

**INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**  
**Referencias de estándares de Global Reporting Iniciative**



**GESTIÓN 2021**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| <b>1. Presentación .....</b>  | 4  |
| <b>1.1. Alcance .....</b>   | 4  |
| <b>1.2. Carta del Gerente General .....</b>   | 5  |
| <b>3. Estrategia .....</b>  | 7  |
| <b>3.1. Gobierno Corporativo .....</b>  | 8  |
| <b>4. Gestión de Riesgos .....</b>  | 14 |
| <b>4.1. Ética e integridad, Misión, Visión y Valores .....</b>  | 14 |
| <b>4.2. Nómina de Accionistas.....</b>  | 15 |
| <b>4.3. Conformación de Comités.....</b>  | 15 |
| <b>4.4. Marco Normativo.....</b>  | 17 |
| <b>5. Gestión de Responsabilidad Social Empresarial .....</b>   | 19 |
| <b>5.1. Descripción de la Incorporación de RSE en la Planificación Estratégica del Banco .....</b>  | 19 |
| <b>5.2. Descripción del Cumplimiento de los Objetivos y de la Política de RSE .....</b>   | 21 |
| <b>5.3. Materialidad: El Resultado de la Implementación y Mantenimiento de la Gestión de RSE del BDP – S.A.M.....</b>                                     | 23 |
| <b>5.3.1. Aspecto Económico y Organizacional .....</b>  | 29 |
| <b>5.3.2. Aspecto Social.....</b>   | 30 |
| <b>5.3.3. Aspecto Ambiental .....</b>   | 38 |
| <b>5.4. Estructura de RSE en el BDP – S.A.M.: La forma en que el Banco dentro de su Estructura Organizacional ha Implementado de Gestión de RSE .....</b> | 41 |
| <b>5.5. Descripción de la Evaluación del Cumplimiento de la Entidad Supervisada con Relación a los Lineamientos de RSE.....</b>                           | 41 |
| <b>6. Cumplimiento de Lineamientos de RSE – Conclusiones.....</b>   | 51 |
| <b>6.1. Rendición de Cuentas.....</b>   | 51 |
| <b>6.2. Transparencia .....</b>   | 51 |
| <b>6.3. Comportamiento Ético.....</b>   | 52 |
| <b>6.4. Respeto de los Intereses de las Partes Interesadas.....</b>   | 53 |
| <b>6.5. Cumplimiento de Leyes, Normas y Derechos Humanos .....</b>  | 54 |

## INDICE DE TABLAS

|                      |    |
|----------------------|----|
| <b>Tabla 1 .....</b> | 24 |
|----------------------|----|

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 2</b> .....  | 25 |
| <b>Tabla 3</b> .....  | 26 |
| <b>Tabla 4</b> .....  | 32 |
| <b>Tabla 5</b> .....  | 33 |
| <b>Tabla 6</b> .....  | 39 |
| <b>Tabla 7: Indicadores de responsabilidad social empresarial para entidades supervisadas</b> ..... | 43 |

## INDICE DE ILUSTRACIONES

|   |    |
|---|----|
| Ilustración 1: Cobertura de Agencias y Sucursales del BDP – S.A.M. – Primer Piso .....      | 7  |
| Ilustración 2: Estructura Organizativa del BDP- S.A.M. en la gestión 2021 .....             | 11 |
| Ilustración 3: Valores Institucionales .....  | 14 |
| Ilustración 4: Aspectos de intervención.....  | 28 |
| Ilustración 5: Relación entre salario mínimo nacional y del BDP - S.A.M. ....               | 29 |
| Ilustración 6: Comparación Salario Mínimo Nacional versus promedio salario BDP – S.A.M..... | 30 |
| Ilustración 7: Productos y Servicios del BDP – S.A.M. ....                                  | 35 |
| Ilustración 8: Estructura administrativa del área de Unidad de RSE y FS .....               | 41 |

## 1. Presentación

### 1.1. Alcance

La elaboración de informes de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) emitidos por entidades financieras reguladas es promovida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), con la finalidad de presentar al público en general información sobre los impactos económicos, ambientales y sociales de las entidades financieras y, por ende, sus contribuciones (positivas o negativas) al objetivo de desarrollo sostenible.

En ese sentido, el Banco de Desarrollo Productivo – Sociedad Anónima Mixta (BDP - S.A.M.) presenta el Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) correspondiente a la gestión 2021, con el propósito de que sus grupos de interés y la población en general cuenten con información efectiva del desempeño en materia de RSE, respecto a la gestión organizacional, económica, social y ambiental desarrollada.

El periodo del presente Informe comprende del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021 y se basa en los requerimientos normativos establecidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF) de la ASFI; particularmente, en el Reglamento de Función Social y RSE, contenido en el Capítulo II, del Libro 10° de la mencionada normativa.

El BDP - S.A.M. comprende que la implementación de la RSE es generadora de ventajas competitivas y contribuye al avance sostenible de su negocio, razón por la cual integramos nuestro crecimiento económico con la sensibilidad social y respeto a nuestro hábitat y medio ambiente, decisión que nos ha hecho merecedores de la confianza de la población en general y principalmente de nuestros clientes.

El Informe de RSE es presentando en formato establecido en la RNSF y considerando los Estándares del Global Reporting Initiative<sup>1</sup> (GRI).

---

<sup>1</sup> Los Estándares GRI reflejan las mejores prácticas globales para los informes de sostenibilidad, ayudando a las organizaciones a responder a las demandas de información emergentes de las partes interesadas y los reguladores. Los informes de sostenibilidad en la práctica de una organización se utilizan para publicar información sobre sus impactos económicos, ambientales y sociales.

## 1.2. Carta del Gerente General

El 2021, fue un año lleno de desafíos y retos, los cuales -gracias al trabajo y compromiso de los funcionarios del Banco de Desarrollo Productivo – Sociedad Anónima Mixta (BDP - S.A.M.)- logramos cumplir en su mayoría.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se ha convertido en un pilar estratégico transversal del banco, es respaldada por el Directorio de la entidad, apoyada por la Alta Gerencia y por el conjunto de colaboradores; es por ello que constituye “el espíritu del banco”.

La misión, visión y principios del banco, unidos a los valores éticos, la eficiencia, innovación y transparencia, responden de manera eficiente y optimizan la experiencia del cliente y usuarios financieros a los que podemos atender mediante servicios financieros y no financieros innovadores y accesibles.

Concluida la gestión 2021, la evaluación en materia de RSE, en cumplimiento a la normativa vigente y a la política de RSE del banco, así como la metodología aplicada para la calificación de CADEXCO, demostró que el BDP - S.A.M. logró noventa y siete (97) puntos de calificación, que lo colocan en nivel de excelencia.

Para la elaboración del presente Informe se siguió la metodología del Global Reporting Initiative (GRI), pero principalmente responde a los aspectos materiales e indicadores establecidos para Entidades Financieras por la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASF).

Agradezco y felicito a cada uno de los funcionarios que con su profesionalidad hacen que el banco avance, crezca y logre ser la Casa del Productor; merecen un alto reconocimiento quienes -con empeño y dedicación- permiten que el BDP - S.A.M. llegue a los diferentes rincones del país, llevando educación, desarrollo, equidad e inclusión, y constituyen una riqueza invaluable.



Ariel Erwin Zabala David  
Gerente General  
Banco de Desarrollo Productivo BDP - SAM

## 2. Perfil del BDP – S.A.M.

102-1/ 102-2/ 102-3 /102-4 /102-5/ 102-6/ 102-7

El Banco de Desarrollo Productivo - Sociedad Anónima Mixta (BDP - S.A.M.) es una entidad de intermediación financiera de primer y segundo piso, orientada a la promoción y financiamiento del desarrollo productivo nacional, regulada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y constituida como persona jurídica de derecho privado.

El 80% de sus acciones son propiedad del Estado Plurinacional de Bolivia y 20% corresponden al CAF - Banco de Desarrollo de América Latina. Operativamente trabaja en primer piso, segundo piso y asistencia técnica; y como banco fiduciario administra patrimonios autónomos públicos y privados, con una calificación de Riesgo de “AAA” según las empresas calificadoras AESA Rating y Moody’s.

En consistencia con su visión, el BDP - S.A.M. combina las actividades de financiamiento con las de asistencia técnica, bajo la concepción de que esta es clave para lograr que el financiamiento tenga impacto en elevar la productividad, incrementar la producción y disminuir los riesgos.

El BDP - S.A.M., en el marco de la política nacional de apoyo al sector productivo boliviano tiene 39 puntos de atención financiera (5 Sucursales, 33 Agencias, 1 Punto Ferial recurrente y una Oficina Nacional ubicada en la ciudad de La Paz); contando con 545 funcionarios para realizar sus actividades. La cobertura puede verse de manera gráfica en la siguiente ilustración:

Ilustración 1: Cobertura de Agencias y Sucursales del BDP – S.A.M. – Primer Piso



### 3. Estrategia

102-14/ 102-15/ 102-16/ 102-18 / 102-30/ 102-51/ 103-2/ 205-2

En cuanto a la sostenibilidad, el BDP - S.A.M., definió en su visión ser la mejor vía financiera de acceso al desarrollo e innovación productiva con sostenibilidad, que fue la línea principal para guiar las actividades del Banco.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017 - 2021 del BDP - S.A.M. establece como cuarto objetivo la consolidación del “BDP - S.A.M. como institución financiera de desarrollo sólida, solvente, sostenible, con Función Social y RSE”, lo que demuestra que la entidad ha integrado la RSE a su planificación y gestión. Con la definición y mantenimiento de este objetivo, los órganos de gobierno del Banco han definido el contenido y el alcance del compromiso de RSE que asume la entidad y que se halla alineado a la misión y visión cuyo principal enfoque es “procurar el desarrollo y la innovación productiva del país”, buscando “ser la mejor vía financiera de acceso al desarrollo e innovación productiva con sostenibilidad”.

El BDP - S.A.M. contó con la calificación de desempeño realizada en 2020 y un diagnóstico como línea de base de su Plan Estratégico de RSE, que estuvo vigente en la gestión 2021, además identificó sus grupos de interés y a quienes atendería.

Pese a la pandemia Covid – 19, el Banco se mantuvo comunicado con sus grupos de interés, informándoles sobre los resultados de sus actividades, acciones y desempeño en general, a través de su Rendiciones Públicas de Cuentas, en el marco de lo que exige la normativa.

### **3.1. Gobierno Corporativo**

102-17 /102-18 /102-19 /102-20 /102-22 /102-23

Los lineamientos para el Gobierno Corporativo del BDP – S.A.M. se encuentran establecidos en la Ley N° 393 de Servicios Financieros, la RNSF emitida por la ASFI y los Estatutos Sociales del BDP - S.A.M.

El Artículo 176° de la Ley N° 393 de Servicios Financieros señala que el Banco debe contar en todo momento con la participación de los accionistas mayoritarios del Estado Plurinacional de Bolivia, tomando en cuenta su constitución con el 80% del capital accionario de la entidad y CAF - Banco de Desarrollo de América Latina con el 20%.

Asimismo, el Artículo 193° establece que la representación del Estado Plurinacional de Bolivia en las Juntas Generales de Accionistas corresponde al Ministro de Economía y Finanzas Públicas (o a quien este delegue), en su calidad de representante legal del Tesoro General del Estado.

Complementariamente, el Artículo 195° de la Ley N° 393 de Servicios Financieros establece que las relaciones entre Accionistas, Directores, Ejecutivos, Funcionarios y grupos de interés relacionados a la finalidad, rol estratégico, funciones y operaciones del BDP - S.A.M. se regularán de acuerdo a los lineamientos de Gobierno Corporativo establecidos por la ASFI.

En ese marco, la RNSF dispone en el “Reglamento para Banco de Desarrollo Productivo” (Libro 1°, Título I, Capítulo V, Sección 4) que el BDP - S.A.M. –debe implementar un modelo de gestión de Gobierno Corporativo, en el marco de lo establecido en las “Directrices Básicas para la Gestión de un Buen Gobierno Corporativo” (RNSF- Libro 3°, Título I, Capítulo II).

En cuanto a las Juntas Generales de Accionistas, se determina que su conformación, funciones, atribuciones y deberes se rigen por las disposiciones de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, el Código de Comercio, la RNSF de la ASFI y los Estatutos Sociales del BDP - S.A.M.

Con relación al nombramiento del Presidente titular del Directorio, este será nombrado por el Presidente Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia de entre una terna propuesta por la Cámara de Diputados, por un periodo de dos años; sin embargo, en tanto se encuentre en curso el procedimiento descrito precedentemente, el Presidente Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia designará al Presidente del Directorio del BDP - S.A.M.

La Política de Remuneración del Directorio se rige de acuerdo a lo establecido por los Estatutos Sociales del BDP - S.A.M. (Artículo 26° y 54°), los cuales definen como competencia exclusiva de la Junta General Ordinaria de Accionistas la fijación de remuneraciones y dietas para el Directorio.

Finalmente, la fiscalización interna del BDP - S.A.M. está a cargo de uno o más Síndicos titulares y suplentes designados por una Junta General Ordinaria de Accionistas y el control interno del BDP - S.A.M. será realizado por la Unidad de Auditoría Interna, ambas actividades se realizarán en el marco de lo establecido en el Código de Comercio, la Ley N° 393 de Servicios Financieros, los Estatutos Sociales del BDP - S.A.M. y otras normativas regulatorias que sea emitidas por la ASFI.

El BDP - S.A.M. cuenta con un marco normativo interno relacionado a Gobierno Corporativo, el cual -entre otros documentos- cuenta con un Reglamento, Código y Política de Gobierno Corporativo, así como con un Código de Ética y un Código de Conducta.

El Comité de Gobierno Corporativo es la instancia responsable de monitorear y evaluar el grado de cumplimiento de las directrices básicas para la Gestión de un Buen Gobierno Corporativo, establecidas por el ente regulador ASFI en la RNSF.

La estructura del Gobierno Corporativo en el BDP - S.A.M. está establecida de la siguiente manera:

- Órganos de Gobierno

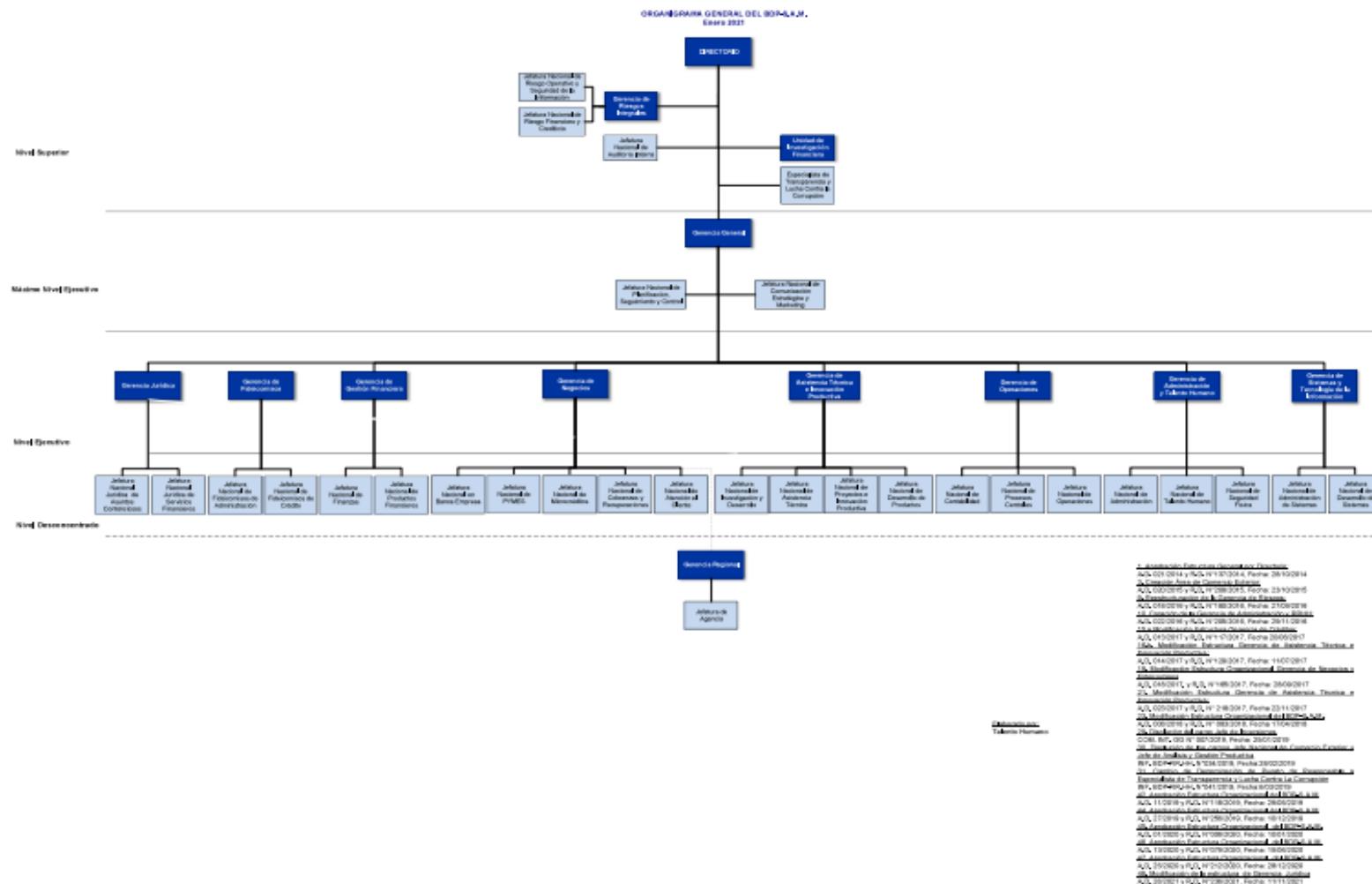
- Junta General de Accionistas
- Directorio (Comités Directivos)
- Alta Gerencia

- Órganos de Control

- Auditoría Interna
- Sindico

Por otra parte, la estructura organizativa del BDP - S.A.M. refleja una clara segregación de responsabilidades y funciones, acorde a la estrategia, tamaño y complejidad de las operaciones del Banco. Además, evita la concentración de labores y decisiones en pocas personas. La misma se presenta en la siguiente ilustración:

Ilustración 2: Estructura Organizativa del BDP- S.A.M. en la gestión 2021



El BDP - S.A.M. cuenta con mecanismos de interacción y cooperación entre los Órganos de Gobierno y éstos se hallan formalmente establecidos, precautelando la independencia entre las áreas de gestión y control. Además, el Banco cuenta con mecanismos de control de cumplimiento de marco regulatorio que le es aplicable, visibles en informes internos e informes presentados ante la Junta de Accionistas.

En el marco de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, el Banco mantiene vigentes las políticas de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, promoción, rotación y separación del personal ejecutivo y demás funcionarios. También cuenta con políticas para aprobar estructuras, instrumentos o nuevos productos financieros, políticas de revelación de información, que incluyen criterios para calificar el carácter confidencial de la información y políticas que determinen los medios para alcanzar los objetivos y para supervisar el cumplimiento de las prácticas de buen gobierno. Además, se cuenta con políticas que le permiten interactuar con los grupos de interés.

En el marco de la transparencia institucional, cabe mencionar que el Banco cuenta con un Especialista en Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, el cual tiene como objetivo promover e implementar las políticas y medidas de prevención, transparencia y lucha contra la corrupción, según los lineamientos definidos por el Directorio y lo establecido en la Ley N° 974 de Unidades de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción. Se mantiene vigente el Sistema SITPRECO (Sistema de Información y Transparencia, Prevención y Lucha contra la Corrupción) y con el SIREIFI (Sistema de Recopilación de Información de Entidades Financieras), que sirven para registrar casos con denuncias relacionadas a actos de corrupción y que establecen los mecanismos para atender los mismos.

Durante la gestión 2021, se llevaron a cabo distintas acciones y actividades orientadas a mejorar las buenas prácticas de Gobierno Corporativo en el BDP - S.A.M. Entre otras actividades, se revisó y se actualizó el marco normativo interno específico y relacionado a la gestión de Gobierno Corporativo, se actualizó la herramienta interna de evaluación interna de Gobierno Corporativo, ampliando su alcance y estableciendo elementos más objetivos que permitan reflejar la situación del Banco en materia de Gobierno Corporativo y verificar el grado de cumplimiento de los lineamientos y las directrices de un buen Gobierno

Corporativo, establecidos en la RNSF de la ASFI e identificar posibles oportunidades de mejora en la gestión de Gobierno Corporativo que implementa el Banco.

Asimismo, durante la gestión 2021, los órganos de gobierno de la institución, Accionistas, Directorio y la Alta Gerencia establecieron las siguientes metas u objetivos; fortalecer el Sistema de Control Interno del Banco, promover y difundir la ética durante la gestión, materializar la capitalización, formalizar el Plan Estratégico Institucional (PEI 2022 – 2026) y finalmente implementar una gestión financiera sostenible, obteniendo resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos trazados.

Todas las acciones y/o actividades mencionadas tienen como objetivo fortalecer el Gobierno Corporativo del BDP - S.A.M., promover la transparencia, la formalidad, la segregación de funciones, la interacción y cooperación, la comunicación efectiva, la productividad y una gestión ética en todos los niveles de nuestra institución, buscando proteger los derechos de todos nuestros grupos de interés (Accionistas, Acreedores, Consumidores Financieros, Proveedores, Funcionarios, ASFI y la Población en General) y elevar la participación e involucramiento de los mismos.

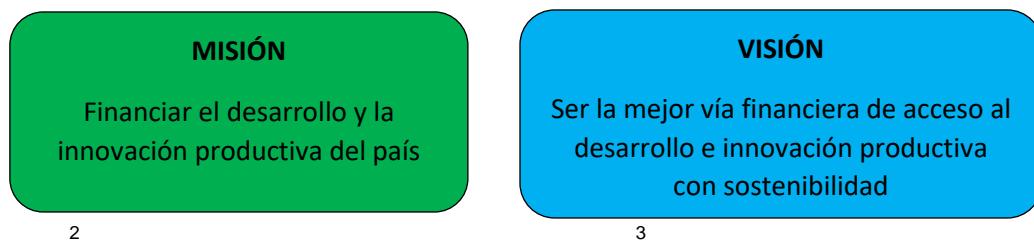
## 4. Gestión de Riesgos

El sistema de gestión de riesgo del Banco BDP

- S.A.M. tiene un enfoque integral, que incluye la gestión de todos los riesgos a los que se encuentra expuesta la institución, en sus diferentes líneas de negocio. En este sentido, el Banco cuenta con políticas, reglamentos y procedimientos, además de metodologías aprobadas por el Directorio que le permiten identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar los riesgos asumidos, en el marco de su vocación de fomento y promoción del sector productivo del país.

#### **4.1. Ética e integridad, Misión, Visión y Valores**

En Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017 – 2021 se estableció:



### *Ilustración 3: Valores Institucionales*

| Responsabilidad  | Honestidad  | Excelencia:   |
|--|---|---|
|  <p>Nuestro personal es responsable con su trabajo y es responsable de todos sus actos.</p> |  <p>Los actos de todo el personal de BDP - S.A.M. son realizados con rectitud, honradez y probidad, manteniendo una conducta intachable y honesta.</p> |  <p>Nuestro personal tiene preparación, conocimientos y pericia como resultado del</p> |

<sup>2</sup> La misión estuvo vigente hasta enero de 2022, siendo la nueva misión aprobada en el PEI 2022-2026: "Ser un banco sostenible, financiando el desarrollo productivo del país, promoviendo la industrialización, la autosuficiencia alimentaria, para mejorar la vida de todas y todos los bolivianos".

<sup>3</sup> La visión estuvo vigente hasta enero de 2022, siendo la nueva visión aprobada en el PEI 2022-2026: "Ser el banco de desarrollo que construye Bolivia productiva y soberana, para el vivir bien, en armonía con la madre tierra".

| <b>Espíritu de Servicio</b>  | <b>Lealtad</b>  |   |
|--|---|---|
|  <p>Todos los servicios que presta el BDP - S.A.M. y las actividades de su personal están al servicio de los productores.</p> |  <p>Existe en el personal del BDP - S.A.M. una plena identificación con la Misión, Visión, Principios y Valores institucionales.</p> | aprendizaje y capacitación constante. Los productos financieros y no financieros desarrollados por el BDP - S.A.M. tienen estándares de excelencia para atender las necesidades de los productores. |

Fuente: Unidad de RSE y FS, basado en el PEI 2017-2021

#### 4.2. Nómina de Accionistas



#### 4.3. Conformación de Comités

Durante la gestión 2021, los comités Directivos del BDP - S.A.M. fueron los siguientes:

**Cuadro 1**  
**Conformación de Comités 2021**

| Nombre del Comité                       | Conformación  |
|---|---|
| Comité de Gobierno Corporativo          | Conformado por dos miembros del Directorio, el Gerente General, el Gerente Jurídico, el Gerente de Administración y Talento Humano y el Analista de Gobierno Corporativo. |
| Comité de Gestión de Riesgos Integrales | Conformado por dos miembros del Directorio, el Gerente General y el Gerente de Riesgos Integrales.  |
| Comité de Auditoría                     | Conformado por tres miembros del Directorio   |
| Comité de Tecnología de la Información  | Conformado por dos miembros del Directorio, el Gerente General y el Gerente de Sistemas y Tecnología de la Información.   |

| Nombre del Comité   | Conformación   |
|---|--|
| Comité de Seguridad Física                                    | Conformado por dos miembros del Directorio, el Gerente General, el Gerente de Administración y Talento Humano, Gerente de Operaciones, Gerente de Riesgos y el Jefe Nacional de Seguridad Física.  |
| Comité de Administración                                      | Conformado por dos miembros del Directorio, el Gerente General y el Gerente de Administración y Talento Humano.  |
| Comité de Gestión Financiera                                  | Conformado por tres miembros del Directorio, el Gerente General, el Gerente de Gestión Financiera y Gerente de Operaciones   |
| Comité de Cumplimiento (UIF)                                  | Conformado por dos miembros del Directorio, el Gerente General, Gerente de Riesgos y el Funcionario Responsable de Cumplimiento.   |
| Comité de Asistencia Técnica e Innovación Productiva          | Conformado por cuatro miembros del Directorio, el Gerente General y el Gerente de Asistencia Técnica e Innovación Productiva.  |
| Comité de Ética   | Conformado por tres miembros del Directorio, el Gerente General y el Gerente de Administración y Talento Humano.   |
| Comité de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social | Conformado por dos miembros del Directorio, el Gerente General, el Jefe Nacional de Planificación, Seguimiento y Control y el Especialista de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social. |
| Comité de Negocios  | Conformado por tres miembros del Directorio, el Gerente General y el Gerente de Negocios   |
| Comité de Fideicomisos  | Conformado por tres miembros del Directorio, Gerencia General, Gerente de Fideicomisos y Gerente de Operaciones  |

**Fuente:** Elaborado por Unidad de RSE y FS, en base a Manual de Organización y Funciones de Comités

Directivos v.5.0

Los miembros del Directorio en la gestión 2021 fueron:

| Nombre                               | Cargo                   |
|--------------------------------------|-------------------------|
| 1. Ninette Denise Paz Bernardini     | Presidente              |
| 2. Celinda Sosa Lunda                | Vicepresidente          |
| 3. Javier Rolando Escalante Villegas | Director Vocal          |
| 4. Victor Ramirez Medina             | Director Vocal          |
| 5. Walter Abraham Perez Alandia      | Director Secretario (†) |
| 6. Norma Ancelma Quisbert Mayta      | Sindico                 |

Fuente: Elaborado por Unidad de RSE y FS



#### 4.4. Marco Normativo

RNSF - ASFI

El BDP - S.A.M. enmarca sus operaciones, funciones y actividades en la Ley N° 393, del 21 de agosto de 2013, de Servicios Financieros, estando sujeto además a lo establecido para sociedades de economía mixta y sociedades anónimas en el Código de Comercio y sus Estatutos Sociales.

No le son aplicables las disposiciones generales o especiales relativas al sector público, salvo aquellas que establezcan disposiciones expresas para el BDP - S.A.M. Como

institución financiera con participación mayoritaria del Estado Plurinacional, se encuentra bajo la regulación y supervisión de la ASFI.

La Ley N° 393 regula al BDP - S.A.M. en su Capítulo III, estableciendo su naturaleza jurídica y participación accionaria de la entidad, así como la finalidad y rol estratégico, la autorización para realizar actividades de primer y segundo piso, las funciones y operaciones permitidas.

Asimismo, la mencionada ley establece las fuentes de fondeo, la coordinación y articulación para orientar y canalizar los recursos recibidos, el régimen de supervisión e información para el control gubernamental, el régimen financiero y gestión de riesgos, el régimen de gobierno corporativo, así como, el régimen administrativo interno.

## 5. Gestión de Responsabilidad Social Empresarial

### 5.1. Descripción de la Incorporación de RSE en la Planificación Estratégica del Banco

Desde su creación el 2007, el Banco de Desarrollo Productivo – Sociedad Anónima Mixta (BDP - S.A.M.) asumió con responsabilidad la gestión de sus actividades, con el fin de impulsar el desarrollo de sus clientes en particular y de todos los públicos de interés en general.

Es por ello que la gestión de RSE del BDP - S.A.M. está estrechamente relacionada con la cultura organizacional, su misión y visión institucional, cuyos lineamientos se encuentran establecidos en la Planificación Estratégica Institucional 2017- 2021, que orientan las actividades del Banco en sinergia con la gestión socialmente responsable, incorporando aspectos económicos, sociales y medioambientales.

En la gestión 2021, a consecuencia de la emergencia sanitaria, desde la gestión anterior se incluyeron acciones dirigidas a cuidar la salud tanto del personal como de los clientes y población en general.

#### a. Compromiso

La gestión 2021 el BDP - S.A.M. ha formulado el Plan de Responsabilidad Social Empresarial (Plan de RSE) que planificó diversas actividades que respondan a las dimensiones sociales, ambientales, económicas y de gobernanza. Para la implementación del mismo, se contó con la participación de los diversos grupos de interés que tiene el Banco y fue aprobado por su Comité de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social, quedando como parte del compromiso del alto nivel que alinean las acciones a cuidar la rentabilidad del Banco y dar respuestas a las necesidades de las partes interesadas.

#### b. Identificación

El objetivo y compromiso del BDP - S.A.M. es lograr el desarrollo económico de sus clientes, generando enlaces sociales y de sostenibilidad en las comunidades en las que opera.

A partir de lo mencionado, muchos de los principios y lineamientos de RSE se encuentran implícitos en el accionar del BDP - S.A.M. y han empezado a formalizarse a través del fortalecimiento de la estructura de RSE de la entidad, el desarrollo de manuales de funciones, procedimientos, la actualización del Plan Estratégico Institucional 2017-2021 y las acciones dirigidas a Función Social.

**c. Planificación**

Con la finalidad de implementar el Plan de RSE se concibió planes, proyectos y programas para cada una de las dimensiones en las que se interviene (gobernanza, económica, social y ambiental), las mismas están basadas en las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, de acuerdo al orden de prioridades que el Banco define y el nivel de relevancia que les asigne.

**d. Implementación**

Basados en el Plan de RSE, se han ejecutado los planes, proyectos y programas; para ello, se realizó la priorización de los grupos de interés, ejecutando los siguientes pasos:

- Establecer mecanismos para la implementación de los planes, proyectos y programas.
- Coordinar de los grupos de interés y con las unidades responsables
- Crear planes de comunicación externos e internos.
- Anunciar públicamente los compromisos.

**e. Control**

Con la finalidad de cumplir con los indicadores establecidos, se realizó el seguimiento al cumplimiento de los indicadores del Plan de RSE, se implementaron sistemas de seguimiento de forma que se puedan tomar las acciones correctivas apropiadas cuando la ejecución del proyecto se desvíe significativamente de su planificación; con la finalidad de asegurar y reportar el progreso de los objetivos, por lo que se debe:

- Medir el desempeño.
- Comprometer a los grupos de interés

- Informar el cumplimiento interno y externo

**f. Revisión y Mejora**

Con la finalidad de realizar una revisión de 360° a la gestión de RSE, de la gestión 2021, se contrató una consultora, la cual realizó la calificación de desempeño y propuso mejoras de proceso que serán implementadas en el Plan de RSE de la gestión 2022, tomando en cuenta:

- Identificación de las oportunidades de mejora.
- Continuidad de fomento del compromiso con los grupos de interés.

**5.2. Descripción del Cumplimiento de los Objetivos y de la Política de RSE**

El BDP - S.A.M. implementa de manera transversal los objetivos fundamentales de RSE, cuyo marco de actuación se formaliza a través de la “Política de Función Social y Responsabilidad Social Empresarial”, que establecen los lineamientos estratégicos y las pautas de actuación para el presente y el futuro, así como la estructura orgánica que administra el sistema de gestión de RSE, la formalización del funcionamiento del Comité Directivo de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social en el que participan los principales ejecutivos del Banco y establece un sistema de gestión que asegura su aplicación transversal, monitoreo, mantenimiento, mejora continua y sostenibilidad en el tiempo, e incorpora la normativa vigente así como los lineamientos internacionales.

Para el BDP - S.A.M. la RSE es un modelo de gestión estratégica para contribuir al bienestar económico, ambiental y social de la comunidad. La RSE interviene activa y voluntariamente en el desarrollo de los distintos grupos de interés de la organización y de toda la sociedad en su conjunto, procurando que la empresa administre sus actividades de forma responsable, respetando los derechos fundamentales del ser humano y de su entorno.

En ese marco, el Banco concibe la integración de la RSE en sus acciones como un pilar estratégico que agrega valor a la empresa y como un elemento principal para el cumplimiento de su misión y sus valores institucionales.

Para definir el alcance de su responsabilidad social empresarial y establecer prioridades de gestión frente a ciertos individuos o grupo de individuos, BDP - S.A.M. toma en consideración los siguientes aspectos:

**a. Objetivo de RSE**

El objetivo principal de la RSE y la Función Social del BDP - S.A.M. es ser sostenible, de acuerdo a tres aspectos: económico, social y medioambiental, beneficiando a sus grupos de interés y su entorno en cada gestión, considerando sus necesidades y expectativas en los aspectos mencionados.

**b. Política de RSE en el BDP – S.A.M.**

La Política de RSE del BDP – S.A.M. define los lineamientos generales para la gestión de RSE y Función Social, constituyéndose en un importante instrumento de trabajo que recoge y formaliza la experiencia de los últimos años en la implementación, cumpliendo con dos finalidades:

- Establece el marco de actuación para la integración de las materias fundamentales de la RSE en la estrategia del negocio y
- Establece un sistema de gestión que asegura su aplicación transversal, monitoreo, evaluación y mejora continua y sostenible en el tiempo.

La estructura de RSE, según el organigrama institucional se mantuvo respecto a la gestión 2020, contando con un Especialista de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social (RSE y FS), perteneciente a la Jefatura de Nacional de Planificación, Seguimiento y Control.

El BDP - S.A.M., en su Manual de Organización y Funciones, garantiza el desarrollo óptimo de las diversas actividades para cumplir las metas y la gestión de RSE del Banco.

El Comité de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social estuvo conformado por: dos miembros del Directorio, el Gerente General, el Jefe Nacional de Planificación, Control y Seguimiento y la Especialista de RSE y FS. Los aspectos relacionados al funcionamiento, facultades y demás elementos que determinan el accionar del mencionado Comité, se encuentran formalizados en “Manual de Organización y Funciones de Comités Directivos” del Banco.

La Política de Función Social y RSE que comprende aspectos sociales, ambientales y económicos, fue modificada y actualizada, para dar cumplimiento a las normativas vigentes, en el marco de lo instruido por la ASFI.

Finalmente cabe mencionar que el Banco mantuvo la implementación y gestión de mecanismos de revisión y control del cumplimiento del Plan Estratégico de RSE que ha permitido que el Banco cumpla con sus objetivos planteados en el mencionado Plan.

### **5.3. Materialidad: El Resultado de la Implementación y Mantenimiento de la Gestión de RSE del BDP – S.A.M.**

102-21/ 102-29/ 102-31/ 102-33/ 102-34/ 102-40/ 102-42/ 102-46/ 102-52/ 103-1

La gestión de RSE del BDP - S.A.M. fue resultado de la implementación del Plan de Responsabilidad Social Empresarial, el cual es una herramienta de planificación que define las estrategias para la ejecución mediante acciones que aportan a la RSE; su elaboración se basó en el diagnóstico realizado por la calificadora de desempeño de RSE en la gestión anterior y diagnósticos de interés realizados con diferentes grupos, quienes dieron insumos fundamentales para la elaboración del mismo.

A continuación, se presentan los resultados de la implementación, comenzando por la identificación de los grupos de interés:

**a. Grupos de Interés del BDP – S.A.M.**

Los grupos de interés fueron identificados tomando en cuenta la influencia que éstos representan en el Banco, es por ello que la tabla N° 1 da a conocer los grupos de interés y el nivel de relacionamiento que existe con cada uno de ellos, a nivel Banco.

**Tabla 1**  
**Identificación de Grupos de Interés BDP – S.A.M.**

| DIMENSIÓN      | GRUPO DE INTERÉS                         | DETALLE  |  |
|----------------|--|--|--|
| <b>Interna</b> | Accionistas                              | Estado Plurinacional de Bolivia<br>Banco de Desarrollo de América Latina – CAF   |  |
|                | Empleados (Colaboradores o funcionarios) | Hombres<br>Mujeres<br>Con discapacidad   |  |
| <b>Externa</b> | Clientes / Usuarios                      | Primer piso  | Productores/as (agropecuarios, manufactureros, turismo y otros)                        |
|                |  | Segundo Piso   | Fideicomitentes<br>ICIS<br>Productores   |
|                |  | Servicios no financieros   | Aliados<br>Ministerios<br>Productores (agropecuarios, manufactureros, turismo y otros) |
|                | Acreedores (Financiadores)               | Entidades de financiamiento  |  |
|                | Población en General (Comunidad)         | Productores no bancarizados<br>Adultos mayores<br>Personas con discapacidad<br>Mujeres<br>Jóvenes (futuros funcionarios/emprendedores) |  |
|                | Proveedores                              | Bienes<br>Servicios  |  |
|                | Regulador                                | ASF  |  |

**Fuente:** Código de Gobierno Corporativo del BDP – S.A.M.

Para conocer los intereses y expectativas de los grupos de interés, se realizaron relevamientos de información, mediante encuestas y grupos focales. Los resultados se

detallan a continuación, al mismo tiempo que se incorpora el compromiso del BDP - S.A.M. respecto a ese grupo de interés, que permitió desarrollar el Plan de RSE.

**Tabla 2**  
**Expectativas y compromisos del BDP por grupo de interés**

| <b>Grupo de interés</b>      | <b>Expectativas</b>   | <b>Compromisos del BDP</b>   |
|------------------------------|---|--|
| Accionistas                  | Rentabilidad y solvencia<br>Adecuada gestión de Riesgos<br>Buen Gobierno Corporativo<br>Innovación                                | Velar por la solvencia y rentabilidad  |
| Funcionarios                 | Respeto a los derechos laborales<br>Seguridad, salud y bienestar<br>Desarrollo profesional<br>Realización de acciones voluntarias | Proveer capacitaciones y condiciones laborales adecuadas que cumplan las normas  |
| Cliente y usuario financiero | Transparencia y eficiencia<br>Servicios de calidad y buen trato<br>Accesibilidad  | Ofrecer servicios de calidad, de manera oportuna ampliando la cobertura en zonas rurales.<br>Realizar educación financiera que ayude al cliente a conocer sus derechos |
| Acreedores (Financiadores)   | Cumplimiento de condiciones de contratos (económicos y de propósitos convenidos)  | Dar cumplimiento a obligaciones y compromisos  |
| Población en general         | Contribución a la comunidad<br>Apoyo a personas o grupos vulnerables<br>Acciones para el cuidado del medio ambiente               | Responder a la sociedad con programas de contribución y proyectos de RSE.  |
| Proveedores                  | Cumplimiento de contratos<br>Pago puntual<br>Transparencia en procesos de contratación  | Cumplimiento contractual y transparencia en los procesos de contratación de servicios y adquisición de bienes  |
| Reguladores                  | Cumplimiento Normativo  | Cumplir adecuadamente la norma   |

Fuente: Elaboración por Unidad de RSE y FS en base a encuestas y normativa

También se definieron canales de Comunicación, que se presentan a continuación:

**Tabla 3**  
**Canales de comunicación y relacionamiento identificados**

| Grupo de interés                           | Actores   | Canal de relacionamiento                       | Canales de información                     |                  |
|--|---|--|--|------------------|
| Accionistas                                | Ministerio de Economía y Finanzas Públicas<br>CAF - Banco de Desarrollo de América Latina | Directorio y Gerencia General                  | Junta de accionistas                       |                  |
|  |   | Gerencia General                               |  |                  |
|  |   | Presidencia del Estado Plurinacional           | Cartas Oficiales                           |                  |
|  |   | Ministerio de Planificación,                   |  |                  |
| Directorio                                 | Directores / Síndico  | Gerencia General                               | Comités y Directorios                      |                  |
|  |   | Alta Gerencia                                  |  |                  |
| Publico Interno                            | Plantel ejecutivo y funcionarios en general   | Talento Humano                                 | Comunicaciones internas                    |                  |
|  |   | Comunicación Institucional                     |  |                  |
|  |   | Redes sociales                                 | Correo electrónico                         |                  |
| Clientes                                   | Usuarios financieros de créditos  | Asesores de Crédito                            | Reuniones                                  |                  |
|  | Usuarios de Asistencia Técnica  | Facilitadores                                  | Eventos                                    |                  |
|  |   | Gestores                                       | Jornadas informativas                      |                  |
| Entes Reguladores                          | Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)                                    | Gerencia General / Plantel Ejecutivo Gerencial | Cartas oficiales                           |                  |
| Potenciales clientes                       | Productores   | Comunicación Institucional                     | Redes Sociales                             |                  |
|  | Emprendedores   |  | Medios de comunicación (Radio, TV, Prensa) |                  |
|  | Micro, pequeñas, medianas empresas y grandes empresas                                     |  | Página Web                                 |                  |
|  |   |  | Eventos                                    |                  |
|  |   |  | Ferias                                     |                  |
| Población en General                       | Comunidad general   | Comunicación Institucional                     | Redes Sociales                             |                  |
|  |   |  | Medios de comunicación (Radio, TV, Prensa) |                  |
|  |   |  | Página Web                                 |                  |
|  |   |  | Eventos                                    |                  |
|  |   |  | Ferias                                     |                  |
| Instituciones de Intermediación Financiera | Instituciones general   | Plantel Gerencial                              | Ejecutivo                                  | Cartas oficiales |
| Instituciones Financieras de Desarrollo    | Instituciones general   | Plantel Gerencial                              | Ejecutivo                                  | Cartas oficiales |

| Grupo de interés                      | Actores                          | Canal de relacionamiento  | Canales de información                      |
|---------------------------------------|----------------------------------|---|---|
| Proveedores                           | Proveedores general en           | Gerencia de Administración y Talento Humano                               | Solicitudes oficiales                       |
|                                       |                                  |   | Página Web                                  |
|                                       |                                  |   | Eventos públicos                            |
| Organizaciones Sociales               | Comunidad general en             | Especialista en articulación multisectorial                               | Página Web                                  |
|                                       |                                  | Especialista de RSE y FS  | Eventos públicos                            |
| Universidades públicas y privadas     | Comunidad general en             | Especialista en articulación multisectorial                               | Página Web                                  |
|                                       |                                  |   | Eventos públicos                            |
| Instituciones públicas y bajo tuición | Comunidad general en             | Plantel Ejecutivo Gerencial / Especialista en articulación multisectorial | Página Web                                  |
|                                       |                                  |   | Eventos públicos                            |
| Prensa                                | Periodistas                      | Jefatura de Comunicación/Analista de Prensa y Monitoreo                   | Página web, notas de prensa, redes sociales |
| Aliados estratégicos                  | ONG                              | Unidad de RSE y FS GATIP, Otras áreas que consoliden relaciones           | Mail  |
|                                       | Instituciones Públicas, Privadas |   | Cartas oficiales                            |

Fuente: Jefatura Nacional de Comunicación

La implementación del Plan de RSE se enfocó en los tres aspectos esenciales de la RSE, que son a la vez de interés de los grupos mencionados: económico y organizacional, social y ambiental, como se presentan en la siguiente ilustración:

### Ilustración N° 4 Aspectos de intervención



**Fuente:** Unidad de RSE y FS

### 5.3.1. Aspecto Económico y Organizacional

102-35/ 102-36/102-38 /102-39/ 103-2/ 201-1

En el aspecto económico, el Banco destaca en cuanto a la remuneración salarial. El Banco estableció retribuciones adecuadas, de acuerdo a la función, puesto de trabajo, por lo que sus logros son:

1. La relación entre el salario mínimo que paga respecto al salario mínimo nacional.

En la gestión 2021, la relación fue del 104%; es decir, que el BDP - S.A.M. considera un salario mínimo mayor al mínimo nacional:

**Ilustración N° 5**  
**Relación entre salario mínimo nacional y del BDP - S.A.M.**  
**(expresado en Bs)**

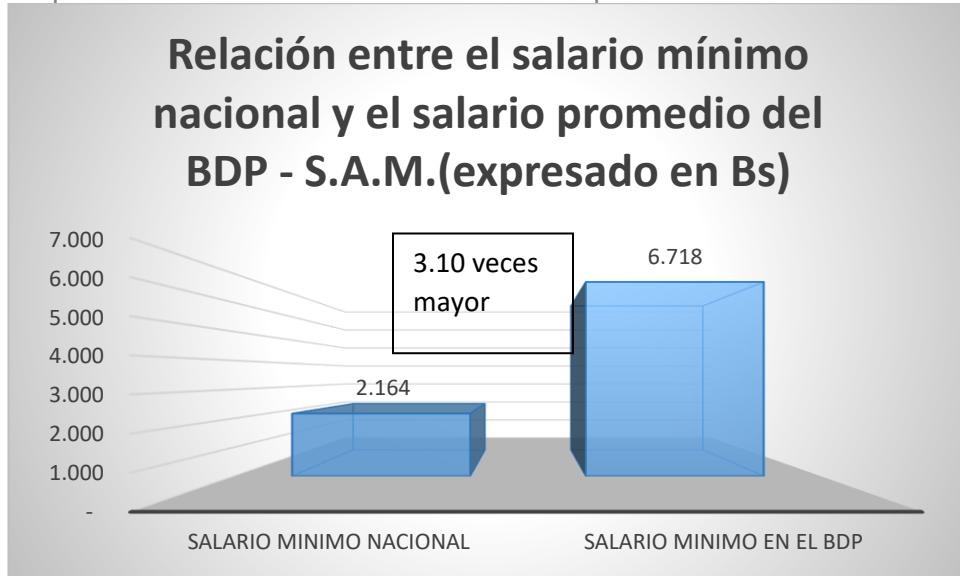
#### Relación entre el salario mínimo nacional y el salario mínimo del BDP - S.A.M. (expresado en Bs)



**Fuente:** Elaboración de Unidad de RSE y FS, en base a datos proporcionados por Talento Humano

En cuanto al salario promedio que recibió el personal del BDP - S.A.M. versus el salario mínimo nacional el 2021, la relación fue 3,10 veces superior.

Ilustración 6  
 Comparación Salario Mínimo Nacional versus promedio salario BDP – S.A.M.



Fuente: Elaboración de Unidad de RSE y FS, en base a datos proporcionados por Talento Humano

### 5.3.2. Aspecto Social

En cuanto al Aspecto Social, el desempeño está conformado por los indicadores que reflejan la gestión del BDP - S.A.M., respecto a grupos de interés relacionados con las personas: recursos humanos (funcionarios del Banco), clientes y consumidores financieros, proveedores y la comunidad en general.

#### a. Recursos Humanos

102-8/ 201-3/ 401-2/ 404-2/ 404-3/ 412-2

El Banco cuenta con políticas, normas y procedimientos de Talento Humano (TH) debidamente aprobados por las instancias correspondientes, que le permiten gestionar la relación con el personal. Pese a la pandemia Covid - 19, se utilizó canales de comunicación e información con el personal, a través de reuniones virtuales, estudios de satisfacción, correos internos (boletines), la Intranet, redes sociales, la página Web y el aula BDP - S.A.M., principalmente.

Se cuenta con un Código de Conducta para empleados y Reglamento Interno de Personal, que comprenden prácticas disciplinarias en caso de incumplimiento. También mantiene mecanismos de evaluación de desempeño y desarrollo profesional.

El Banco establece mecanismos para involucrar a los empleados de forma participativa en la gestión administrativa. Para ello cuenta con el Comité del Fondo Especial, en el que participa un miembro de cada área / unidad organizacional del Banco y el Comité Mixto de Seguridad Higiene y Salud Ocupacional, donde participan funcionarios por elección.

Se mantiene vigente el Sistema Argos y se implementó el Reporte Sistema Tableau para contar con la información desglosada del personal.

En este sentido, se puede observar que el 2021 el Banco contó con 545 funcionarios:



Según los cargos, género y edad, el Banco tiene la siguiente conformación:

**Tabla 4**  
**Conformación de Talento Humano en el BDP – S.A.M. por edad y género**

| ITE M                              | Género    | 18 - 30 años | 31 - 40 años | 41 - 50 años | 51 años o más | Total General |
|------------------------------------|-----------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|
| <b>Gerencias</b>                   | Femenino  |              | 2            |              | 2             | 4             |
|                                    | Masculina |              | 1            | 8            | 1             | 10            |
|                                    | Total     |              | 3            | 8            | 3             | 14            |
| <b>Jefes de Área y Unidad</b>      | Femenino  |              | 5            | 5            | 2             | 12            |
|                                    | Masculina |              | 10           | 14           | 1             | 25            |
|                                    | Total     |              | 15           | 19           | 3             | 37            |
| <b>Administrativos y analistas</b> | Femenino  | 9            | 31           | 21           | 3             | 64            |
|                                    | Masculina | 10           | 47           | 31           | 9             | 97            |
|                                    | Total     | 19           | 78           | 52           | 12            | 161           |
| <b>Jefes de Agencia</b>            | Femenino  |              | 3            | 1            |               | 4             |
|                                    | Masculina | 1            | 9            | 11           | 8             | 29            |
|                                    | Total     | 1            | 12           | 12           | 8             | 33            |
| <b>Asesores de crédito</b>         | Femenino  | 20           | 36           | 5            | 2             | 63            |
|                                    | Masculina | 20           | 74           | 25           | 7             | 126           |
|                                    | Total     | 40           | 110          | 30           | 9             | 189           |
| <b>Encargados operativos</b>       | Femenino  |              | 15           | 5            |               | 20            |
|                                    | Masculina |              | 8            | 4            | 3             | 15            |
|                                    | Total     |              | 23           | 9            | 3             | 35            |
| <b>Otros cargos operativos</b>     | Femenino  | 18           | 15           | 5            | 3             | 41            |
|                                    | Masculina | 12           | 8            | 10           | 5             | 35            |
|                                    | Total     | 30           | 23           | 15           | 8             | 76            |
| <b>Total General</b>               |           | 90           | 264          | 145          | 46            | 545           |

**Fuente:** Jefatura Nacional de Talento Humano

Con la finalidad de medir los índices de satisfacción del personal el BDP - S.A.M., contrató los servicios de la consultora Human Value, dando un resultado de 72% de satisfacción del personal en esta gestión, habiendo incrementado respecto a la gestión anterior.

En cuanto a la formación de los colaboradores del BDP - S.A.M., se contó con un Plan de Capacitación Anual, enfocado a mejorar las capacidades y habilidades de los funcionarios en su esfera de trabajo, que además de los temas normativos implementó temas que fomentan la empleabilidad, la protección del medio ambiente, el respeto a los derechos humanos, la no discriminación, contra la violencia a la mujer, anticorrupción, salud y altamente destacable las capacitaciones para el cuidado de los funcionarios y la atención de los clientes en la emergencia sanitaria declarada por la pandemia del COVID 19, realizando recordatorios en los temas capacitados mediante mails, material de cuidado de

la salud, que fueron entregados impresos así como colocado en el Aula BDP y la página web del Banco, a los que todos tienen acceso.

Los resultados de las capacitaciones se pueden resumir en el siguiente cuadro:

**Tabla 5**  
**Resumen de Capacitaciones de funcionarios del BDP – S.A.M. 2021**

| Categoría            | Suma de horas x categoría | Cantidad de funcionarios x categoría | PROMEDIO DE HORAS DE CAP. POR CATEGORIA DE EMPLEADO |
|----------------------|---------------------------|--------------------------------------|---|
| ABOGADO              | 433                       | 17                                   | 25,47   |
| ADMINISTRADOR        | 87                        | 1                                    | 87,00   |
| ANALISTA             | 7439                      | 148                                  | 50,26   |
| ASESOR               | 306                       | 10                                   | 30,60   |
| ASISTENTE            | 735                       | 14                                   | 52,50   |
| AUDITOR              | 894                       | 12                                   | 74,50   |
| AUXILIAR             | 1422                      | 55                                   | 25,85   |
| ENCARGADO            | 2492                      | 41                                   | 60,78   |
| ESPECIALISTA         | 457                       | 10                                   | 45,70   |
| GERENTE              | 807                       | 16                                   | 50,44   |
| GESTOR               | 297                       | 5                                    | 59,40   |
| JEFE                 | 4200                      | 72                                   | 58,33   |
| OFICIAL              | 12392                     | 235                                  | 52,73   |
| OPERADOR             | 154                       | 7                                    | 22,00   |
| SUPERVISOR           | 1069                      | 14                                   | 76,36   |
| <b>Total general</b> | <b>33184</b>              | <b>657</b>                           | <b>51,46</b>  |

Fuente: Jefatura Nacional de Talento Humano

## b. Productos y Servicios

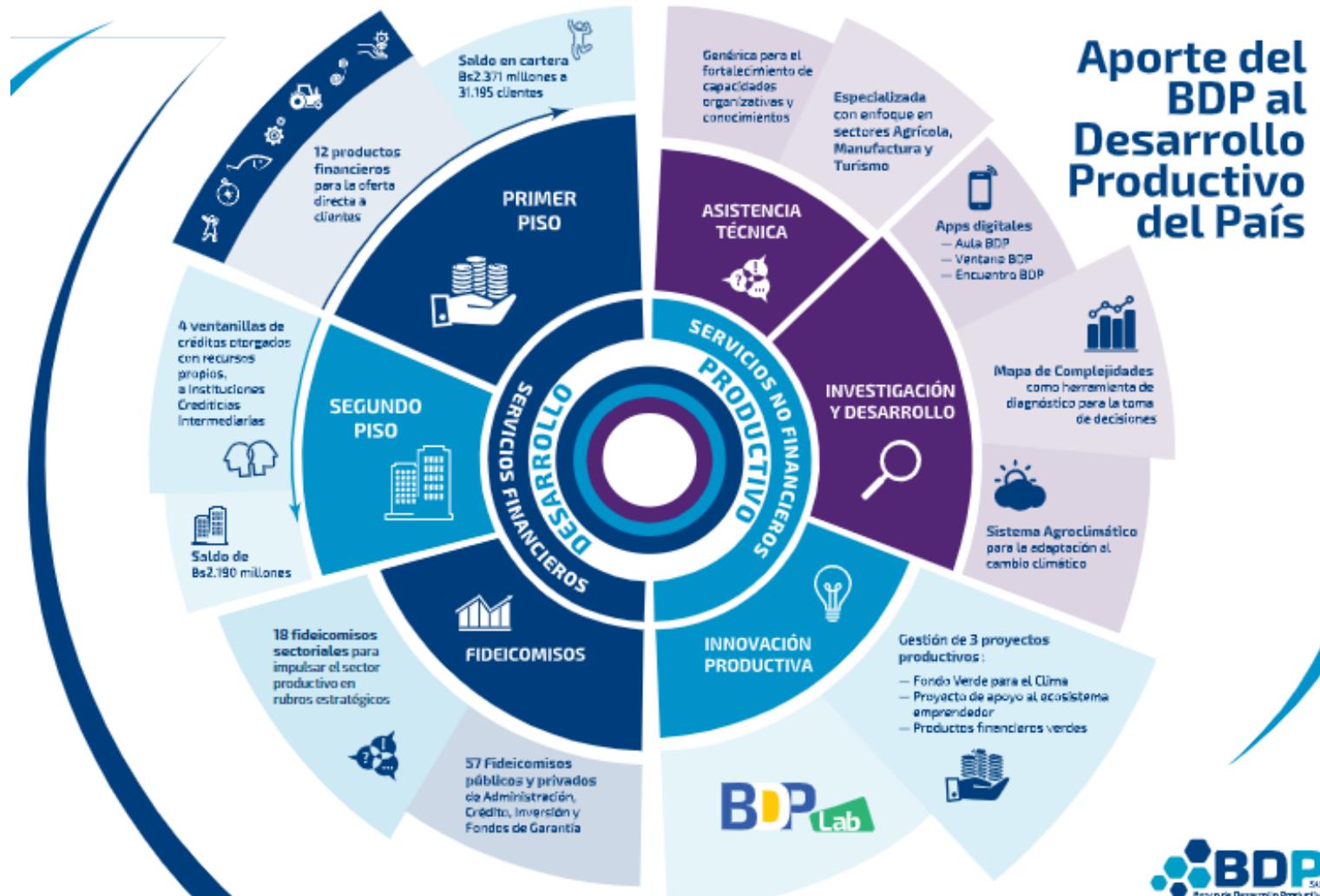
102-2/ 102-6

Por su naturaleza, el BDP - S.A.M. cuenta con productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio, según la necesidad de cada sector. Asimismo, se cuenta con políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos, que consideran las necesidades variadas del sector productivo, tanto de primer piso como de segundo piso.

Los servicios financieros son complementados con servicios no financieros, cuyo propósito es capacitar, orientar y potenciar a clientes, con el objeto de fortalecer sus capacidades en mediante la asistencia técnica, la investigación y desarrollo y la innovación productiva, con el fin de mejorar las unidades productivas de los clientes.

Se presenta un gráfico resumen de los servicios que oferta el BDP - S.A.M.:

Ilustración 7: Productos y Servicios del BDP – S.A.M.



Fuente: Elaboración Jefatura Nacional de Comunicación

### c. Consumidores y Usuarios Financieros

102-43/ 102-44/ 413-1/ 418-1

EL BDP - S.A.M., en la gestión 2021, ha continuado con “la encuesta de satisfacción del cliente BDP - S.A.M.” respecto a las características que forman la calidad y calidez de sus servicios. Esta encuesta se basa en las dimensiones de calidad y calidez utilizadas por la ASFI, en términos de accesibilidad, información, eficiencia, variedad, seguridad, entre otros aspectos.

El Punto de Reclamo se mantuvo al frente de la recepción de reclamos y realizó reportes mensuales de los reclamos recibidos y respondidos.

Asimismo, el Banco cuenta con políticas para el trato preferencial a adultos mayores, de protección al consumidor financiero y gestión de reclamos. Se tiene claramente establecido que entre los sujetos de crédito también están las personas con discapacidad motriz, auditiva y visual, es por esta razón que se cuenta con material educativo especializado para este grupo; así también las estructuras de las agencias cumplen con las medidas necesarias para brindar el acceso a las personas con discapacidad motriz. Además de haber realizado capacitación a su personal en lenguaje de señas.

El Banco mantiene vigentes sus políticas contra el racismo y la discriminación y durante la gestión impartió talleres en el marco de los Derechos Humanos para su personal sobre la temática.

Pese a la pandemia COVID – 19, se continuó con la formación de Educación Financiera en las diferentes agencias del BDP - S.A.M., con las temáticas proyectadas en los Programas de Educación Financiera 2021. Asimismo, se elaboró capsulas educativas, mismas que fueron difundidas en los ambientes de espera de las Agencias BDP - S.A.M., a nivel nacional.

De manera directa, las Agencias realizaron actividades en pro de sus clientes, con capacitaciones y entregas de material para el cuidado frente al COVID-19, así como por el cuidado del Medio ambiente. Estas actividades se realizaron en las instalaciones de las

agencias, con las medidas de bioseguridad correspondientes. Las agencias que tuvieron estas actividades fueron: Luribay, Patacamaya, Monteagudo, Mairana, Chulumani, Caranavi, Camiri, Palos Blancos, Yacuiba y Salinas de Garcí Mendoza.

**d. Población en General (Comunidad)**

413-1

El 2021 se ejecutó el programa el BDP - S.A.M., que se enfocó en realizar la contribución social mediante convenios con Aldeas Infantiles SOS y HABITAT para la Humanidad Bolivia.

Este programa fue implementado en los departamentos de La Paz y Cochabamba, con una inversión de Bs400.000, trabajando en temáticas psicobiosociales, capacitaciones integrales e inserción laboral y emprendedurismo.

Se benefició a 211 mujeres en la gestión 2021, con el apoyo de Aldeas Infantiles 50 mujeres y con Hábitat 161 mujeres apoyadas y fortalecidas.

Para el control del manejo de estos recursos, se han generado los procesos necesarios para llevar un registro de las contribuciones efectuadas, cumpliendo de ese modo con la norma y el fin de fortalecer a mujeres en situación vulnerable.

Este programa se implementó desde el 2020, año en que se logró beneficiar a 136 mujeres, por lo que desde que se inició el programa, se ha logrado beneficiar a 347 mujeres.

Por otra parte, con el apoyo voluntario de los funcionarios del Banco, se realizaron actividades en pro de los niños de la casa de acogida Niño de Jesús, donde se entregó ropa, alimentos y productos de limpieza. Así también el BDP - S.A.M. incentiva a su personal a ser “Amigos SOS”, para aportar a los niños que viven en las Aldeas y que requieren fondos principalmente para su alimentación, educación y cuidado de salud.

Durante el 2021, el Programa de Educación Financiera del BDP - S.A.M. capacitó a 17.845 personas, clientes y potenciales clientes, este programa fue creado para fortalecer la comprensión de los pequeños productores sobre los beneficios, costos, responsabilidades,

riesgos de los servicios financieros y su administración, con la finalidad de que los productores y/o emprendedores puedan tomar decisiones informadas que permitan mejorar su bienestar y calidad de vida.

#### e. Proveedores

102-9/ 204-1

El Banco cuenta con políticas de selección de los proveedores y, según su política, realiza pagos puntuales. Tiene procedimientos para compras de bienes, contratación de servicios, gestión de viajes y solicitud de materiales. Además, el Banco cuenta con mecanismos para medir la proporción de gastos en proveedores nacionales en las principales áreas de operación.

#### 5.3.3. Aspecto Ambiental

03-1 / 103-2/ 301-1/ 301-2/ 301-3/ 302-5/ 306-2

El BDP - S.A.M. cumple con su política ambiental que establece los lineamientos básicos en materia de gestión ambiental, iniciando los mismos en productos de Fideicomiso, Fideicomiso de Créditos para Beneficiadores de Castaña (FIBECA) y Fideicomiso para el Sector Forestal (FISEFO).

Se continuaron con las campañas comunicacionales, orientadas a concientizar al personal y a la reducción del consumo de energía e insumos, principalmente difundidas por correo electrónico. Asimismo, se llevaron a cabo cursos cortos a de cuidado de medio ambiente, dirigidos al personal del Banco.

Se mantiene la medición del impacto ambiental, mediante reportes de consumo de energía eléctrica, de agua y de emisión de CO<sub>2</sub> por uso de combustible. Estas mediciones permiten contar con la información necesaria para ir verificando si las campañas de información y formación tienen eficacia. Las reparaciones sanitarias, el cambio de bombillas por fluorescentes permiten ahorrar energía y seguimiento de consumo de gasolina apoya, al uso eficiente y disminución de consumo.

El Banco cuenta con un Plan de Manejo y Disminución del Consumo de Papel, cuyo objetivo es reducir el consumo mediante estrategias de ahorro y sensibilización a sus funcionarios, en la Oficina Nacional y agencias. Asimismo, se continua con el Convenio de Cooperación Interinstitucional con la Empresa Pública Productiva Papeles de Bolivia (PAPELBOL), para promover la concientización del uso responsable del papel y que ésta se ocupe del reciclaje correspondiente. Así también se realizaron campañas y procesos de reciclaje de toners de las impresoras.

Se realizaron capacitaciones medioambientales principalmente en Chuquisaca y La Paz, con la finalidad de generar concientización en el cuidado del medio ambiente, principalmente del Cambio Climático obteniendo:

**Tabla 6**  
**Participantes en capacitaciones ambientales por Departamento**

| Nº             | Departamento | Municipio | Comunidad       | Nº de participantes |
|----------------|--------------|-----------|-----------------|---------------------|
| 1              | Chuquisaca   | Mojocoya  | Redención pampa | 100                 |
| 2              | La Paz       | La Paz    |                 | 56                  |
| 3              | La Paz       | Coro Coro | Bajo Laura      | 15                  |
| 4              | La Paz       | Caranavi  | San Isidro      | 25                  |
| 5              | La Paz       | Collana   |                 | 15                  |
| 6              | Chuquisaca   | Zudáñez   |                 | 15                  |
| 7              | La Paz       | Caranavi  |                 | 29                  |
| 8              | Chuquisaca   | Mojocoya  | Hornillos       | 51                  |
| 9              | La Paz       | Caranavi  | Rio Mercedes    | 40                  |
| <b>TOTALES</b> |              |           |                 | <b>346</b>          |

Fuente: Asistencia Genérica – Gerencia de Asistencia Técnica e Innovación Productiva

El cuidado del medioambiente es responsabilidad de todos, así lo demuestran los equipos de las agencias de: Chulumani, Luribay, Santa Rosa del Sara, San Buenaventura, Mairana y Chuquisaca, que conjuntamente a las comunidades donde tienen presencia, realizaron actividades en beneficio del medio ambiente, tanto para la flora como la fauna local.



Las actividades con enfoque ambiental en Agencias dieron como resultado: la entrega y plantado de 211 plantines en los municipios de Santa Rosa del Sara, Luribay y Tomina; limpieza de áreas comunales de los municipios de San Buenaventura y Mairana y 48 perritos atendidos en el Municipio de Chulumani. Visibilizando al BDP – S.A.M. como una institución aliada de la comunidad y reconocida ante los Gobiernos municipales, juntas de vecinos e instituciones sociales.

#### **- Voluntariado Nacional con enfoque ambiental**

El interés del personal por cuidar el medio ambiente, también propició la acción voluntaria que en coordinación con el equipo de Sembradores de vida (voluntarios ambientales) de la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA), Facultad de Administración y Ciencias Económicas, se consumaron actividades ambientales: forestación urbana y capacitaciones ambientales, con la participación activa de los voluntarios del BDP y los estudiantes de la UMSA.



Se capacitaron 77 estudiantes, de la UMSA en diferentes temáticas ambientales para brindar herramientas y conocimiento en la toma de decisiones en pro del ecosistema, así como medidas responsables que pueden implementar.

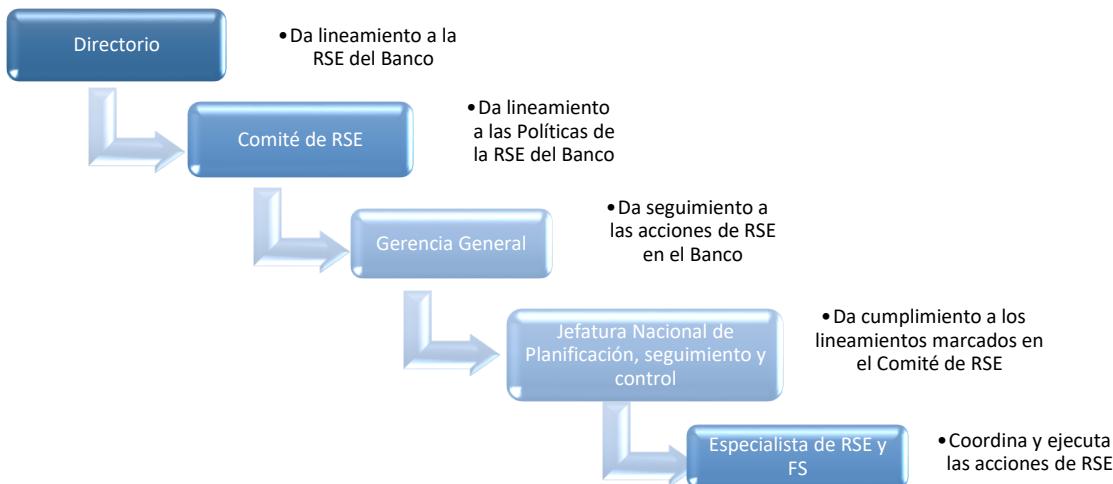
Con los estudiantes de la universidad y voluntarios del BDP - S.A.M., se realizó el sembrado de 150 plantines, que apoyarán en la producción de oxígeno y la preservación del agua, en la ciudad de La Paz.

Adicionalmente, como parte del cuidado del Medio Ambiente, el BDP - S.A.M. realizó acciones de manera externa, como pudo observarse en las acciones con los clientes, mediante capacitaciones, talleres, entrega de plantines y/o, semillas, con el fin de concientizar sobre el cuidado de las plantas y su aporte a la purificación del aire, entre otros.

#### **5.4. Estructura de RSE en el BDP – S.A.M.: La forma en que el Banco dentro de su Estructura Organizacional ha Implementado de Gestión de RSE**

Durante la gestión 2021, el BDP – S.A.M. contó con una estructura organizativa administrativa en materia de RSE adecuada, para el desarrollo de las actividades correspondientes al área, misma que se presenta en el gráfico N° 3.

**Ilustración N° 8**  
**Estructura administrativa del área de Unidad de RSE y FS**



**Fuente:** Elaborado por Unidad de RSE y FS – base información Talento Humano a diciembre 2021

#### **5.5. Descripción de la Evaluación del Cumplimiento de la Entidad Supervisada con Relación a los Lineamientos de RSE**

Según la Calificación de Desempeño de RSE en la gestión 2021, mostró que el Banco tiene un **desempeño excelente**, llegando a una **calificación de noventa y siete (97)**, por su fuerte compromiso social, económico y ambiental; sin embargo, aún se deben mejorar aspectos de exposición y difusión de los resultados y acciones que realiza el Banco.



El cumplimiento a los indicadores de RSE, definidos por la ASFI en la RNSF, se presenta a continuación:

**Tabla 7: Indicadores de responsabilidad social empresarial para entidades supervisadas**

| Cód. | Aspectos                  | Indicador   | Descripción                                      | Expresado en | Valor | Documento de respaldo a remitirse                                      |
|------|---------------------------|---|--|--------------|-------|--|
| 1G   | Gobierno Corporativo      | Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales  | Se realizaron varias capacitaciones a Directorio |              |       | Informe de cumplimiento - Comité de Gobierno Corporativo               |
| 1B   | Brecha Salarial           | Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados  |  | %            | 524%  | Reporte Sistema Tableau (Indicador 1B Y 2B)                            |
| 2B   |                           | Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada) |  | %            | 0%    | En la gestión 2021 no se efectuaron incrementos salariales al personal |
| 3B   |                           | Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional   |  | %            | 104%  | Reporte Sistema Tableau (Indicador 1B Y 2B)                            |
| 1P   | Presencia en la comunidad | Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación  |  | %            | 100%  | BASE DE PROVEEDORES  |

| Cód. | Aspectos                               | Indicador   | Descripción   | Expresado en                   | Valor  | Documento de respaldo a remitirse   |
|------|--|---|---|--------------------------------|--------|---|
| 1T   | Trabajo digno y no discriminación      | Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento                                       | Empleados en planilla   | Números enteros                | 545    | Planilla de personal  |
| 2T   |  | Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento                       |   | %                              | 42%    | Calculo en base a planilla de Altas y reporte Tableu                                  |
|      |  | Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento                               |   | %                              | 27%    | Calculo en base a planilla de Altas y reporte Tableu                                  |
| 3T   |  | Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados                  |   | %                              | 1,07%  | Reporte Personal BDP-SAM Tutores padre madre persona con discapacidad, diciembre 2020 |
| 1C   | Capacitación                           | Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado                                |   | %                              | 51,46% | INDICADORES CAPACITACION 2021 - RSE (MATRIZ EXCEL)                                    |
| 2C   |  | Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores | El plan de capacitación 2021, cuenta con 3 programas:<br>capacitaciones externas (todo el banco)<br>capacitaciones internas:<br>>programa asesores integrales 3.0 (front office)<br>>programa cultura BDP (back office) | Números enteros                | 3      | Informe BDP JNTH 001/2022 informe final de ejecución - plan de capacitación 2021      |
| 3C   |  | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional             |   | %                              | 80%    | Informe de Evaluación de Desempeño  |
| 1D   | Diversidad e igualdad de oportunidades | Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad,                       | El directorio se compone por 5 personas (3 varones y 2 mujeres)   | Números enteros y/o porcentaje | 5      | Matriz de integrantes de Gobierno Corporativo   |

| Cód. | Aspectos                             | Indicador  | Descripción  | Expresado en | Valor  | Documento de respaldo a remitirse  |
|------|--------------------------------------|--|--|--------------|--------|--|
|      |                                      | pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad   |  |              |        |  |
| 2D   |                                      | Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional   |  | %            | 0,91   | Reporte Sistema Tableau (Indicador 2D)   |
| 1H   | Derechos Humanos y compromiso social | Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión) | Se presenta el informe de resultados de contribución implementado con Habitat para la humanidad y Aldeas infantiles SOS                |              |        | Informe BDP/UP/RSE N°45/2021 presentado a Comité de RSE 02/2022  |
| 2H   | Derechos Humanos y compromiso social | Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio   | Se presentan las políticas y códigos BDP donde se tocan temáticas de DDHH  |              |        | Política de atención al cliente<br>Política de créditos<br>Política de salvaguardas de género<br>Código de conducta<br>Código de ética<br>Reglamento de atención preferente al adulto mayor<br>Procedimientos de seguridad física, seguridad y Salud, gestión y administración de talento humano |
| 3H   |                                      | Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales                           | Son los clientes de primer piso que participaron en las actividades de asistencia técnica especializada, asistencia genérica y BDP LAB | %            | 13,87% | BASE DE RESPALDO   |

| Cód. | Aspectos       | Indicador   | Descripción  | Expresado en | Valor | Documento de respaldo a remitirse  |
|------|----------------|---|--|--------------|-------|--|
| 1E   | Enfoque Social | Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio  | Se presentan las políticas de salvaguardas y sostenibilidad  | Cantidad     | 3     | Política de Sostenibilidad Ambiental y Social<br>Política de Salvaguardas de Género<br>Política de Salvaguardas de Pueblos Indígenas |
| 2E   |                | Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito | Productos financieros y no financieros que aportan al desarrollo productivo  |              |       | Matriz de productos  |
| 3E   |                | Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos  | Se cuenta con la Política de Aprobación, Modificación o Baja de Estructuras Financieras, Productos Financieros, Operaciones y Servicios Financieros  |              |       | Matriz de productos  |
| 4E   |                | Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario   | Con el propósito de cumplir con la meta del Programa de Educación Financiera se realizaron las siguientes actividades:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Talleres de Inducción Virtual:</b> Se realizaron dos talleres de inducción, dirigidos al personal del BDP, a través de la plataforma de Aula BDP.</li> <li>• <b>Jornadas de Orientación Virtual:</b> Se realizaron talleres virtuales para capacitar a clientes y potenciales clientes.</li> <li>• <b>Orientación directa:</b> Los jefes de las Sucursales y Agencias del BDP, junto a los Oficiales Crédito, capacitaron de manera directa a clientes activos y potenciales, en instalaciones de las agencias del Banco.</li> </ul> |              |       | Pdf con imágenes de las actividades realizadas   |

| Cód. | Aspectos                 | Indicador   | Descripción   | Expresado en                   | Valor | Documento de respaldo a remitirse  |
|------|--------------------------|---|---|--------------------------------|-------|--|
| 1S   | Satisfacción del Cliente | Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes   | tomando en cuenta que no brindamos otro tipo de servicios más que la atención de solicitudes de crédito, dentro de nuestras políticas se tiene la posibilidad de otorgar refinaciamiento y créditos paralelos   |                                |       | Se adjunta la parte pertinente de la política  |
| 2S   |                          | Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada | Contamos con tres mecanismos para la evaluación de la satisfacción de los clientes:<br>1) Boletas de Satisfacción del cliente, las cuales son entregadas a los usuarios o clientes después de las atención que reciben en nuestras agencias<br>2) Encuesta de satisfacción a los desembolsos realizados en el mes, con cuatro preguntas las cuales miden cual fue la experiencia del cliente en la solicitud de su crédito hasta el desembolso<br>3) Encuesta anual de satisfacción al cliente, que se realizan 5 preguntas consultando como fue la atención recibida, si nos recomendarían como Banco los tiempos de atención entre otras. |                                |       | Se adjuntan informes de los resultados obtenidos del llenado de las boletas de atención por mes. Se adjuntan informes de la encuesta de satisfacción de los desembolsos de manera mensual y se adjunta el informe de la encuesta de satisfacción anual donde se reflejan los resultados. |
| 3S   |                          | Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas  | Reclamos registrados por los clientes en el punto de Reclamo. Se registraron 134 reclamos, 124 resueltos en primera instancia y 10 en segunda instancia. La solución de los reclamos fue de 100%  | números enteros y/o porcentaje | 134   | Se adjuntan comunicación interna BDP/G.N. N°68/2022 y los 134 reclamos con sus soluciones junto con el cronograma de capacitaciones de la gestión 2021   |

| Cód. | Aspectos             | Indicador   | Descripción  | Expresado en | Valor | Documento de respaldo a remitirse   |
|------|----------------------|---|--|--------------|-------|---|
| 1A   | Conciencia Ambiental | Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua | 1.- Cambio de extractores Baño de mujeres, Torre Este piso 10 Edificio Gundlach Monto Bs 300.00<br>2.- Cambio de tubos led blancos oficina gerencia, Torre Oeste piso 12 Edificio Gundlach Monto Bs 550.00<br>3.- Instalación de muro dry wall , Agencia Csapek Monto Bs 4200.00<br>4.- Cambio de luminarias, Agencia Csapek Monto Bs 1350.00<br>5.- Provisión e Instalación De Luminarias Tipo Panel 30x30 De 24w, Agencia Patacamaya Monto Bs 900.00<br>6.- Incremento de Luminarias PSST, Agencia San Buenaventura Monto Bs 3300.00<br>7.- Incremento de Luminarias PSST, Agencia Csapek Monto Bs 1890.00<br>8.- Prov. de Luminarias Archivo Central - G. Negocios, Archivo Central Constitución Monto Bs 754.00<br>9.- Incremento de Luminarias PSST, Agencia Oruro Monto Bs 4604.00<br>10.- Incremento de Luminarias PSST, Sucursal Sucre Monto Bs 2796.00<br>11.- Incremento de Luminarias, Oficina Nacional (6,19,21) Monto Bs 5480.00<br>12.- Prov. de Luminarias Archivo Central - Activos, Archivo Central Constitución Monto Bs 754.00<br>13.- Cambio de baterías en tanques de inodoro piso 12, Torre Oeste piso 12 Edificio Gundlach Monto Bs |              |       | 1.- Orden de servicio: OS 8/2021, Fecha 06-01-2021<br>2.- Orden de servicio: OS 8/2021, Fecha 06-01-2021<br>3.- Orden de servicio: OS 3/2021, Fecha 09-01-2021<br>4.- Orden de servicio: OS 3/2021, Fecha 09-01-2021<br>5.- Orden de servicio: OS 5/2021, Fecha 15-01-2021<br>6.- Orden de servicio: OS 21/2021, Fecha 25-01-2021<br>7.- Orden de servicio: OS 30/2021, Fecha 13-02-2021<br>8.- Orden de servicio: OS 80/2021, Fecha 17-02-2021<br>9.- Orden de servicio: OS 51/2021, Fecha 18-02-2021<br>10.- Orden de servicio: OS 51/2021, Fecha 18-02-2021<br>11.- Orden de servicio: OS 81/2021, Fecha 27-02-2021<br>12.- Orden de servicio: OS 64/2021, Fecha 16-03-2021<br>13.- Orden de servicio: OS 172/2021, Fecha 12-07-2021<br>14.- Orden de servicio: OS |

| Cód. | Aspectos | Indicador  | Descripción   | Expresado en | Valor | Documento de respaldo a remitirse  |
|------|----------|--|---|--------------|-------|--|
| 2A   |          |  | 560.00<br>14.- Incremento de Luminarias PSST, Torre Oeste piso 12 Edificio Gundlach Monto Bs 2990.00<br><b>Total: 30.428.00 Bs</b>  |              |       | 432/2021, Fecha 21-12-2021   |
|      |          | Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan. | La gestión 2021 e mantuvo el convenio con Papelbol en relación al reciclaje de papel pero también se realizó reciclaje con un par de empresas de reciclado de papel   |              |       | Informe BDP/UP/RSE N° 49/2021 (desechos - toners) + Actas de entrega de papel reciclado, convenios, facturas de adquisición de cajas de reciclaje  |
|      |          | Desglose de los gastos e inversiones ambientales                       | 1.- Cambio de extractores Baño de mujeres, Torre Este piso 10 Edificio Gundlach Monto Bs 300.00<br>2.- Cambio de tubos led blancos oficina gerencia, Torre Oeste piso 12 Edificio Gundlach Monto Bs 550.00<br>3.- Instalación de muro dry wall , Agencia Csapek Monto Bs 4200.00<br>4.- Cambio de luminarias, Agencia Csapek Monto Bs 1350.00<br>5.- Provisión e Instalación De Luminarias Tipo Panel 30x30 De 24w, Agencia Patacamaya Monto Bs 900.00<br>6.- Incremento de Luminarias PSST, Agencia San Buenaventura Monto Bs 3300.00<br>7.- Incremento de Luminarias PSST, Agencia Csapek Monto Bs 1890.00<br>8.- Prov. de Luminarias Archivo Central - G. Negocios, Archivo Central Constitución Monto Bs 754.00<br>9.- Incremento de Luminarias PSST, |              |       | 1.- Orden de servicio: OS 8/2021, Fecha 06-01-2021<br>2.- Orden de servicio: OS 8/2021, Fecha 06-01-2021<br>3.- Orden de servicio: OS 3/2021, Fecha 09-01-2021<br>4.- Orden de servicio: OS 3/2021, Fecha 09-01-2021<br>5.- Orden de servicio: OS 5/2021, Fecha 15-01-2021<br>6.- Orden de servicio: OS 21/2021, Fecha 25-01-2021<br>7.- Orden de servicio: OS 30/2021, Fecha 13-02-2021<br>8.- Orden de servicio: OS 80/2021, Fecha 17-02-2021<br>9.- Orden de servicio: OS 51/2021, Fecha 18-02-2021<br>10.- Orden de servicio: OS |

| Cód. | Aspectos               | Indicador  | Descripción   | Expresado en    | Valor         | Documento de respaldo a remitirse   |
|------|------------------------|--|---|-----------------|---------------|---|
|      |                        |  | Agencia Oruro Monto Bs 4604.00<br>10.- Incremento de Luminarias PSST, Sucursal Sucre Monto Bs 2796.00<br>11.- Incremento de Luminarias, Oficina Nacional (6,19,21) Monto Bs 5480.00<br>12.- Prov. de Luminarias Archivo Central - Activos, Archivo Central Constitución Monto Bs 754.00<br>13.- Cambio de baterías en tanques de inodoro piso 12, Torre Oeste piso 12 Edificio Gundlach Monto Bs 560.00<br>14.- Incremento de Luminarias PSST, Torre Oeste piso 12 Edificio Gundlach Monto Bs 2990.00<br><b>Total: 30.428.00 Bs</b> |                 |               | 51/2021, Fecha 18-02-2021<br>11.- Orden de servicio: OS 81/2021, Fecha 27-02-2021<br>12.- Orden de servicio: OS 64/2021, Fecha 16-03-2021<br>13.- Orden de servicio: OS 172/2021, Fecha 12-07-2021<br>14.- Orden de servicio: OS 432/2021, Fecha 21-12-2021 |
| 3A   |                        | Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente            | Productos financieros verdes en desarrollo:<br>BDP Eficiencia Energética<br>BDP Producción Más Limpia   |                 |               | * Estudio de Factibilidad BDP - EE<br>* Estudio de Factibilidad BDP PML   |
| 1N   | Cumplimiento Normativo | Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa | Se remite el informe de las sanciones impuestas al BDP – S.A.M. del 1 de enero al 31 de diciembre 2021  | Números enteros | <b>67.929</b> | Reporte de Operaciones sanciones pecuniarias y no monetarias  |

Fuente: Elaborado por Unidad de RSE y FS en base a la información proporcionada por las áreas del Banco

## 6. Cumplimiento de Lineamientos de RSE – Conclusiones

Las acciones que realiza el BDP - S.A.M. y que dan respuesta a los lineamientos definidos en la RNSF son:

### 6.1. Rendición de Cuentas

El BDP - S.A.M. cumple con la rendición de cuentas públicas, que realiza mediante publicaciones de fácil acceso para los grupos e interés, que informa sobre los resultados alcanzados y sus impactos económicos, sociales y ambientales. Esta rendición se realiza de manera presencial y virtual, donde los asistentes pueden realizar consultas al Presidente del Directorio y al Gerente General.

La rendición inicial de la gestión 2021 se encuentra publicada en la página web del Banco: [www.bdp.com.bo](http://www.bdp.com.bo), donde además se pueden encontrar otras Publicaciones como la Memoria Institucional, la Memoria de RSE Anual, Informe de Estados Financieros 2021, entre otros.

### 6.2. Transparencia

Para el BDP - S.A.M., la transparencia es uno de los lineamientos estratégicos y pilar fundamental en la cultura organizacional, existe un compromiso formal por promover la transparencia en el trabajo con los grupos de interés y la implementación de instrumentos y/o herramientas que faciliten el control y verificación de una gestión transparente.

El BDP - S.A.M. promueve en todo su personal, la cultura de tolerancia cero a la corrupción, atiende los requerimientos emitidos por Entidades Especializadas en la Lucha Contra la Corrupción y/o Fiscales Especializados Anti Corrupción, y otras, de manera oportuna y de manera diligente y transparente.

Así como la rendición de cuentas, el BDP - S.A.M. publica información sobre sus ofertas de productos financieros y servicios no financieros a través de su página web

www.bdp.com.bo, cumpliendo con lo establecido en la normativa emitida por el ente regulador.

El contenido de la publicidad audiovisual e impresa refleja claramente los servicios que ofrece la entidad, en el idioma castellano y en lenguaje de señas.

La información sobre sus productos, requisitos y otros son proporcionados al cliente mediante sus funcionarios de forma clara, la misma se encuentra disponible en su página web. Para facilitar la comunicación con los clientes de áreas rurales, la entidad cuenta con funcionarios que hablan el idioma local.

En cuanto a los medios habilitados para una comunicación con el cliente externo, se encuentran: Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram y como medio de difusión de material audiovisual sobre servicios financieros, no financieros y otros a través de YouTube.

Adicionalmente, el Banco tiene habilitada una línea gratuita para la comunicación con el público.

La entidad ha publicado en su página web el Contrato Modelo de Préstamo de Dinero en los idiomas español, aymara, quechua y guaraní, posibilitando al público interesado descargar y conocer el contenido de este documento.

Respecto a las relaciones con sus proveedores, el BDP - S.A.M. ha establecido en su Código de Ética la aplicación de criterios profesionales, transparentes y éticos en la selección y contratación de los mismos, bajo criterios técnicos y de forma objetiva.

### **6.3. Comportamiento Ético**

EL BDP - S.A.M. cuenta con un Código de Ética y un Código de Conducta que establecen las pautas y normas para el personal, el establecimiento de valores y principios morales y profesionales que son de aplicación obligatoria el personal del Banco.

En el Código de Ética se definen los grupos de interés que son afectados directa e indirectamente por las actividades del Banco, que son: Accionistas, Acreedores, Clientes y Usuarios (consumidores financieros), Proveedores, Funcionarios (que incluye al Directorio, Ejecutivos y demás funcionarios del BDP - S.A.M.), entes reguladores y público en general.

Tanto el Código de Ética, como el Código de Conducta de la entidad, se encuentran a disposición de los funcionarios en formato digital. En la gestión 2021, el Banco desarrolló capacitaciones sobre el Código de Ética dirigidas a su talento humano y se entrega en formato impreso a toda persona que ingresa al Banco.

En la gestión 2021 no se presentaron casos de contravención al Código de Ética.

#### **6.4. Respeto de los Intereses de las Partes Interesadas**

El Banco ha identificado a sus grupos de interés directos y ha implementado políticas que norman la forma de relacionamiento y atención a los mismos.

En cuanto a los clientes, las políticas de créditos de primer piso, de atención de clientes y reclamos, de Cobranza y Recuperaciones dan lineamiento del respeto a los derechos humanos, la no discriminación, respeto a los adultos mayores, a personas con discapacidades y otros, en cumplimiento a las leyes y con el fin de mantener a los clientes y otorgarles un servicio de calidad y calidez.

Así también políticas de salvaguardas de Pueblos indígenas, de Género, añaden lineamientos para atender a los clientes y usuarios.

Igualmente, en otras políticas se dan lineamientos de respeto de leyes relacionadas a los funcionarios, proveedores y financiadores, para lograr relaciones transparentes y sin discriminación.

## 6.5. Cumplimiento de Leyes, Normas y Derechos Humanos

En la gestión 2021, el BDP - S.A.M. actualizó sus normas internas considerando el marco legal que le corresponde. En particular, en la Política de Función Social y RSE, se da el lineamiento de obligatoriedad en cuanto al cumplimiento de normas nacionales e internacionales.

Se capacitó al personal en temas de lucha contra el racismo y toda forma de discriminación, contra la violencia de género, equidad de género y derechos humanos, tomando en cuenta la Carta Universal de los Derechos Humanos, Ley 393 de Servicios Financieros, la Ley General N° 223, Ley General N° 369, Ley General N° 045 y Ley General N° 348, entre otras.

Además, se cuidó al personal mediante las acciones de Seguridad Física y la conformación de tres comités de Seguridad Mixto de Higiene y Seguridad Ocupacional, en las ciudades de Cochabamba, Chuquisaca y Oruro, que se enfocaron en prevenir y realizar seguimiento de casos de COVID-19.

Por otra parte, se implementó la “línea de vida” una atención telefónica para proveer apoyo emocional en casos de estrés, miedo a enfermarse, ansiedad o depresión.

### **Declaración de Elaboración del Informe**

102-54

Responsable: Ing. Rocio Gonzales Garcia

Supervisión: Ing. Mauricio Jauregui Aranibar

### **Punto de contacto para preguntas sobre el informe**

102-53

Rocio Gonzales

Telf. 2157171 int 1811

[rocio.gonzales@bdp.com.bo](mailto:rocio.gonzales@bdp.com.bo)