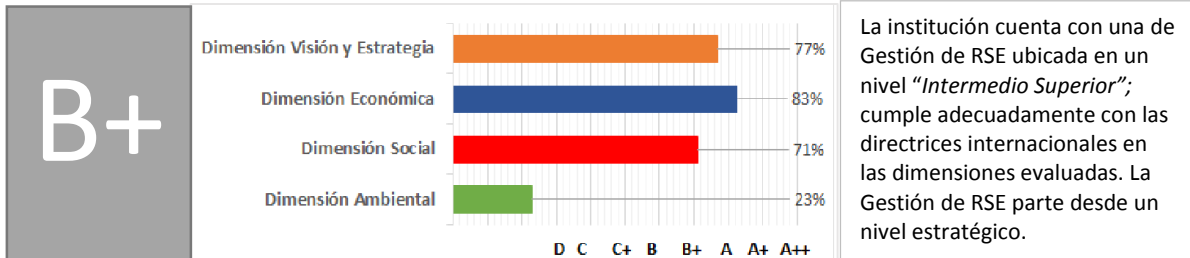


CALIFICACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
BANCO DE DESARROLLO PRODUCTIVO SAM
GESTIÓN 2014



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.
Sucursales:	0
Personal total:	113
Periodo de Calificación:	Del 1 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2014

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.

Aún 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 de lo que significa 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, La Guía para la elaboración de reportes de sustentabilidad 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.

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.



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.

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.

Figura 2. Escala de calificación

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

4.1 DIMENSIÓN VISIÓN Y ESTRATEGIA

El Banco de Desarrollo Productivo SAM (BDP SAM) se encuentra en una **etapa avanzada** en esta dimensión. Tiene como misión apoyar el desarrollo productivo del país, a través de la otorgación de servicios financieros y no financieros. A partir de este hecho, las estrategias del BDP SAM apuntan a mejorar la calidad de vida de sus clientes y beneficiarios con un enfoque ampliamente social. Cabe recalcar la importancia y participación de sus grupos de interés en la conformación de programas para lograr su misión.

Cuenta con políticas que permiten asegurar el cumplimiento de aspectos importantes de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), tales como su código de ética y su política anticorrupción. Sin embargo estas políticas no han sido suficientemente socializadas hacia el interior y exterior de la institución.

Por otra parte, el BDP SAM cuenta con capacidad de incidencia en políticas públicas dado el cercano trabajo con entidades gubernamentales.

4.2 DIMENSIÓN ECONÓMICA

EL BDP SAM se encuentra en **una etapa avanzada**, lo que significa que la entidad (poner descripción cuadro Carmen) en esta dimensión. La entidad se maneja transparentemente ante sus grupos de interés y la sociedad en general, presentando sus estados financieros de acuerdo a normas nacionales. Realiza también inversiones sociales en diferentes ocasiones como situaciones de desastre o fechas festivas como Navidad. Sin embargo no cuenta con una planificación que le permita tener un impacto directo por éstas acciones sobre la comunidad, más allá de su mandato institucional.

4.3 DIMENSIÓN SOCIAL

En lo que respecta al cliente interno, la entidad se relaciona responsablemente con sus empleados, al contar con procesos de contratación, remuneración y promoción claros, los mismos que son aplicados correctamente. Cuentan también con políticas y procedimientos que garantizan un adecuado ambiente laboral, sin embargo no realizan mediciones para constatar la satisfacción de sus empleados.

Es necesario destacar que el BDP SAM invierte en capacitación para sus empleados. Durante la gestión 2014 se cuadruplicó el monto destinado a este beneficio. Sin embargo, también es importante notar que aún no se toman en cuenta temas relacionados a RSE para las capacitaciones. Si bien en cuestión de género existe una remuneración igualitaria, el porcentaje de mujeres dentro la planilla oficial es del 38%.

Por el giro del negocio que mantiene el BDP, la entidad no tiene una relación directa con los beneficiarios de sus operaciones, lo que hace que la relación con el cliente externo sea baja. Ya que gran parte de sus operaciones son realizadas a través de otras entidades de intermediación financiera, sin embargo cuentan con canales de reclamo para sus clientes. Al respecto se observa que estos canales no son utilizados de manera frecuente y que la organización no mantiene registros de satisfacción de los diferentes servicios o productos ofrecidos.

Siguiendo lo establecido en su misión, el BDP SAM destina recursos a la implementación de programas de “Servicios no Financieros”, a través de los cuales complementa la otorgación de créditos disminuyendo así la probabilidad de que sus clientes entren en mora. Los programas ejecutados bajo esta línea de acción son dos, el “Programa de Educación Financiera” y el “Programa de Apoyo a la Producción”.

A pesar de la labor claramente social que realiza el BDP SAM, aún existen temas que son necesarios mejorar, tales como el pago de horas extras y/o primas, contar con capacitaciones en temas de RSE y establecer

políticas de inversión social entre otros. Bajo estas consideraciones, el BDP SAM se encuentra en una **etapa intermedia superior** en la dimensión social.

4.4 DIMENSIÓN AMBIENTAL

No se reportaron estrategias ni acciones dedicadas específicamente al tema ambiental, por lo cual el BDP SAM aún se encuentra en una **etapa incipiente** en esta dimensión.

5 INDICADORES Y RESULTADOS DE LA CALIFICACIÓN

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 2014 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 <i>política sobre prácticas anticorrupción</i> y su aplicación.
	○ ○ ○	Los aspectos de <i>comunicación no siguen directrices de 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, a pesar de ser hasta el 2014 un banco de segundo piso, <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> .
	● ● ●	EL BDP SAM <i>realiza autoevaluaciones en temas económicos, sociales y ambientales</i> .
	● ● ●	Una de las mayores atribuciones del BDP SAM, es su capacidad de <i>incidir en políticas públicas</i> dado el cercano trabajo con entidades gubernamentales.



El BDP SAM *realiza encuestas de satisfacción* parcialmente ya que no se aplican a la totalidad de sus productos y servicios.

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.
	○ ○ ○	Si bien el BDP SAM realiza inversiones sociales ¹ en situaciones de desastre u otras ocasionales, no cuenta con un <i>plan anual de inversiones sociales</i> .
	● ● ●	El BDP SAM <i>incluye y socializa las inversiones realizadas</i> en su Informe de RSE.
	● ● ●	Por otra parte, el BDP SAM en la gestión analizada <i>no incurrió en sanciones monetarias</i> por incumplimiento a la normativa.
	● ● ●	Cuenta con un departamento de <i>auditoría interna</i> y realiza <i>auditorías externas</i> de acuerdo a la normativa vigente y los requerimientos de sus financiadores.
<i>Impactos económicos indirectos significativos</i>	○ ○ ○	Para la generación de impactos económicos en sus áreas de intervención, el BDP SAM <i>coordina con sus grupos de interés los programas, proyectos y acciones</i> en lo referente a los objetivos económicos, ambientales y sociales.

Dimensión Social		
Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
<i>Políticas/prácticas y trabajo digno</i>	● ● ●	La entidad <i>se relaciona responsablemente con sus empleados</i> es a través del área de Recursos Humanos.
	● ● ●	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 la guía para el comportamiento del personal de la institución.

¹ Entiéndase por inversión social, aquellas actividades de apoyo y soporte a la comunidad fuera de sus líneas de negocio y de las obligaciones y mandatos dados por su misión y visión.

<i>Condiciones de trabajo</i>	● ● ○	A pesar de que en el código de ética se considera la <i>capacitación</i> en temas propios de dicho documento, no se realizó ninguna en la gestión evaluada.
	○ ○ ○	Los empleados del BDP SAM no están sujetos a <i>políticas de desvinculación claras</i> .
	● ● ●	Por otro lado, la <i>política de remuneración</i> es transparente.
	● ● ●	Existen <i>procedimientos formales y claros de promoción e incremento salarial</i> .
	● ● ●	El porcentaje de <i>empleados terciarizados</i> es bajo, alcanzando solamente un 4%, lo que implica que el 96% de los empleados del BDP SAM cuenta con contratos y tienen los beneficios laborales de ley.
	● ● ●	Las <i>evaluaciones laborales</i> se realizan anualmente.
	○ ○ ○	El BDP SAM no realiza el <i>pago de primas en compensación a horas extras</i> , sin embargo existen acciones determinadas para evitar el exceso de horas trabajadas por parte de sus empleados.
<i>Canales de reclamación</i>	○ ○ ○	El BDP SAM no cuenta con <i>programas especializados de combate contra el estrés</i> , tampoco da servicios a sus empleados en lo referente a la nutrición ni el equilibrio trabajo/familia.
	○ ○ ○	Existe también una falencia en lo referente a la <i>verificación de la satisfacción de sus empleados</i> en lo referente a remuneración y beneficios otorgados.
	○ ○ ○	De similar manera, no existe un <i>programa de incentivos y reconocimiento de sugerencias realizadas por los empleados</i> para la mejora de sus procesos internos.
	● ● ●	En cumplimiento a la ley, el BDP cuenta con un <i>programa de salud</i> para sus empleados.
	● ● ●	Superando los reglamentos establecidos por ley, el BDP SAM cuenta con <i>programas y capacitaciones de seguridad laboral</i> .
	● ● ●	Finalmente, cuenta con <i>procedimientos formales que garantizan la protección de mujeres</i> contra la violencia y acoso psicológico, moral, físico y sexual.
	○ ○ ○	Sin embargo dicho canal de información debe ser mejorado ya que no cuenta con <i>canales de denuncia sobre prácticas laborales inadecuadas</i> .

<i>Clientes</i>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	El personal del BDP SAM, a razón del poco contacto con clientes finales, no recibe <i>capacitaciones en atención al cliente</i> .
	<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>	A pesar de esta situación, el BDP SAM cuenta con un canal de reclamos para sus clientes, siendo su tasa de reclamos inferior al 0,0001%.
<i>Libertad de asociación y negociación colectiva</i> <i>Capacitación y educación</i>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	El BDP SAM no cuenta con un sindicato, a pesar que no exista ninguna restricción para su conformación.
	<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>	El BDP SAM invirtió en 2014 la suma de 413.479 bolivianos, llegando a capacitar a 113 empleados en diferentes temas orientados al rango de negocios del BDP SAM.
	<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>	En 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”. Sin embargo, no se <i>realizan campañas de concientización o capacitación interna</i> sobre este tema.
	<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>	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.
<i>Diversidad e igualdad de oportunidades</i>	<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>	Se constató que el BDP SAM tiene un directorio equilibrado en el tema de <i>género</i> , contando con 3 directores y 3 directoras.
	<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>	Sin embargo, el <i>porcentaje de mujeres empleadas</i> en el BDP SAM alcanza solamente el 38% del total del personal.
	<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	En el código de ética, la entidad menciona aspectos referentes a <i>discriminación e igualdad de oportunidades</i> , sin embargo no cuenta con una <i>política</i> específica que contenga estos aspectos.
	<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>	Las instalaciones del BDP SAM cuentan con <i>accesos para personas con capacidades diferentes</i> .
<i>Igualdad de retribución entre hombres y mujeres</i>	<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>	En el BDP SAM, los <i>salarios se encuentran equilibrados entre hombres y mujeres</i> , de acuerdo al siguiente detalle: <ul style="list-style-type: none"> a. Relación salarial rango operativo M:H: 1,1:1 b. Relación salarial rango medio M:H=1,35:1 c. Relación salarial rango ejecutivo M:H = 1,16:1
<i>Impactos sociales directos e indirectos de la actividad</i>	<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>	En el ámbito de la RSE para EIF, la <i>educación financiera</i> 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 19.701 productores.

<i>Comunicación RSE</i>	● ● ●	Adicionalmente, el BDP SAM <i>promueve la inclusión social</i> de sus clientes a través de Servicios no Financieros, tal como el programa de apoyo de la producción, capacitando a 8.173 productores en zonas rurales del país.
	● ● ●	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> .
	● ○ ○	Tampoco realizan inversiones en infraestructura para clientes externos ni la comunidad, sin embargo sí invierten en servicios para sus clientes internos.
	● ● ●	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.
	● ● ●	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.

Dimensión Ambiental		
<i>Categoría</i>	<i>Valoración</i>	<i>Resultados de la Calificación de Indicadores</i>
<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.
	● ● ●	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.

6.1 DIMENSIÓN VISIÓN Y ESTRATEGIA

6.1.1 Estrategia Corporativa

La misión y visión del BDP SAM exponen el rol social que juega el BDP dentro del sistema financiero nacional, dejando establecido claramente a quiénes son sus clientes externos y como 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: “Posicionarnos como Banco de Desarrollo que financia y otorga servicios de apoyo para el crecimiento y diversificación del sector productivo nacional”.

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 limitaciones de acceso a dichos servicios, coadyuvando al fortalecimiento de complejos productivos y al 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 de la Sociedad.

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 2014 el 100% de un total de 6 directores recibió información sobre políticas y procedimientos anticorrupción. Por otro lado, el 80% de empleados de un total de 113, también recibió dicha capacitación, quedando un 20% aún por ser informado. Es importante también precisar que ningún miembro del Directorio, ni ningún empleado recibieron entrenamiento sobre lucha contra la anticorrupción, labor pendiente a ser realizada si se quiere mantener un clima laboral libre de dicho flagelo y ser de ese modo mantener estándares altos en responsabilidad social.

En el BDP SAM, hasta la fecha, no se ha presentado ningún caso de corrupción, consecuentemente no hay ni empleados ni ejecutivos sancionados, despedidos, ni dados de baja por tal situación. Tampoco hay casos de no renovación de contratos con proveedores por violaciones relacionadas con la corrupción.

6.1.2 Relación con los grupos de interés

El BDP, a pesar de ser hasta el 2014 un banco de segundo piso, cuenta con canales de atención a sus clientes finales. De similar manera, cuenta con un sistema de registro de demandas y quejas.

EL BDP SAM realiza autoevaluaciones en temas económicos, sociales y ambientales. La última autoevaluación fue realizada para la elaboración del diagnóstico de Responsabilidad Social Empresarial.

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 parcialmente, 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 por incumplimiento a la normativa. 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 Impactos económicos indirectos significativos

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.

En los ocho fideicomisos sectoriales que tiene el BDP SAM, fueron atendidos 2,992 clientes con un total de cartera de más de 441 millones de bolivianos. Los créditos fueron destinados, en un 60% a créditos entre BOB 48,000 y 80,000, a una tasa anual promedio del 7,4%. Los créditos son dirigidos a micro y pequeños productores con necesidad de capital para operación, compra de maquinaria, materiales y otros.

Se observa que la gran mayoría de los créditos se encuentran en un rango al que muchos micro y pequeños productores pueden acceder para mejorar sus condiciones de producción y generar mayores ingresos a partir de las inversiones realizadas.

Figura 3. Número de créditos otorgados (por monto) (Expresado en BOB)

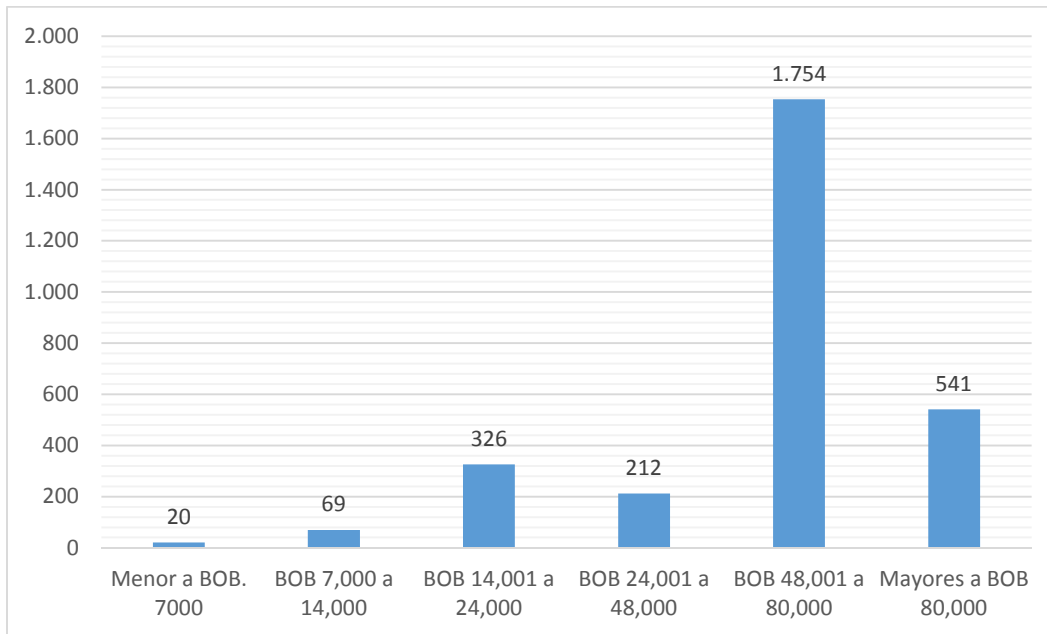
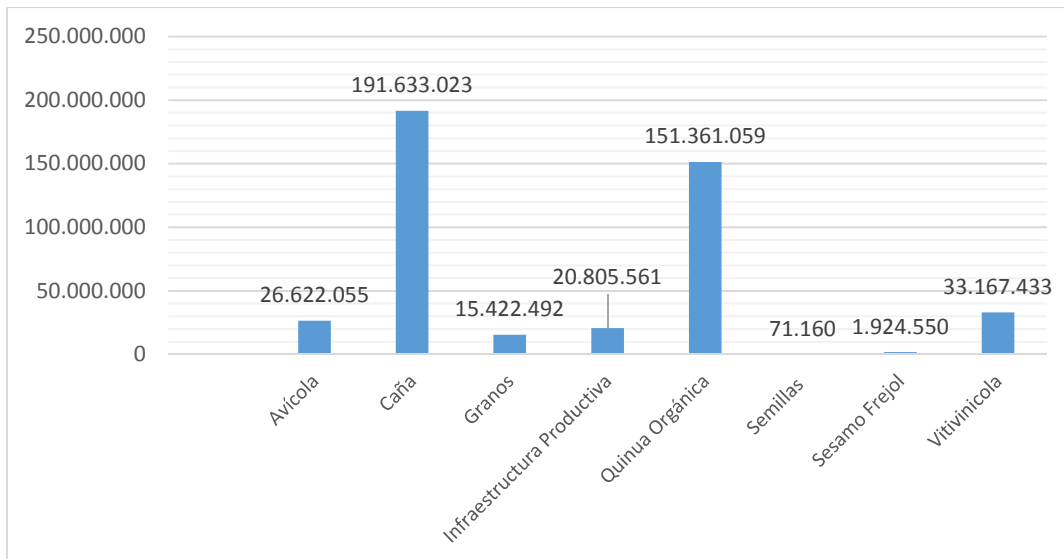
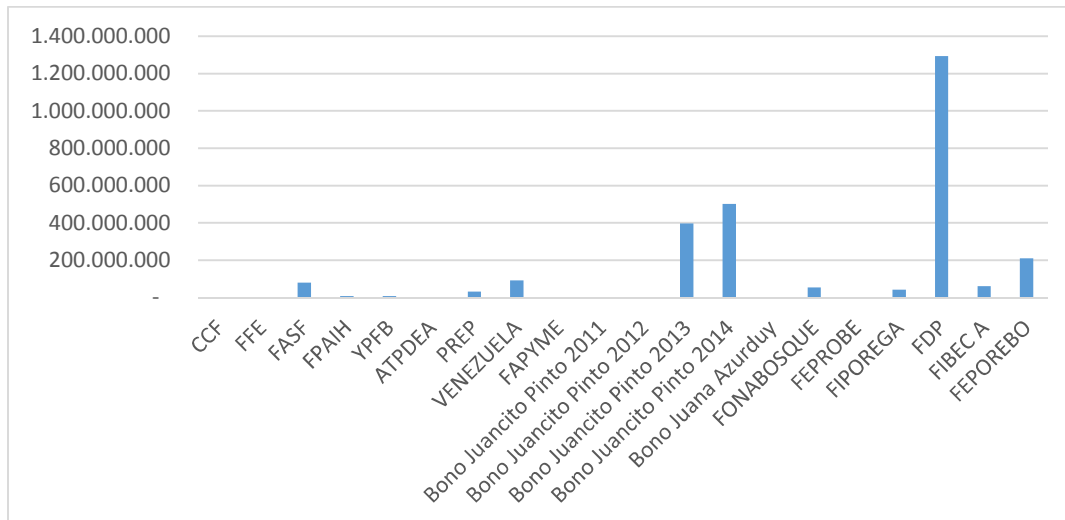


Figura 4. Montos en Fideicomisos Sectoriales (Expresado en BOB)



Además de los fideicomisos Sectoriales, el BDP SAM también administra 34 Fideicomisos Públicos, alcanzando el monto de BOB 11.087.470.450, distribuidos de acuerdo a lo mostrado en la siguiente figura.

Figura 5. Fideicomisos administrados por el BDP SAM



Se observa que el FDP, fideicomiso destinado a la producción, es el mayor alcanzando BOB. 1.294.103.527, alcanzando a 34.320 productores en zonas rurales. De los datos obtenidos, se observa que el ingreso promedio mensual del público meta de este Fideicomiso es de BOB. 4.600, por lo que estos créditos pretenden incrementar la productividad de productores que ya no están dentro del grupo más vulnerable de la población.

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, 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.

Con el fin de brindar servicios de calidad tanto a clientes internos como externos, el BDP SAM *cuenta con un Código de Ética* que se constituye en la guía para el comportamiento del personal de la institución. El Código de Ética del Banco de Desarrollo Productivo SAM se está destinado a constituir 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 realizó ninguna en la gestión evaluada.

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 2014, el 100% 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 estrictamente 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).
- Seguro contra accidentes con cobertura por incapacidad o invalidez.

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 inadecuada.

6.3.4 Clientes

El personal del BDP SAM, a razón del poco contacto con clientes finales, no recibe capacitaciones en atención al cliente. A pesar de esta situación, el BDP SAM cuenta con un canal de reclamos para sus clientes, siendo su tasa de reclamos inferior al 0,0001%.

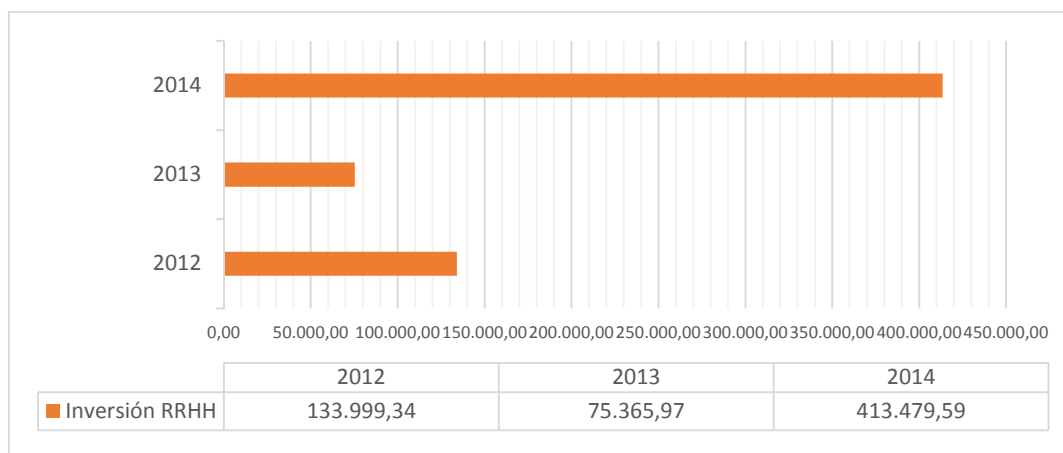
6.3.5 Libertad de asociación y negociación colectiva

El BDP SAM no cuenta con un sindicato, a pesar que no exista ninguna restricción para su conformación.

6.3.6 Capacitación y educación

El BDP SAM considera de gran importancia mantener y mejorar su talento humano, en tal sentido, el año 2014, invirtió en la capacitación de sus 113 empleados la suma de 413.479,59 bolivianos; monto que supera ampliamente lo destinado en los 2 años precedentes, de acuerdo a lo mostrado en la figura 18.

Figura 6. Inversión en capacitación de RRHH (Expresado en BOB)



En referencia a la categoría laboral, el promedio de horas de capacitación en el año 2014 es de:

- 27 horas para Gerentes,
- 40 horas para áreas operativas.

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 43 mujeres y 70 hombres (las mujeres constituyen el 38% de la planilla total)

De manera general se observa que el BDP SAM 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 CPEP 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.

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 1. Salarios base por año y jerarquía laboral

Jerarquía laboral	Proporción Mujer : Hombre
Gerencias	1,17 : 1
Administrativos	1 : 1,15
Operativos	1,28 : 1
Cargos generadores de ingresos	1,30 : 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. Es interesante notar que el salario base de una mujer en un “cargo generador de ingresos” es un 30% más alto que el de un hombre en un puesto similar y con similares responsabilidades.

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.

6.3.9 Impactos sociales directos e indirectos de la actividad

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.

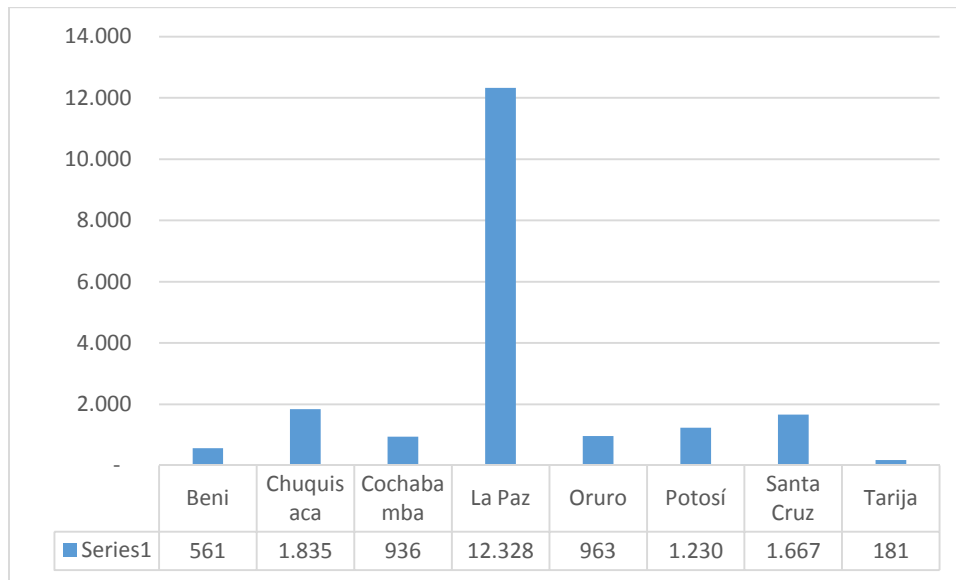
El programa tiene cuatro componentes a través de los cuales genera las capacidades en los pequeños productores:

- **Responsabilidad crediticia.** Dirigido a pequeños productores, con el objetivo de fortalecer la comprensión sobre los beneficios, costos, responsabilidades y riesgos de los servicios crediticios, de manera que se tomen decisiones informadas en el momento de acceder a servicios financieros.
- **Ahorro.** El propósito es el de informar sobre las ventajas del ahorro y la necesidad de administrar de mejor manera los ingresos y gastos familiares realizando una planificación que determine el objetivo de ahorro e incentive para la obtención del mismo.
- **Planificación de crédito.** Tiene el objetivo de informar sobre la necesidad de realizar una planificación para el uso del crédito, mismo que debe realizarse antes de solicitar el mismo reduciendo al mínimo las posibilidades de riesgo para asegurar el éxito de la utilización del crédito.

- **Administración básica de unidades productivas.** Fortalece la comprensión sobre los beneficios de mantener un orden y registrar todo lo referente a los gastos e ingresos y el cálculo de las ganancias, manteniendo una información real de su funcionamiento, de manera que se tomen decisiones informadas en el momento de decidir nuevas acciones para el crecimiento de la unidad productiva.

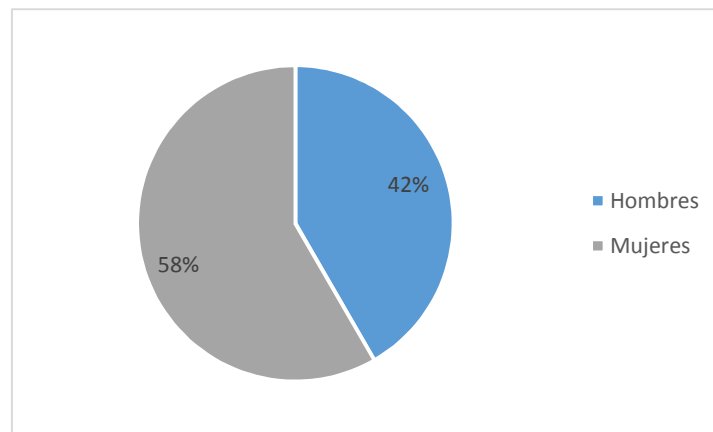
En la gestión 2014, se capacitó a un total de 19.701 productores y productoras en 771 talleres de educación financiera en 8 departamentos del país, de acuerdo a lo mostrado en las siguientes figuras.

Figura 7. Número de participantes Educación Financiera por departamento 2014



Del total de los participantes 8.206 fueron hombres y 11.495 mujeres, demostrando un mayor interés por parte de las mujeres en atender los temas administrativos de la familia. La asistencia por género a los talleres de educación financiera concuerda con la proporción de mujeres que obtienen créditos.

Figura 8. Distribución por género en Educación Financiera



Adicionalmente al Programa de Educación Financiera, el BDP SAM cuenta con un programa de apoyo a la producción, el cual fue creado para fortalecer las habilidades y competencias de los pequeños productores y

productoras sobre los aspectos productivos, organizativos, administrativos y otros que permitan contribuir al crecimiento y mejora de su unidad productiva.

El programa abarca cuatro servicios a través de los cuales genera capacidades técnicas en los pequeños productores:

- Talleres de diagnóstico. Se identifican las necesidades y problemáticas en el proceso productivo y organizacional. Las herramientas utilizadas definen necesidades específicas e inmediatas de apoyo a la producción en diferentes regiones y sectores productivos, desarrollándose así servicios a medida.
- Servicios a medida personalizados. Son servicios de capacitación, asistencia técnica y asesoramiento para el funcionamiento de la unidad productiva, definidas de acuerdo a una necesidad única de la entidad o grupo productivo determinado.
- Servicios masivos. Son servicios de orientación, capacitación y asistencia técnica para el mejoramiento de la unidad productiva, definiendo servicios puntuales y específicos de acuerdo a una necesidad común que puede abarcar todo un sector productivo o una región geográfica, para lo cual inicialmente se han desarrollado los siguientes:
 - Capacitación y asistencia técnica en manejo de ganado lechero “Mastitis”.
 - Capacitación y asistencia técnica en manejo de semilla.
 - Capacitación y asistencia técnica en conocimiento de suelos.
 - Taller de orientación sobre rendición de cuentas.

Los talleres y servicios se realizan en los municipios y comunidades donde lo soliciten. Hasta la gestión 2014 se ha contado con 25 Facilitadores de Educación Financiera y 17 Técnicos de Servicios de Apoyo a la Producción. Los últimos son técnicos locales contratados en las comunidades para contar con la confianza de los productores, generando así fuentes de empleo temporales dentro las comunidades atendidas.

Por otra parte, las intervenciones del BDP SAM se basan *en procesos de consulta con las comunidades atendidas*, identificando cuellos de botella y dando soluciones adaptadas a cada uno de los sectores apoyados. A partir de este análisis, son conformados los fideicomisos sectoriales que atienden necesidades específicas de productores en zonas rurales.

Adicionalmente a estas acciones que parten desde la Gerencia del BDP SAM, sus empleados *destinan recursos propios a actividades con fines sociales*, tales como la atención de emergencias, el apoyo a causas sociales y otros.

Dentro del marco de acción del BDP SAM aún no se considera el apoyo a sus clientes externos y la comunidad a través de inversiones en infraestructura ni a actividades culturales, sin embargo sí invierten en servicios para sus clientes internos.

6.3.10 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 que causa el BDP SAM en los sistemas naturales vivos e inertes, entre ellos los ecosistemas, el suelo, el aire y el agua, tanto positivos como negativos. 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 tomará en temas ambientales. A pesar de esta situación, la entidad realiza operaciones que impactan positivamente en el medio ambiente:

- **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:

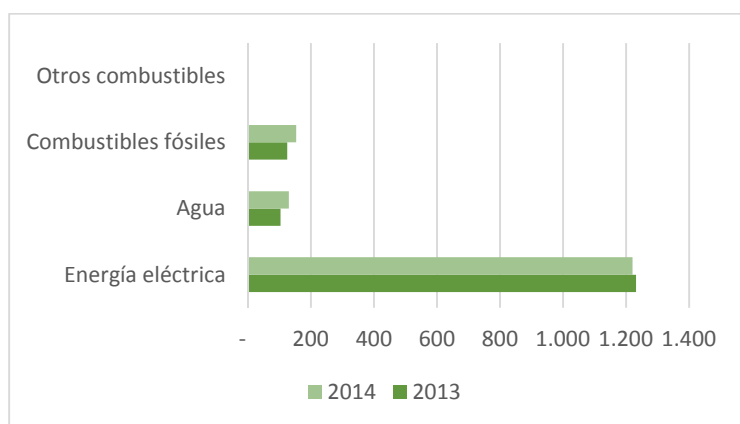
- Capacitación y asistencia técnica en manejo de semilla.
- Capacitación y asistencia técnica en conocimiento de suelos.

6.4.2 Acciones ambientales

A la fecha, el BDP SAM no cuenta con indicadores específicos para la medición de aspectos relacionados con la reducción del consumo energético. De todas maneras, se recopiló la información referente al uso de recursos clave como agua, electricidad y combustibles.

El año 2014 existió un incremento importante en la cantidad de funcionarios del BDP SAM, llegando de 88 a 113. El consumo promedio de estos recursos por funcionario se muestra en la siguiente figura, dónde se observa que se disminuyó ligeramente el consumo de energía eléctrica y se incrementó la utilización de combustibles fósiles y agua.

Figura 9. Consumo de recursos per cápita



Los empleados del BDP SAM, por iniciativa propia intentan *reducir el uso de materiales*, 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.



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

