

Nova Monitor Social

Una iniciativa de la Fundación PROFIN y
COBORSE

INFORME DE CALIFICACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTIÓN 2016

**BANCO DE DESARROLLO PRODUCTIVO – BDP
S.A.M.**

La Paz – Bolivia

Junio. 2017

CALIFICACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

BANCO DE DESARROLLO PRODUCTIVO – BDP S.A.M.

CONTENIDO

ANTECEDENTES	2
SISTEMA DE CALIFICACIÓN NOVA – MONITOR SOCIAL	3
ISO 26000.....	3
INDICADORES ETHOS – COBORSE.....	3
GLOBAL REPORTING INITIATIVE GRI4	3
NOVA MONITOR SOCIAL.....	3
DIMENSIONES DE CALIFICACIÓN	4
CALIFICACIÓN GENERAL	6
DIMENSIÓN ENFOQUE ESTRATÉGICO [79,83%]	6
DIMENSIÓN GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN [77,46%].....	6
DIMENSIÓN ECONÓMICA [96,14%]	6
DIMENSIÓN SOCIAL [75,11%].....	7
DIMENSIÓN AMBIENTAL [33,27%]	7
CALIFICACIÓN POR DIMENSIÓN	8
DIMENSIÓN ENFOQUE ESTRATÉGICO	8
DIMENSIÓN GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN.....	10
DIMENSIÓN ECONÓMICA	13
DIMENSIÓN SOCIAL.....	14
DIMENSIÓN AMBIENTAL	20

CALIFICACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Banco de Desarrollo Productivo – BDP S.A.M.

ANTECEDENTES

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.

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

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.

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.

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.

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.

NOVA MONITOR SOCIAL

El sistema NOVA – Monitor Social, está construido en base a 79 indicadores cuantitativos y cualitativos, distribuidos en las dimensiones de “Enfoque Estratégico”, “Gobierno Corporativo y Gestión”, “Económica”, “Social” y “Ambiental, las cuales han sido adaptadas y validadas para el mercado local.

La calificación se otorga a través de un proceso de recopilación de información catalogada como:

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 siguiente tabla 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++”.

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

Nova Monitor Social reconoce que, de acuerdo al tamaño de las Entidades de Intermediación Financiera, las acciones de RSE, su enfoque, alcance y presupuesto varían de acuerdo al tamaño y posibilidades económicas. En este sentido, las valoraciones a continuación se realizan con la diferenciación de i) Bancos Múltiples, ii) Bancos PyME, iii) Cooperativas y Entidades Financieras de Vivienda (EFV) y iv) Instituciones Financieras de Desarrollo.

DIMENSIONES DE CALIFICACIÓN

Dimensión Enfoque Estratégico. La visión y la estrategia de una empresa constituyen las bases para la definición de sus objetivos, acciones y la manera en la que 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 valora la participación de los grupos de interés en la creación de políticas, estrategias y acciones que lleva adelante.

Dimensión Gobierno Corporativo y Gestión. La dimensión de gobierno corporativo y gestión mide cómo la RSE y la sustentabilidad están alineadas con los procesos de gestión en la

entidad, desde los objetivos hasta las operaciones. Identifica que el sistema de toma de decisiones este enfocado en la realización de objetivos de manera responsable siguiendo los principios de RSE. Por otro lado, revisa las normas de comportamiento adoptadas por la entidad y verifica que las mismas engloben un código de conducta formalizado y difundido. Tienen como objetivo el consolidar un posicionamiento ético. De la misma manera ve las prácticas de competencia leal y anticorrupción.

Finalmente, revisa que las entidades permitan que los grupos de interés participen en la búsqueda de soluciones y evalúa si la adopción de medidas preventivas es eficaz en la reducción de impactos socioambientales.

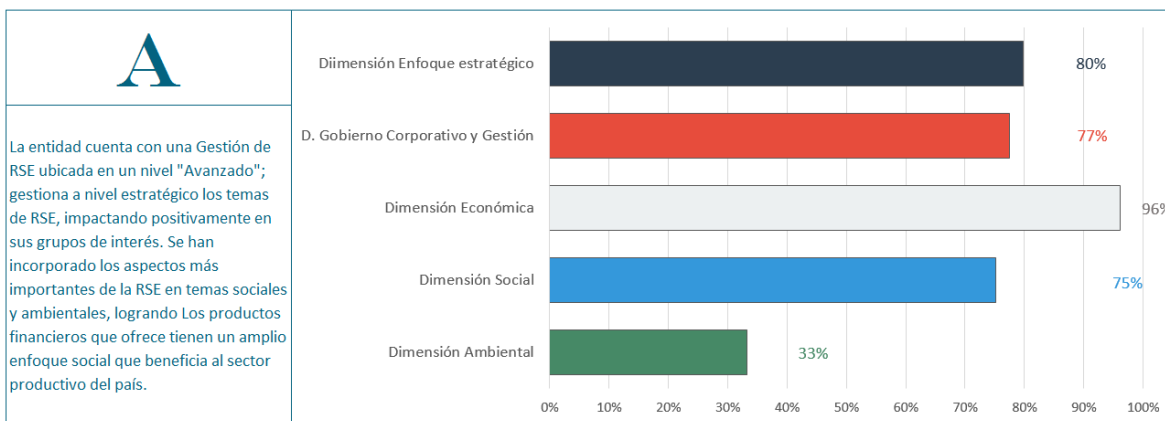
Dimensión Económica. La dimensión económica abarca el impacto de las organizaciones en la situación económica de los grupos de interés y en los sistemas económicos. Esta categoría plasma el flujo de capital entre los distintos grupos de interés y los principales impactos económicos que la organización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

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).

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. Esta dimensión 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, 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, es posible que las EIF cuenten con productos financieros que apoyen a la producción más limpia o al medioambiente de manera indirecta.

CALIFICACIÓN GENERAL

A partir de la evaluación realizada, la revisión documental y entrevistas con diferentes grupos de interés, la calificación general de RSE del Banco de Desarrollo Productivo - BDP S.A.M. es “A”, alcanzando una puntuación final del 76%.



DIMENSIÓN ENFOQUE ESTRATÉGICO [80%]

El BDP – SAM tiene un compromiso con el rol social dentro de la sociedad boliviana, es por esta razón que el desarrollo estratégico se dirige al empoderamiento de pequeños y medianos productivos mediante financiamiento, educación financiera, y asistencia técnica y administrativa. Tiene como objetivo mejorar la calidad de vida y promover el vivir bien, para alcanzarlo se ha plantado metas fijas a largo plazo de la mano de los principios y valores éticos.

DIMENSIÓN GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN [77%]

La entidad cuenta con manuales y reglamentos que aseguran la adecuada gobernabilidad. Además, existen alrededor de 11 comités que velan por el cumplimiento de las normas y la eficiencia en cada área. Dentro de estos está el Comité de Gobierno Corporativo que debe supervisar el cumplimiento de las buenas prácticas del mismo. La entidad cuenta con los manuales y reglamentos que aseguran una adecuada gobernabilidad. En lo referente a la gestión, se deben desarrollar normas específicas para el control y sanción de prácticas no éticas (corrupción y competencia desleal entre otras). En lo referente a la gestión de riesgos, se observa que, se mide y evalúa únicamente el riesgo económico y superficialmente el riesgo social, es necesario analizar también posibles efectos colaterales en el medio ambiente fruto de sus actividades.

DIMENSIÓN ECONÓMICA [96 %]

El BDP – SAM cumple cabalmente con la normativa en lo referente a envío de informes, auditorías y cumplimiento de sanciones. De similar manera, cumple con las auditorías externas y realiza periódicamente auditorías internas que demuestran la transparencia con la que realizan

sus operaciones. En cuanto al cuidado de los grupos de interés la entidad les da la importancia debida el momento de identificar los riesgos y oportunidades de carácter económico.

DIMENSIÓN SOCIAL [75%]

La entidad cuenta con procedimientos y políticas claras de desvinculación, remuneración, motivación y conducta que construyen un ambiente laboral agradable. Y, si bien brinda seguro social y de accidentes, es ineludible implementar programas contra el estrés, programas de salud, de equilibrio y de alimentación. Por otra parte, en temas de discriminación se encuentran atrasados ya que no tienes una política clara, ni procedimientos.

En términos de igualdad. Se observa que aunque se tiene un porcentaje óptimo de mueres contratadas dentro de la entidad, no hay ninguna en gerencia. Por otro lado, no existen empleados con capacidades diferentes.

Los clientes reciben todas las herramientas necesarias para desarrollar su productividad. La política de información los protege y mediante la página web se difunden sus derechos. Así también, se toma en cuenta la opinión de los grupos de interés para la evaluación de necesidades reales. Sin embargo, solo se enfocan en los impactos de carácter económico cuando es imperativo prestar atención a impactos sociales y medioambientales y realizar informes al respecto.

DIMENSIÓN AMBIENTAL [33%]

Aunque el BDP – SAM tiene productos destinados al cuidado del medio ambiente, es necesario que desarrolle políticas para el cuidado del medio ambiente. Así también debe tomar acciones para el cuidado del medio ambiente, crear manuales para la reducción del uso de materiales y la deposición de residuos, y tener un mayor número de campañas de concientización.

CALIFICACIÓN POR DIMENSIÓN

DIMENSIÓN ENFOQUE ESTRATÉGICO

Categoría – Estrategia Corporativa

El Plan Estratégico Institucional de 2015 – 2019 contiene los mandatos del BDP – SAM con una formulación estratégica en la que se encuentra la misión, la visión y los principios y valores institucionales. Dentro de su misión y visión el BDP – SAM expone el compromiso con el rol social que cumple dentro de su sector haciendo énfasis en la inclusión, equidad, sustentabilidad, innovación y dinamización económica con un enfoque socio – ambiental.

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.

La misión refleja la auténtica preocupación porque su apoyo al desarrollo productivo permita la mejora en las condiciones de vida de los actores relacionados en el sector productivo. De esta manera alcanzar una mejora en la población en general junto con la seguridad alimentaria y el aumento de ingresos gracias a la 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.

Los principios están conformados por: la inclusión, la equidad, la eficiencia, la transparencia, la sustentabilidad. Y, los valores son: la competencia, la calidad, la honestidad, el compromiso y la ética.

Dentro del Plan existe una parte de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) donde asume el compromiso de “brindar servicios financieros y no financieros al sector productivo, integrando los principios de sostenibilidad y RSE”, buscan ofrecer nuevas oportunidades para impulsar el desarrollo de las comunidades y de los profesionales que colaboran siempre en pro de mejorar la calidad de vida y promoviendo vivir bien.

La Política de Gestión de RSE tiene el propósito de establecer principios básicos y el marco general de actuación para su gestión en complementariedad con las normas y políticas generales de la entidad. Los principios guía de esta sección son: derechos humanos, ámbito laboral, medio ambiente y anticorrupción. Estos cuatro van de la mano de los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, es de esta manera que nacen algunos como:

- Creemos en el potencial del productor y emprendedor boliviano.
- Velamos por los impactos positivos socio – ambientales en las actividades del Banco.
- Valoramos una cultura empresarial que realiza la creatividad individual y el valor del trabajo en equipo, honrando, a la vez, la confianza mutua y el respeto entre los directivos y los colaboradores.

El público de interés estratégico está compuesto por: clientes y beneficiarios, funcionarios, proveedores, accionistas y el Estado. Las dimensiones de RSE que el Banco contempla son las presentadas en este documento con la adición de la dimensión económica.

La implementación de la política de RSE del Banco requiere de la sensibilización y apropiación del proceso por parte del Directorio, las gerencias y los clientes internos desde la formulación de actividades, a la medición de los resultados y la retroalimentación de la mejora continua. Así como lo explica el documento, se sugiere comenzar con el proceso para la aplicación de políticas, monitoreo, evaluación y seguimiento.

No existe una planificación de capacitaciones, sin embargo, dentro de las capacitaciones realizadas el 2016 el área de riesgos tuvo una en el área de RSE: Evaluación de Riesgos Sociales y Ambientales. Evidentemente es un avance, pero es necesario que se desarrolle un plan y dentro del plan haya un mayor número de capacitaciones en esta área.

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Estrategia Corporativa	■ ■ ■	La entidad, dentro su misión y visión incluye el compromiso con la RSE.
	■ ■ ■	La RSE se muestra de manera explícita dentro del Plan Estratégico Institucional junto a una política de gestión. En próximas gestiones RSE tendrá su propio PEI.
	■ ■ □	La política de gestión de RSE explica los procesos de RSE pero no define metas.
	■ ■ ■	Cuenta con política de RSE aprobada.
	■ ■ ■	Se realiza anualmente un Informe de RSE que reporta los avances de la institución en materia de RSE
	■ ■ ■	Cuenta con un Plan Anual de Trabajo para la implementación de acciones de RSE.
	□ □ □	El BDP – SAM tienen plan de RSE pero no desarrolla el presupuesto.
	■ ■ □	Existen programas de capacitación y formación de competencias en temas de RSE.

Categoría – Relación con los Grupos de Interés

El BDP – SAM cuenta con Canales de Servicio de Atención al Cliente y con Puntos de Atención de Reclamos. Cuando corresponda, se puede acudir a la Central de Reclamos de la ASFI y a la Defensoría del Consumidor Financiero. En la gestión de 2016 hubo un total de 6.368 reclamos.

De todas maneras, se recomienda desarrollar un Manual con Procedimientos y Políticas para el área de atención al cliente, el manejo de demandas y quejas, los diferentes tipos de clientes y las capacitaciones necesarias junto a un presupuesto.

Ahora, en el tema de generación de políticas públicas se sabe que el BDP – SAM está en constante trabajo para generar políticas que favorezcan a la población, es por la misma razón que se genera una sinergia importante con la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. El 7 de diciembre de 2016 se firmó el contrato de constitución del Fideicomiso Capital Semilla y la segunda Adenda al contrato de concesión de una contribución al proyecto por parte de la Cooperación Suiza en Bolivia. El objetivo de este proyecto es:

“Financiar emprendimientos productivos en etapa inicial, en despegue o en proceso de consolidación con el objeto de coadyuvar a la mejora de ingresos del emprendedor y/o permitir su posterior acceso al sistema financiero en general”.

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Relación con los Grupos de Interés	■ ■ ■	Cuenta con canales de Servicio de Atención al Cliente
	■ ■ ■	El BDP – SAM cuenta con un sistema de registros de demandas y quejas
	■ ■ ■	La entidad ha participado en la generación de políticas públicas.
	■ ■ □	La entidad cuenta con procedimientos y encuestas para medir la satisfacción de los clientes. Rendición de cuenta económica social (esporádicamente).
	■ □ □	Realiza autoevaluaciones económicas dentro la organización. También se deben hacer en el área social y ambiental.

DIMENSIÓN GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN

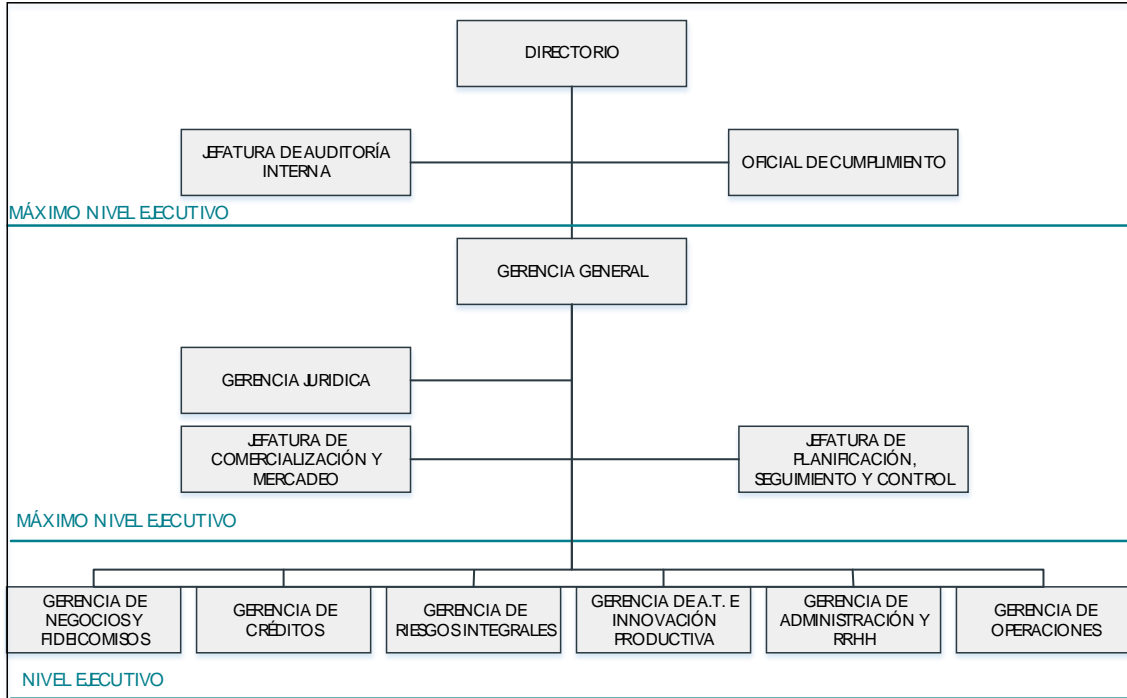
Categoría – Desempeño en Gobierno Corporativo y Gestión

Como se observa en la siguiente figura, después de los accionistas el representante más alto en el BDP es el directorio. Tanto las juntas de accionistas ordinarias y extraordinarias como, la administración y representación están debidamente explicadas junto a sus competencias en los estatutos.

El directorio está normado con el Código de Comercio. Dentro de sus responsabilidades se observa que, se constituye en el representante legal de la Sociedad, dirigen y administran los negocios y las actividades, observan el cumplimiento de todas las disposiciones legales, aprueban el presupuesto anual, establecen o suprimen agencias y sucursales en el país, entre muchas otras cosas. En otras palabras, tienen poder sobre todo lo que sucede con la entidad.

Es importante aumentar que muchas de las áreas tienen comités directivos: Comité de Riesgos, de Gobierno Corporativo, de Tecnología de la Información, de Auditoría, de Fideicomisos, de Créditos del Fideicomiso para el Desarrollo Productivo (FDP), DE Créditos BDP, Comité Directivo del Fideicomiso “Fondo de Garantías”, de Cumplimiento (UIF), de RSE, y de Ética. Son un total de 11 comités.

Figura 1. Organigrama BDP – SAM



Fuente: BDP – SAM 2016.

En el Reglamento de Gobierno Corporativo explica que el **Comité de Gobierno Corporativo** debe realizar al menos dos evaluaciones por gestión para supervisar la efectividad de las buenas prácticas de gobierno corporativo. Es de esta manera, que este comité redacta un Informe Anual en el cual se refleja nuevamente la estructura tanto accionaria como organizativa. Rápidamente explica las responsabilidades de cada comité y las metas alcanzadas. Seguido por los órganos de control: síndico y la unidad de auditoría interna.

Para mejorar los procedimientos para supervisar las buenas prácticas de Gobierno Corporativo se vio por conveniente contactarse con ALIDE para identificar cursos de capacitación y actualización temática. Por otra parte, se aprobó el Plan de Trabajo del Comité de Gobierno Corporativo para la Gestión 2017.

El Manual de Detección, Prevención, Control y Reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y Delitos Precedentes tiene como propósito de establecer las directrices para gestionar los riesgos de esta índole. Busca mitigar riesgos de exposición de los servicios mediante la implementación y control de procesos operativos. Además, en la gestión de 2016 implementaron la política “Conocer a su Cliente”, de esta manera obligatoriamente los funcionarios tendrán un mayor control y se evitará el lavado de dinero. También, plantean capacitaciones y la difusión de toda la información posible para prevenir que la entidad sea utilizada para la legitimación de ganancias lícitas.

El Comité de Cumplimiento de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes tiene como objetivo proponer, analizar, evaluar e

implementar políticas y procedimientos que eviten cualquiera de estas felonías. Dentro del Manual existen procedimiento de trato con los clientes internos y externos, así como las etapas existentes para lograr estos actos de corrupción. En contraparte, explica los procedimientos de debida diligencia que todos los funcionarios deben tener.

Dentro del Código de Conducta se menciona dentro del Principio de la Honestidad: *Todo funcionario del Banco, deberá mantener la predisposición de ofrecer información y orientación a los usuarios de la institución en el ámbito de sus competencias, respetando los canales establecidos para la provisión de información.*

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Desempeño en Gobierno Corporativo y Gestión	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Cuenta con estructuras orgánicas formalizadas y establecidas como puede verse en el organigrama. De todas maneras, existen comités para cada área y cada fideicomiso tiene una propia estructura.
	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	En los Estatutos describen la composición del Directorio, su independencia y competencias en aspectos económicos, sociales, ambientales y la representación de los grupos de interés.
	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	En el Reglamento de Gobierno Corporativo existen mecanismos de evaluación de desempeño del Órgano Superior de Gobierno.
	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	En el Manual de Prevención control y reporte de legitimación de ganancias ilícitas establecen sus políticas y procedimientos anticorrupción. Se recomienda incluirlas en el código de ética de manera general.
	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El Código de Conducta del BDP – SAM posee pautas sobre las relaciones con la competencia. Se recomienda desarrollar a mayor profundidad.

Categoría – Libertad de Asociación y Negociación Colectiva

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Libertad de Asociación y Negociación Colectiva	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Si bien no existe ninguna forma de asociación de los trabajadores, tampoco existen impedimentos para realizarla. Se aconseja que se promueva la conformación de una asociación de trabajadores.

Categoría – Gestión de Riesgos RSE

Al ser una entidad financiera, es evidente que deben estar en una constante análisis y medición de los riesgos de liquidez, crédito y de mercado. La Gerencia de Riesgos Integrales es la que debe velar por el bien de la entidad y de los usuarios.

Ahora, si bien ha desarrollado productos para mitigar riesgos medio ambientales y cambio climático, no cuentan con reglamentos ni procedimientos para evaluar riesgos sociales en los diferentes productos ofrecidos.

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Gestión de Riesgos RSE	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Cuenta con procedimientos formales para la evaluación de riesgos solamente financieros.
	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Existen reglamentos y procedimientos para la gestión de riesgos financieros.

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Categoría – Desempeño Económico

Si bien no existe un documento que explique la política de rendición de cuentas contables, cada año se generan y reportan los estados financieros de acuerdo a la Ley N°341 – *Ley de Participación y Control Social*. En el Título IV, Capítulo I: *Acceso a la Información, Rendición Pública de Cuentas, Diálogo y Propuestas*, explica cómo deben presentar la rendición de cuentas y la evaluación de resultados de gestión.

El Plan Operativo Anual de la Gerencia de Asistencia Técnica e Innovación Productiva (GATIP) presenta objetivos tanto sociales como comerciales y su respectivo seguimiento. Entre estos está, por ejemplo, *Promover la Educación Financiera vinculada a los Servicios Financieros*. El valor monetario de multas y sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa de la gestión 2016 es de 64.952,29 Bs. mientras que la Utilidad generada es de BOB 24.183.444 Bs. Las multas representan el 0,27% de la utilidad.

El Informe de Auditorías de la Gestión 2016 muestra que del Plan Anual de Trabajo de Auditoría Interna 2016, con el cronograma de actividades correspondiente al cuarto trimestre de 2016, se programaron 25 auditorías de las cuales 23 fueron concluidas más 4 auditorías no programadas. En términos anuales se programaron 70, de las cuales 7 fueron reformuladas y de las 63 restantes, 61 fueron concluidas y se realizaron 20 auditorías a los diferentes programas.

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Desempeño Económico	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La entidad genera y reporta un balance contable al cierre de sus resultados denominado Estado de Ganancias Perdidas.
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El Plan Operativo Anual del GATIP presenta objetivos sociales y un seguimiento del mismo, aplica criterios de selección y continuidad de proyectos de beneficio público.

	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa representa un valor menor a 10% de la utilidad generada.
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Dentro del Estado de Ganancias y Pérdidas está la rendición de cuentas de sus inversiones sociales.
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Realizan periódicamente auditorías internas y externas, están registradas en el Informe de Auditoría.

Categoría – Cuidado de los Intereses de los Grupos de Interés

El BDP – SAM consulta con grupos de interés para identificar riesgos, oportunidades, fortalezas, debilidades y amenazas. Por ejemplo, en la Propuesta de Servicios No Financieros (SNF) en Padcaya se hizo un levantamiento in situ de necesidades de apoyo y modalidades de intervención en SNF. Se realizó un taller al cual participaron 17 de los 36 clientes, además se hicieron 3 grupos focales en las comunidades de Emborozú, San Telmo y El Limas.

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Cuidado de los Intereses de los Grupos de Interés	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El BDP – SAM consulta con grupos de interés para identificar los riesgos y oportunidades de carácter económico.

DIMENSIÓN SOCIAL

Categoría – Políticas/prácticas Laborales y Trabajo Digno

El objetivo del Código de Ética es el de constituir los valores y principios que deben orientar las decisiones y las acciones de la comunidad de la entidad. Explican que la vocación de servicio es el motor principal. Los valores institucionales son: responsabilidad, honestidad, solidaridad, igualdad, compromiso, excelencia, inclusión y respeto. Y los principios van directamente relacionados con los valores.

El Reglamento Interno de Personal es un documento que pertenece a la Empresa Nacional Financiera Boliviana SAM (NAFIBO – SAM), predecesora del BDP. Este reglamento no ha podido ser actualizado porque, según la Resolución Ministerial No. 728/15 de 6 de octubre de 2015, el Reglamento Interno de Trabajo aprobado en los tiempos de la ex NAFIBO SAM se encuentra en vigencia, salvo los artículos o disposiciones contrarias a la nueva normativa vigente.

Las políticas de desvinculación presentadas en el Reglamento explican que puede ser un retiro voluntario, forzoso sin derecho a desahucio, forzoso, conclusión de contrato, entre otros. Explica que el trámite de jubilación se efectuará conforme a la Ley 1732. De la misma manera expresa el proceso de inducción al trabajo, la capacitación y las becas.

En cuanto a remuneración, primero explica el régimen de asistencia junto al control y las multas, los permisos y las vacaciones. Después explica el régimen salarial o remuneración, el periodo de pago, la forma de pago, el bono de antigüedad y las primas.





Por otra parte, el Manual de Motivación y Reconocimiento tiene como propósito la identificación e implantación de criterios motivantes que generen fidelización y compromiso para aumentar la eficiencia y eficacia del desempeño de los trabajadores. Trata elemento como la motivación y el liderazgo, los incentivos, el refuerzo positivo y el plan de desarrollo de carreras. Tiene herramientas como la evaluación del desempeño, las proyecciones de ascenso, la planeación de reemplazo, el autodesarrollo de carreras, los esquemas de orientación para funcionarios, la asesoría en el plan de carreras y los servicios de información.

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Políticas/Prácticas Laborales y Trabajo Digno	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Los del Comité de Ética están a cargo de los empleados, de escuchar sus exigencias y hacer todo lo posible para que tengan un trabajo digno.
	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	El BDP – SAM cuenta con código de conducta y código de ética.
	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Cuenta con políticas claras sobre desvinculación.
	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Cuenta con política transparente de remuneración.
	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Cuenta con procedimientos formales y claros de promoción e incremento salarial
	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Evalúa el desempeño de los empleados de manera sistemática, cada tres meses y luego una vez al año.
	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Se pagan primas como compensación a trabajo extra de manera colectiva

Categoría – Condiciones de Trabajo

Dentro del Código de Conducta el principio de la Igualdad promulga que el trato a cualquier ciudadano debe enmarcarse en las normas establecidas al respecto y al reconocimiento de los derechos igualitarios. También explica que todos los funcionarios del BDP – SAM deberá velar por el desarrollo de los tratos dentro del marco de la igualdad, la tolerancia, el trato digno y el respeto, evitando cualquier tipo de discriminación de cualquier naturaleza. Sin embargo, es necesario desarrollar una política dirigida a la discriminación, tener una parte específica para las mujeres y otra para la selección de personal.



Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Condiciones de Trabajo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	No cuenta con programas o políticas de combate al estrés, orientación sobre alimentación y nutrición, equilibrio trabajo-familia.
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	No verifica la satisfacción de sus empleados con relación a la remuneración y beneficios.
	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Existe un programa de incentivos y reconocimiento.

   	La Entidad cumple con la legislación y brinda un seguro social a sus clientes internos.
	La entidad cuenta con un seguro contra accidentes.
	La tasa de rotación de 2016 es de 47,2%.
	Cuenta con principios que van ligados al respeto y a la no discriminación, pero nada específico sobre las condiciones de las mujeres.

Categoría – Canales de Reclamo



En los Principios Institucionales presentados en el Código de Conducta está la honestidad donde se especifica que, bajo circunstancias de omisión de errores, estos deben ser dados a conocer inmediatamente para asumir las acciones correctivas pertinentes. También menciona que toda propuesta que busque generar algún tipo de beneficio ilícito o ilegítimo debe ser firmemente rechazada y proceder al procedimiento establecido para su tratamiento.

El Manual de Prevención, control y reporte de legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo y delitos precedentes, explica los procedimientos de vigilancia y de diligencia.

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Canales de Reclamación	 	Existen mecanismos formales de denuncia y sanciones de conductas/ética poco éticas o ilícitas.
		Existe un canal y/o mecanismos para reclamos sobre prácticas laborales incorrectas.

Categoría – Capacitación

En la gestión 2016 las áreas de auditoría, GATIP, créditos, riesgos, sistemas de información, jurídica y planificación tuvieron en total, 73 capacitaciones, entre cursos cortos y seminarios.

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Capacitación	 	Realiza capacitaciones para sus empleados en temas operativos y administrativos.
		Se realizan capacitaciones en temas que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.

Categoría – Diversidad e Igualdad de Oportunidades

Aunque no existen clientes internos con capacidades diferentes, los establecimientos están equipados con lo necesario para atenderlos.



Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El 38% de los miembros del Directorio es mujer.
	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El 32% de los clientes internos son mujeres.
	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Cuenta con políticas contra todo tipo de discriminación.
	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Las instalaciones de esta entidad cuentan con accesos para personas con capacidades diferentes.
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	No hay personas con capacidades diferentes dentro de la entidad.

Categoría – Igualdad de Retribución entre Hombres y Mujeres

En la siguiente tabla se puede ver que la relación salarial entre hombres y mujeres es mayor a 1 en los rangos medios. Se observa que los hombres, en este rango ganan más que las mujeres. A nivel operativo, existe una diferencia a favor de las mujeres.

Relación salarial entre hombres y mujeres de rango operativo	0,91
Relación entre hombres y mujeres de rango medio	1,24
Relación salarial entre hombres y mujeres de rango gerencial	-

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Relación salarial entre hombres y mujeres de rango operativo es de 0,91.

Igualdad de Retribución entre Hombres y Mujeres	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Relación salarial entre hombres y mujeres de rango medio es de 1,24.
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Relación salarial entre hombres y mujeres de rango gerencial no existe, ya que no hay gerentes femeninas.

Categoría – 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 las siguientes tablas.




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	Es salario del individuo mejor pagado es 2,89 veces mayor al promedio
Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado respecto al porcentaje del incremento promedio en la remuneración total para todos los empleados	Ambos tuvieron un descenso. En el caso del mejor pagado fue de 3% y del salario promedio del 13%.
Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	1,86 veces mayor al salario mínimo nacional

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Brecha Salarial	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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 es de 2,89, sin tomar en cuenta al Gerente General.
	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Se dio un decremento en el promedio de salario del individuo mejor pagado y el salario promedio.
	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional es de 1880, siendo 3500 Bs. El salario mínimo del BDP.

Categoría – Clientes

La Política de Seguridad y Acceso a la Información busca establecer los lineamientos y condiciones para la gestión de seguridad y acceso a la información, velando por la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la tecnología y la información. Dentro del mismo la información se clasifica entre confidencial, privada y pública.








Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Clientes	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Cuenta con entrenamiento de atención al público.
	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Cuenta con una política de seguridad de la información.
	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	




  	Se requiere el consentimiento de los clientes para realizar la verificación en bases de datos crediticias y compartir su información
	Se difunde medidas de seguridad entre los clientes a través de canales de relacionamiento con los mismos, por ejemplo, la página web.
	Se cuenta con buenas prácticas de cobranza de acuerdo a normativa vigente
	No existieron reclamos de productos, servicios y de violación a la privacidad del cliente reportados en el periodo.

Categoría – Impactos Sociales Directos e Indirectos de la Actividad

Dentro de la case de la cartera del BDP – SAM vemos que según el Código de Actividad Económica y Destino del Crédito tiene tres actividades: Agricultura y ganadería; Caza, silvicultura y pesca; Industria manufacturera. El año 2016, el BDP – SAM atendió aproximadamente a 25.000 clientes, de los cuales 20.267 recibieron educación financiera y 1.019 recibieron asistencia técnica y capacitación. Los temas fueron:


- Taller de Orientación sobre Responsabilidad Crediticia
- Taller de Orientación sobre “El Ahorro”
- Taller de Orientación sobre “Planificación de Crédito”
- Taller de Orientación sobre Administración Básica de Unidades Productivas
- Taller de Fortalecimiento Asociativo “Conociendo y Fortaleciendo Nuestra Organización”
- Taller de Fortalecimiento Asociativo “Preparando Nuestra Rendición de Cuentas”

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Impactos Sociales Directos e Indirectos de la Actividad		El 21,5% de clientes acceden al servicio de Educación Financiera.
		Cuenta con productos destinados a la inclusión social.
		Cuenta con comités, programas, concursos donde se consulta con la comunidad local en los que participen grupos vulnerables sobre necesidades reales.
		El BDP – Sam destinan recursos a proyectos sociales y culturales, gremiales y benéficos.
		La entidad no participa en programas relacionados a Compromisos Voluntarios y Participación en Iniciativas de RSE, y si lo hacen no tienen nada documento para sustentar estas actividades.
		El 100% de cartera se sitúa en el sector productivo.
		

  	El 81,36% (20267) de los clientes participaron del programa de educación financiera.
	En 2016 se invirtió 171.069 Bs. en Servicio No Financieros, que equivalen a un 0,71% del total de las utilidades (24.183.444,65 Bs.). Se recomienda que se invierta más del 2% en este tipo de actividades.
	El 100% de los proveedores son nacionales.
	Identifica impactos de carácter económico en sus operaciones.

Categoría – Comunicación RSE


La Memoria Anual es un documento público que presenta todos los hechos importantes de la gestión. El Informe de Gestión 2016 muestra el panorama económico de Bolivia, los resultados generales, servicios financieros y los servicios no financieros.

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Comunicación RSE		La Memoria Anual presenta toda la información relevante de la gestión del BDP – SAM.

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Categoría – Políticas Ambientales

Dentro de la política medio ambiental a desarrollar es importante tener compromisos como objetivos que guíen el desarrollo de las actividades en esta área. Así como el desglose de los roles que cada empleado debe cumplir con respecto a su respectiva área y como parte de la organización en su totalidad.

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Políticas Ambientales		El BDP – SAM no ha desarrollado una política ambiental.

Categoría – Productos Financieros destinados al Cuidado del Medio Ambiente

Esta entidad financiera tiene una diversidad de productos destinados a la protección y cuidado del medio ambiente:

- Productos financieros que apoyan al sector productivo agropecuario afectado por la sequía. Es un crédito destinado al capital de operaciones, con un plazo de hasta 5 años y acepta todas las garantías (incluso las no convencionales).

- Crédito de Reactivación Agropecuaria (CRA) para productores que necesiten capital de operación porque han sido afectados por desastres naturales. El monto depende de la actividad productiva y la capacidad de pago, toma como parámetro un monto entre 400 a 450 dólares americanos, por hectárea de producción. Tiene plazo de 5 años y los productores pueden entrar a plazo por campañas.

El FONABOSQUE es un fideicomiso con recursos destinados a la zonificación, manejo y rehabilitación de cuencas y tierras forestales, ordenamiento y manejo forestal, investigación, capacitación y transferencia de tecnologías forestales. Tiene como objeto *promover el financiamiento de planes, programas y proyectos con impacto social, orientados al desarrollo e investigación forestal sustentable e integral en equilibrio y armonía con la madre tierra*”.

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Productos Financieros destinados al Cuidado del Medio Ambiente	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	La entidad cuenta con productos destinados a la protección y/o conservación del medio ambiente, tales como los Fideicomisos Forestales y Créditos Sectoriales para el apoyo a la producción de quinua orgánica.

Categoría – Acciones ambientales

El BDP – SAM tiene un convenio de cooperación interinstitucional con REECICLA para el desarrollo y ejecución de campañas de reciclaje de residuos eléctricos y electrónicos en el eje troncal del país. Esto representa un avance positivo hacia la creación de una cultura preocupada por el medio ambiente, sin embargo, estos esfuerzos deben incrementarse y entrar en un plan anual con un respectivo presupuesto.

No existen manuales que expliquen los procesos ni la manera adecuada para la reducción del uso de materiales, ni cómo se deben tratar los residuos. Junto con las nuevas políticas acciones como implementación de paneles solares y reutilización de agua deberían opciones que entren a evaluación. Por otra parte, es necesario realizar campañas de concientización para los clientes internos y externos.

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Acciones Ambientales	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	No existe una manual formal, ni procesos aprobados para la reducción del uso de materiales.
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	No existe un manual formal, ni procesos para la deposición adecuada de residuos.
	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Se realizan campañas ambientales informales con los empleados.