



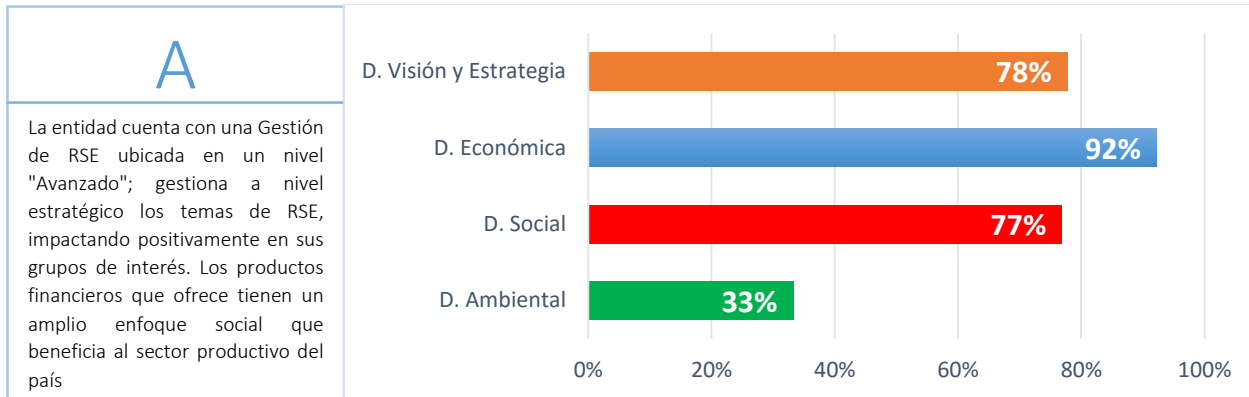
# INFORME DE CALIFICACIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

BANCO DE DESARROLLO PRODUCTIVO SAM

LA PAZ-BOLIVIA

ABRIL 2016

CALIFICACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
BANCO DE DESARROLLO PRODUCTIVO SAM  
GESTIÓN 2015



## 1 DATOS DE LA INSTITUCIÓN

---

Nombre:	Banco de Desarrollo Productivo SAM
Tipo de Institución:	Entidad Financiera de Segundo Piso
Fecha de creación:	1 de enero de 2007
Área de intervención:	Urbano – Rural
Personal total:	145
Periodo de Calificación:	Del 1 de enero de 2015 al 31 de diciembre de 2015

## 2 CONTEXTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

---

Aunque no exista una definición única de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ésta generalmente se refiere a una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos y la gobernanza, las personas, las comunidades y el medio ambiente. La RSE es vista por las empresas líderes como algo más que un conjunto de prácticas puntuales, iniciativas ocasionales o motivadas por el marketing, las relaciones públicas u otros beneficios empresariales.

Aun cuando se ha considerado por mucho tiempo que los objetivos económicos y sociales son distintos y a menudo compiten entre sí, está claro que ésta es una dicotomía falsa y representa una perspectiva cada vez más obsoleta en un mundo de competencia abierta basada en el conocimiento. Las empresas no funcionan aisladas de la sociedad que las rodea.

Tradicionalmente la RSE ha sido relacionada con actividades filantrópicas. No obstante, el cambio de este enfoque parece haberse dado principalmente a finales de los años ochenta, cuando la orientación de carácter filantrópico y de cumplimiento legal se extendió a una visión de la RSE mucho más estratégica y relacionada con la competitividad (ver figura 1).

En el seno del movimiento que conocemos como RSE, está la promoción de una conducta empresarial que va más allá de la generación de beneficios, incorporando aspectos sociales y ambientales dentro de la estrategia del negocio. No existe una definición única, sino varias que contienen alcances y matices distintos; si bien las definiciones son distintas, la mayoría de éstas convergen en elementos comunes, tales como:

- El compromiso de las empresas para operar de tal forma que agreguen valor social a la comunidad.
- La decisión de las empresas de adoptar prácticas de RSE.
- Los beneficios para la sociedad y públicos de interés: Éste es un tema amplio, sin embargo algunas definiciones hacen una lista concreta de las comunidades, consumidores, proveedores, empleados y familias como parte de la sociedad que debe beneficiarse de las operaciones de la compañía.
- La conducta ética: La ética en estas definiciones frecuentemente va más allá de las expectativas tradicionales de los negocios e incluye las expectativas de la sociedad acerca del significado de prácticas de negocio aceptables.
- El desempeño ambiental: Aunque la RSE es un concepto amplio que atañe a distintas áreas del negocio, se resalta frecuentemente el desempeño en la conservación del medio ambiente.

Figura 1. Evolución de la RSE



Fuente: Zadek et al., 2003

### 3 SISTEMA DE CALIFICACIÓN NOVA – MONITOR SOCIAL

El sistema de calificación NOVA – Monitor Social ha sido desarrollado en alianza entre la Fundación PROFIN y la Fundación COBORSE, instituciones que trabajan en el ámbito de la promoción de la RSE en Bolivia desde el año 2004.

El sistema de calificación *Nova – Monitor Social* se apoya en tres herramientas que son el estado del arte en RSE a nivel global: La norma ISO 26000 de Responsabilidad Social Empresarial, la “Guía para la elaboración de reportes de sustentabilidad” del Global Reporting Initiative GRI en su cuarta versión, y los indicadores ETHOS – COBORSE de diagnóstico de RSE.

#### 3.1 ISO 26000

Esta norma guía a todo tipo de organizaciones sobre temas relacionados con la responsabilidad social. La norma pretende que las organizaciones asuman responsabilidad por el impacto de sus actividades en la sociedad y el medioambiente. Además proporciona a las organizaciones lineamientos generales sobre cómo

dirigir sus actividades de forma consistente con los intereses de la sociedad y el desarrollo sostenible, basada en el comportamiento ético y la conformidad con las leyes aplicables e instrumentos intergubernamentales. Las diferencias geográficas, culturales y sociales son respetadas en la medida en que no menoscaben normas internacionales acordadas.

### 3.2 INDICADORES ETHOS – COBORSE

Los indicadores ETHOS-COBORSE/PLARSE para *Negocios Sustentables y Responsables* tienen como foco evaluar cuánto de sustentabilidad y de responsabilidad social ha sido incorporado en los negocios, auxiliando a definir estrategias, políticas y procesos. Aunque incorpora medición del desempeño en sustentabilidad y responsabilidad social, esta herramienta no se propone certificar el desempeño de las empresas ni reconocer o avalar a las empresas como sustentables o responsables.

### 3.3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE REPORTES DE SUSTENTABILIDAD GLOBAL REPORTING INITIATIVE GRI4

La Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de GRI presenta una serie de Principios de elaboración de memorias, unos contenidos básicos y un manual de aplicación con ánimo de facilitar la elaboración de memorias de sostenibilidad por parte de las organizaciones, independientemente de su tamaño, sector o ubicación. La Guía también constituye una referencia internacional para aquellos interesados en la información sobre el enfoque del gobierno y el desempeño y la repercusión de las organizaciones en los ámbitos ambiental, social y económico documento en el que se deba transmitir ese tipo de información.

### 3.4 NOVA MONITOR SOCIAL

El sistema NOVA – Monitor Social, está construido en base a 60 indicadores cuantitativos y cualitativos, distribuidos en dimensión Visión y Estrategia, dimensión Económica, dimensión Social y dimensión Ambiental, las cuales han sido validadas para el mercado local.



Figura 2. Metodología NOVA Monitor Social

La calificación se otorga a través de un proceso de recopilación de información que se resume a continuación:

**Primaria:** información obtenida a través de una batería de indicadores específicamente ajustados para el sector y la realidad nacional.

**Secundaria:** avances de la institución en materia de RSE hasta el momento de la calificación (diagnósticos, evaluaciones previas, informes, políticas y procedimientos, etc.). Validación y verificación: a través de una visita de campo y talleres con actores clave.

La tabla 1 muestra la escala de calificación utilizada en NOVA – Monitor Social, que va desde un avance en RSE incipiente, calificado con “D”, hasta un liderazgo en todas las dimensiones de la RSE calificada con “A++”.

Tabla 1. Escala de calificación Nova Monitor Social

Calificación	Evolución	Valoración
A++	Líder	95 a 100
A+	Avanzada Superior	85 a 94
A	Avanzada	75 a 84
B+	Intermedia Superior	65 a 74
B	Intermedia	55 a 64
C+	Inicial Superior	45 a 54
C	Inicial	35 a 44
D	Incipiente	<35

## 4 DIMENSIONES EVALUADAS

---

### 4.1 DIMENSIÓN VISIÓN Y ESTRATEGIA

La visión y la estrategia de una empresa constituyen las bases para la definición de sus objetivos, acciones y de qué manera afrontará un mercado tan competitivo como es el de la banca.

Por el reconocimiento de su importancia, se recomienda que ambas – visión y estrategia de la empresa – incorporen atributos de sustentabilidad, que estén presentes tanto en los productos como en los servicios que la empresa ofrece, como su organización y en la manera en que establece sus operaciones.

Esta dimensión evalúa el grado de transversalidad de la RSE en las operaciones de la Entidad de Intermediación Financiera (EIF) evaluada, es decir, si se cuenta con aspectos de RSE dentro de las estrategias más íntimas de la organización. Adicionalmente evalúa la participación de los grupos de interés en la creación de políticas, estrategias y acciones que lleva adelante.

### 4.2 DIMENSIÓN ECONÓMICA

La dimensión económica abarca el impacto de las organizaciones en la situación económica de los grupos de interés y en los sistemas económicos. Esta categoría plasma el flujo de capital entre los distintos grupos de interés y los principales impactos económicos que la organización tiene en la sociedad.

Nova Monitor Social además evalúa el desempeño de la EIF en aspectos económicos y si realiza la comunicación de sus estados financieros de manera transparente y eficiente.

### 4.3 DIMENSIÓN SOCIAL

La dimensión social mide la repercusión de las actividades de las EIF en todos sus grupos de interés, evaluando indicadores que van desde satisfacción laboral de los empleados, pasando por temas de género y diversidad dentro la institución hasta el impacto social de las actividades en los clientes.

La mayoría del contenido de las categorías dentro de esta dimensión se basa en una serie de normas reconocidas a escala internacional, tales como la Declaración de derechos humanos, y en normas nacionales, tales como la normativa de la Autoridad del Sistema Financiero (ASFI).

#### 4.4 DIMENSIÓN AMBIENTAL

La dimensión ambiental se refiere a los impactos que genera una EIF en los sistemas naturales vivos e inertes, entre ellos los ecosistemas, el suelo, el aire y el agua.

La Categoría de Medio ambiente aborda los impactos relacionados con los insumos (energía y agua, por ejemplo) y los productos (desechos). Si bien la actividad bancaria no tiene efectos e impactos medioambientales tan evidentes como otras actividades (una curtiembre por ejemplo), es necesario evaluar aspectos como políticas de reducción del uso de agua y electricidad, que pueden ser promovidas en un plan de RSE.

De similar manera, se considera positivamente a las EIF que tengan “productos financieros verdes” dentro de su oferta crediticia, ya que promueven actividades en beneficio del medioambiente.

### 5 INDICADORES Y RESULTADOS DE LA CALIFICACIÓN RSE

Dimensión Visión y Estrategia		
Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
<i>Estrategia Corporativa</i>	● ● ●	La misión y visión del BDP SAM <i>exponen el rol social</i> que juega la entidad dentro del sistema financiero nacional.
	● ● ●	<i>Cuenta con una política RSE</i> que, si bien es básica y necesita ajustes, se convierte en un documento esencial para dar pie a futuras estrategias de RSE.
	● ● ●	El informe RSE realizado para la gestión 2015 incluye las <i>sugerencias de las partes interesadas</i> del BDP.
	● ● ●	Entre otras políticas y normas establecidas por el BDP SAM, es relevante mencionar la existencia de una <i>política sobre prácticas anticorrupción</i> y procedimientos explícitos que faciliten su aplicación
	● ○ ○	A pesar de no contar con una política de comunicación que contemple temas de RSE, el Informe RSE <i>cumple los estándares internacionales de comunicación RSE</i>
	● ● ●	La <i>estructura organizacional del BDP es clara y transparente</i> , lo cual refuerza cualquier estrategia corporativa, incluyendo la de RSE.
	● ○ ○	A pesar que existen varios programas de formación para los empleados, no se cuenta <i>con capacitación en temas de RSE</i> .
<i>Relación con grupos de interés</i>	● ● ●	El BDP comienza sus operaciones de primer piso a finales de 2015 y <i>cuenta con canales de atención a sus clientes finales</i> .

● ● ●	De similar manera, cuenta con un <i>sistema de registro de demandas y quejas</i> .
● ● ●	Una de las mayores atribuciones del BDP SAM, es su capacidad de <i>incidir y coadyuvar las acciones de políticas públicas</i> dado el cercano trabajo con entidades gubernamentales.
● ● ○	El BDP SAM <i>realiza encuestas de satisfacción</i> parcialmente ya que no se aplican a la totalidad de sus productos y servicios.
○ ○ ○	El BDP SAM <i>no realizó autoevaluaciones en temas económicos, sociales ni ambientales</i> en la gestión evaluada.

Dimensión Económica		
Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
<i>Desempeño Económico</i>	● ● ●	El BDP SAM cumple cabalmente con las reglas de la ASFI en lo referente a <i>reportes y auditorías contables</i> .
	● ● ●	Cuenta con <i>políticas establecidas</i> apegándose a normas internacionales para este efecto.
	● ● ○	El BDP SAM realiza una <i>planificación anual de sus actividades, las cuales incluyen la inversión de fondos</i> para sus programas de RSE.
	● ● ●	El BDP SAM <i>incluye y socializa las inversiones y proyectos realizados</i> en su Informe de RSE.
	● ● ●	Por otra parte, el BDP SAM en la gestión analizada <i>no incurrió en sanciones monetarias significativas</i> por incumplimiento a la normativa.
	● ● ●	Cuenta con un departamento de <i>auditoría interna y realiza auditorías externas</i> de acuerdo a la normativa vigente y los requerimientos de sus financiadores.
<i>Cuidado de los intereses de los grupos de interés</i>	● ● ●	Las intervenciones del BDP SAM son consensuadas con órganos gubernamentales, asociaciones de productores y clientes en general para asegurar su beneficio, de acuerdo a su mandato.

Dimensión Social

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
<p><i>Políticas/prácticas y trabajo digno</i></p>	● ● ●	<p>La entidad <i>se relaciona responsablemente con sus empleados</i> a través del área de Recursos Humanos y de instrumentos como su Código de Ética y el Código de Conducta.</p>
	● ● ●	<p>Con el fin de brindar servicios de calidad tanto a clientes internos como externos, el BDP SAM <i>cuenta con un Código de Ética</i> que se constituye en una guía para el comportamiento del personal de la institución.</p>
	● ● ○	<p>A pesar de que en el código de ética se considera la <i>inducción</i> en temas propios de dicho documento, no se realizó ninguna en la gestión evaluada.</p>
	○ ○ ○	<p>Los empleados del BDP SAM no están sujetos a <i>políticas de desvinculaciones claras y establecidas</i> dentro de un manual.</p>
	● ● ●	<p>Por otro lado, la <i>política de remuneración</i> es transparente.</p>
	● ● ●	<p>Existen <i>procedimientos formales y claros de promoción e incremento salarial</i>.</p>
	● ● ●	<p>El porcentaje de <i>empleados terciarizados</i> se limita solamente a consultores. Los empleados del BDP SAM cuentan con contratos y tienen los beneficios laborales de ley.</p>
	● ● ●	<p>Las <i>evaluaciones laborales</i> se realizan anualmente.</p>
● ● ●	<p>En el BDP SAM se realiza el pago de primas anuales por desempeño y compensación por horas extras.</p>	
<p><i>Condiciones de trabajo</i></p>	● ○ ○	<p>El BDP SAM cuenta con capacitaciones esporádicas en nutrición y bienestar. Aún queda espacio para mejorar la calidad de vida sus empleados a través de otras capacitaciones específicas en <i>combate contra el estrés</i>, y servicios a sus empleados en lo referente al equilibrio trabajo/familia.</p>
	○ ○ ○	<p>Existe una falencia en la <i>verificación de la satisfacción de sus empleados</i> en lo referente a remuneración y beneficios otorgados.</p>
	● ● ●	<p>En la gestión 2015 se implementa un <i>programa de incentivos y reconocimiento a los empleados</i>.</p>
	● ● ○	<p>En cumplimiento a la ley, el BDP cuenta con un <i>programa de salud</i> para sus empleados, sin embargo, no cuenta con un plan de seguridad ocupacional.</p>



	● ○ ○	Superando los reglamentos establecidos por ley, el BDP SAM cuenta con <i>seguros de accidentes</i> para sus empleados.
	○ ○ ○	Dada la reestructuración en el Banco, se tuvo una rotación más alta en la gestión evaluada respecto a la anterior, habiéndose realizado varios cambios en el personal.
	● ● ●	Finalmente, cuenta con <i>procedimientos formales que garantizan la protección de mujeres</i> contra la violencia y acoso psicológico, moral, físico y sexual.
<i>Canales de reclamación</i>	● ● ●	Dentro de los canales de reclamación que utiliza el BDP SAM, se encuentra el de <i>denuncia de conductas poco éticas</i> .
	○ ○ ○	Sin embargo, dicho canal de información debe ser mejorado ya que no cuenta con <i>canales de denuncia sobre prácticas laborales inadecuadas</i> que estén en funcionamiento.
<i>Clientes</i>	● ● ●	Con la incorporación de <i>front office</i> en la gestión 2015, el BDP SAM incorporó capacitaciones en <i>atención y servicio al cliente</i> .
	● ● ●	A pesar de la poca interacción con el cliente final, el BDP SAM cuenta con un canal de reclamos para sus clientes.
<i>Libertad de asociación y negociación colectiva</i>	● ○ ○	El BDP SAM no cuenta con un sindicato, a pesar que no existe ninguna restricción para su conformación. Sin embargo, cuenta con un comité de trabajadores que los representa ante la Gerencia.
<i>Capacitación y educación</i>	● ● ●	El BDP SAM invirtió en 2015 para realizar 179 capacitaciones con un total de 6.173 horas de capacitación.
	○ ○ ○	El código de conducta del BDP SAM establece que debe existir un “trato a las personas con equidad, sin ningún tipo de discriminación, que haga exclusión, distinción o ningún tipo de preferencias, basadas en motivos de raza, sexo, religión, origen social u opinión política”. A pesar de ello, no se <i>realizan campañas de concientización o capacitación interna</i> sobre este tema.
	● ● ○	Se realizaron capacitaciones en temas técnicos que fomentan la empleabilidad de sus trabajadores, sin embargo, esto puede mejorar hacia la capacitación en temas de gerencia.
	● ● ○	Para temas de <i>formación académica superior</i> , el BDP SAM cuenta con una <i>política clara</i> sobre la aplicación a becas y costos que la institución afrontará en beneficio de sus empleados; sin embargo, no está completamente socializada y/o aplicada.

*Diversidad e igualdad de oportunidades*



Se constató que el BDP SAM tiene un directorio equilibrado en el tema de *género*, contando con 3 directores y 3 directoras.



No obstante, el *porcentaje de mujeres empleadas* en el BDP SAM alcanza solamente el 34% del total del personal.



En el código de ética, la entidad menciona aspectos referentes a *discriminación e igualdad de oportunidades*, mas no cuenta con una *política* específica que contenga estos aspectos.

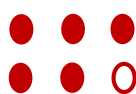


Las instalaciones del BDP SAM cuentan con *accesos para personas con capacidades diferentes*.



Sin embargo, el número de personas con discapacidad que trabajan en el BDP SAM es nulo.

*Igualdad de retribución entre hombres y mujeres*



En el BDP SAM, los *salarios se encuentran equilibrados entre hombres y mujeres*, de acuerdo al siguiente detalle:

- a. Relación salarial rango operativo M:H: 1,15:1
- b. Relación salarial rango medio M:H=1:1,2
- c. Relación salarial rango ejecutivo No Aplica

*Brecha Salarial*



El salario del individuo mejor pagado es 2,97 veces mayor al promedio.



La tasa de incremento entre el individuo mejor pagado sobre el incremento promedio es de 0,03 (Incremento del salario más alto  $\approx$  0%)



El salario mínimo del BDP SAM es 1,81 veces mayor al salario mínimo nacional

*Impactos sociales directos e indirectos de la actividad*



En el ámbito de la RSE para EIF, la *educación financiera* ocupa un lugar preponderante ya que permite a los clientes de las EIF tomar decisiones adecuadas respecto al endeudamiento. El BDP SAM alcanzó con este servicio a 13.151 productores.



En la gestión 2015 es BDP diseñó 7 productos financieros innovadores con enfoque social, que permitirán beneficiar a sus clientes en el corto plazo



Adicionalmente, el BDP SAM *promueve la inclusión social* de sus clientes a través de Servicios no Financieros, tal como el programa de apoyo de la producción.

● ● ●	Las intervenciones del BDP SAM se basan <i>en procesos de consulta con las comunidades atendidas</i> , identificando cuellos de botella y dando soluciones adaptadas a cada uno de los sectores apoyados.
○ ○ ○	El BDP SAM, como entidad, no destina <i>recursos a proyectos sociales y culturales</i> fuera de su planificación.
● ● ○	Tampoco realizan inversiones en infraestructura para la comunidad, sin embargo, sí invierten en servicios para sus clientes internos y externos.
● ● ●	Sus empleados <i>destinan recursos propios a actividades con fines sociales</i> , tales como la atención de emergencias, el apoyo a causas sociales y otros.
● ● ●	En 2015, administró siete fideicomisos sectoriales destinados a colocaciones crediticias para micro y pequeños productores con necesidad de capital para operación, compra de maquinaria, materiales y otros.
● ● ●	El BDP SAM concentró sus esfuerzos en el desarrollo de un modelo de intervención de Servicios No Financieros (SNF) para apoyar de esta manera con asistencia técnica y capacitación a sus clientes.
● ● ●	El BDP SAM cuenta con un presupuesto específico para el desarrollo e implementación de Servicios no financieros.
● ● ●	El BDP SAM incrementó sus contrataciones en 2015 debido a que inició operaciones de primer piso.
● ● ●	Más del 90% de las compras del BDP SAM corresponden a proveedores nacionales.
● ● ●	BDP SAM identifica impactos de carácter económico, ambiental y social al momento de diseñar sus operaciones.
● ● ●	El BDP SAM realiza publicaciones internas y externas dirigidas a sus partes interesadas.

Comunicación RSE

## Dimensión Ambiental

<i>Categoría</i>	<b>Valoración</b>	<b>Resultados de la Calificación de Indicadores</b>
<i>Políticas Ambientales</i>	○ ○ ○	El BDP SAM <i>no cuenta con una política ambiental</i> . Si bien el giro de negocios no tiene una fuerte incidencia sobre el medio ambiente, es necesario contar con este componente para reducir al mínimo los impactos negativos que se puedan causar.
<i>Productos financieros destinados al cuidado del medio ambiente</i>	● ● ●	A pesar de esta falencia, el BDP SAM administra fideicomisos y ejecuta acciones que impactan positivamente en el medioambiente.
<i>Acciones ambientales</i>	○ ○ ○	Los empleados del BDP SAM, por iniciativa propia intentan <i>reducir el uso de materiales</i> , sin embargo, no existe una política institucional al respecto.
	○ ○ ○	De manera similar, si bien los empleados de la entidad intentan realiza una adecuada deposición de residuos, no se cuenta con un manual o procedimiento específico al respecto.
	● ○ ○	A pesar que la dimensión ambiental de RSE aún es incipiente en el BDP SAM, los empleados realizan campañas y acciones ambientales por propia iniciativa.

## 6 FUNDAMENTACIÓN DE LA CALIFICACIÓN POR CATEGORÍAS

### 6.1 DIMENSIÓN VISIÓN Y ESTRATEGIA

#### 6.1.1 Estrategia Corporativa

La misión y visión del BDP SAM exponen claramente el rol social que juega dentro del sistema financiero nacional, dejando establecido quiénes son sus clientes externos y cómo serán atendidos:

Misión: “Apoyar el desarrollo productivo del País a través de la otorgación de servicios financieros y no financieros, para incrementar y mejorar la producción, ingresos y empleo de los actores productivos, buscando la diversificación productiva, seguridad alimentaria con soberanía y agregación de valor”.

Visión: “Consolidarnos como Banco de Desarrollo que financia y otorga servicios de apoyo en condiciones de fomento y promoción al sector productivo”.

Para lograr la misión y visión, la intervención del BDP SAM se caracteriza por realizarse en condiciones de fomento y promoción, a través de la otorgación de servicios financieros y no financieros adecuados a las

características y necesidades del sector productivo, incorporando a los sectores, territorios y actores con desarrollo productivo en sus diferentes niveles (local, departamental y nacional).

Como parte de las prácticas de Gobierno corporativo, el BDP SAM cuenta con una Política Corporativa vigente desde diciembre de 2014 que establece las directrices y guías generales para la implementación de acciones, lineamientos y mecanismos necesarios que permitan consolidar un buen Gobierno Corporativo a nivel de la dirección, administración, fiscalización y de control interno de la Sociedad, en aras de una correcta y ágil toma de decisiones, buena comprensión y entendimiento del negocio y estándares de transparencia y oportunidad en el manejo y flujo de la información societaria, logrando un equilibrio entre el beneficio económico de los accionistas, la sostenibilidad de la sociedad en el mediano y largo plazo, con los intereses de otros grupos de interés, tomando en cuenta aspectos sociales y ambientales..

La Política abarca a todas las instancias, niveles y estamentos societarios del BDP SAM entre los que se encuentran las Juntas Generales de Accionistas, la Sindicatura, el Directorio, la Administración y los órganos de control interno de la Sociedad.

Entre otras políticas y normas establecidas por el BDP SAM, es relevante mencionar la política sobre prácticas anticorrupción y su aplicación. En el año 2015 el 100% de un total de 6 directores recibió información sobre políticas y procedimientos anticorrupción. Por otro lado, el 74% de empleados de un total de 145, también recibió dicha capacitación, quedando un 26% aún por ser informado.

#### **6.1.2 Relación con los grupos de interés**

El BDP SAM, a pesar de ser hasta noviembre de 2015 un banco de segundo piso, ya cuenta con canales de atención a sus clientes finales. De similar manera, cuenta con un sistema de registro de demandas y quejas en funcionamiento.

Una de las mayores atribuciones del BDP SAM, es su capacidad de incidir en políticas públicas dado el cercano trabajo con entidades gubernamentales. La empresa participa activamente del desarrollo de políticas públicas que buscan equilibrar los temas críticos de su sector de actuación, llevando en consideración el interés de la sociedad y de los beneficios que usufructuará.

Por otra parte, BDP SAM realiza encuestas de satisfacción de forma parcial, sin alcanzar a la totalidad de sus clientes.

## **6.2 DIMENSIÓN ECONÓMICA**

### **6.2.1 Desempeño económico**

El BDP SAM cumple cabalmente con las reglas de la ASFI en lo referente a reportes y auditorías contables. Además, cuenta con políticas establecidas apegándose a normas internacionales para este efecto.

Si bien el BDP SAM realiza inversiones sociales en situaciones de desastre u otras ocasionales, no cuenta con un plan anual de inversiones sociales. A pesar de esta falencia, el BDP SAM incluye y socializa las inversiones realizadas en su Informe de RSE.

Por otra parte, el BDP SAM en la gestión analizada no incurrió en sanciones monetarias significativas por incumplimiento a la normativa (3 sanciones menores por 18.880,80 bolivianos). Cuenta con un departamento de auditoría interna y realiza las auditorías externas de acuerdo a la normativa vigente y los requerimientos de sus financiadores.

### 6.2.2 Cuidado de los intereses de los grupos de interés

Al contar con 36 fideicomisos, todos consensuados con sus principales grupos de interés (gobierno central, asociaciones de productores y clientes en general), el BDP SAM busca apoyar de manera directa al sector productivo boliviano.

Por otra parte, el diseño de los productos financieros innovadores es realizado a través de visitas de campo y se materializarán a partir del conocimiento a profundidad de la realidad socio económica de sus beneficiarios.

Finalmente es necesario destacar el apoyo técnico que el BDP SAM brinda a sus clientes a través de los diferentes programas de “Servicios no Financieros”, con los cuales aseguran, por una parte, el correcto cumplimiento de las obligaciones crediticias de sus clientes y por otro, mejoran sus capacidades y fomentan su crecimiento.

## 6.3 DIMENSIÓN SOCIAL

La dimensión social de la sostenibilidad está relacionada con la repercusión de las actividades de una entidad en los sistemas sociales en los que opera.

Se analizan y califican aspectos relacionados al reconocimiento de una relación laboral y la existencia de un empleador identificable y reconocido legalmente, a temas de capacitación, igualdad de oportunidades e igualdad de retribución por género.

### 6.3.1 Políticas/prácticas laborales y trabajo digno

EL BDP SAM brinda a sus empleados políticas claras en lo referente al ámbito laboral, relacionándose efectivamente con sus empleados a través del área de Recursos Humanos, la cual se ocupa también de analizar, en coordinación con otras áreas, la política salarial, la política de incrementos y otros aspectos propios del área de RRHH

Con el fin de brindar servicios de calidad tanto a clientes internos como externos, el BDP SAM cuenta con un Código de Conducta y un Código de Ética que se constituyen en las guías para el comportamiento del personal tanto internamente como hacia sus clientes.

El Código de Ética del Banco de Desarrollo Productivo SAM constituye en un referente objetivo de valores y principios útiles para orientar las decisiones y acciones de los miembros de la entidad, en función de imperativos éticos claros. A pesar de que en éste documento se considera la capacitación en temas propios del Código de Ética, no se realizan capacitaciones programadas en temas de conducta y ética, sin embargo, se realiza una inducción a empleados nuevos al momento de incorporarse a la institución.

Por otro lado, existen normas claras y transparentes en lo referente a remuneración, pero los empleados del BDP SAM no están sujetos a políticas de desvinculación claras.

En el año 2015, la totalidad de los empleados del BDP SAM fueron evaluados en su desempeño laboral y en la evolución de su carrera profesional, dado que las evaluaciones al personal del banco son realizadas anualmente.

Los resultados de las evaluaciones van adjuntas al archivo de cada empleado y una copia a los archivos de Recursos Humanos, los mismos que están disponibles para la ASFI o las auditorías internas o externas que se realizan en la institución.

### 6.3.2 Condiciones de Trabajo

Las prestaciones sociales ofrecidas por el BDP SAM, Banco de Segundo Piso, a sus empleados a jornada completa son las prescritas por ley, es decir:

- Seguro médico en la Caja de Salud de la Banca Privada.
- Baja por maternidad o licencia por nacimiento de hijos.
- Aportes a la Administradora de Fondos de Pensiones (AFP).

Adicionalmente provee a sus empleados con un seguro contra accidentes con cobertura por incapacidad o invalidez.

Por otra parte, cuenta con procedimientos formales que garanticen la protección de mujeres contra la violencia y acoso psicológico, moral, físico y sexual.

La tasa de rotación de sus empleados ha disminuido respecto a la gestión pasada, lo que muestra, de manera aparente, una mayor satisfacción de los empleados respecto a la gestión pasada.

### 6.3.3 Canales de reclamación

Dentro de los canales de reclamación que utiliza el BDP SAM, se encuentra el de denuncia de conductas poco éticas. Sin embargo, dicho canal de información debe ser mejorado ya que no cuenta con canales de denuncia sobre prácticas laborales inadecuadas.

### 6.3.4 Clientes

Desde diciembre de 2015, el BDP SAM comienza la atención de primer piso a través de sus agencias en La Paz, Cochabamba y Santa Cruz, dando inicio a una nueva etapa de crecimiento para la institución. Con la apertura del *front-office*, fue necesario capacitar a sus funcionarios, tanto nuevos como antiguos, en temas de atención al cliente de acuerdo al siguiente temario:

- Atención de clientes de manera efectiva
- Gestión y retención de clientes
- Trato en derechos humanos a clientes
- Responsabilidades para con el cliente
- Atención de conflictos
- Atención de grupos de interés.

Por otra parte, el BDP SAM cumple todas las cláusulas dictaminadas por la ASFI en materia de privacidad de los clientes, asegurando este aspecto. La tasa de reclamos es prácticamente nula.

### 6.3.5 Libertad de asociación y negociación colectiva

El BDP SAM cuenta con un comité de trabajadores que los representa ante la Gerencia. Aún no se conformó el un sindicato, a pesar que no existe ninguna restricción en este aspecto.

### 6.3.6 Capacitación y educación

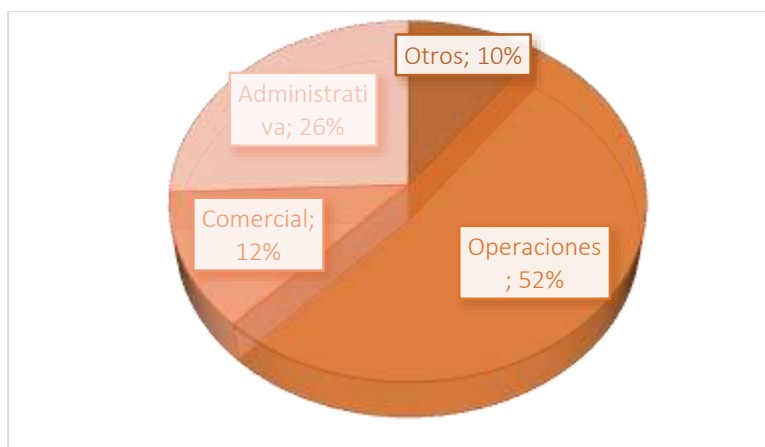
El BDP SAM considera de gran importancia mantener y mejorar su talento humano; en tal sentido, el año 2015, se tuvo un total de 6173 horas de capacitación en 179 capacitados en los siguientes temas:

- **Prevención de ganancias ilícitas:**
  - Prevención de ganancias ilícitas.
  - Normas UIF.
  - Explicación del manual de prevención de ganancias ilícitas el banco.
- **Hábitos saludables**
  - Alimentación saludable
  - Ejercicios saludables
  - manejo del estrés
  - Hábitos saludables sociales

- Prevención de adicciones
  - Prevención de enfermedades
  - Responsabilidad por el entorno y salud en la sociedad
- **Atención al cliente**
- Atención de clientes de manera efectiva
  - Gestión y retención de clientes
  - Trato en derechos humanos a clientes
  - Responsabilidades para con el cliente
  - Atención de conflictos
  - Atención de grupos de interés

La distribución de las capacitaciones por área se muestra en la figura 3.

*Figura 3. Distribución de Capacitaciones*



A pesar que se siguen realizando esfuerzos para capacitar al personal del BDP en temas técnicos que fomentan la empleabilidad de sus trabajadores, no se realizaron campañas ni capacitaciones sobre el tema de diversidad en el trabajo.

### 6.3.7 Diversidad e igualdad de oportunidades

El Directorio del BDP SAM está integrado por 6 miembros: 3 varones y 3 mujeres. El personal de planta de la entidad está constituido por 49 mujeres y 96 hombres (las mujeres constituyen el 34% de la planilla total). Esto significa un decremento de la proporción de mujeres en la institución, debido en gran medida a la incorporación de oficiales de negocios para la otorgación de créditos en primer piso.

De manera general se observa que el BDP SAM aún no cuenta con una política o una declaración explícita de inclusión o relacionamiento con personas pertenecientes a grupos étnicos ni con personas de capacidades diferentes, fuera de las establecidas por la Constitución Política del Estado y la Normativa de la ASFI; entonces, a futuro tendrán que incorporarse criterios específicos a la política del banco de la forma de relacionamiento o contratación de personal considerando las diferentes expresiones de diversidad.

Por otra parte, el 100% de los empleados cuenta con contratos a tiempo completo, enmarcados en las normativas de contratación de personal, exceptuando a los pasantes y consultores.

A continuación, en la tabla 2, se muestra el número de empleados desglosados por género, departamento y edad.



Tabla 2. Clasificación de empleados por sexo, edad y región

Región	Sexo	EDAD					
		18 a 20	21 a 30	31 a 40	41 a 50	51 a 60	61 a 70
La Paz	Femenino	0	9	22	11	3	0
	Masculino	0	8	38	29	7	0
Cochabamba	Femenino	0	1	0	0	0	0
	Masculino	0	0	3	0	1	0
Santa Cruz	Femenino	0	0	3	1	0	0
	Masculino	0	4	3	2	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>22</b>	<b>69</b>	<b>43</b>	<b>11</b>	<b>0</b>

En el código de ética, la entidad menciona aspectos referentes a discriminación e igualdad de oportunidades, sin embargo, no cuenta con una política específica que contenga estos aspectos.

Las instalaciones del BDP SAM cuentan con accesos para personas con capacidades diferentes.

#### 6.3.8 Igualdad de retribución entre hombres y mujeres

A continuación, se muestra el salario base establecido en el BDP SAM, desglosado por categoría laboral y por años

Tabla 3. Igualdad de retribución por género

Jerarquía laboral	Proporción Mujer : Hombre
Gerencias	NA
Administrativos	1 : 1,2
Operativos	1,15 : 1

En la tabla anterior se puede observar que en la relación proporcional hombre/mujer respecto al salario base, las mujeres tienen un mejor trato salarial.

#### 6.3.9 Brecha salarial

La brecha salarial en el BDP SAM se mantiene dentro de los estándares considerados adecuados por la metodología NOVA Monitor Social, como se muestra en la tabla 4.

Tabla 4. Indicadores de brecha salarial

Relación entre el individuo mejor pagado con referencia al promedio anual de todos los empleados	Salario del individuo mejor pagado es 2,97 veces mayor al promedio
Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual del mejor pagado respecto al porcentaje de incremento de promedio en la remuneración del resto de la planilla	0.03 (Incremento del salario más alto ≈ 0%)
Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	1,81 veces mayor al salario mínimo nacional

### 6.3.10 Impactos sociales directos e indirectos de la actividad

Los productos ofrecidos por el BDP SAM impactan directamente en la economía de sus clientes, ofreciendo tasas bajas y una política de créditos destinada a atender las necesidades de la población desfavorecida. Para la generación de impactos económicos en sus áreas de intervención, el BDP SAM coordina con sus grupos de interés los programas, proyectos y acciones en lo referente a los objetivos económicos, ambientales y sociales.

Entre los componentes que generan un mayor impacto socioeconómico en sus clientes están sus fideicomisos, la educación financiera, los servicios no financieros (servicios de asistencia técnica) y el programa de capital semilla. Se espera que en 2016 el crédito de primer piso, pueda comprobar su impacto directo en la población boliviana. A continuación, se describen cada uno de estos componentes:

#### Fideicomisos

Para el 2015, el BDP SAM administró siete fideicomisos sectoriales con colocaciones de un valor total de BOB141.732.957. De las colocaciones para la gestión, el 42% se destinó al sector productor de quinua, el 17% al sector cañero, seguido por el sector vitivinícola con 16%. Los créditos son dirigidos a micro y pequeños productores con necesidad de capital para operación, compra de maquinaria, materiales y otros. De los beneficiarios, el 78% eran varones y el resto mujeres. En cuanto al número de créditos, dos se destinaron a créditos asociativos y 947 a créditos individuales.

Tabla 5. Fideicomisos - Crédito Sectorial (Al 31 de diciembre de 2015)

FIDEICOMISOS SECTORIALES	Número de Clientes		Número de Créditos		Colocación 2015 (Expresado en bolivianos)
	Masculino	Femenino	Individual	Asociativo	
Fideicomiso Crédito Sectorial Cañero			0	1	24.000.000
Fideicomiso Crédito Sectorial Quinua	595	170	765	0	59.013.429
Fideicomiso Crédito Sectorial Vitivinícola	59	18	77	1	22.079.652
Fideicomiso Crédito Sectorial Avícola	29	10	39	0	13.515.280
Fideicomiso Crédito Sectorial Semillas	8	0	8	0	11.806.269
Fideicomiso Crédito Sectorial Granos	29	4	33	0	10.379.577
Fideicomiso Crédito Sectorial Infraestructura Productiva	19	6	25	0	938.750
<b>TOTAL</b>	<b>739</b>	<b>208</b>	<b>947</b>	<b>2</b>	<b>141.732.957</b>

Además de los fideicomisos Sectoriales, el BDP SAM también administra Fideicomisos de recursos Públicos, los cuales para la gestión 2015 alcanzaron el monto de BOB 12.985.898.484. Se observa que uno de los fideicomisos más significativos es el Fondo de Desarrollo Productivo (FDP), fideicomiso destinado a fomentar el desarrollo productivo. El monto administrado para 2015 en el FDP alcanzó el valor de BOB 1.216.295.008.

Tabla 6. Fideicomisos con recursos públicos administrados por el BDP SAM (Al 31 de diciembre de 2015)

FIDEICOMISOS	Monto Administrado (Expresado en bolívianos)
Fideicomiso para el Desarrollo Productivo - FDP	1.216.295.008
Fideicomiso para el Programa de Recuperación Productiva - PREP	28.577.000
Fideicomiso para el Financiamiento a Exportadores y a Proveedores de Bienes al Estado - FEPROBE	3.000.000
Fideicomiso para el Poblamiento y Repoblamiento Ganadero - FIPOREGA	38.335.026
Fideicomiso FONABOSQUE	164.960.492
Fideicomiso de Créditos para Beneficiarios de Castaña - FIBECA	60.000.000
Fideicomiso para el Poblamiento y Repoblamiento del Sector Bovino - FIPOREBO	208.800.000
Bono Juancito Pinto Gestión 2006	248.500.000
Bono Juancito Pinto Gestión 2007	293.977.292
Bono Juancito Pinto Gestión 2008	375.440.208
Bono Juancito Pinto Gestión 2009	376.000.000
Bono Juancito Pinto Gestión 2010	380.905.625
Bono Juancito Pinto Gestión 2011	385.000.000
Bono Juancito Pinto Gestión 2012	410.000.000
Bono Juancito Pinto Gestión 2013	418.000.000
Bono Juancito Pinto Gestión 2014	478.800.000
Bono Juancito Pinto Gestión 2015	465.000.000
Bono Madre Niño – Niña Juana Azurduy	12.376.384
Programa de Incentivos a las Exportaciones - CCF	25.199.717
Fondo de Apoyo al Sistema Financiero - FASF	68.600.000
Fideicomiso para la exportación a la República Bolivariana de Venezuela	67.824.859
Fideicomiso del FINPRO	4.116.000.000
Programa de Fortalecimiento Patrimonial – PROFOP	329.280.000
Fondo de Fortalecimiento de Empresas - FFE	9.794.379
Fideicomiso Para el Programa de Apoyo a la Importación de Harina de Trigo – FPAIH	342.212.067
Fideicomiso YPFB	2.240.852.467
Fideicomiso ATPDEA	16.292.500
Fondo Especial de Financiamiento - FEFI	205.800.000
Fondo de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas - FAMYPE	75.460
<b>TOTAL</b>	<b>12.985.898.484</b>

Por otra parte, el BDP SAM ofrece programas de servicios no financieros (SNF), cuyos logros se resumen a continuación.

#### Educación Financiera

El Programa de Educación Financiera es creado para fortalecer la comprensión de pequeños productores y productoras sobre los beneficios, costos, responsabilidades y riesgos de los servicios financieros y de administración, para tomar decisiones informadas que permitan mejorar su bienestar y calidad de vida.

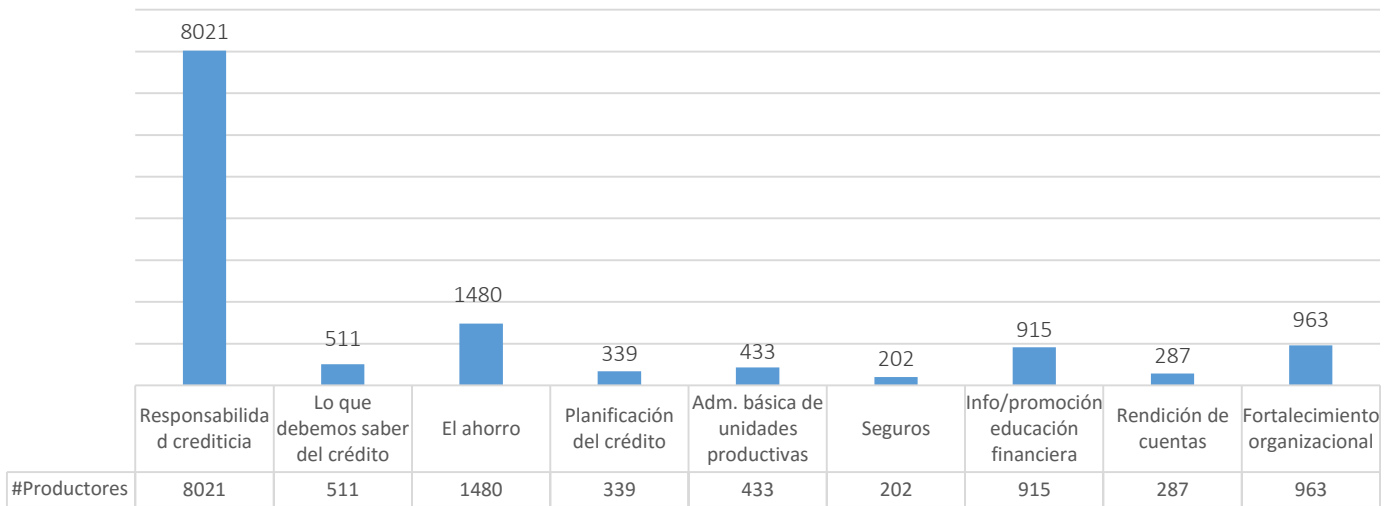
El programa interviene en las temáticas de: Servicios de Intermediación Financiera; Orientación en Administración Básica; Fortalecimiento a la Asociatividad, y se desarrollan bajo las siguientes líneas de información:

- Responsabilidad crediticia
- Nuestro presupuesto
- Taller de orientación sobre administración básica de unidades productivas
- Fortalecimiento asociativo
- Rendición de cuentas

Vale la pena recalcar que los temas en educación financiera del BDP SAM abarcan temáticas más allá de lo estrictamente financiero, incluyendo temas administrativos y de asociatividad y gobernanza.

En la gestión 2015, se capacitó a un total de 13.151 productores y productoras en 570 talleres de educación financiera en 9 departamentos del país. La figura 4 muestra la cantidad de participantes en cada tema del programa de educación financiera.

Figura 4. Número de participante en educación financiera por tema



Innovación productiva, capacitación y asistencia técnica.

El objetivo principal de los servicios financieros comprendidos en innovación productiva, capacitación y asistencia técnica, es fortalecer la presencia del BDP SAM, ya sea **fidelizando** a los clientes con SF, o generando oportunidades de negocios con potenciales clientes.

Adicionalmente, estos servicios permiten al BDP SAM convertirse en un articulador estratégico de las demandas y necesidades del mercado (clientes y potenciales clientes del BDP SAM), con la oferta y respuestas de actores que cuentan con el conocimiento, la tecnología, o la presencia en la zona o sector identificado para SNF.

De manera general, el modelo de intervención incluye tres etapas principales:

- Identificación del grupo meta y sus necesidades de servicios no financieros.
- Programa de la intervención para provisión de servicios no financieros “a medida”.
- Seguimiento y evaluación de la intervención.

Al 31 de diciembre de 2015, la no objeción de la ASFI para que el BDP SAM pueda otorgar servicios no financieros se encontraba en proceso, razón por la cual los últimos meses de la gestión 2015 la GATIP concentró sus esfuerzos en el desarrollo de un modelo de intervención, en gestionar contactos con potenciales aliados estratégicos, y a construir experiencias a nivel piloto.

Un resumen de las acciones realizadas y resultados alcanzados se presenta a continuación:

- Identificación de zonas y sectores con potencial para servicios no financieros: Zonas: Sapahaqui-Luribay (La Paz); Soracachi (Oruro), Comarapa (Santa Cruz); Sectores: Maíz (Santa Cruz), Metal mecánica (Cochabamba).
- Maíz - Santa Cruz: Identificación de potenciales socios (PROMASOR) y levantamiento de información de 78 productores interesados en SF y SNF.
- Frutas - Sapahaqui y Luribay: 2 Visitas de campo para presentar SNF, incluyendo la visita de especialistas frutícolas (Con Fundación AUTAPO y Swisscontact), intercambio de experiencias (Conjuntamente la Plataforma de Coordinación Interinstitucional para la Innovación Tecnológica en Frutas de Valle - PLACIT): 18 productores-clientes BDP SAM visitando huertos con buenas prácticas en Cochabamba.

- Frutas - Araní: Una Feria Frutícola de Innovación Productiva: 15 empresas exponiendo maquinaria, equipo, insumos a más de 250 productores de 8 departamentos, en paralelo al Simposio Frutícola, co-organizado por la PLACIT y el Viceministerio de Desarrollo Rural y Agropecuario (VMDRyA).

El BDP SAM, a través de sus programas de SNF logra diferenciarse del resto de las EIF brindando una asistencia técnica directa que permite la retención y fidelización de sus clientes.

#### Programa de Capital Semilla

El Programa de Capital Semilla se constituye como un fondo para la dotación de capital productivo destinado a beneficiar iniciativas e innovaciones individuales y/o asociativas. Su objetivo es el decoadyuvar a la mejora de ingresos de los emprendedores y emprendedoras, a partir de la creación, fortalecimiento o consolidación de emprendimientos productivos a través de la otorgación de recursos de capital semilla y servicios de desarrollo empresarial.

Los beneficiarios del Programa de Capital Semilla son:

- Hombres y mujeres que deseen iniciar un emprendimiento o cuentan con uno en marcha.
- Mujeres que lideran emprendimientos.
- Emprendimientos relacionados con la Producción Ecológica.
- Emprendimientos que requieran Innovación en procesos productivos.

EN lo referente a la administración de personal, se observó que se incrementó el número de contrataciones (ver tabla 7) respecto a la gestión 2014. Esto se debió al inicio de operaciones de primer piso.

*Tabla 7. Variación de personal*

Total de Ingresos 2015 (nuevas contrataciones)	70
Total de desvinculados 2015	40
Total de personal a 12.2015	145

Esta situación generó también un incremento en la rotación de personal. La tabla 8 muestra la rotación desglosada por género, edad y departamento.

*Tabla 8. Tasa de rotación media de empleados por edad, género y departamento*

Región	Edad			Sexo	
	18 a 30	31 a 40	41 en adelante	Masculino	Femenino
<b>La Paz</b>	0,06	0,36	0,51	0,62	0,33
<b>Cochabamba</b>	0,01	0,00	0,01	0,01	0,00
<b>Santa Cruz</b>	0,00	0,02	0,02	0,03	0,01

#### 6.3.11 Comunicación RSE

El BDP SAM realiza publicaciones internas y externas dirigidas a sus partes interesadas, a pesar que no siempre son realizadas bajo el marco de la RSE.

## 6.4 DIMENSIÓN AMBIENTAL

La dimensión ambiental se refiere a los impactos, tanto positivos como negativos, que podría causar el BDP SAM en los sistemas naturales vivos e inertes, entre ellos los ecosistemas, el suelo, el aire y el agua. Esta dimensión aborda los impactos relacionados con los insumos (energía y agua, por ejemplo) y los productos (emisiones, efluentes y desechos).

### 6.4.1 Políticas ambientales

El BDP SAM no cuenta con una política en la que defina los alcances, estrategias y acciones que efectuará en temas ambientales. Se espera que para la gestión 2016 esta sea finalizada y aprobada por su Directorio.

### 6.4.2 Productos financieros destinados al cuidado del medio ambiente

En temas de biodiversidad y medio ambiente el BDP SAM cuenta con los siguientes fideicomisos donde el Banco actúa como fiduciario.

- **Fideicomiso YPFB Andina**, mediante la suscripción de 13 fideicomisos de YPFB Andina, donde el Banco actúa como fiduciario, se busca generar impacto significativo al cubrir los costos para reactivar la biodiversidad que sea afectada por la explotación y extracción de gas en el lugar de cada pozo una vez terminados los trabajos de explotación e identificados los daños a la biodiversidad.
- **Fideicomiso FONABOSQUE**, destinado a generar aportes de contrapartida para la clasificación, zonificación, manejo y rehabilitación de cuencas y tierras forestales, ordenamiento y manejo forestal, investigación, capacitación y transferencia de tecnologías forestales.
- **Fideicomiso FINPRO**, a través del cual se crea el Comité de Homologación de proyectos, como instancia de homologación de estudios de prefactibilidad, factibilidad o estudios Técnico Económico Social y Ambientales a ser financiados.
- **Fideicomiso FIPOREBO**, suscrito con el Ministerio de Desarrollo Rural y Tierras, destinado a otorgar créditos al sector ganadero afectado por eventos climáticos en los municipios que hayan declarado situación de emergencia municipal.
- **Fideicomiso Sectorial de Quinua**, que promueve la producción de quinua en condiciones libres de agroquímicos y pesticidas; obteniendo así un producto con un mayor valor nutricional y económico.

Adicionalmente, dentro de sus Servicios No Financieros, el BDP SAM cuenta con capacitaciones a productores en temas ambientales, los cuales son descritos a continuación:

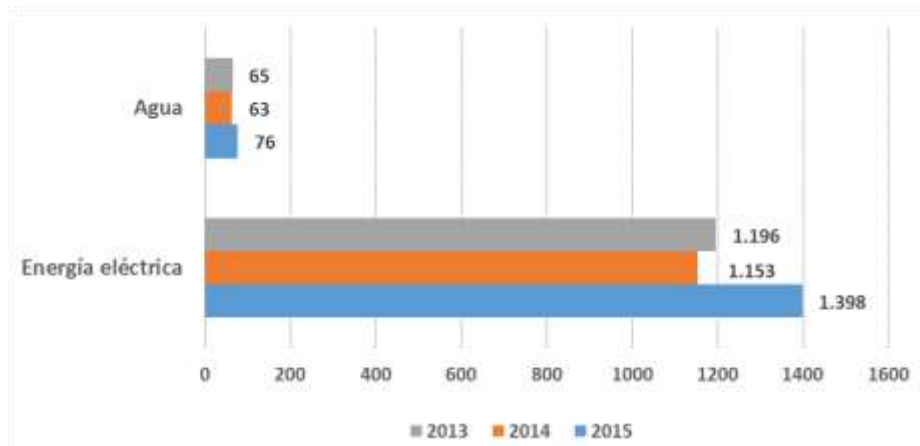
- Capacitación y asistencia técnica en manejo de semilla.
- Capacitación y asistencia técnica en conocimiento de suelos.

### 6.4.3 Acciones ambientales

A pesar de que el BDP SAM no cuenta con una política explícita para temas de medioambiente, sus empleados por iniciativa propia intentan *reducir el uso de materiales*. Si bien los empleados de la entidad intentan realizar una adecuada deposición de residuos, no se cuenta con un manual o procedimiento específico al respecto.

El año 2015 existió un incremento importante en la cantidad de funcionarios del BDP SAM, llegando de 113 a 145. El consumo promedio de energía eléctrica y agua por funcionario se muestra en la siguiente figura, dónde se observa que existe un incremento general y per cápita.

Figura 5. Consumo de recursos per cápita (Expresado en bolivianos)





Calificación realizada por la Fundación PROFIN y la  
Fundación COBORSE bajo la metodología NOVA Monitor Social©

Calificación basada en metodologías:

- Ethos – COBORSE
- Global Report Initiative GRI-4
- ISO 26000