODS Colombia

- 8.3** - Promover políticas para apoyar la creación de empleo y el crecimiento de las empresas.
- 8.5** - Trabajo decente e igualdad de remuneración.
- 8.9** - Promover turismo sostenible y beneficioso.

### Resultados

En 2023 se logró un **51%** de los empleos formalizados; **73%** de los agroempresarios consideran haber mejorado en la definición de metas y objetivos alineados con su propuesta de valor para generar bienestar a sus clientes finales. Los proyectos de transformación empresarial (PTE) se ejecutaron, en promedio, en un 81%, centrándose en mejorar la gestión empresarial.

**61%** de los agroempresarios son ahora más conscientes de la importancia de brindar bienestar a su equipo de trabajo, ya sea externo o familiar.



## ODS Impactados Principales avances 2023

### Metas ODS Colombia

- 10.3** - Garantizar la igualdad de oportunidades y poner fin a la discriminación.
- 10.4** - Adoptar políticas fiscales y sociales que promuevan la igualdad.
- 10.7** - Políticas de Migración Compasivas y Responsables.

### Resultados

Los agroempresarios hoy generan acciones para la inclusión de diversos grupos demográficos, como adultos mayores, personas con discapacidades y migrantes, garantizando pagos justos y oportunidades equitativas para todos. Por lo menos **96%** de la participación en el MBA agroempresarial es población juvenil.



Elmer Zapata  
Asocabal  
Valdivia, Antioquia



## ODS Impactados Principales avances 2023

### Metas ODS Colombia

**13.2** - Integrar medidas de cambio climático.

**13.3** - Construir conocimiento y capacidad para enfrentar los desafíos del cambio climático.

### Resultados

A través del programa MBA Agroempresarial se han impulsado buenas prácticas ambientales como la gestión adecuada de residuos y la promoción de sistemas de producción ecológicas, contribuyendo a una economía sostenible y a la economía circular.

**89%** de los agroempresarios implementaron prácticas ambientales



## ODS Impactados Principales avances 2023

### Metas ODS Colombia

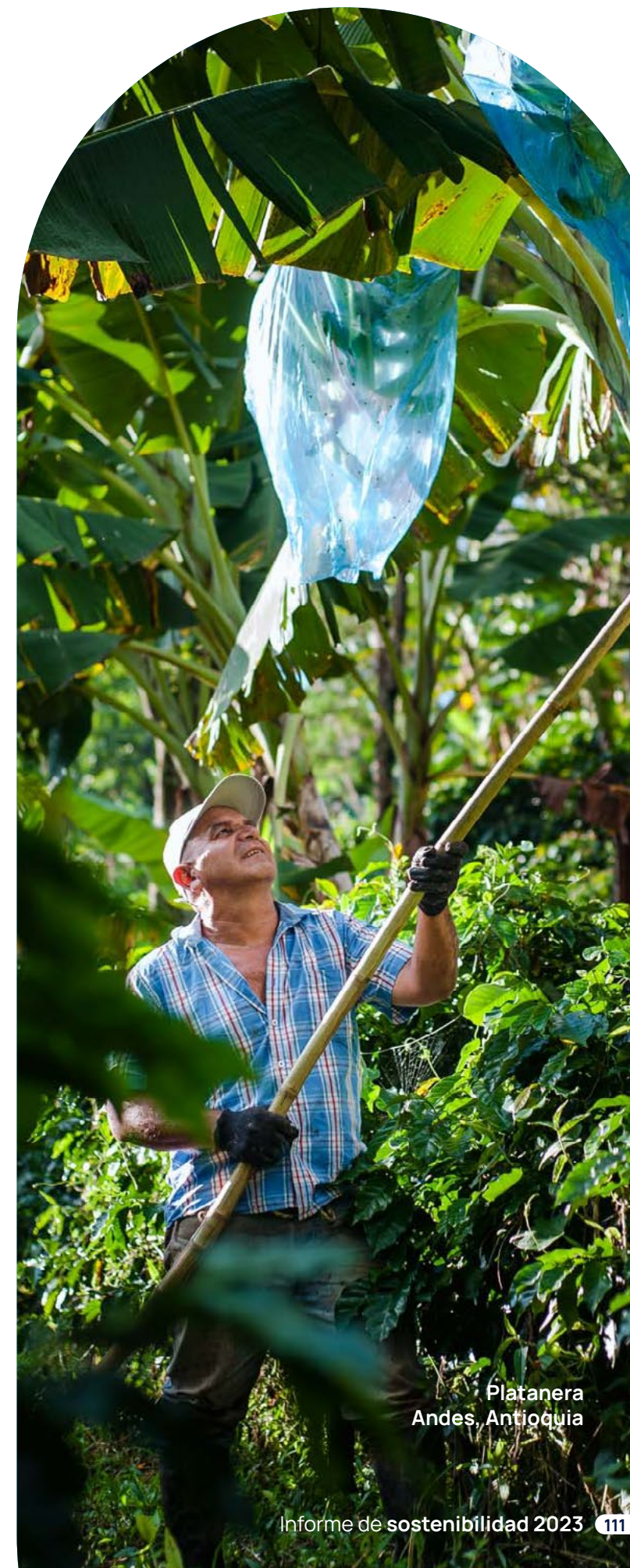
**17.17** - Fomentar alianzas eficaces.

**17.19** - Desarrollar Mediciones del Avance.

### Resultados

Contamos con **3** aliados de cooperación internacional: Generalitat Valenciana, Fundación del Valle y la Cooperación Belga Para el Desarrollo, apoyando los programas de aceleración.

Durante las intervenciones con los agroempresarios, se proporcionaron acompañamientos valiosos para adquirir hábitos de toma de datos diarios, calcular costos de producción, puntos de equilibrio y margen de rentabilidad, así como mejorar las prácticas de planeación y organización en la agroempresa.



Platanera  
Andes, Antioquia



### 3.4.2.3 Así lo hicimos posible

#### Crecimiento y expansión geográfica del programa:

- En 2023, nuestro programa de MBA Agroempresarial experimentó una expansión significativa al Urabá Antioqueño, gracias a la colaboración con la Generalitat Valenciana, marcando un hito importante en el compromiso de impulsar el desarrollo empresarial en Antioquia. La extensión geográfica pretende aprovechar las ventajas comparativas de la región para estimular la competitividad y productividad, especialmente en el turismo y la agroindustria.

#### Crecimiento empresarial y Fortalecimiento de habilidades gerenciales:

- Fortalecemos en habilidades gerenciales y técnicas fundamentales para el desarrollo sostenible a las agroempresas. Estos esfuerzos se tradujeron en acciones tangibles, como la focalización en la formalización del negocio, la contratación de personal con empleos formalizados y el cumplimiento de acuerdo con la normatividad vigente. Además, los agroempresarios recibieron asesorías especializadas en:

#### Innovación y desarrollo de producto:

- Nuestros agroempresarios comprendieron que la innovación de producto es una de las palancas de crecimiento más potentes; en consecuencia, fortalecieron habilidades de gestión técnica para desarrollar eficientemente subproductos, generando alternativas para diversificar.

#### Gestión tributaria:

- Reconocieron los compromisos tributarios y contables, donde destacamos la responsabilidad en la gestión administrativa, pues esto les permite una toma de decisiones más acertada con base en los reportes contables generados.

#### Gobierno corporativo:

- Los agroempresarios establecieron políticas corporativas claras, definiendo deberes, derechos, roles y funciones, sin afectar las relaciones familiares, dado que el 80% de las agroempresas atendidas son de carácter familiar.

#### Sensibilización en otras fuentes de financiación:

- Participaron en talleres sobre diversas alternativas de financiación y autofinanciación disponibles para el sector agropecuario. También se abordaron opciones crediticias, como bonos verdes, premios, incentivos y donaciones, ampliando así el abanico de oportunidades financieras.

#### Capitalismo consciente:

- Hemos fomentado activamente el uso de métodos y éticas entre los agroempresarios, promoviendo los principios del capitalismo consciente mediante una gerencia agroempresarial que tenga en cuenta el bienestar de las partes interesadas interna y externamente, así como el compromiso con la equidad de género y la promoción de la diversidad e inclusión, creando entornos laborales seguros.

#### Economía circular:

- Hemos motivado a nuestros agroempresarios a incorporar prácticas que reduzcan al mínimo la generación de residuos y optimicen el uso eficiente de los recursos, lo que contribuye a la preservación y protección del medio ambiente.

#### Caracterización:

Durante 2023, el MBA Agroempresarial alcanzó notables resultados al acompañar un total de 235 agroempresarios, que se pueden caracterizar en diversas variables que revelan aspectos relevantes de su perfil y participación, destacando una significativa inclusión de las mujeres agroempresarias, lo que demuestra un compromiso con la equidad de género. Así mismo, se destaca la atención a la población joven, en un claro esfuerzo por impulsar el emprendimiento en las nuevas generaciones. Así, hemos llegado a 39 jóvenes agroempresarios en diversos municipios de Antioquia, contribuyendo así a la diversificación y fortalecimiento del tejido agroempresarial.





### 3.4.2.4 Nuestros retos 2024

- Contribuir a la estrategia emergente de Antioquia enfocándonos en cerrar brechas para los empresarios de la cadena agroalimentaria, facilitando su acceso a mercados internacionales. Esto incluirá acompañamiento para obtener certificaciones clave como BPA, Predio Exportador y GLOBALG.A.P., esenciales para competir en el escenario global.
- Acompañar a los empresarios en la implementación de prácticas ambientales sostenibles alineadas al marco regulatorio exportador, como la trazabilidad de terrenos para combatir la deforestación. Esto mientras mejoramos su productividad a través de prácticas agroecológicas. Este doble enfoque asegura la sostenibilidad y la competitividad de las agroempresas.
- Ofrecer un acompañamiento integral para fortalecer el liderazgo y la capacidad empresarial de las mujeres rurales, promoviendo entornos seguros y saludables. Este esfuerzo incluirá iniciativas para liberarlas de la carga de la economía del cuidado y prevenir Violencias Basadas en Género (VBG).
- Implementar un modelo de copago con becas justas y equitativas, asegurando la inclusión de poblaciones en riesgo de exclusión social y económica en nuestro programa. Esto facilitará el acceso a nuestra formación y apoyo, promoviendo el acceso a las oportunidades de crecimiento y desarrollo.
- Facilitar el acceso a financiamiento para las agroempresas, apoyando la definición y análisis de planes de inversión. A través de este esfuerzo, buscamos fomentar la inteligencia y hábitos financieros saludables entre los empresarios que acompañamos.

Indicador	2021		2022		2023		Meta 2024	
	F	M	F	M	F	M	F	M
<b>Empresarios servidos</b>	67	95	61	109	*92	*143	*116	*134
<b>Empleos apoyados</b>	1.8		2.3		308		450	
<b># Nuevos empleos</b>	72		60		14		35	
<b>% Empleos formalizados</b>	31%		48%		51%		60%	
<b>Ventas</b>	\$13,130 mm		\$15,713 mm		\$24,793mm		\$ 33,470mm	
<b>% Incremento promedio venta empresario</b>	42%		79.8%		26%		35%	
<b>% Permanencia de la empresa</b>	90%		N/A		100%		90%	
<b>% Permanencia en el programa</b>	90%		88%		82%		80%	

*\*Al indicador de empresarios servidos se le sumaron los 31 agroempresarios del proyecto Turismo y Paz de Urabá. No se reportan los demás indicadores para estas 31 personas, ya que el proyecto inició en junio y a la fecha solo se cuenta con la línea de entrada de los indicadores de impacto con corte anual.*

El camino hacia la formalización y el crecimiento en ventas son elementos claves sobre los que hemos venido creciendo, lo que nos moviliza a seguir trabajando de la mano de nuestros agroempresarios de cara al progreso social.

Catalina Orozco  
Ragazzi  
Medellín, Antioquia



### 3.4.3 MBA Empresarial

GRI 3-1, 3-2, 3-3, 2-6, 2-7, 2-14, Propios: Empresarios servidos, Empleos apoyados, Ventas, Permanencia.

#### 3.4.3.1 Lo que nos conecta

En Interactuar hemos hecho posible la transformación de las microempresas en Colombia, el MBA Empresarial ha estado a la vanguardia representando la principal estrategia del desarrollo empresarial de la Corporación. Hemos acelerado el crecimiento de las microempresas asegurando su permanencia en el mercado y elevando su competitividad mediante la profesionalización gerencial y el desarrollo de habilidades cruciales en los empresarios, con un enfoque sólido en la educación gerencial y el fomento de un liderazgo consciente, siendo el MBA Empresarial un pilar para el fortalecimiento del tejido empresarial del país.

El año 2023 marcó un hito importante en la historia del programa al duplicar la cantidad de empresarios atendidos, gracias a alianzas estratégicas de cooperación internacional con España y Bélgica, así como la colaboración con la Caja de Compensación Comfama. Hemos expandido significativamente la presencia de nuestros programas en el Urabá y otras subregiones de Antioquia como el Norte, Oriente y Occidente, reafirmando nuestro compromiso por el progreso económico, social y ambiental de Colombia, apoyando a los empresarios en su camino hacia el éxito y la sostenibilidad.

### 3.4.3.2 Nuestra conversación con los ODS

5 IGUALDAD DE GÉNERO



#### ODS Impactados Principales avances 2023

##### Metas ODS Colombia

**5** - Igualdad de oportunidades y participación en posiciones de liderazgo.

**5.A** - Igualdad de acceso a recursos económicos, posesión de propiedades y servicios.

##### Resultados

**51%** de nuestro público participante son mujeres empresarias y líderes impulsando sus capacidades como mujeres empresarias.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



#### ODS Impactados Principales avances 2023

##### Metas ODS Colombia

**8.3** - Promover políticas para apoyar la creación de empleo y el crecimiento de las empresas.

**8.5** - Trabajo decente e igualdad de remuneración.

**8.9** - Promover turismo sostenible y beneficioso.

##### Resultados

Logramos vincular un promedio de 30 consultores expertos quienes se encargan de brindar asesoría especializada a los empresarios según la necesidad específica requerida por ellos.

**1,591** empleos apoyados.

**94%** empleos formalizados.

El **47 %** de los empresarios indica tener definido su propósito empresarial.

El **79%** de los empresarios establecen jornadas laborales no extendidas que cumplen con las horas establecidas por la ley.

El **77%** de los empresarios otorgan contrataciones bajo todos los parámetros de la ley



Julián Vélez  
Salsas Río Grande S.A.S.  
Bello, Antioquia



## ODS Impactados Principales avances 2023

### Metas ODS Colombia

- 10.3** - Garantizar la igualdad de oportunidades y poner fin a la discriminación.
- 10.4** - Adoptar políticas fiscales y sociales que promuevan la igualdad.
- 10.7** - Políticas de Migración Compasivas y Responsables.

### Resultados

El **25%** de los empresarios percibieron mejoras en la gestión de la diversidad social en sus empresas.

Al finalizar el programa, **23%** de los empresarios consideraron que tenían mejores herramientas para valorar diferentes grupos de personas.



## ODS Impactados Principales avances 2023

### Metas ODS Colombia

- 17.17** - Fomentar alianzas eficaces.
- 17.19** - Desarrollar Mediciones del Avance.

### Resultados

Tres (3) importantes alianzas  
ACTEC  
Generalitat Valenciana  
Comfama



Versos de Café  
Medellín, Antioquia

### 3.4.3.3 Así lo hicimos posible

#### Crecimiento y expansión geográfica del programa:

- La expansión de nuestro programa al Urabá Antioqueño ha sido un paso significativo para potenciar el sector turístico y agroindustrial de la región. Gracias a la alianza con la Generalitat Valenciana, logramos llegar a esta región agroindustrial con nuestra escuela de negocios, donde buscamos potenciar el territorio gracias a su riqueza territorial y el potencial de expansión y crecimiento económico por sus puertos a través del proyecto “Turismo y Paz”.

#### Crecimiento empresarial y fortalecimiento de habilidades gerenciales:

- Nuestro esfuerzo se enfocó en la construcción de espacios y herramientas estratégicas que fortalecieran el acompañamiento a través de la gestión de conocimiento e información para dejar capacidades instaladas en los empresarios que acompañamos.
- Consolidamos los espacios nombrando “Juntas de Apoyo” para impulsar la creación de redes gerenciales.
- Propiciamos espacios de intercambio entre empresarios llamados “Píldoras de éxito empresarial”, apuntando a la inspiración e innovación a nuestros empresarios.

#### Capitalismo consciente:

- Promovimos activamente prácticas sostenibles y responsables entre los empresarios, inculcando valores del capitalismo consciente para generar un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente, a través de una gestión empresarial que considera el bienestar de todos los grupos de interés.
- Destacamos la transición de nuestros empresarios hacia prácticas comerciales más éticas, equitativas y socialmente responsables. Cada nivel del programa

destaca un crecimiento en eficiencia organizativa, conexión con el mercado y el crecimiento sostenible, orientando las acciones hacia un progreso sostenible de nuestros empresarios, alineados a los principios del capitalismo consciente, destacando la importancia de construir empresas que contribuyan positivamente a la equidad, el bienestar social y medioambiental.

#### Economía circular:

- Al incentivar modelos de negocio que reutilizan recursos, estamos contribuyendo a la construcción de una economía más verde y sostenible. Nuestros empresarios se han animado a adoptar prácticas que minimicen el desperdicio y maximicen el uso eficiente de los recursos, contribuyendo a la protección del medio ambiente alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y, más localmente, con la Estrategia Nacional de Economía Circular.



Noelia Agudel  
Indomas Salud Oral  
Medellín, Antioquia

Indicador	2021		2022		2023		Meta 2024	
	F	M	F	M	F	M	F	M
<b>Empresarios servidos</b>	89	101	94	94	187*	173*	187	187
<b>Empleos apoyados</b>	1,012		1,282		1,591		1,600	
<b># Nuevos empleos</b>	209		107		66		100	
<b>% Empleos formalizados</b>	91%		90%		94%		95%	
<b>Ventas</b>	\$125,300 mm		\$161,126 mm		\$231,234 mm		\$312,165 mm	
<b>% Incremento promedio venta empresario</b>	89%		41%		32%		35%	
<b>% Permanencia de la empresa</b>	77%		84%		100%		97%	
<b>% Permanencia en el programa</b>	146%		158		84%		80%	

\* Al indicador de empresarios servidos se le sumaron los 50 empresarios del proyecto Turismo y Paz de Urabá. Es importante resaltar que solo se reporta este indicador dada la fecha de inicio del proyecto (junio-2022), por esto solo se cuenta con la información de línea de base de los indicadores de impacto de medición anual.

### 3.4.3.4 Nos medimos para aprender

El avance de nuestros empresarios en sus Proyectos de Transformación Empresarial (PTE) alcanzó durante 2023 un porcentaje de avance promedio del 70%. Dicho porcentaje se ve reflejado para cada nivel en las siguientes victorias y logros que obtuvimos durante el proceso y que se destacan a continuación:

#### Empresarios del nivel 1: organización eficiente

- Se identificó mayor control en la operación de la empresa.
- Aprendieron a gestionar las necesidades del personal en la empresa.
- Aprendieron a medir los resultados de la gestión y operación de la empresa.
- Están en capacidad de analizar la situación financiera de la empresa.
- Cuentan con mayor control de la operación de la empresa.
- Son más efectivos en las relaciones con los clientes.

#### Empresarios del nivel 2: conexión con mercado

- Desarrollaron acciones claras para lograr un mejor desempeño comercial (plan de mercadeo).
- Mayores resultados en la consecución de nuevos clientes.
- Desarrollaron una planeación de actividades comerciales para determinados periodos de tiempo.
- Se identificaron un mayor número de cierres comerciales efectivos.



Liz Torres  
Coentex  
Medellín, Antioquia

- Los empresarios mejoraron considerablemente con respecto a la consecución de nuevos clientes.
- Lograron diseñar estrategias para diferentes segmentos de clientes.
- Construyeron estrategias de mejora para la prestación de servicios.

#### Empresarios del nivel 3: crecimiento Sostenible

- Implementaron un código de buen gobierno.
- Estructuraron una ruta de crecimiento y sostenibilidad.
- Diseñaron estrategias que permiten monitorear la empresa.
- Hay mayor gestión y control de la situación financiera de la empresa.
- Desarrollan nuevos liderazgos en los equipos de trabajo.
- Al interior de las empresas se promueve la innovación y la mejora continua.
- Hay mayor previsión de futuro y anticipación a los errores por parte de los empresarios.



### 3.4.3.5 Nuestros retos 2024

- Enriquecer nuestra metodología para alinearla con la Estrategia Emergente de Antioquia, enfocándonos en potenciar el perfil exportador de micro y pequeñas empresas y facilitar su conexión con mercados internacionales.
- Mejorar el acceso a créditos productivos, guiando a las empresas en la definición y análisis de planes de inversión que impulsen su competitividad y productividad.
- Fomentar la transición de las micro y pequeñas empresas hacia modelos de negocio más circulares y sostenibles, reduciendo la huella de carbono y aumentando la eficiencia en el uso de recursos.
- Promover la formalización empresarial, conectando a las empresas con mercados rentables y ofreciendo orientación en aspectos legales y tributarios.
- Integrarnos activamente en la red Internacional de MicroMBA, compartiendo conocimientos y trabajando conjuntamente en el diseño de vehículos financieros innovadores para el crecimiento de las empresas, la adopción de tecnología y modelos de ASG para enriquecer las propuestas de valor a nuestros empresarios.

### 3.4.4 Servicios financieros que transforman

GRI 3-1, 3-2, 3-3, 2-6, 2-7, Propios: Clientes vigentes, Cartera vigente, Cartera vencida, Empresarios con cartera vencida, mujeres atendidas, jóvenes atendidos, empresarios rurales, cartera rural.

#### 3.4.4.1 Lo que nos conecta

El 2023 fue un año lleno de desafíos y retos en la estabilidad de empresarios en el sector financiero colombiano, debido a la desaceleración que afectó la demanda de crédito y otros servicios financieros, presentando altos niveles de inflación y volatilidad en los mercados financieros. Sumado a esto, el Congreso de Colombia aprobó una reforma al sector financiero, cuyo propósito era mejorar su eficiencia y proteger a los consumidores.

Ante este contexto, nuestra presencia y relación con los empresarios ganó significado. Estuvimos ahí con nuestros servicios financieros brindando a nuestros emprendedores oportunidades y seguridad económica. Estuvimos en lugares y geografías donde nuestra presencia confrontó esta realidad y mantuvimos una oferta empática y cercana en los departamentos de Antioquia, Bolívar, Boyacá, Caldas, Córdoba, Chocó, Cundinamarca, Risaralda, Santander, Sucre, y Tolima con nuestros empresarios, a través de las 15 oficinas y 36 sedes en las que materializamos la inclusión social, financiera y productiva y un acompañamiento de valor con más de 250 personas en campo, acompañando de manera permanente.

Diseñar rutas extraordinarias para el crecimiento y la permanencia del empresario implica un análisis constante de sus necesidades y de las demandas que afloran del contexto. En Interactuar trabajamos por el desarrollo sostenible al posibilitar el acceso a servicios financieros inclusivos, respaldados por un acompañamiento de valor cercano y empático con las realidades de nuestros empresarios.

Para lograrlo contamos con la cercanía y consciencia de un equipo comercial dedicado a guiar a los empresarios en la evaluación de diversas alternativas de crédito, cadenas de valor, garantías y aseguramiento. Lo hacemos con recursos propios y en colaboración con otras entidades, considerando el perfil único de cada empresario, sus necesidades específicas y aspiraciones y las condiciones contextuales en el territorio donde operan.



### 3.4.4.2 Nuestra conversación con los ODS

5 IGUALDAD DE GÉNERO



#### ODS Impactados Principales avances 2023

##### Metas ODS Colombia

**5.1.4** - Igualdad de derechos a la propiedad, servicios y recursos económicos.

**5.C** - Adoptar políticas y hacer cumplir la legislación que promueve la igualdad de género.

##### Resultados

Continuamos incrementando nuestra base de clientes vigentes de mujeres. Pasamos de 26,981 en 2022 a **28,966** en 2023.

Aunque el ticket promedio sigue siendo inferior al de los hombres, este pasó de \$5,67 m en 2022 a **\$6,14 m** en 2023, lo que representa un incremento del **8.2%**.

Durante el mes de la Feria Interactuar, otorgamos el seguro FEMI a **2.000** mujeres, el cual cubre la enfermedad de cáncer, incluyendo cáncer de seno y de ovarios, seguro de vida, plataforma de telemedicina para la mujer, cuatro beneficiarios y clases de inglés.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



#### ODS Impactados Principales avances 2023

##### Metas ODS Colombia

**8.4** - Igualdad de derechos a la propiedad, servicios y recursos económicos.

**8.5** - Trabajo decente e igualdad de remuneración.

**8.9** - Promover Turismo Sostenible y Beneficioso.

##### Resultados

Clientes vigentes: pasamos de 49,897 en diciembre 2022 a **53,397** al cierre de diciembre de 2023, con una variación anual positiva de 3,500 empresarios y un crecimiento anual del 7.0%.

Al corte de diciembre de 2023, el **96.52%** de los clientes vigentes están en estratos 1, 2 y 3, concentrando la acción en las personas con menores oportunidades de educación y formación.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



#### ODS Impactados Principales avances 2023

##### Metas ODS Colombia

**10.1** - Reducir las desigualdades de ingresos.

**10.2** - Promover la Inclusión Social, Económica.

##### Resultados

**Rural:** pasamos de **13,654** vigentes en 2022, a **14,466** al cierre de 2023; ello significa un incremento de **812** emprendedores rurales que se traduce en un crecimiento anual del 5.95% y una participación del **26.69%**.

**Agroempresarios:** pasamos de **10,780** agro empresarios vigentes año 2022 a **11,507** cierre 2023, un incremento de **727** agro empresarios con un crecimiento anual del **6.74%** y una participación del **21.24 %**.

Para 2023 logramos desembolsar más de **6,800 m** para el agro colombiano con una tasa de colocación inferior en 500 puntos básicos a la tasa promedio de la Corporación.



13 ACCIÓN POR EL CLIMA

## ODS Impactados Principales avances 2023

### Metas ODS Colombia

**13.1** - Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los desastres relacionados con el clima.

**13.2** - Integrar medidas de cambio climático.

### Resultados

Ante la llegada del fenómeno de El Niño, en alianza con Finagro, Seguros Bolívar, Marsh y Blue Marble, se ofreció un programa compuesto por un seguro con beneficio económico de hasta **\$3 m** y acompañamiento técnico dirigido a agroempresarios.

Se aseguraron **5,865** agroempresarios durante un año contra exceso y déficit de lluvia.

**13.2** - Integrar medidas de cambio climático.

**13.3** - Construir conocimiento y capacidad para enfrentar los desafíos del cambio climático.

**Durante 2023 se trabajó en rediseñar el producto verde:** que este no solo abarcara medidas contra el cambio climático en zonas rurales sino también urbanas.



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

## ODS Impactados Principales avances 2023

### Metas ODS Colombia

**17.17** - Fomentar alianzas eficaces.

**17.18** - Mejorar la disponibilidad de datos confiables.

### Resultados

**FINAGRO:** actor relevante para avanzar en el camino de financiación al sector rural y agropecuario.

Formación metodología crédito agropecuario.

Fondo de microfinanzas rurales.

**FNG:** en 2023 se renovó el cupo de la Corporación por **\$64,000 mm**. Se logró un desembolso de **\$3,821 mm** en **1,562** créditos.

**KIVA:** con este aliado internacional de Crowdfunding, a cierre de 2023 logramos desembolsar **2,753** créditos por **1,5 millones** de dólares.

**Cadena de valor - Nechí:** durante 2023 se constituyó una cadena de valor en el municipio de Nechí para atender la necesidad de arroceros de la zona que por sus historiales crediticos y reportes en entidades de crédito no tenían acceso a financiación.



Anderson Artunguagua  
El Llanerito  
Medellín, Antioquia

### 3.4.4.3 Así lo hicimos posible

#### Sucre

13 municipios.

#### Córdoba

25 municipios.

#### Antioquia

114 municipios, incluyendo el valle de aburra y municipios del norte, oriente, occidente, suroeste y del Urabá antioqueño.

#### Chocó

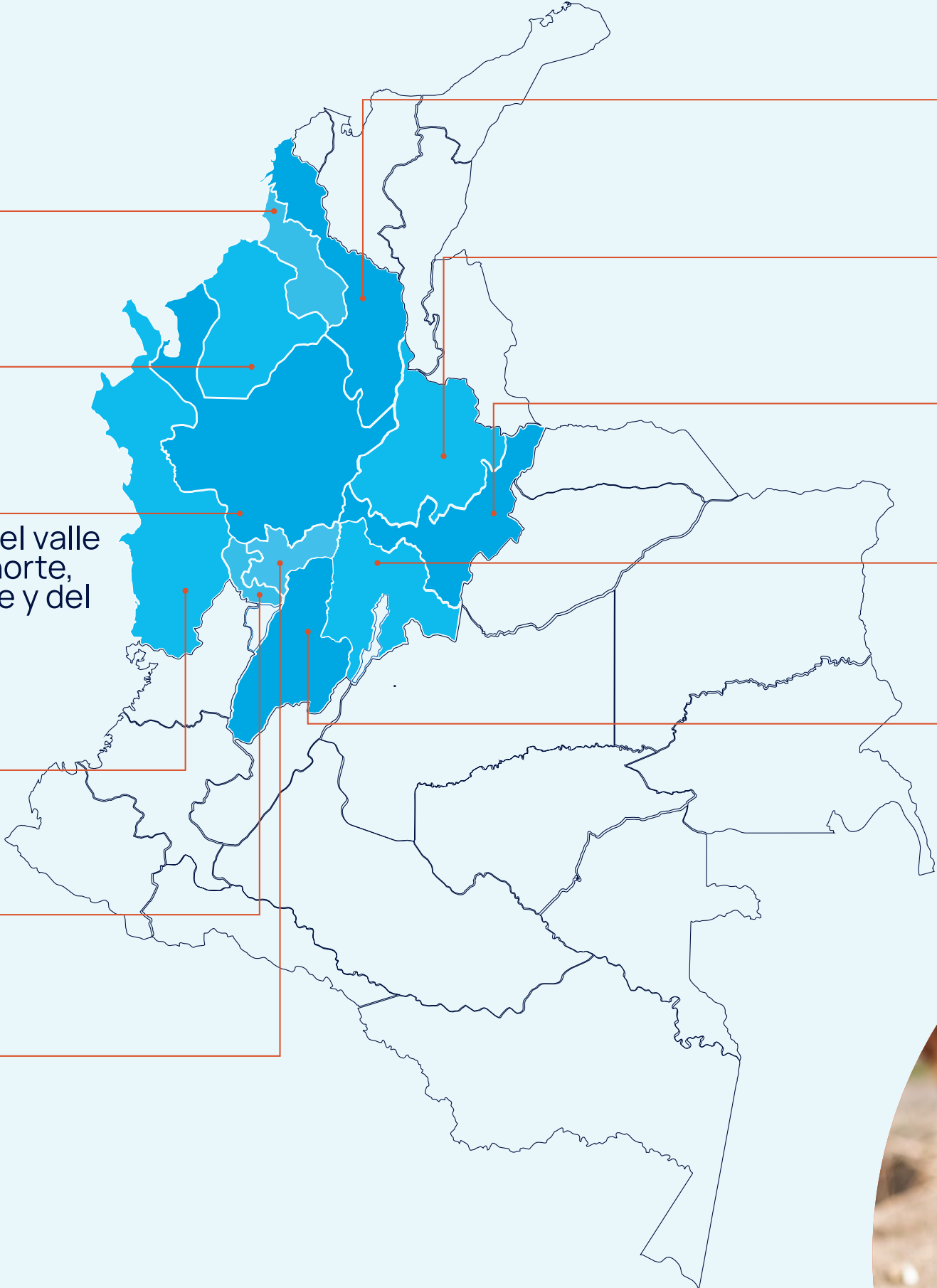
3 municipios.

#### Risaralda

5 municipios.

#### Caldas

25 municipios.



#### Bolívar

En el municipio del Carmen de Bolívar.

#### Santander

5 municipios.

#### Boyacá

En el municipio de Puerto Boyacá.

#### Cundinamarca

28 municipios.

#### Tolima

27 municipios.



## Oficina virtual:

Para este año nuestra oficina virtual transitó por una organización operativa por parte del equipo de gestores donde realizamos una especialización de funciones basada en el método de excelencia operacional de las metodologías de contact center; con dicho proceso logramos:

- Ampliar nuestros horarios de atención a respuestas.
- Crear un canal de WhatsApp para la atención de respuestas de la oficina virtual.
- Avanzar hacia una metodología de mallas y turnos de trabajo por parte del equipo.
- Aumentar la madurez en nuestra gestión de las fallas recurrentes.
- Reconocer todo el territorio de forma presencial con nuestros líderes y asesores para las necesidades actuales y, juntos, mapear el crecimiento de la oficina virtual.

También, dentro de nuestros resultados asociados a la gestión de la oficina virtual en 2023 logramos:

- Desembolsar más de \$14,000 mm para nuestros empresarios y el crecimiento y permanencia de sus negocios.
- Reducir los tickets técnicos en un 84% que emergen de nuestra operación.
- Aumentar la usabilidad y el registro en un 18%, lo que aumentó nuestra capacidad de acompañamiento. Nuestras victorias tempranas relatan la fuerza de nuestro acompañamiento en 2023, donde logramos resultados superiores en contraste con años anteriores, evidenciando un aumento en la inclusión financiera de empresarios:

Indicador	2021		2022		2023		Meta 2024	
	F	M	F	M	F	M	F	M
<b>Empresarios (clientes vigentes de crédito)</b>	23,889	20,774	26,981	22,916	28,966	24,431	29,322	24,435
<b>Cartera vigente</b>	\$290,321 mm		\$369,627 mm		\$423,479 mm		\$424,450 mm	
<b>Clientes vigentes SF</b>	45,195		50,601		53,397		54,300	
<b>% Clientes mujeres</b>	52.86%		53.32%		53.46%		54.00%	
<b># mujeres con primer crédito con AV</b>	3,214		6,549		9,626		9,626	
<b>Cartera vencida</b>	3.85%		3.13%		9.40%		7.27%	
<b># Empresarios con cartera vencida</b>	2,946		3,566		6,670		5,171	
<b>% de empresarios con cartera vencida</b>	6.12%		6.61%		12.31%		9.52%	
<b>% clientes rural</b>	27.90%		26.98%		26.69%		26.70%	
<b># de empresarios rurales</b>	12,609		13,654		14,466		14,498	
<b>% Clientes agro</b>	22.52%		21.30%		21.24%		21.30%	
<b># de empresarios Agropecuario</b>	10,178		10,780		11,507		11,566	
<b>% clientes jóvenes hasta 28 años JE</b>	21.93%		21.75%		19.87%		19.90%	
<b># de empresarios Jóvenes hasta 28 años JE</b>	9,909		11,005		10,775		10,806	

En 2023 logramos diseñar y desarrollar la plataforma cliente nuevo digital, orientada al acceso al microcrédito con acompañamiento de valor de manera digital basada en metodologías de diseño -design thinking- y ciencias del comportamiento. Con esta plataforma se pretende lograr en 2024 un proceso de otorgamiento más rápido, sencillo y con eficiencias operacionales al ser un proceso 100% digital, sin desplazamientos del empresario o el asesor y por flujos rápidos que no requieran la intervención de áreas como centro de crédito.

Mejoramos en la colocación de microcrédito, la inclusión de un autodiagnóstico de acompañamiento empresarial con cursos digitales, en los procesos de cobranza preventiva digital y automatizada a través de whatsapp por medio del bot MarIA. Por esta iniciativa de alto impacto, logramos la consecución de fondos a través de nuestro aliado Locfund Next BID LAB (laboratorio de innovación del grupo del Banco Interamericano de Desarrollo -BID-) por valor de USD 15,000 para la implementación del proyecto de cliente nuevo digital.

### 3.4.4.4 Nos medimos para aprender

Reconocemos que, año tras año, nuestro acompañamiento requiere un reconocimiento más profundo sobre la satisfacción de nuestros empresarios, comprender en qué medida ellos perciben que logramos resolver sus solicitudes o inquietudes, cómo fue la experiencia más reciente con nuestra Corporación y cuál es la probabilidad de recomendarnos ante un familiar, amigo o conocido.

Por esto, en 2023 hicimos un significativo cambio en la encuesta para medir nuestros resultados a través de WhatsApp a todos los empresarios que se les desembolsaba un crédito, que terminaban un curso, taller, acompañamiento, MBA o Alístate, que se comunicaban con los canales de SAC (Servicio de Atención al Consumidor) o se comunicaban con los canales de cobranza.

Por esta modificación, pasamos de medir 1,000 empresarios en 2022, a medir 6,309 en 2023; y lo mejor: fue en todos los periodos del año según el tipo de acompañamiento al cual pertenecía el empresario; ello nos permitió actuar para mejorar nuestros indicadores de cliente y lograr resultados no vistos antes en la Corporación.

Nuestro indicador de CES (Customer Effort Score), métrica que nos permite medir el nivel de facilidad de la experiencia buscando generar lealtad y reduciendo los esfuerzos del cliente, pasó del 86.7% en 2022 al 92.2% en 2023. Nuestro NPS (Net Promoter Score), el cual nos dice que tanto nos recomendarían nuestros empresarios, pasó del 73.8% en 2022 a 85.9% en 2023.

Por otro lado, un avance importante de este año es que comenzamos a medir nuestro indicador de satisfacción sobre la experiencia de pedir un requerimiento (SAT) y nuestro FCR (First Contact Resolution) o Resolución al Primer Contacto, tasa que mide si el problema de un cliente ha sido resuelto en el primer contacto. Los resultados fueron 4.8% y 97.9% respectivamente.

Angelica Madrigal  
Versos de Café  
Medellín, Antioquia



## Digitalizamos el proceso de PQR's, (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias)

Migramos el proceso de PQR's, creando diferentes instancias para la respuesta a este procedimiento, logrando generar un modelo de actuación para la gestión de estos casos, asegurando tener la información completa y poder atender en los tiempos de ley exigidos por la regulación.

Con esta actualización tuvimos las siguientes mejoras:

- Reducir el tiempo de respuesta a clientes, de 13 días hábiles en promedio a 6.5 días hábiles, gracias a la habilitación de la gestión de solución en primer contacto.
- Garantizar la trazabilidad en línea de todas las (peticiones, quejas y reclamos) PQR's que llegan a la Corporación con sus debidos responsables.
- Disminuir nuestro porcentaje de PQR's vencidas de 19% en 2022 a un 7% en 2023.

Un logro que obtuvimos en 2023 de cara a la atención de nuestros empresarios fue el fortalecimiento del canal de WhatsApp donde alcanzamos las siguientes mejoras:

- Un modelo de especialización, en el cual distribuimos en un 40% la atención por la línea telefónica y 60% por WhatsApp.
- Implementamos una herramienta omnicanal llamada "Wolkvox", lo que nos permitió tener mejores estructuras de alcance con el empresario y mayores herramientas tecnológicas para la gestión.
- Lanzamos nuestro Bot de WhatsApp MarIA; este ha sido uno de los hitos más importantes en la mejora de los procesos de atención al cliente y su digitalización al tener una atención 24-7.
- Aumentamos el volumen de interacciones por WhatsApp de 2,500 en 2022 a 7,900 en 2023. Esto representa un crecimiento del canal del 7%.

- Mejoramos los tiempos de atención: de hacerlo en un promedio de 18 minutos en 2022, pasamos a 3 minutos en 2023.
- Logramos una autogestión del 53% a través del Bot, es decir, 4,187 de nuestros empresarios en el mes lograron autogestionar sus requerimientos sin solicitar la atención de un asesor.
- También creamos un proceso automático de contacto y gestión para hacer una operación especializada: desde que se registran los contactos hasta que se ejecuta el proceso de desembolso. Los resultados que obtuvimos con esta mejora son los siguientes:
  - Mejorar la eficiencia de la visita de los prospectos (clientes posibles) en un 83%, reduciendo visitas innecesarias para el asesor.
  - Mejorar el NPS en un 5% en las interacciones de leads digitales.
  - Agilizar el proceso de contacto a los clientes con un 0% de no contactos.

Fuimos reconocidos por la **Asociación Nacional de Empresarios de Colombia –ANDI y su Fundación, en la Lista de Empresas inspiradoras 2023 por nuestra iniciativa de oficina virtual y crédito digital**. A su vez, finalistas en los premios Emprender Paz realizados por la Fundación Grupo Social por estas mismas iniciativas y su impacto en la sostenibilidad y construcción de paz en Colombia. En cuanto a la fidelización de nuestros empresarios, incentivamos durante todo el año a clientes potenciales de renovación con excelente hábito de pago, logrando retener el 61% durante el año 2023.

Desde los créditos tuvimos grandes beneficios, especialmente para la mujer, donde entregamos 2,000 seguros de vida con cubrimiento de enfermedad de cáncer, clases de inglés y telemedicina. Se desembolsó durante la campaña de la Feria \$8,600 m.



- **Agro:** en mayo logramos atraer a 495 agroempresarios representados en desembolsos por \$430 m.
- En marzo, con la campaña Mujeres con Poderío, atendimos a 908 mujeres nuevas, con crédito y acompañamiento de valor. Teniendo en cuenta tanto mujeres nuevas como renovaciones, desembolsamos 2,522 créditos por un monto de \$13,850 millones. Con el programa de referidos Nuevo Amigo, logramos la atracción de 4,130 nuevos empresarios, los cuales representan el 21% de los empresarios nuevos de la Corporación. Con pauta digital generamos el 8 % del total de clientes nuevos, 1,448, con desembolsos por \$7,779 millones de los cuales \$268 millones se realizaron por canal telefónico.
- Para el segmento de empresas en consolidación se dieron nuevos lineamientos por el comportamiento del segmento y el deterioro del indicador de riesgo, además las tasas de fondeo tuvieron un impacto significativo sobre la rentabilidad del segmento y la demanda de flujo de caja de la Corporación. La decisión frente a esta coyuntura fue contener la colocación y crecimiento de esta cartera, concentrando los esfuerzos en la fidelización de algunos empresarios con buenos comportamientos de pago, prestando mayor acompañamiento y atención en la gestión de cartera.

## Zona Metropolitana y Regiones:

- Para el segundo semestre de 2023 se dio la especialización de las oficinas de Regiones y la zona Metropolitana de Medellín, Oriente y Tolima, con el fin de tener una mejor comprensión de la naturaleza de empresarios, sus necesidades, las dinámicas económicas, las oportunidades de crecimiento y posicionamiento de nuestro modelo de atención. La zona Metropolitana, por su parte, cuenta con unas características de empresarios y unas condiciones de mercado que generan un ticket de crédito más alto y unas exigencias de tasa de interés más bajas; en cambio, Regiones está conformada por un cliente más agro y un menor ticket de crédito.

## Producto Desarrollo Sostenible:

- Rediseñamos el producto crédito verde. Ahora con el producto Desarrollo Sostenible apoyaremos a los emprendedores y empresarios cuyas iniciativas contribuyen de manera positiva al medio ambiente. Buscamos financiar actividades económicas vinculadas a la economía circular, bioeconomía y la lucha contra el cambio climático. Entre las áreas específicas de apoyo se encuentran el diseño sostenible, la reducción de emisiones de CO2, la promoción de prácticas de reducción, reutilización y reciclaje, la producción de alimentos y bebidas orgánicas, la pesca sostenible, la agricultura responsable, la gestión sostenible de recursos forestales, el impulso al ecoturismo, la práctica de la lombricomposta, el cultivo en invernaderos, el fomento de la apicultura y muchos más.

## Cadena de Valor Nechi:

- Durante 2023 se constituyó una cadena de valor en el municipio de Nechí para atender la necesidad de arroceros de la zona que por sus historiales crediticos y reportes en entidades de crédito no tenían acceso a financiación. Los empresarios tuvieron acceso a crédito y, junto con la empresa ancla, se brindó asesoría técnica y de negocios, el piloto se realizó con siete arroceros que lograron sembrar y cosechar 82 hectáreas en seis arrozales gracias

a la inversión de los créditos otorgados, lo que les permitió pagar su crédito, mejorar hábitos de pago y poder volver al sistema financiero.

## Modelo de Pricing:

- Con la salida en vivo del nuevo Core se inició la implementación del nuevo modelo de pricing. Con un mes de colocación los resultados fueron bastantes positivos, mejorando la relación entre riesgo y rentabilidad de nuestros empresarios y tomando variables diferenciales para tener una mejor oferta de productos.



## Seguros para nuestros empresarios:

- Con los cuales obtuvimos los siguientes resultados:

	Reclamos pagos 2021		Reclamos pagos 2022		Reclamos pagos 2023	
	No. Reclamos	Valor pago	No. Reclamos	Valor pago	No. Reclamos	Valor pago
<b>Tipo de seguro</b>	318	\$2,125 m	159	\$1,286 m	145	\$830 m
<b>Seguro Vida Deuda</b>	255	\$720 m	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Daños Seguro Progresiva Vida y Acc</b>	112	\$519 m	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Seguro Progresiva Incendio</b>	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>N/A</b>	685	\$3,366 m	159	\$1,286 m	145	\$830 m

\*Cifras expresadas en millones.

**Seguro Vida Deudores:** Se logró mantener las tarifas de seguro de vida deudores y los porcentajes comisionables, acorde con la capacidad de pago de los empresarios en un entorno de tasas de interés al alza y siniestralidades aumentadas post Covid. El factor por millón se mantuvo en 0,00048333.

**Seguro paramétrico Buen Clima:** Gracias a la alianza entre Finagro, Seguros Bolívar, Blue Marble y la Corporación, se aseguraron 5,865 empresarios durante un año contra exceso y déficit de lluvia. La entrega de este seguro estuvo acompañada de conocimiento centrado en el cambio climático y administración de dinero de emergencia. En 2023 se pagaron primas por \$2,143 millones a los empresarios que se vieron afectados por las condiciones climáticas mencionadas.

**Seguro Mujer:** La Corporación entregó el seguro mujer a 2,000 empresarias. Este tiene cobertura para enfermedades como el cáncer, incluyendo cáncer de seno y de ovarios, seguro de vida, y acceso a una plataforma de telemedicina para la mujer y cuatro beneficiarios, además de clases de inglés. Este producto se desarrolló después de conversar y entender la necesidad de nuestras empresarias para las cuales la prioridad es su salud y las de su familia además del deseo de aprender y prepararse para el sector Turismo y Antioquia Emergente.

### 3.4.4.5 Nuestros retos 2024

#### Salida a producción de sistema Adminfo (90%):

A pesar de los desafíos económicos, lograr una salida a producción del 90% en Adminfo (plataforma especializada de administración y gestión de la cobranza) indica una gestión eficiente de recursos y un enfoque sólido para mejorar los procesos administrativos. Esto es valioso en un entorno económico complicado, ya que la eficiencia operativa puede ser esencial para mantener la estabilidad financiera.

#### Estrategias de mercadeo

- **Desarrollo de nueva identidad de marca:** Celebramos nuestro aniversario #40 renovando nuestra identidad de marca haciendo análisis, evaluación y un estudio detallado de lo mejor de nuestra esencia y relacionamiento para ser expresados a través de la marca. Gracias a este proceso logramos desarrollar y proponer una estrategia de posicionamiento, con nuevos atributos claves más acordes a nuestra propuesta de valor. Por otro lado, diseñamos un nuevo logo distintivo, creamos una identidad visual más coherente y establecimos un manual de uso de la marca. Finalmente, nuestra nueva identidad fue lanzada en la Feria Interactuar y reforzada en la celebración de nuestros 40 años en el Famiempresario Interactuar.
- **Programa de Referidos:** Con el programa de referidos "Nuevo amigo" logramos la atracción de 4,130 nuevos empresarios que representa el 21% de los empresarios nuevos de la Corporación; el empresario satisfecho remite clientes nuevos, una estrategia poderosa para lograr cobertura misional, con la voz a voz y de paso fidelizamos al empresario.
- **La estrategia de pauta digital:** Con estrategias de pauta digital generamos el 8% del total de clientes nuevos (un total de 1,448), con desembolsos por \$7,779 millones, de los cuales \$268 millones se realizaron por canal telefónico.



Diana Hernández  
Flores Califa  
El Carmen de Viboral, Antioquia

Desde 2023 hemos enfrentado importantes cambios normativos en las tasas de microcrédito. La incertidumbre y la volatilidad nos obligan a ser ágiles y a implementar controles para prevenir errores. La reducción en estas tasas representa un desafío para nuestra rentabilidad, especialmente en créditos de montos más bajos por lo que debemos trabajar en los siguientes retos:

- Integrar las tecnologías con el Core para automatizar el proceso correctamente y retomar la dirección hacia colocaciones digitales mediante nuestra herramienta.
- Mantener el indicador de NPS, a pesar de los cambios que experimentamos, incluido el manejo de un nuevo Core y nuevas herramientas.
- Comenzar el proyecto de segmentación para definir los subsegmentos, propuestas de valor y finalizar con un piloto que nos permita validar nuestro enfoque hacia una mejor experiencia del cliente y definir modelos de atención.
- Ajustar nuestra estrategia para rentabilizar el segmento de empresas en consolidación.
- Estabilizar el recaudo y cumplir con la meta establecida, asegurando un flujo de caja más constante. Lo anterior para dar cumplimiento a la meta de contención y riesgo de castigo en un entorno de incertidumbre financiera, identificando áreas de optimización y eficiencia para mejorar la rentabilidad del negocio.
- Mejorar la experiencia del empresario durante el proceso de gestión del cobro, incluida la medición y análisis de PQR's,
- Colocar \$300 millones por el canal digital y lograr que un 60% de la participación en mujeres
- Acceder a fondeo preferencial para el Producto Desarrollo Sostenible y diseñar un producto de la mano de Transformación Empresarial para que se complemente el producto financiero logrando su aceptación en el mercado.



### 3.4.5 Avancemos Bajo Cauca

GRI 3-1, 3-2, 3-3, 2-6, 2-7, 2-14, Propios: Empresarios servidos, Empleos apoyados, Ventas, Permanencia.

#### 3.4.5.1 Lo que nos conecta

Bajo Cauca es una subregión de Antioquia que por décadas ha sufrido el flagelo de la guerra, sumado a economías ilícitas y minería ilegal, entre otros, que generan empobrecimiento y coartan las posibilidades de progreso. Ante este panorama, la alianza Avancemos Bajo Cauca pretende contribuir al desarrollo económico sostenible e incluyente de la región, mediante el desarrollo de capacidades técnicas y empresariales y el fortalecimiento de habilidades socioemocionales que le dan al empresario, no solo las herramientas, sino el empoderamiento para sentirse un agente de cambio de su vida, su negocio y la región.

Esta apuesta ha querido trabajar especialmente con una población importante en el territorio, como son las mujeres y los jóvenes y por eso, apostamos a que por lo menos el 52% de los participantes sean mujeres y el 33% jóvenes.

La alianza, que es el resultado de la sinergia institucional de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), Mineros y Fundación Mineros, Interactuar y Comfama, inició en abril de 2019 y estará en la subregión hasta marzo de 2024. Su enfoque innovador está en la manera en que abordamos el concepto de desarrollo económico con las características del territorio.



Yackelin Giraldo  
Apicultora  
Tarazá, Antioquia



Dalia Carrillo  
Panadería La Reina  
Zaragoza, Antioquia

### 3.4.5.2 Así lo hicimos posible

En cinco años de trabajo destacamos que 8,182 personas atendidas en todos los componentes de la alianza (agro, urbano, empleabilidad, crédito, género y juventud), donde **4,145 personas son jóvenes y 4,557 son mujeres.**

Desde abril de 2019 hasta diciembre 31 de 2023 se ejecutaron recursos por un total de \$28,935 mm, superando la meta en un 40%, esto debido a los excedentes por el cambio de moneda y por la colocación de más recursos de apalancamiento por parte de los aliados, en especial por Interactuar quien incrementó su aporte gracias a las colocaciones crediticias en el Bajo Cauca.

Durante 2023, la alianza tuvo una ejecución total de \$14,101 mm entre apalancamiento y recursos USAID, superando la meta total en un 36% gracias a que los aliados han invertido más recursos en especie y dinero, así como uso de los excedentes de tasa de cambio, los cuales favorecieron la realización de nuevas actividades que complementaron la Alianza.

Con el propósito de concluir este ciclo de manera integral, en 2023 se realizaron diferentes eventos como la Feria Bajo Cauca es más, y el evento de clausura donde se presentaron los resultados a las

comunidades del territorio, a los empresarios participantes y a las organizaciones que fueron esenciales para su funcionamiento y desarrollo, así se marcó el cierre oficial de las operaciones de la alianza.

Dentro de las estrategias adicionales que se realizaron en 2023 se destacan:

- Gracias a la estrategia consultorio empresarial y a la estrategia de juventud, aumentamos nuestro número de participantes asesorados en fortalecimiento empresarial.
- Consolidamos una comunidad - red de empresarios en el Bajo Cauca.
- Fortalecimos capacidades ambientales con talleres de mitigación, compensación y adaptación climática.
- Generamos espacios de comercialización con la participación de los empresarios y agroempresarios en diferentes ferias empresariales y en espacios de conexiones de valor.
- Implementamos la estrategia de emprendimiento dirigida a jóvenes de la región.

**El componente de fortalecimiento de cadenas de valor agrícolas** finalizó en septiembre de 2023 sus operaciones en campo con 11 asociaciones y 351 agroempresarios, a quienes se les brindó un acompañamiento integral que articuló temas empresariales, comerciales, psicosociales, ambientes y técnicos; a la vez se fortalecieron acciones comerciales de creación de redes y conexiones de valor que permitieron generar acuerdos comerciales que redundaron en el incremento en ventas de estas dos cadenas.

Por su parte, **en el componente de acompañamiento empresarial a unidades productivas no agrícolas**, con sus cuatro cohortes, se logró cumplir la meta de atención a 208 empresas urbanas del Bajo Cauca antioqueño. Con esta estrategia se impartieron 475 horas de acompañamiento personalizado y a la medida, que incentivó el liderazgo, el empoderamiento y la formalización empresarial.

Más allá de variables económicas o indicadores, los empresarios de la Alianza priorizan temas de generación de empleo y desarrollo de equipos de trabajo que antes no se consideraban y que ahora adquieren importancia en calidad de vida.

**El componente de servicio de crédito** logró una colocación \$8,850 mm (de enero a diciembre de 2023), sumado a esta cifra se logró un valor de colocación global de \$13,181 mm superando la meta en un 224%.

**El componente de servicios de empleabilidad** trabajó en la ruta de empleabilidad con la identificación de la condición de cesantes y el registro de la hoja de vida de aquellas personas que están buscando empleo, en esta categoría se atendieron 6,049 personas. Se logró la certificación y graduación de 152 personas formadas en programas técnicos para el empleo, con un cumplimiento del 101%. Y, por último, se certificaron 2,154 personas en habilidades para el empleo.

La **estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión** se enfocó en el cierre de brechas que limitan el desarrollo empresarial de las mujeres, el nivel de independencia en toma de decisiones y su empoderamiento como empresarias y agentes de cambio. Se realizaron los talleres Mujeres con

Poderío en diferentes municipios de la región y abiertos al público donde se abordaron temas como el trabajo doméstico no remunerado, autonomía económica, rutas de atención para las Violencias Basadas en Género (VBG) y empoderamiento femenino.

La Red de Mujeres con Poderío surgió para que las participantes atendidas por la alianza replicarán los conocimientos y las buenas prácticas adquiridas en los talleres. El propósito de esta estrategia fue que la perspectiva de género fuera sostenible en el tiempo, dado que la Red se autogestiona, participando en la consolidación de proyectos, políticas y organizaciones sociales, siempre procurando que las intervenciones tengan un enfoque de género.

Desde el componente de **juventud**, se acompañaron 75 jóvenes del Bajo Cauca para que adquirieran habilidades empresariales, brindando un fortalecimiento en temas de consolidación de idea de negocio, estrategias financieras, mercadeo y ventas. Además, tuvieron la oportunidad de recibir atención psicosocial.

### Indicadores internos

	Meta global	Resultados a diciembre 30 2023	Porcentaje de cumplimiento
<b>Cubrimiento acompañamiento de valor</b>	30	62	207%
<b>Mujeres con crédito nuevo + acompañamiento</b>	10	17	170%
<b>Empresarios vigentes</b>	650	928	143%
<b>Empresarios rurales</b>	280	444	159%
<b>Conversión empresarios al negocio</b>	35	69	197%



Enit echavarría  
Editorial Libélulas  
Tarazá, Antioquia

Se destacan los siguientes aspectos en los indicadores durante el año 2023:

### 3.4.5.3 Nos medimos para aprender

Gracias a nuestra alianza con USAID, nuestro monitoreo y evaluación de la alianza se hace a través de Monitor, el sistema de medición de USAID Colombia, donde se monitorean 23 indicadores.

#### Evaluación de medio término

En 2023 se entregaron los resultados de la evaluación de medio término liderada por USAID. La firma evaluadora midió, mediante un modelo de evaluación cuantitativa y cualitativa, qué tan efectivo ha sido el modelo de Avancemos Bajo Cauca en el territorio. Los hallazgos identificados determinaron que el modelo de acompañamiento ha permitido que los empresarios concibieran su proyecto de vida desde el empresarismo. Además, a través de la ruta de aprendizaje, los participantes fortalecieron sus capacidades de liderazgo, planeación y toma de decisiones, que les permitieron alcanzar sus objetivos productivos, comerciales, financieros, personales y familiares. Esto generó empoderamiento en los empresarios quienes ya usan sus habilidades y buenas prácticas para generar sostenibilidad en sus negocios a lo largo del tiempo.

### 3.4.5.4 Nuestros retos 2024

Dejar capacidades instaladas en el territorio y un aprendizaje de articulación institucional que permita dar continuidad a esta apuesta por el desarrollo y el bienestar del Bajo Cauca, complementando con inversión técnica, económica y humana, los resultados alcanzados en cinco años de gestión por parte de las organizaciones que hicieron parte de la alianza.

*Nota: La alianza cierra en 2023 por lo que este capítulo de impactos generados en una comunidad a través de un macroproyecto como Avancemos Bajo Cauca finaliza en este informe.*



Juan David Gamboa  
Gamboa Barber Shop  
Zaragoza, Antioquia



Tatiana Cantillo  
El Canto de la Huerta  
El Carmen de Viboral, Antioquia

# Capítulo 4

## IMPULSAMOS LA TRANSFORMACIÓN SUSTENTABLE

### 4.1 Consciencia y compromiso social

GRI 3-1, 3-2, 3-3, 305-1, 305-2, 306-3 Propios: Impacto a los empresarios en los programas del MBA.

#### 4.1.1. Lo que nos conecta

El cuidado del medio ambiente se ha convertido en un tema fundamental para las organizaciones. La creciente consciencia del impacto ambiental ha impulsado la necesidad de implementar estrategias y acciones para reducir nuestra huella ecológica. Por eso, en Interactuar hemos profundizado las estrategias y acciones para cuidar nuestro planeta. Es nuestra preocupación la investigación constante sobre las prácticas medioambientales actuales de nuestros empresarios e incorporamos la gestión ambiental como un pilar fundamental de nuestra propuesta de valor.

Abrazamos nuestra corresponsabilidad para regenerar y preservar el planeta para las generaciones futuras. En Interactuar estamos convencidos de que el camino hacia la sostenibilidad es un compromiso de todos. A través de acciones responsables y conscientes, podemos construir un futuro más verde y próspero.



Brainer Álvarez  
MR. DOG Perros y Hamburguesas  
Itagüí, Antioquia



## 4.1.2 Nuestra conversación con los ODS

El 2023 estuvo enmarcado en acciones de valor que potencializaron el aumento de la consciencia ambiental en nuestras practicas organizacionales y en el acompañamiento de nuestros empresarios:



### ODS Impactados Principales avances 2023

#### Metas ODS Colombia

**13.2** - Integrar medidas de cambio climático.

**13.3** - Construir conocimiento y capacidad para enfrentar los desafíos del cambio climático.

#### Resultados

**32 %** de la energía consumida de la sede principal es abastecida por paneles solares.

Medición de la huella de carbono 2023.

### 4.1.3 Así lo hicimos posible

#### Gestión interna – colaboradores:

- En 2023 compensamos el 100% de las emisiones generadas en 2022. Todas nuestras operaciones durante ese período se realizaron usando energía limpia, proveniente de nuestros paneles solares y de la adquisición de bonos de energía renovable.
- Finalizamos el diseño del plan de gestión de emisiones que incluye acciones propuestas para su implementación progresiva hasta el año 2030 para medir su potencial de mitigación. Nuestro próximo paso consistirá en priorizar e implementar estas acciones para lograr un impacto significativo en la reducción de nuestra huella de carbono.
- Implementamos el Sistema de Gestión Basura Cero (sin certificación) como una herramienta para mejorar la gestión de residuos en nuestra sede principal, que es la que genera la mayor cantidad de residuos. Esta estrategia está alineada con nuestro compromiso con la economía circular.
- Continuamos con nuestra estrategia de autoabastecimiento de energía limpia a través de nuestros paneles solares. Actualmente, abastecemos en promedio un 32% de la energía consumida de la sede principal, obteniendo los siguientes resultados:

#### Promedio mes

<b>Consumo energía sede madera</b>	17,700 kwh/mes
<b>Importada de EPM</b>	12,000 Kwh/mes
<b>Autoabastecida por paneles solares</b>	5,700 kwh/mes
<b>Total generación paneles solares</b>	7,000kwh/mes
<b>Vendida a la red nacional</b>	1,300 Kwh/mes

*(Debemos aclarar que no tenemos baterías para almacenar energía, la energía solar se consume al instante de su generación y la que sobra se va a la red nacional).*

- Presentamos nuestro informe de seguimiento del Plan MES (Movilidad empresarial sostenible). Este documento detalla las estrategias implementadas por Interactuar en 2022 para reducir las emisiones asociadas a la movilidad de nuestros colaboradores (Casa-Oficina-Casa) y describe las estrategias planificadas para 2023.
- Implementamos estrategias para reducir las emisiones asociadas a la movilidad de nuestros colaboradores. Es así como adoptamos un modelo de trabajo híbrido, implementamos cinco horarios flexibles, seguimos fortaleciendo cultura con campañas de concientización ambiental y la adhesión al sistema de Pico y Placa Metropolitano, entre otras medidas que también aportaron al Plan de Movilidad Empresarial Sostenible (MES) del Área Metropolitana del Valle de Aburrá (AMVA).
- Diseñamos el programa de compras sostenibles como medida para aportar y crecer en economía circular. Implementaremos este plan en 2024.
- Realizamos la semana de la sostenibilidad en el marco de Ciclo Siete, que une a las empresas del mundo en torno a temáticas de sostenibilidad. Allí reforzamos algunos temas relevantes de cuidado del medioambiente y entendimiento de nuestros impactos directos e indirectos a través de charlas, talleres y acciones vinculantes con los colaboradores.
- Por el cambio de identidad de marca, aprovechamos las camisetas de dotación con la marca antigua para donarla a dos gestores ambientales formalizados, con el fin de reutilizarlas adecuadamente.
- Recibimos los certificados ambientales correspondientes tanto de esta entrega como de otros residuos aprovechables, como eléctricos y electrónicos, pilas y baterías, luminarias, eco botellas, plástico, papel, cartón, chatarra, entre otros. Algunos de los gestores que colaboraron en estas iniciativas fueron Ecoshopping, encargados de reformar y reintroducir las prendas al mercado nuevamente, sin logos corporativos; y Fibretex, quienes las convierten en fibras para que puedan ser incorporadas nuevamente al ciclo productivo.
- Actualizamos el indicador con el que se calcula la huella de carbono, según la última versión de la ISO 14064-1/2020. Por ello, recalculamos sobre la huella de 2021, ya que incluimos a uno de nuestros principales proveedores que no se habían considerado en años anteriores, como son los fondeadores que nos proveen dinero. El cálculo de la huella de 2023 se encuentra en proceso de recopilación de datos. Esta se tendrá lista en el segundo trimestre de 2024.



Elías Díaz  
Los Bolis Caseros  
Montería, Córdoba

## Gestión externa – empresarios:

En 2023 se trabajaron distintos frentes para expandir la conciencia y cuidado ambiental entre los microempresarios acompañados, principalmente con nuestros empresarios que crecen y permanecen desde los programas MBA Agroempresarial y MBA Empresarial. Por otra parte, del MBA Agroempresarial se destaca que, en aspectos ambientales, se implementaron prácticas para el cuidado de los recursos naturales, de la salud y seguridad tanto de las personas como de otros seres vivos que habitan los ecosistemas en las que impactan e influyen las agroempresas. Estas prácticas van desde una gestión adecuada de residuos, el establecimiento de compostajes, la protección de reservas forestales y fuentes de agua, la implementación de sistema de producción más ecológicos y el uso adecuado de suelos, agua y recursos y una mayor responsabilidad con los ecosistemas. Estas iniciativas se integraron a las demás propuestas de sostenibilidad de las agroempresas para alcanzar procesos más eficientes y mejores resultados de las actividades productivas. Algunas agroempresas lograron mejoras ambientales enmarcadas en estrategias de economía circular y en procesos de sensibilización a sus colaboradores o familiares, evidenciándose como victorias tempranas en la gestión de la productividad y en ejercicios de responsabilidad social y empresarial.

Desde este frente de MBA Agroempresarial destacamos logros de la gestión de 2023, como que los agroempresarios cuentan hoy con buenas prácticas ambientales, entre las que se encuentran: compostaje de los residuos generados en la producción agropecuaria, señalización de los espacios de la agroempresa, huertas familiares, aprovechamiento de las fuentes de agua, cosecha de agua, avistamiento de aves, reducción en la aplicación de agroquímicos, producción de ladrillos ecológicos y secadores solares, disminución del consumo de agua con el beneficio en seco del café, zonas de descanso para los colaboradores de la agroempresa, barreras vivas y cuidado de abejas y polinizadores naturales. Igualmente, se destacan prácticas de economía circular.

Por su parte, desde el MBA Empresarial se logró que 129 empresas pertenecientes a los diferentes niveles recibieran visitas presenciales de consultores expertos en economía circular. A cada empresa se le elaboró un diagnóstico de evaluación basada en la Guía Técnica Colombiana – GTC314- de manera individual. Adicionalmente, cada empresa recibió un informe individual donde se estableció el porcentaje de cumplimiento de los principios de implementación de estrategias de economía circular y la madurez organizativa según cada aspecto y sus respectivos criterios o variables.



Beatriz Quintero  
Aliños en Casa  
Medellín, Antioquia

Indicadores externos	2022	2023	Meta 2024
<b>Apropiación de buenas prácticas de cuidado del medio ambiente en los empresarios acompañados</b>	83%	89%	90%

*\*Los valores entre 2022 y 2023 no son comparables debido a que el instrumento de medición Empresa Consciente tuvo unos cambios significativos en las variables de medición. Así, mientras en 2022 existía la dimensión denominada "Prácticas de cuidado del medioambiente" para 2023 se transformó en la dimensión "Economía Circular", cuyas variables son más estrictas y no son equivalentes.*

Dentro de los logros y resultados a resaltar del MBA Empresarial se destaca un proceso de formación de consultores y empresarios en temas relacionados con la economía circular. El objetivo de esta capacitación fue adquirir conocimientos y herramientas para proporcionar a nuestros empresarios un acompañamiento que los motive a implementar prácticas innovadoras de sostenibilidad ambiental a través de modelos de economía circular. Este enfoque se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y, en una escala más local, con la Estrategia Nacional de Economía Circular. Se logró acompañar a 129 empresas con diagnóstico y asesoría individual bajo el modelo de economía circular y fue posible identificar aspectos relevantes para acompañarlos en la implementación durante 2024.



## 4.1.4 Nos medimos para aprender

### Medición interna

En 2023 nos medimos y gracias a un aliado externo experto en sistema de gestión basura Cero, realizamos auditoría para validar el puntaje logrado por la Corporación en la implementación del **Sistema de Gestión Basura Cero**. Nuestro resultado fue de 34 puntos sobre 100, lo que nos certifica como sello de **Basura Cero ORO**: podemos afirmar que estamos en la escala de mayor calificación según el Sistema de Gestión Basura Cero.

Nos postulamos al reconocimiento de Empresas Sostenibles del AMVA. Por ello, un auditor externo auditó, alcanzando una calificación del 81 % frente a variables de sostenibilidad calificadas, por lo que se nos otorgó un reconocimiento en categoría PLATA como empresa que aporta a la sostenibilidad en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

Realizamos un diagnóstico ambiental de nuestra sede principal acompañados por nuestro aliado Ecoacciones y con dichos resultados se elaboró una Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales, los cuales incluyen una valoración de cada componente relacionado y su respectivo plan de acción, el cual se desarrolló completamente durante 2023. En el ejercicio con los grupos de interés realizado al interior de la Corporación con un experto externo, se evaluó a cada uno de estos grupos. Cuando abordamos el grupo de proveedores, se realizó una división en subgrupos que nos dio como resultado el reconocimiento y la inclusión de un grupo de proveedores estratégicos que no habíamos tenido en cuenta en nuestras mediciones ambientales y que impactó notablemente el inventario de gases de efecto invernadero 2023. (Proveedor bancos y fondeadores)



Reinaldo Naranjo  
Campo Alegre  
Sonsón, Antioquia

### Medición externa de acciones con nuestros empresarios

Dentro de los hallazgos más relevantes de la medición se destaca que 119 de las agroempresas participantes implementaron más de una práctica nueva en sus unidades productivas: en total se realizaron 423 nuevas prácticas. La acción con cambio más significativa fue la reducción de emisiones producidas dentro de las agroempresas, pasando de un 62% de implementación en la primera medición, pasando a un 72% de los agroempresarios que aplicaron esta variable, siendo el primer paso hacia una conciencia ambiental responsable.

Otro hallazgo importante está relacionado con el aumento de la consciencia sobre las compras sostenibles. Hoy, el 51% de nuestros empresarios es más consciente de apoyar las economías locales. En esta línea evidenciamos que el 80 % de los empresarios implementaron entre dos o más prácticas de economía circular, donde prevalecen las siguientes: 1) el 47 % identifica y da un segundo uso a los residuos que generan sus procesos, adoptando la recuperación de materiales como nueva práctica y reutilizando los residuos para incorporarlos como materia prima de otros procesos; 2) otra práctica implementada fue la mitigación de impactos ambientales, generando cuidado con los clientes al adquirir un producto a servicio, bajo campañas de consumo responsable.



Viviana Barboza  
Domipollo  
Medellín, Antioquia

### 4.1.5 Nuestros retos 2024

Motivados en continuar haciendo las cosas con compromiso y cercanía, compartimos a continuación algunos de los aspectos identificados para intervenir en 2024:

- Desarrollar una estrategia de economía circular en el medio ambiente colombiano, teniendo en cuenta la ley de gestión ambiental de envases y empaques reciclables, Ley de Plásticos de Uso Único, Programa Basura Cero Colombia y otros temas relacionados.
- Generar una estrategia de economía circular en el medio ambiente colombiano, teniendo en cuenta la ley sobre los productos textiles, procesos innovadores del sector textil en el mundo, plan posconsumo (proyecto de ley colombiano para el sector textil), oportunidades del mercado, entre otros.
- Priorizar e implementar las medidas con potencial de mitigación de emisiones a la par que seguimos calculando la huella de carbono 2024 para realizar su compensación. Comprender el impacto de un sistema de riesgos sociales y ambientales en un negocio como el nuestro.
- Estamos comprometidos, por un lado, con socializar e implementar el procedimiento de compras sostenibles y, de otro, con aumentar la conciencia frente a la generación y disposición de residuos generados por la Corporación.
- Avanzar en la medición del impacto ambiental que tienen proyectos tan importantes como la Oficina Virtual.

### 4.2 Alianzas estratégicas para el éxito empresarial

GRI 3-1, 3-2, 3-3, 2-6, 2-12, 2-13, NGO Inversión Socialmente Responsable. Propios: Aliados institucionales atendidos, Número de proyectos ejecutados, Recursos movilizados, Empresarios servidos desde proyectos.

#### 4.2.1 Lo que nos conecta

Creemos que el impacto social se potencializa cuando actuamos juntos. Las alianzas institucionales son un pilar fundamental de nuestra propuesta de valor. A través de la colaboración estratégica con otras organizaciones aumentamos nuestro impacto y alcance, generando beneficios tangibles para nuestros empresarios actuales y potenciales.

El 2023 se caracterizó por ser un año donde gestionamos alianzas en el marco de nuestro propósito superior, priorizando la cooperación técnica y financiera y el intercambio de conocimiento y experiencias con otros actores del sector. Buscamos sinergias con organizaciones que comparten nuestros valores y objetivos y en esta articulación, promovimos el trabajo conjunto para el desarrollo de soluciones innovadoras y sostenibles para nuestros empresarios. Gracias a las alianzas hemos fortalecido aspectos institucionales valiosos para materializar el relacionamiento, posicionamiento institucional, incidencia en política pública y cooperación técnica y financiera para desarrollar, implementar y ajustar nuestros modelos de acompañamiento.

## 4.2.2 Nuestra conversación con los ODS

Las alianzas con propósito nos permiten aproximarnos a grandes metas de transformación social, por esto nos articulamos con los ODS por medio de nuestros resultados asociados al establecimiento de alianzas que le apuestan a la igualdad de género por medio de la inclusión financiera, social y productiva de mujeres empresarias; de cara a nuestros aliados posibilitamos el trabajo decente y el crecimiento económico, proporcionando a los empresarios la capacidad de generar ingresos a partir de sus negocios y empleo para otras personas.

Nuestros principales logros de cara a los ODS y las metas Colombia son:



### ODS Impactados Principales avances 2023

#### Metas ODS Colombia

**1.A** - Movilizar recursos para implementar políticas tendientes a erradicar la pobreza.

#### Resultados

Nuestro enfoque de las alianzas institucionales como capacidad organizacional posibilitó la firma de **15** alianzas movilizand **\$6,146 mm**, llegando a **3,437** emprendedores y empresarios de Colombia.



### ODS Impactados Principales avances 2023

#### Metas ODS Colombia

**5.5** - Igualdad de oportunidades y participación en posiciones de liderazgo.

**5.A** - Igualdad de acceso a recursos económicos, posesión de propiedades y servicios.

#### Resultados

En colaboración con USAID y Tetrattech, impulsamos el empoderamiento económico de mujeres en el Bajo Cauca Antioqueño y Montes de María para facilitar su acceso a créditos.

Gracias a nuestras asociaciones con ACTEC, Generalitat Valenciana, y Comfama, logramos una participación destacada del **68%** de mujeres líderes en los programas Semillero Agroempresarial, Agroambiental, y Asociativo con enfoque de género.

Además, en el programa de Alistamiento y Desarrollo Empresarial, el **67%** de las gerentes eran mujeres.



Victor Ramirez  
Urantia Agricultura Orgánica  
Jericó, Antioquia

8 TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



## ODS Impactados Principales avances 2023

### Metas ODS Colombia

**8.8** - Derechos laborales universales y entornos de trabajo seguros.

**8.10** - Acceso universal a servicios bancarios, de seguros y financieros.

### Resultados

En nuestra alianza con Minhacienda y a Grupo Bicentenario, se diseñaron productos para la economía popular. Durante 2023 se renovó el cupo de la Corporación por \$64,000 millones de pesos. En el último trimestre se iniciaron los desembolsos con el producto de unidos por el cambio y se logró un desembolso de \$3,821 millones en 1,562 créditos.

10 REDUCCIÓN  
DE LAS  
DESIGUALDADES



## ODS Impactados Principales avances 2023

### Metas ODS Colombia

**10.1** - Reducir las desigualdades de ingresos.

**10.2** - Promover la inclusión social, económica.

### Resultados

En 2023 la gestión de alianzas nos permitió avanzar en la disposición de servicios digitales para la atención a empresarios y gracias a la suma de aliados logramos desarrollar nuestro proyecto Cliente Nuevo Digital; de la misma manera, las alianzas establecidas en este año nos permitieron generar seis proyectos nuevos en 12 departamentos y tener como resultado **3,437** empresarios servidos.



Simón Aristizábal  
Café Don Rafa  
Jericó, Antioquia.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



## ODS Impactados Principales avances 2023

### Metas ODS Colombia

**13.B** - Promover mecanismos para aumentar la capacidad de planeación y gestión.

**13.3** - Construir conocimiento y capacidad para enfrentar los desafíos del cambio climático.

### Resultados

Gracias a nuestra alianza con Finagro, Seguros Bolívar y Blue Marble, se aseguraron **5,865** empresarios durante un año contra exceso y déficit de lluvia. La entrega de este seguro estuvo acompañada de un programa de acompañamiento de valor con foco en el cambio climático y administración de dinero de emergencia.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



## ODS Impactados Principales avances 2023

### Metas ODS Colombia

**17.6** - Aumentar la cooperación y el acceso a la ciencia, la tecnología y la innovación.

**17.17** - Fomentar alianzas eficaces.

### Resultados

Contamos con aliados como AKT/GRUPO UMA Y HONDA para la financiación de vehículos productivos por valor de **\$319,5 m** los cuales ayudaron al crecimiento empresarial.

Con ADS Almidones de Sucre, logramos financiar a empresarios de la cadena de valor de la yuca Industrial por **\$99 m**.

Avanzamos en el fortalecimiento de empresarios de la cadena de valor plátano de exportación en Urabá con **\$360 m** gracias a nuestra alianza con Banacol.

Con KIVA como aliado internacional de Crowdfunding, logramos desembolsar **2,753** créditos por **1,5** millones de dólares a cierre del 2023.

Obtuvimos fondeo internacional para apoyar nuestro impacto con Locfund por **\$57.121 mm**.



Claudia Buitrago  
Los Naranjos  
Sonsón, Antioquia.

### 4.2.3 Así lo hicimos posible

En 2023 estuvimos presentes, con nuestras sedes y proyectos, en 12 departamentos: Antioquia, Bolívar, Caldas, Cauca, Chocó, Córdoba, Cundinamarca, Quindío, Risaralda, Santander, Sucre y Tolima.

Nuestro enfoque de las alianzas institucionales como capacidad organizacional, permitió la firma de 15 convenios, movilizandó \$6,146 mm, llegando a 3,437 emprendedores y empresarios de Colombia.

A continuación, exponemos nuestros principales resultados en 2023:

#### Número de aliados institucionales

Indicador	2021	2022	2023	Meta 2024
	14	13	19	N/A

En 2023 la gestión de alianzas nos permitió avanzar en la disposición de servicios digitales para la atención a empresarios y, gracias a la suma de aliados, logramos desarrollar nuestro proyecto Cliente Nuevo Digital; de la misma manera, las alianzas establecidas en este año nos permitieron:

Indicador	2021	2022	2023
Recursos movilizados	\$2,625mm*	\$8,348mm	\$6,146mm
# proyectos nuevos	10	13	6
Aliados	14	13	19
Ingresos	\$5,232 mm	\$6,227 mm	\$9,658 mm
Departamentos	9	12	12
IDC	98%	98%	97%
Empresarios servidos	4,055	3,470	3,437
Proyectos ejecutados	12	17	12
Donaciones	\$61,7 m	\$98,9 m	\$65,5 m



Por otro lado, nos orgullece contar que pertenecemos al ecosistema de organizaciones que respaldan el crecimiento del sector microempresarial en Colombia, participando activamente en diversas mesas de trabajo a nivel nacional y colaborando con redes de organizaciones importantes. Estas incluyen la Mesa de Inclusión Financiera y la Alianza por la Educación Rural de Antioquia (ERA). A continuación, las entidades gremiales y las mesas de trabajo donde participamos:

- Centro de Estudios de la Empresa Micro – CEM
- Colombia Fintech
- Asomicrofinanzas
- Comité Universidad Empresa Estado
- Comisión Subregional de Competitividad e innovación
- Mesa Institucional de Emprendimiento
- Federación Antioqueña de ONG -FAONG-
- Asociación de Fundaciones Familiares y Empresariales AFE
- LATIMPACTO

#### 4.2.4 Nos medimos para aprender

Nuestras mediciones de avances se articulan con la trazabilidad y el monitoreo sobre la consecución de recursos, el número de aliados nuevos, la cantidad de recursos movilizados, el número de beneficiarios de los proyectos ejecutados en el año, lo cual nos permite visualizar el escalamiento del impacto a más emprendedores y empresarios gracias a la articulación con otros actores del ecosistema del impacto.

#### 4.2.5 Nuestros retos 2024

Definir e implementar el modelo de alianzas 3.0, el cual nos permitirá ampliar el enfoque para colaborar con nuevos aliados con los que aún no hemos trabajado, pero que ofrecen una oportunidad significativa para seguir avanzando con nuestro propósito bajo nuevas fuentes de fondeo, nuevos públicos de atención y el fortalecimiento de capacidades organizacionales.

Julio César Londoño Bonilla  
Plántulas La María  
La Ceja, Antioquia

## 4.3 Compromiso y diálogo con los grupos de interés

GRI 3-1, 3-2, 3-3, 2-9, 2-29, 2-40, 2-42, 2-43, 2-44, 413-1, 418-1, NGO1, NGO2, Propios: Nivel de satisfacción de los empresarios.

### 4.3.1 Lo que nos conecta

Nos encontramos en un ecosistema de relaciones con grupos de interés que reconocemos como base fundamental de nuestra existencia. Por ello, centramos todas nuestras acciones, causas y valores en su bienestar. Creemos que la mejor manera de generar valor para todos es construir relaciones sólidas y duraderas con nuestros grupos de interés.

Un relacionamiento permanente con ellos facilita la materialización de procesos sociales, económicos y ambientales que deriven en crecimiento y desarrollo para todos. Nuestro modelo de gestión parte de nuestros grupos de interés, en ellos centramos todas nuestras acciones, causas, valores y, en suma, nuestra esencia. Para Interactuar es vital escuchar a nuestros grupos de interés a través de los canales internos y externos que desarrollamos para tal fin. Ello nos permite involucrar su experiencia con nosotros como insumo para aprender y como ejercicio prioritario para orientar, diseñar y ajustar acciones de mejora continua.

Este relacionamiento es un tema estratégico inmerso en las cinco dimensiones de nuestro Cuadro de Mando Integral (CMI), pues así gestionamos y medimos las acciones que articulan nuestro trabajo con sus necesidades específicas, manteniendo relaciones cercanas, confiables y conscientes mediante una experiencia memorable y trascendente.

### 4.3.2 Así lo hicimos posible

Un avance significativo que vivimos este año fue la continuación de la metodología de relacionamiento iniciada en 2022, basada en la norma AA1000, y que se caracteriza por profundizar en el relacionamiento con nuestros grupos de interés. Desarrollamos el tercer taller con los líderes de la relación con cada grupo de interés. Este ejercicio sirvió para actualizar en 2023 la matriz de dependencia e influencia, los objetivos, necesidades y expectativas para cada grupo de interés y se definieron los temas relevantes de la relación con cada grupo de interés, los objetivos de relacionamiento con cada subgrupo, los temas relevantes de la relación, objetivos estratégicos a los que apuntar, la clasificación en matriz de oportunidades y riesgos y finalmente el nivel de madurez de los temas y las capacidades organizacionales para abordarlos.

Nuestros grupos de interés actuales son:

## Grupos de interés Interactuar 2023

Grupo	Composición	Interacción y canales de comunicación
<b>Emprendedores y empresarios</b>	59,483	Grupos focales, informe de sostenibilidad anual, 36 sedes, oficina virtual, asesores empresariales, consultores empresariales, línea de atención al cliente, campañas y eventos de mercadeo, eventos corporativos, publicaciones en medios de comunicación, volanteo, pantallas digitales informativas, cartillas especializadas, sitio web y redes sociales, talleres temáticos, WhatsApp corporativo, línea ética, herramientas virtuales como Teams, Zoom y plataforma de aprendizaje virtual Q10.
<b>Aliados</b>	12 proyectos con 19 instituciones públicas, privadas, nacionales e internacionales.	Informe de sostenibilidad anual, informes de ejecución por proyecto, eventos corporativos, publicaciones en medios de comunicación, sitio web y redes sociales, correo electrónico, pasantías, línea ética.
<b>Colaboradores</b>	562	Grupos primarios, medios de comunicación internos, inducción corporativa, campañas de sensibilización e informativas, escuelas de formación, encuesta de clima organizacional, eventos institucionales, comité de Ética, Comité de Convivencia Laboral, Comité de Emergencias, correo corporativo, informe de sostenibilidad anual, espacios de conversación mensual, sitio web y redes sociales, línea ética, plataforma interna Be Interactuar.
<b>Proveedores</b>	1,794	Informe de sostenibilidad anual, reuniones de negociación, correo electrónico, comunicación telefónica, proceso de registro y seguimiento, sitio web y redes sociales, evaluación de proveedores con retroalimentación, línea ética.



## Grupos de interés Interactuar 2023

Grupo	Composición	Interacción y canales de comunicación
Comunidad	NA	Informe de sostenibilidad anual, eventos Feria Interactuar y Famiempresario Interactuar del Año, publicaciones en medios de comunicación, sitio web y redes sociales, convocatorias para actividades comerciales y de relacionamiento, convocatorias para participar en proyectos, convocatorias laborales, línea ética
Estado	Instituciones que tienen una incidencia en políticas públicas para el impulso de la microempresa.	Informe de sostenibilidad anual, eventos corporativos, publicaciones en medios de comunicación, sitio web y redes sociales, reuniones presenciales temáticas, informes desarrollados desde el Centro de Estudios de la Empresa Micro, participación en mesas de trabajo con temáticas de desarrollo empresarial, proceso de gestión regulatoria e incidencia.

### 4.3.3 Nuestros retos 2024

- Desarrollar un plan de trabajo con los líderes de relación de nuestros grupos de interés priorizados, apuntando a la consecución de los objetivos estratégicos definidos.
- Fortalecer nuestros lazos con los proveedores rutinarios de cara al fortalecimiento de la cadena de valor y la implementación de la iniciativa de compras inclusivas.
- Evidenciar cada vez más nuestro impacto en la relación con nuestros proveedores fondeadores, en el cumplimiento del propósito de impulsar el progreso de nuestros emprendedores y empresarios.
- Trabajar en la descripción e implementación del *journey* del aliado, un modelo de atracción y relacionamiento que fortalezca la experiencia con nuestra Corporación, que maximice el impacto en los empresarios.



Juliana Rodríguez  
Casa Tomada  
Medellín, Antioquia

# Capítulo 5

## CRECIMIENTO CONSCIENTE

### 5.1 Economía con sentido social

GRI 3-1, 3-2, 3-3, 2-7, 2-8, 201-1, 201-3, 201-4, NGO8, NGO7, Propios: Margen EBITDA, Ingresos totales, Eficiencia del gasto operacional, Créditos colocados, Monto de colocación, Monto de la cartera vencida ICV.

#### 5.1.1 Lo que nos conecta

Priorizamos el interés social y el bienestar de nuestros grupos de interés al gestionar nuestros recursos bajo principios éticos y responsables. Según la normatividad, y siendo coherentes con nuestra estrategia, buscamos garantizar un buen desempeño financiero en el que tanto la generación de excedentes como la sostenibilidad financiera empresarial posibiliten hacer de lo cotidiano algo extraordinario.



Amanda Quiceno de Ospina  
Agroempresa Avicultura  
Guarne, Antioquia

## 5.1.2 Así lo hicimos posible

Las iniciativas que transformaron el 2023 y nos permitieron alcanzar nuestros objetivos se centraron en las siguientes líneas:

- **Garantía de continuidad del negocio y recursos financieros:**

- Se aseguró la continuidad del negocio mediante la implementación de la nueva plataforma de Core financiero.
- Se garantizaron los recursos necesarios para la operación y la implementación de las iniciativas planteadas, mediante el acceso a líneas de crédito con entidades nacionales e internacionales y la optimización de los recursos disponibles.

- **Control presupuestal e implementación de score de cobranza:**

- Se llevó a cabo un control presupuestal estricto para asegurar el cumplimiento riguroso del plan aprobado y vigilar los escenarios planteados para la toma de decisiones oportuna.
- Se implementó un score de cobranza por parte del área de analítica de la Corporación, buscando eficiencias en el proceso y continuando con el control del vencimiento y castigo de la cartera.

Los siguientes procesos facilitaron los logros de los retos propuestos para el año:

- **Migración y seguimiento mensual:**

- Se migró a la nueva plataforma de Core en noviembre.
- Durante todo 2023 se realizó un seguimiento mensual a la ejecución presupuestal de la Corporación.

Diferentes resultados cualitativos y cuantitativos de gestión se presentaron en nuestro recorrido:

- **Impacto de las iniciativas:**

- La migración a la nueva plataforma de Core financiero le permitió a la Corporación estar dentro de los estándares de la industria en seguridad de la información y eficiencia en los procesos.
- En 2023 la Corporación tomó operaciones de deuda por valor de \$225,577 mm, logrando incrementos en los cupos de crédito y extra-cupos.
- Se realizaron cambios en los planes de incentivos, políticas de originación de crédito y control de liquidez y solvencia basados en el seguimiento mensual a la ejecución presupuestal.

La implementación del score de cobranza busca eficiencias en el proceso y control del vencimiento y castigo de la cartera, siendo asumido por la dirección de Empresarios desde octubre.

Dividendo Social Interactuar	2021	2022	2023
Ingresos aliados y empresarios	\$5,550 mm	\$7,008 mm	\$9,672 mm
Ingresos aliados y donantes	\$4,791 mm	\$5,433 mm	\$7,740 mm
Ingresos empresarios	\$759 mm	\$1,575 mm	\$1,932 mm
Inversión Interactuar	\$5,856 mm	\$7,294 mm	\$5,883 mm
Subtotal	\$11,406 mm	\$14,302 mm	\$15,555 mm
Recursos movilizados	\$2,173 mm	\$30 m	\$583 m
Total	\$13,579 mm	\$14,332 mm	\$16,138 mm

\*Cifras expresadas en miles de millones.

Indicador	2021	2022	2023	Meta 2024
Ingresos totales	\$106,234 mm	\$126,649 mm	\$172,163 mm	\$157,748 mm
Egresos	\$83,938 mm	\$109,843 mm	\$178,073 mm	\$173,886 mm
Margen EBITDA	21.28%	14.86%	5.52%	-8.01%
ICV %	3.85%	3.13%	9.40%	7.27%
Eficiencia del gasto	20.85%	13.27%	-3.43%	-10.23%

\*Cifras expresadas en miles de millones.

### Estados de situación financiera

Indicador	2021	2022	2023	Meta 2024
Activos corrientes	\$130,815 mm	\$157,362 mm	\$165,953 mm	\$146,462 mm
Activos no corrientes	\$199,689 mm	\$267,201 mm	\$357,815 mm	\$369,789 mm
Total activos	\$330,504 mm	\$424,564 mm	\$523,768 mm	\$516,251mm
Pasivos corrientes	\$100,653 mm	\$144,016 mm	\$152,145 mm	\$116,149 mm
Pasivos no corrientes	\$91,596 mm	\$125,486 mm	\$164.315 mm	\$167,563 mm
Total pasivos	\$192,249 mm	\$269,502 mm	\$316,460 mm	\$333,713 mm
Patrimonio	\$138,255 mm	\$155,061mm	\$207.309 mm	\$182,538 mm
Total pasivos y patrimonio	\$330,504 mm	\$424,564 mm	\$523,768 mm	\$516,251mm

\*Cifras expresadas en miles de millones.



Hernán Álvarez  
Huerta Circular  
Llanogrande, Antioquia

### Estados De Resultado Integral

Indicador	2021	2022	2023	Meta 2024
Excedente bruto	\$30,306 mm	\$40,101 mm	\$13,104 mm	\$7,527 mm
Excedente antes de impuesto	\$22,301 mm	\$16,828 mm	-\$5,714 mm	-\$16,137 mm
Excedente procedente de operaciones continuadas	\$22,296 mm	\$16,806 mm	\$5,910 mm	\$16,137 mm
Otro resultado integral	0	0	0	0
<b>Total resultado integral</b>	\$22,296 mm	\$16,806 mm	-\$5,910 mm	\$16,137 mm

\*Cifras expresadas en miles de millones.

### Fuente de los fondos por categoría (NGO8)

Categoría	2021	2022	2023	Meta 2024
Crédito	\$92,253 mm	\$108,802 mm	\$148,046 mm	Desembolsos FC
Prestación de otros servicios	\$4,051 mm	\$7,117 mm	\$10,102 mm	Ingresos de las capacidades
Recursos Propios	\$22,296 mm	\$16,806 mm	0	Utilidad año anterior

\*Cifras expresadas en miles de millones.

### 5.1.3 Nuestros retos 2024

Continuar la implementación del score de cobranza y realizar la evaluación del proceso de la mano del área de Analítica. Nuestro objetivo es que esta implementación nos permita eficiencias en el proceso y continuar con el control del vencimiento y castigo de la cartera.



Luz Angela Pérez  
Somos Impresión Digital  
Bello, Antioquia

## 5.2 Innovación y transformación digital

GRI 3-1, 3-2, 3-3, 2-15, Propio: Desarrollo de iniciativas innovadoras (mejoras en procesos, nuevas tecnologías, sistemas y metodologías, a partir de las necesidades del cliente y una oferta de servicio diferencial).

### 5.2.1 Lo que nos conecta

Creemos que la innovación es una herramienta que nos permite potencializar nuestra capacidad de diseñar soluciones adaptadas a nuestros clientes internos y externos, encontrar nuevas formas de materializar nuestras propuestas de valor y seguir apostándole a la mejora continua de nuestros procesos organizacionales.

Durante 2023 continuamos trabajando en nuestra ruta de materialización de la cultura innovadora en todo lo que hacemos y nos define, entendiendo la relevancia que tiene para nuestros grupos de interés y para nosotros, la capacidad de adaptarnos a los constantes cambios en el entorno y desarrollar soluciones para las necesidades presentes y futuras de nuestros empresarios.

Nos concentramos en la maduración de nuestros procesos, identificando y haciendo seguimiento a aquellas mejoras que representan eficiencias cuantificables en tiempo o en dinero. También materializamos nuestro portafolio de iniciativas para el desarrollo de nuevas capacidades, trabajando en entender las necesidades de nuestros clientes y habilitando la entrega de nuestra propuesta de valor.

### 5.2.2 Así lo hicimos posible

Presentamos a continuación nuestros principales resultados relacionados con nuestra operación e iniciativas:

Ejecución de iniciativas de innovación			
Iniciativas innovadoras planteadas	Iniciativas innovadoras ejecutadas	% De ejecución de iniciativas innovadoras	Meta 2023
Cliente nuevo digital	Cliente nuevo digital	IDC	IDC 92% - 95%

Impacto de la iniciativa			
Iniciativas innovadoras ejecutadas	Impacto social	Impacto económico	Impacto ambiental
Cliente nuevo digital	Llegar a más empresarios de manera ágil y oportuna, contrarrestando en algunos casos el gota a gota.  Acceso financiero.	Crecimiento de la cartera; productividad del asesor; eficiencia en procesos.	Disminución de huella de carbono al reducir la movilidad del cliente y del asesor.

### 5.2.3 Nos medimos para aprender

- En 2023 iniciamos nuestro trabajo fortaleciendo la cultura innovadora de la Corporación, identificando eficiencias en los procesos reflejados en ahorros de tiempo y/o presupuesto, haciéndolas visibles y reconociéndolas, para convertirlas en una capacidad organizacional que perdure en el tiempo.
- Durante este año culminamos las fases de migración de datos, parametrización, personalizaciones y entrenamiento, las cuales nos habilitaron para salir en vivo con nuestro proyecto de cambio de Core. Actualmente, se tiene previsto que el proceso de estabilización se tome el primer trimestre del 2024.
- Validamos el prototipo para la colocación de clientes nuevos de crédito de forma digital, realizando testeos con clientes y no clientes de la Corporación para validar el cumplimiento de las expectativas de experiencia de usuario (fácil, sencillo e intuitivo), y con esto dar vía libre al desarrollo e implementación de este prototipo.
- Implementamos una nueva herramienta de comunicaciones unificadas y multicanal (Wolkvox), la cual hace uso de la Inteligencia Artificial y nos permitió mejorar la experiencia de nuestros empresarios y ser más eficientes como organización.

### 5.2.4 Nuestros retos 2024

- Diseñar, implementar y comunicar el sistema de innovación en la organización que permita idear, incubar y acelerar iniciativas que sumen al cumplimiento de los objetivos y a la entrega de valor a nuestros clientes.
- Salir a producción con la iniciativa de Cliente Nuevo Digital.
- Culminar el proceso de estabilización del Core.
- Mantener la disciplina de vigilancia del entorno y referenciación competitiva como insumos para el proceso de planeación estratégica de la organización, para la definición de áreas de oportunidad que nutren el proceso de innovación.



Edison Vasco  
Vasher  
Jericó, Antioquia

## 5.3 Integridad y buen gobierno

GRI 3-1, 3-2, 3-3, 2-15, 205-1, 205-2, 205-3, 419-1, Propios: Apetito del riesgo, Cultura de gestión de riesgo que fomente el autocontrol de los procesos y mitigue los riesgos sociales y económicos.

### 5.3.1 Lo que nos conecta

El camino que hemos trazado hacia nuestros compromisos sociales requiere de una promoción constante de la transparencia en el actuar, guiados además por nuestros valores y principios. Este es un pilar fundamental para nuestra credibilidad, crecimiento y la generación del impacto social.

En 2023, enfocamos nuestros esfuerzos en consolidar las directrices de fomento de la ética y el buen gobierno que manejamos en Interactuar, asegurando el acatamiento de las normas legales y estatutarias que determinan el funcionamiento de los órganos de gobierno y que permiten desarrollar dentro de la organización, los programas y políticas que se precisen para alcanzar este objetivo estratégico.

Nuestros órganos de gobierno son la Asamblea (56 asociados). Reuniones anuales.

Junta directiva: 11 asociados activos. Reuniones mensuales. 45% de la junta está conformada por mujeres.

En 2023, realizamos 11 sesiones de junta realizadas con un 90% de asistencia.

Nuestro proceso de Gobierno Corporativo, en madurez 2 y 3. El proceso fue auditado por la firma auditora PWC, con un nivel de cumplimiento del 90.7% en los aspectos de gobierno.

### 5.3.2 Así lo hicimos posible

Diferentes líneas de gestión aportaron a los siguientes resultados:

Realizamos la evaluación 360 de la Junta Directiva y Dirección Ejecutiva en materia de gobierno corporativo con la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia. Con el resultado se establecieron las líneas de trabajo.

Realizamos campaña de divulgación y fortalecimiento de la cultura de seguridad de la información y buen uso de los datos.

Obtuvimos el certificado de cumplimiento de normatividad de ESALES, entregado por la Gobernación de Antioquia, gracias al cumplimiento de requisitos contables y de gobierno corporativo.

Avanzamos en el fortalecimiento del subproceso de Cumplimiento (SAGRILAF y PTEE). Para ello, diseñamos y aplicamos un instrumento del área, y paralelamente trabajamos en la revisión y ajustes de los procedimientos internos. Con este instrumento hicimos una medición mediante una herramienta que diseñamos y aplicamos, y paralelo a eso, se trabajó en la revisión y ajustes de procesos como: compras, alianzas, comercial, y talento humano. Ese diagnóstico nos mostró todos los componentes del sistema de control interno COSO III, de cara al subproceso de cumplimiento, y fue la guía para avanzar en la mejora y cierre de brechas. Por otra parte, documentamos las actividades de debida diligencia realizadas con fondeadores y aliados.

Documentamos la gestión de las actividades de debida diligencia por señales de alerta identificadas durante el periodo mayo – diciembre de 2023 en el proceso de empresarios y en la vinculación de contrapartes estratégicas (aliados y fondeadores).

Cumplimos la normatividad vigente que aplica a nuestra operación en los ámbitos laboral y tributario, y a los servicios microfinancieros, en especial lo relativo a las disposiciones legales frente al cobro de intereses y comisiones; a la protección al consumidor, habeas data y protección de datos personales y en cuanto al Sagrlaft. Sobre la propiedad intelectual y de derechos de autor, respetamos las obligaciones inherentes a la legislación, y también, acatamos la norma relativa a la libre competencia sin que se hayan configurado situaciones de competencia desleal. Damos cumplimiento al artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, que garantiza la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores con quienes nos relacionamos.



Anderson Artunguagua  
El Llanerito  
Medellín, Antioquia



Indicador	2021	2022	2023	Meta 2024
Capacitación en el Código de ética y conducta 205-2.	0	0	0	Materializar actividades de capacitación en torno al PTEE y SAGRILAFT
Consultas realizadas al Sistema de Auto Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SAGRLAFT).	114,789	110,358	154,847	250,000
Casos en la línea ética. (Casos confirmados de corrupción - fraude - y medidas adoptadas) 205-3	4	0	2	0
Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción 205-1.	0	0	0	0
Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico 419-1.	0	0	1	0
Apetito del riesgo (índice de cartera vencida + índice de cartera castigada).	8.30%	6.35%	15.03%	14.20%

### 5.3.3 Nos medimos para aprender

- Seguimiento a las reuniones realizadas por la Junta Directiva, según la periodicidad establecida en los estatutos y código de buen gobierno y se contrastó con el número total de reuniones realizadas durante 2023.
- Auditoría interna realizada por un ente externo como lo fue PWC, más los informes de la Revisoría Fiscal.
- Diseño de una herramienta para la autoevaluación del Sistema de Control Interno basado en la metodología COSO III, aplicada al subproceso de cumplimiento, determinándose un estado “deficiente” y un nivel “medio” riesgo; las brechas identificadas se incorporan al plan de trabajo 2024.
- Acercamiento del subproceso de cumplimiento a las jurisdicciones con oficinas u operaciones, participación en los grupos primarios del proceso de empresarios y difusión a través de los medios de comunicación internos; de igual forma, se incorporó el módulo del Código de Ética en las actividades de inducción del personal nuevo y en la reinducción anual en la plataforma Q10.



### 5.3.4 Nuestros retos 2024

- Unificar los procedimientos de cumplimiento normativo, gestión de protección de datos personales, línea ética, auditoría interna, SAGRILAFT, PTEE, en un único proceso denominado “Gestión del Cumplimiento” con el fin de articular todas las acciones que desde Interactuar se han desplegado para la ética, transparencia y cumplimiento normativo.
- Gestionar la inscripción del rol de Oficial de Cumplimiento en plataforma SIREL de la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), para realizar los reportes e informes SAGRILAFT (Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva) y del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE) en aplicativo STORM USER.
- Actualizar y modificar los estatutos y código de buen gobierno para dotar de agilidad y mayor eficiencia la gestión de los órganos administrativos de Interactuar.
- Avanzar en el Sistema de Control Interno del proceso de cumplimiento (SAGRILAFT y PTEE), a un estado “confiable” con calificación de riesgo “bajo”.
- Apalancar en los procesos de Empresarios, Financiero y Administrativo, la adopción de la herramienta de autoevaluación del Sistema de Control Interno, con énfasis en el fortalecimiento y monitoreo del Ambiente de Control y Evaluación de Riesgos.
- Definir mecanismos aún más innovadores para la asignación de recursos y la implementación de políticas restrictivas en un contexto financiero más complejo para la sostenibilidad de la Corporación.
- Le apuntamos en 2024 a disminuir el ICCV, pasando de un 15.03% en 2023 a 14.20% con las condiciones de mercado que atraviesa la industria microfinanciera, el sector microempresarial y la Corporación.
- Profundizar en las Normas NIIF S1 sobre divulgación en sostenibilidad y S2 con respecto a la divulgación en cambio climático, las cuales, se encuentran en proceso de normalización en el país. Estas normas nos ayudan a cumplir con los requerimientos Generales de nuestra información financiera relacionada con la sostenibilidad junto con los documentos que emite el Consejo de Normas Internacionales de Sostenibilidad (ISSB).



Manuela Castro  
Productos Sasoni S.A.S.  
La Ceja, Antioquia

## RIESGOS

**Los riesgos exigen no solo de una gestión estratégica sino de un compromiso con la integridad para la calidad en el servicio que nos distingue como Corporación.**

Durante 2023, las instituciones financieras, presentaron grandes retos por la combinación de un crecimiento económico bajo, el incremento de las tasas de interés y el alza en la inflación, elementos que plantearon desafíos significativos en la gestión de carteras y en la evaluación de nuevos riesgos asociados a las empresas emergentes.

No obstante, mantuvimos nuestra plena disposición para otorgar microcréditos, abarcando sectores como comercio, servicios, agropecuario, personas naturales e industria. Sin embargo, dentro de las proyecciones para 2024 se vislumbran mayores riesgos para estos, lo que podría alterar esta disposición. La coyuntura de altas tasas de interés y aumento de la inflación podría impactar negativamente a la mayoría, profundizando la tendencia negativa, exigiendo una revisión cuidadosa de las políticas crediticias.

Es así como 2024 se presenta como un escenario desafiante por cuenta de los impactos de los anteriores factores que podrían repercutir significativamente en las políticas y prácticas establecidas. En este contexto, la gestión de riesgos cobra especial importancia, ya que ayuda a mitigar vulnerabilidades, garantizar la sostenibilidad financiera, fortalecer la credibilidad y confianza, asegurar el cumplimiento normativo y ser más resilientes ante crisis económicas o sociales, contribuyendo así al bienestar de nuestros grupos de interés.

Las estrategias activas implementadas como el monitoreo intensivo, procesos de clasificación y selección de proyectos, estudio detallado de cosechas y una gestión eficiente del cobro, se consolidarán robusteciéndose con la adaptación continua a las dinámicas del mercado para preservar la integridad de la cartera en un entorno económico cambiante.

La economía, con recuperación lenta, se traduce en un factor limitante para el endeudamiento. Esta coyuntura, agravada por los niveles de inflación, ha llevado a que se retrase la disminución de tasas.

En este contexto, para gestionar el riesgo de crédito estamos trabajando sobre las siguientes acciones:

- Optimización de los modelos estadísticos de otorgamiento de crédito interno y externos (buro de crédito)
- Articulación de la gestión del riesgo y la cobranza
- Implementación del score comportamental de crédito para nuestros empresarios
- Parametrizaciones de políticas en el nuevo Core financiero que sean diferenciales por cada segmento de clientes
- Implementación política límite de crédito

Jonn Jaime Restrepo  
El Vergel  
Andes, Antioquia





Gloria Suárez  
Chocafé María  
Sonsón, Antioquia

## Gestión del Riesgo Operativo

Actualmente, tenemos desafíos significativos por la exposición al riesgo operacional, que implica la posibilidad de sufrir pérdidas por deficiencias, fallos o el inadecuado funcionamiento de nuestros procesos, tecnología, infraestructura y recurso humano, y por la ocurrencia de eventos externos asociados a estos elementos fundamentales.

La dependencia de la tecnología introduce riesgos de ciberseguridad, amenazas de brechas de datos y ataques informáticos, lo que demanda inversiones en medidas de seguridad y actualizaciones constantes.

Durante 2024 estaremos activando iniciativas para fortalecer el proceso de otorgamiento del crédito hasta el proceso de pago, la cultura interna de riesgo operacional, el reporte de riesgos operativos y la definición e implementación de acciones para la continuidad del negocio.

## Riesgo LAFT

En el 2023, la Secretaría General actualizó la Política y Manual SAGRILAFT para su posterior aprobación por la Junta Directiva; de igual manera, se inició la actualización

de la matriz de riesgos LAFT por jurisdicciones, construcción de una bitácora con las señales de alerta identificadas y gestionadas, y aplicación de procedimientos de debida diligencia en la vinculación de contrapartes estratégicas.

## Analítica

La inteligencia artificial requiere de una adopción creciente y la automatización avanzada en el análisis de datos, lo que plantea interrogantes sobre la autonomía de los sistemas y la necesidad de equilibrar la intervención humana para evitar sesgos. A su vez, la gestión de la privacidad y seguridad de los datos se vuelve aún más crítica a medida que se intensifica la recopilación de información relevante.

Por ello, hemos priorizado una serie de iniciativas para abordar estos desafíos para la implementación de modelos de cobranza, el gobierno de los datos, y la construcción de herramientas de analítica para toma de decisiones.

# Anexo

GRI	NOMBRE	PÁGINA	DIMENSIÓN ASG
<b>GRI 2: CONTENIDOS GENERALES</b>			
<b>La organización y sus prácticas</b>			
2-2.	Entidades incluidas en la memoria de sostenibilidad de la organización.	8	Gobernanza
<b>Actividades y trabajadores</b>			
2-6.	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	8, 39, 41, 46, 51, 72	Gobernanza
2-7.	Empleados.	12, 39, 41, 46, 51, 62, 77	Social
2-8.	Trabajadores no asalariados.	12, 77.	Social
<b>Gobernanza</b>			
2-9.	Estructura de gobernanza y composición.	74	Gobernanza
2-10.	Designación y selección del máximo órgano de gobierno.	8, 9, 11	Gobernanza
2-12.	Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos.	72	Gobernanza
2-13.	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos.	72	Gobernanza
2-14.	Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad.	41, 46, 62	Gobernanza
2-15.	Conflicto de intereses.	31, 39, 79	Gobernanza
2-16.	Comunicación de problemas críticos.	8	Gobernanza
2-18.	Evaluación de la actuación del máximo órgano de gobierno.	11	Gobernanza
<b>Participación de los grupos de interés</b>			
2-29.	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	74	Gobernanza
2-40.	Lista de grupos de interés.	74	Gobernanza
2-42.	Identificación y selección de grupos de interés.	74	Gobernanza
2-43.	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	74	Gobernanza
2-44.	Temas y preocupaciones clave mencionados.	74	Gobernanza

GRI	NOMBRE	PÁGINA	DIMENSIÓN ASG
<b>GRI 3: Contenidos sobre Temas Materiales</b>			
<b>Contenidos sobre los temas materiales</b>			
3-1.	Proceso de determinación de los temas materiales.	12, 19, 23, 31, 35, 39, 41, 46, 51, 62, 63, 72, 74, 77, 79	Gobernanza
3-2.	Lista de temas materiales.	12, 19, 23, 31, 35, 39, 41, 46, 51, 62, 63, 72, 74, 77, 79	Gobernanza
3-3.	Gestión de los temas materiales.	12, 19, 23, 31, 35, 39, 41, 46, 51, 62, 63, 72, 74, 77, 79	Gobernanza
<b>GRI: 201 Desempeño económico</b>			
201-1.	Valor económico directo generado y distribuido.	77	Gobernanza
201-3.	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	77	Gobernanza
201-4.	Asistencia financiera recibida del gobierno.	77	Gobernanza
<b>GRI 205: Anticorrupción</b>			
205-1.	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción.	82	Gobernanza
205-2.	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	82	Gobernanza
205-3.	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas.	82	Gobernanza
<b>GRI 305: Emisiones</b>			
305-2.	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía.	67	Ambiental
<b>GRI 306: Residuos generados</b>			
306-3.	Residuos generados.	67	Ambiental
<b>GRI 401: Empleo</b>			
401-1.	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal.	12	Social
401-2.	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	12	Social
401-3.	Permiso parental.	12	Social

## Anexo

GRI	NOMBRE	PÁGINA	DIMENSIÓN ASG
<b>GRI 404: Formación y educación</b>			
404-1.	Promedio de horas de formación al año por empleado.	12	Social
404-2.	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición.	9, 12	Social
404-3.	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera.	12	Social
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades</b>			
405-1.	Diversidad de órganos de gobierno y empleados.	23	Social
<b>GRI 413: Comunidades locales</b>			
413-1.	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo.	74	Social
<b>GRI 418: Privacidad del cliente</b>			
418-1.	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	74	Social
<b>GRI 419: Cumplimiento socioeconómico</b>			
419-1.	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	82	Social

La plataforma Be Interactuar es una estrategia corporativa para el desarrollo del bienestar integral de colaboradores de Interactuar. Cuenta con funcionalidades como: la administración de los convenios y actividades de bienestar, funciona como una red social de comunicación, beneficios, reconocimiento y gestión de tiempo libre, además de generar interacción e información con los colaboradores y sus familias.

CONTENIDOS GENERALES INFORME SOSTENIBILIDAD 2023-INTERACTUAR		
Indicadores GRI		Dimensión ASG
<b>GRI 102: Perfil de la organización</b>		Gobierno corporativo
102-1.	Nombre de la organización	Gobierno corporativo
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Gobierno corporativo
102-3	Ubicación de la sede	Gobierno corporativo
102-4	Ubicación de las operaciones	Gobierno corporativo
102-5	Propiedad y forma jurídica	Gobierno corporativo
102-6	Mercados servidos	Gobierno corporativo
102-7	Tamaño de la organización	Gobierno corporativo
102-8	Información sobre colaboradores y otros colaboradores	Gobierno corporativo
102-9	Cadena de suministro	Gobierno corporativo
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Gobierno corporativo
102-11	Principio o enfoque de precaución	Gobierno corporativo
102-12	Iniciativas externas	Gobierno corporativo
102-13	Afiliación a asociaciones	Gobierno corporativo
<b>GRI 102: Estrategia</b>		Gobierno corporativo
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisión	Gobierno corporativo
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	Gobierno corporativo
<b>GRI 102: Ética e Integridad</b>		Gobierno corporativo
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Gobierno corporativo
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Gobierno corporativo
<b>GRI 102: Gobernanza</b>		
102-18	Estructura de gobernanza	Gobierno corporativo
102-19	Delegación de autoridad	Gobierno corporativo
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Gobierno corporativo
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo
102-25	Gestión conflicto de intereses	Gobierno corporativo

CONTENIDOS GENERALES INFORME SOSTENIBILIDAD 2023-INTERACTUAR		
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	Gobierno corporativo
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Gobierno corporativo
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Gobierno corporativo
102-31	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Gobierno corporativo
102-32	Comunicación de preocupaciones críticas	Gobierno corporativo
102-33	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Gobierno corporativo
102-35	Políticas de remuneración	Gobierno corporativo
<b>GRI 102: Participación de los grupos de interés</b>		Gobierno corporativo
102-40	Lista de grupos de interés	Gobierno corporativo
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Gobierno corporativo
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Gobierno corporativo
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Gobierno corporativo
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Gobierno corporativo
<b>GRI 102: Prácticas para la elaboración de informes</b>		Gobierno corporativo
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Gobierno corporativo
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Gobierno corporativo
102-47	Lista de temas materiales	Gobierno corporativo
102-48	Reexpresión de la información	Gobierno corporativo
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Gobierno corporativo
102-50	Periodo objeto del informe	Gobierno corporativo
102-51	Fecha del último informe	Gobierno corporativo
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Gobierno corporativo
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Gobierno corporativo
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Gobierno corporativo
102-55	Índice de contenidos GRI	Gobierno corporativo
102-56	Verificación externa	Gobierno corporativo

CONTENIDOS GENERALES INFORME SOSTENIBILIDAD 2023-INTERACTUAR		
<b>GRI 201: Desempeño económico</b>		Gobierno corporativo
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Gobierno corporativo
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Gobierno corporativo
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Gobierno corporativo
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Gobierno corporativo
<b>GRI 202: Presencia en el mercado</b>		Gobierno corporativo
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo	Gobierno corporativo
202-2	Proporción de altos directivos contratados de la comunidad local	Gobierno corporativo
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos</b>		Gobierno corporativo
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Gobierno corporativo
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Gobierno corporativo
<b>GRI 204 Prácticas de adquisiciones</b>		Gobierno corporativo
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Gobierno corporativo
<b>GRI 205: Anticorrupción</b>		Gobierno corporativo
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Gobierno corporativo
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Gobierno corporativo
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Gobierno corporativo
<b>GRI 206: Competencia desleal</b>		Gobierno corporativo
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Gobierno corporativo
<b>GRI 207: Fiscalidad</b>		Gobierno corporativo
207-1	Enfoque fiscal	Gobierno corporativo
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Gobierno corporativo
207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	Gobierno corporativo
<b>GRI 301: Materiales</b>		Ambiental
301-1	Materiales por peso y volumen	Ambiental
301-2	Insumos reciclados	Ambiental
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	Ambiental

CONTENIDOS GENERALES INFORME SOSTENIBILIDAD 2023-INTERACTUAR		
<b>GRI 302: Energía</b>		Ambiental
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Ambiental
302-2	Consumo energético fuera de la organización	Ambiental
302-3	Intensidad energética	Ambiental
302-4	Reducción del consumo energético	Ambiental
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicio	Ambiental
<b>GRI 303: Agua y efluentes</b>		Ambiental
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Ambiental
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Ambiental
303-5	Consumo de agua	Ambiental
<b>GRI 304: Biodiversidad</b>		Ambiental
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Ambiental
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Ambiental
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	Ambiental
<b>GRI 305: Emisiones</b>		Ambiental
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Ambiental
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Ambiental
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Ambiental
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Ambiental
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Ambiental
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Ambiental
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Ambiental
<b>GRI 306: Residuos</b>		Ambiental
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Ambiental
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Ambiental
306-3	Residuos generados	Ambiental

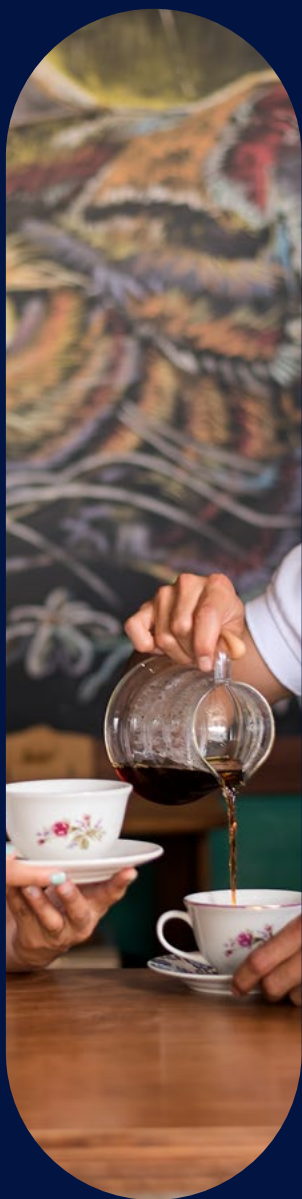
CONTENIDOS GENERALES INFORME SOSTENIBILIDAD 2023-INTERACTUAR		
306-4	Residuos no destinados a eliminación	Ambiental
306-5	Residuos destinados a eliminación	Ambiental
<b>GRI 307: Cumplimiento ambiental</b>		Ambiental
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Ambiental
<b>GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores</b>		Ambiental
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Ambiental
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministros y medidas adoptadas	Ambiental
<b>GRI 401: Empleo</b>		Social
401-1	Nuevas contrataciones de colaboradores y rotación de personal	Social
401-2	Prestaciones para los colaboradores a tiempo completo que no se dan a los colaboradores a tiempo parcial o temporales	Social
401-3	Permiso parental	Social
<b>GRI 402: Relaciones trabajador-empresa</b>		Social
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Social
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo</b>		Social
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Social
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Social
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Social
403-4	Participación de los colaboradores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Social
403-6	Fomento de la salud de los colaboradores	Social
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en salud y seguridad en el trabajo directamente vinculados por relaciones comerciales	Social
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Social
403-9	Lesiones por accidente laboral	Social
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Social
<b>GRI 404: Formación y enseñanza</b>		Social
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Social

CONTENIDOS GENERALES INFORME SOSTENIBILIDAD 2023-INTERACTUAR		
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los colaboradores y programas de ayuda a la transición	Social
404-3	Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Social
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades</b>		Social
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y colaboradores	Social
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombre	Social
<b>GRI 406: No Discriminación</b>		Social
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Social
<b>GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva</b>		Social
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Social
<b>GRI 408: Trabajo Infantil</b>		Social
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Social
<b>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio</b>		Social
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Social
<b>GRI 410: Prácticas en materia de seguridad</b>		Social
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Social
<b>GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas</b>		Social
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	Social
<b>GRI 412: Evaluación de derechos humanos</b>		Social
414-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Social
414-2	Formación de colaboradores en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Social
414-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Social
<b>GRI 413: Comunidades locales</b>		Social
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Social

CONTENIDOS GENERALES INFORME SOSTENIBILIDAD 2023-INTERACTUAR		
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales– en comunidades locales	Social
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores</b>		Social
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	Social
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Social
<b>GRI 416: Salud y seguridad de los cliente</b>		Social
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Social
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Social
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado</b>		Social
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Social
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Social
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Social
<b>GRI 418: Privacidad del cliente</b>		Social
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Social
<b>GRI 419: Cumplimiento socioeconómico</b>		Social
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Social







¡Juntos, podemos!

 interactuar