

**INFORME DE RSE
BANCO PYME DE LA COMUNIDAD S.A.
GESTION 2017**

Contenido

A. Introducción.....	3
B. INFORME RSE/FS/2017: Según Circular 428, Anexo 1, Libro 10, Título I, Capítulo II	4
1. Describir la incorporación de RSE en planificación estratégica del BCO.....	4
2. Descripción y cumplimiento de objetivos y de la política de RSE, incluyendo resultados sobre Partes Interesadas, Medioambiente y DDHH	5
2.I. Cumplimiento de objetivos de RSE y de las políticas.	5
2.1. Objetivos de RSE-FS según la Misión del BCO.....	5
2.2. El Directorio y la RSE-FS.....	8
2.3. La Jefatura de RSE y el Comité de RSE-FS.....	8
2.4. El POA de RSE-FS se diseña según los Objetivos de RSE-FS.....	8
2.5. La Gerencia de Riesgo y Auditoría Interna controlan y supervisan	8
2.6. El Balance Social y los Indicadores Sociales.	8
2.7. Capacitación	9
2.8. Asesoría Legal, contratos y convenios.	9
2.9. Los Puntos de Reclamo y retroalimentación de quejas de los clientes	9
2.10. Estudios satisfacción, y personas con discapacidad y otros.	9
2.11. Nuevos productos y servicios financieros.	9
2.12. Clientela meta, segmentación y monitoreo para servicios de calidad.	9
2.13. Tasa de deserción de los clientes y los motivos que los induce a su retiro.	10
2.14. Política de recursos humanos:	10
2.II. Resultados de Políticas sobre Partes Interesadas, Medioambiente y DDHH.....	10
2.1. Resultados sobre Partes Interesadas	10
3.2. Resultados sobre Medioambiente:	12
3.3. Resultados sobre DDHH:	12
3. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE.....	13
3.1. Descripción del proceso	13
3.2. Check List de los resultados sobre las Circulares/ASFI/RSE-FS.	13
3.3. Resultado respecto al POA y presupuesto 2017	16
4. Describir la forma en que el BCO dentro de su estructura organizacional ha implementado la RSE	16
5. Describir cumplimiento en relación a los lineamientos de RSE	17
6. Indicadores de RSE. Anexo 2/Circular/ASFI/428	18

A. Introducción.

El Banco Pyme de la Comunidad S.A. (BCO), desde hace varios años, motivado por los principios de ética empresarial de sus dos principales accionistas, COBOCE y OIKOCREDIT, en su calidad de inversionistas socialmente responsables, por iniciativa propia, diseñó e implementó un Programa de Responsabilidad Social Empresarial RSE, basado en la metodología GRI-FSSS (Global Reporting Initiative Financial Services Sector Supplement). Una vez que el Ente Regulador ASFI, emitió las Circulares Reglamentarias (170-365-428), se procedió a modificar el Programa RSE, adecuándolo a los lineamientos normativos. Posteriormente, junto a la temática de RSE, se incorporó el enfoque de la Función Social (FS), lo que determinó que se ampliara el contenido del Programa RSE, y se lo denominó como: Programa RSE-FS. Este accionar de varios años, ha permitido adquirir un mejor conocimiento teórico y práctico sobre la materia, e inculcar paulatinamente la conceptualización de RSE-FS en la cultura organizacional de Banco Pyme de la Comunidad S.A., incluyendo la retroalimentación de la experiencia acumulada, así como, la participación transversal de todas las gerencias en las actividades de RSE-FS.

Las actividades del Programa RSE-FS en la gestión 2017, se diseñaron e implementaron según la Misión y Visión, y los lineamientos de la Planificación Estratégica del BCO aprobados por el Directorio, y el diálogo con las Partes Interesadas. Estas actividades están detalladas en el Programa Operativo Anual POA/RSE-FS/2017 y su respectivo presupuesto; todo ello en el marco de lo establecido y requerido por la Ley 393 de Servicios Financieros y de la normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) en relación a RSE y Función Social. En el transcurso del año, se ha cumplido el cien por ciento de las actividades programadas y se ha ejecutado el presupuesto aprobado, incluyendo una reprogramación de actividades de apoyo a emprendedores socialmente organizados.

Dando cumplimiento a lo normado por la ASFI, el BCO ha preparado el Informe Anual RSE-FS/2017, detallando las actividades realizadas en beneficio de las Partes Interesadas, junto con el presupuesto aplicado en ellas. Este informe antes de ser presentado a la ASFI, según la normativa, ha sido revisado, evaluado y calificado por MicroFinanza Rating, entidad externa especializada en la materia. Como resultado de esta evaluación, se otorgó al Banco una "Calificación Social y RSE de ⁵A- por "la buena capacidad de planificación y monitoreo. Resultados muy bien alineados con la planificación". Se hace notar que las tres últimas gestiones la calificación fue de "BB+". De manera complementaria, BCO realizó autoevaluaciones asistidas con el apoyo de instituciones especializadas. Estas evaluaciones y autoevaluaciones, incluyen recomendaciones para mejorar el desempeño de RSE-FS, principalmente en el campo de la normativa interna, las mismas son tomadas en cuenta e instrumentalizadas mediante Planes de Acción, que facilitan el seguimiento, monitoreo y retroalimentación de los avances logrados.

Las actividades en beneficio de las Partes Interesadas están sistematizadas en función de lo requerido por la normativa y los lineamientos de los dos principales accionistas, socialmente responsables. En este sentido, las actividades para la Protección al Cliente, incluyeron la realización de encuestas dirigidas a los clientes externos e internos del BCO, con el propósito de recabar información sobre prevención del sobreendeudamiento, la transparencia, los precios responsables, el trato justo y respetuoso a los clientes, la privacidad de los datos de los clientes y los mecanismos para resolución de quejas. También se levantó información sobre la percepción que tienen los clientes externos acerca de la tangibilidad, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía de los servicios financieros y no financieros ofrecidos por el BCO. Con la información recopilada, se calculó el "Índice Global de Satisfacción", tanto para los clientes Pyme como para los de Microcrédito. Asimismo, se analizó la información desde diferentes perspectivas, con el objetivo de identificar de la mejor manera

posible las necesidades, los intereses y las expectativas de los clientes externos e internos. Dentro de este enfoque y para conocer los niveles de pobreza de los clientes externos, principalmente de microcrédito, se ha calculado un Índice de Pobreza. También se ha estudiado el impacto del microcrédito otorgado por el BCO, sobre los ingresos, el patrimonio y sobreendeudamiento de los clientes, y sobre la estabilidad de sus actividades primarias y secundarias. Además de las encuestas, se ha levantado información primaria, mediante grupos focales con participación de clientes Pyme y Micro, segmentados según el área de negocios en los que desarrollan sus actividades principales.

Para mejorar el apoyo a los clientes externos, desde la perspectiva de RSE y Función Social, se ha diseñado un “Programa de Pyme-Micro de Oportunidad”, que luego de haber sido fortalecido con la participación de otras instituciones, será puesto en marcha en el transcurso de la próxima gestión. También cabe informar que se mantiene invariable el apoyo directo a instituciones sin fines de lucro que realizan obras sociales. Para tener una visión agregada y de conjunto sobre la situación de las Partes Interesadas se ha presentado el Informe sobre el Balance Social.

La capacitación del personal en todos sus niveles, se ha mantenido a lo largo del año, principalmente en temáticas de RSE-FS, derechos del consumidor financiero, derechos humanos aplicados a la empresa, medioambiente, código de ética, calidad y calidez de atención al cliente, y otros relacionados. Cabe destacar que además de monitorearse los temas medioambientales de la institución según la metodología GRI-FSSS, en la presente gestión se ha llevado a cabo una encuesta entre los funcionarios del BCO, para estimar la “huella medioambiental” que generan en sus respectivos hogares.

Por otra parte, continúa el perfeccionamiento de la normativa interna aplicada a RSE-FS, revisándose, complementándose y diseñándose políticas, procedimientos y manuales que son requeridos. También se sigue remitiendo informes a instituciones internacionales especializadas en crédito, RSE y desempeño social, tales como OIKOCREDIT, MIX-Market Social, Mix Market Financiero. Asimismo, el BCO continúa registrada en portales especializados en RSE-FS, tales como Smart Campaign, la Confederación de Empresarios Privados y la Cámara de Industria. Finalmente, información sobre el Programa RSE-FS se publica en el sitio web del BCO (www.bco.com.bo)

B. INFORME RSE/FS/2017: Según Circular 428, Anexo 1, Libro 10, Título I, Capítulo II

1. Describir la incorporación de RSE en planificación estratégica del BCO

La incorporación de RSE-FS en la planificación estratégica del BCO ha seguido un proceso acorde a la evolución de la cultura organizacional del BCO respecto a las temáticas de RSE-FS: a las metodologías que se han utilizado para la elaboración de los informes y a la normativa de la ASFI, expresada en las Circulares 170-365-428.

En una primera etapa, antes de haberse emitido la Circular 170 de fecha 19-abril-2013, donde se reglamentó las acciones de RSE para las entidades financieras, el BCO estuvo aplicando la metodología de GRI-FSSS (Global Reporting Initiative Financial Services Sector Supplement) diseñada para el sector financiero. En cuanto a la cultura organizacional, en esa primera etapa aún no se había incorporado los parámetros de RSE en ella. La participación del Directorio fue de importancia relevante, ya que es en función de la vocación social de los dos principales accionistas, COBOCE y OIKOCREDIT, se decidió actuar en RSE, incluso antes de que ello fuera obligatorio por normativa. En esta etapa, RSE se incorporó al plan estratégico del BCO mediante la asignación de un presupuesto.

En una segunda etapa, se aplicó la reglamentación estipulada en las Circulares 170 y 365 de fecha 30-diciembre-2015, y se dio mayor énfasis a los ajustes de normativa interna del BCO de modo que ella se vaya adecuando a lo requerido por la ASFI. Se adoptó el método de los check-list para garantizar que lo requerido

en la normativa sea cumplido en su totalidad. En la cultura organizacional se amplió la cobertura, llegando a niveles gerenciales y personal superior. También, el BCO emitió la primer Circular Interna estableciendo que el diseño, implementación, control y evaluación es una tarea transversal donde participan todas las gerencias del BCO. En esta etapa, RSE se incorporó al plan estratégico, mediante la asignación presupuestaria y, además, incorporando los objetivos estratégicos de RSE en los del BCO. En esta etapa, RSE es parte sustancial del Plan Estratégico del BCO y se establece un mecanismo de retroalimentación entre ambos, tanto en su diseño como en su seguimiento, control y evaluación. Se establece un Comité de RSE-FS, con participación de un miembro del Directorio y Gerentes Nacionales, para supervisar el diseño e implementación del POA/RSE-FS/ y su presupuesto. El Directorio aprueba los planes, POA y presupuesto de RSE.

En una tercera etapa, se aplicó la reglamentación establecida en las Circulares 170, 365 y la 428 de fecha 31-octubre-2016. Es en esta oportunidad se amplió el concepto de RSE incorporando la temática de la Función Social, que es gestionada principalmente mediante el Balance Social. En cuanto a las metodologías, se continuó perfeccionando la normativa interna, aproximándose al máximo con lo requerido por la Circulares Reglamentarias de la ASFI y la Ley de Entidades Financieras de fecha 21-agosto-2013. La cultura organizacional había llegado a la totalidad de los funcionarios, mediante capacitación y participación activa transversal. La cultura organizacional alcanzó niveles satisfactorios, con capacitación impartida en coordinación con la oficina de RRHH del BCO, y la implementación de una segunda Circular sobre la transversalidad y participación de todas las gerencias en el diseño e implementación de RSE-FS. Además de estar plenamente alineada con el Plan Estratégico del BCO, RSE-FS también se la incluyó para ser monitoreada por la oficina de Auditoría Interna y la Gerencia de Riesgos. El Directorio aprueba los planes, POA y presupuesto de RSE-FS.

2. Descripción y cumplimiento de objetivos y de la política de RSE, incluyendo resultados sobre Partes Interesadas, Medioambiente y DDHH

2.1. Cumplimiento de objetivos de RSE y de las políticas.

2.1.1. Objetivos de RSE-FS según la Misión del BCO

Los objetivos sociales de RSE se han definido en función de la Misión del BCO:

MISION:	<p>Misión: “Ser un Banco de prestigio, que apoye al <u>desarrollo sostenible</u> del país a través del <u>fomento al ahorro y financiamiento</u> para el crecimiento de todos los sectores económicos, especialmente de las micro, pequeñas y medianas empresas; con una <u>cultura organizacional eficiente</u>, vocación social, de servicio a la comunidad, con <u>sólidos principios éticos</u> y respeto al <u>medio ambiente y los derechos humanos</u>”.</p>
----------------	---

Del contenido de la Misión antes descrita se desprenden los siguientes objetivos:

- Desarrollo sostenible
- Fomento al ahorro y financiamiento
- Cultura organizacional eficiente
- Sólidos principios éticos
- Medio ambiente y Derechos Humanos.

Para cada uno de estos objetivos se ha definido:

- Las definiciones
- Los parámetros
- Las metas del año precedente
- Las metas para el año posterior

Esta información esta detallada en el siguiente cuadro:

OBJETIVOS SOCIALES DEL BANCO					
DESARROLLO SOSTENIBLE	INDICADORES	SITUACION 2017		METAS 2018	
Contribuir al desarrollo sostenible del país mediante el apoyo a micro empresarios de modo que sus negocios sean sostenible en el tiempo.	1. Incremento en Ventas (según encuesta)	%	0,670	%	1,7
	2. Incremento en Patrimonio (según encuesta)	%	0,500	%	0,51
	3. Sobreendeudamiento (según encuesta)	% Credito otorgado / patrimonio del cliente	5,400	Credito otorgado / patrimonio del cliente	5,3
	4. Cambio de actividad (según encuesta)	% de cambio de primera actividad	10,500	% de cambio de primera actividad	10,3
Resultados: En funcion de ajuste logaritmico de una encuesta en una muestra de clientes micro. Variacion por cada 1% de aumento del crédito otorgado por el BCO a micro prestatarios.					
FOMENTO A AHORRO	INDICADORES	SITUACION 2017		METAS 2018 Expresado en \$us	
Fomento a que aumente el ahorro de los clientes e incrementar el financiamiento a los clientes-objetivo	1. Productos nuevos de ahorro	Cantidad	0,000	Cantidad	1
	2. Ahorro de Micropretatarios	Monto	23.975.817,00	Monto	22.974,00
	3. Ahorro de Pymes	Monto		Monto	
	4. Cantidad de ahorristas	Cantidad	17554,000	Cantidad	
FOMENTO al FINANCIAMIENTO	INDICADORES	SITUACION 2017		METAS 2018 Expresado en \$us	
Fomento a que aumente el financiamiento a los clientes	1. Productos nuevos de financiamiento	Cantidad	0,000	Cantidad	4
	2. Cartera de Credito Empresarial	Monto	1.599.649,00	Monto	1.495.353,00
	3. Cartera de Creditos Mediana E.	Monto	18.313.325,00	Monto	32.667.781,00
	4. Cartera de Creditos Pyme	Monto	16.698.316,00	Monto	
	5. Cartera de Credito Microcredito	Monto	78.550.849,00	Monto	80.441.605,00
	6. Cartera de Credito Vivienda	Monto	14.777.027,00	Monto	14.258.673,00
	7. Cartera de Credito Consumo	Monto	5.452.574,00	Monto	6.528.327,00
	8. Cantidad de prestatarios:Micro-Pyr	Cantidad	4156,000	Cantidad	

CULTURA ORGANIZACIONAL EFICIENTE	INDICADORES	SITUACION 2017		METAS 2018	
Tiene por objetivo incluir en la cultura organizacional del BCO, el concepto de eficiencia: En RRHH, en recursos materiales, RSE-FS.	1. RRHH: Incluyó 2 preguntas RSE-FS: Índice de Satisfacción del Clima laboral	Índice de Satisfacción del Clima Laboral:	70,78%	72,50	
	2. RRHH: Encuesta sobre Cultura: s/percepción de los RRHH del BCO: su percepción y sus expectativas deseadas	Este estudio se terminó en febrero 2018. Por esta razón la meta es para el 2019		Cultura de poder: 40 Cultura de Mercado: 26 Cultura de Apoyo: 27 Cultura de Desempeño: 20	
	3. RRHH: Cursos de capacitación al personal para reforzar la eficiencia de la RSE-FS en la cultura organizacional	Cantidad de cursos sobre: La eficiencia en la Cultura Organizacional del BCO; (RSE-FS, DDHH, Medioambiente,	12 cursos	20 cursos	
SOLIDOS PRINCIPIOS ETICOS	INDICADORES	SITUACION 2017		METAS 2018	
Conocimiento y cumplimiento del Código de Ética por parte de los funcionarios y autoridades del Banco	1. Personal capacitado en el Código	Cantidad	240	Cantidad	250
	2. Reclamos del BCO por incumplir el Código, por parte de los funcionarios	Cantidad	0	Cantidad	0
	4. Reclamos de los funcionarios por incumplir el Código, por parte del BCO o los clientes	Cantidad	0	Cantidad	0
RESPECTO MEDIO AMBIENTE	INDICADORES	SITUACION 2017		METAS 2018	
Conocimiento y cumplimiento sobre el Respeto al Medio Ambiente	1. Personal capacitado en el Respeto al Medio Ambiente	Cantidad	150	Cantidad	180
	2. Clientes capacitados en respeto al medio ambiente	Cantidad	0	Cantidad	50
	3. Huella ambiental del BCO	Cantidad	0	Cantidad	1
	4. Huella ambiental de los funcionarios	Cantidad	225	Cantidad	240
	5. Huella ambiental de los clientes	Cantidad	2	Cantidad	2
	6. Cumplir lista de exclusión	SI / NO	Aun no se dispone de lista	Cantidad	SI
	7. En la gestión 2018 se preparará las metas sobre consumo de Electricidad, Agua, Papelería y CO2-via-aerea.	Indicadores a ser identificados	ND	Indicadores a ser identificados	A ser definidos en gestión 2018
RESPECTO DDHH	INDICADORES	SITUACION 2017		METAS 2018	
Conocimiento y cumplimiento sobre el Respeto al respecto a los DDHH de las NNUU y de la CPE, aplicados a las empresas e instituciones privadas	1. Personal capacitado en DDHH	Cantidad	125	Cantidad	150
	2. Clientes capacitados en respeto DDHH	Cantidad	0	Cantidad	0
	3. Reclamos del BCO por incumplir DDHH, por parte de los funcionarios o clientes	Cantidad	0	Cantidad	0
	4. Reclamos de los clientes por incumplir DDHH, por parte del BCO o sus funcionarios.	Cantidad	0	Cantidad	0
	5. Reclamos de los funcionarios por incumplir DDHH, por parte del BCO o los clientes	Cantidad	0	Cantidad	0

- i. **RSE-FS/Normativa/ASFI:** Además, el BCO cumple con los objetivos de RSE-FS, en la medida que desarrolla actividades en beneficio de las Partes Interesadas, en los ámbitos de lo económico, social, medioambiental. Actividades que son detalladas en los POAs de cada año.
- ii. **Ley 393:** El BCO cumple con lo establecido en el Art. 1: En la medida que otorga protección al consumidor financiero y apoya las políticas de desarrollo social del país. También cumple con el Art. 4-II, acerca de los objetivos sociales de dar acceso universal a todos sus servicios en función de su realidad institucional, proporcionar servicios con calidad y calidez, dar continuidad al servicio, optimizar tiempos y costos, e informar a los consumidores financieros. Cumple con el Art. 79, en la

medida que imparte Educación financiera. Cumple con el Art. 113, en la medida que lleva el Balance Social. Cumple con el Art. 114, en la medida que cuenta con una Planificación estratégica del BCO alineada a RSE-FS

- iii. Normativa interna: El BCO cumple con la normativa interna, mediante la Gerencia Nacional de Administración y RRHH. En las tareas de evaluación del personal, incorpora el cumplimiento de los objetivos sociales, las responsabilidades de desempeño social y desempeño financiero inherentes a los respectivos cargos. Asimismo, se capacita al personal en Código de Ética, Código de Conducta, y prácticas de cobranza de deudas y recuperación de préstamos.

Los objetivos del BCO, en cuanto a RSE-Función Social, se cumplen en la medida que el BCO está orientado a realizar una gestión en beneficio de las Partes Interesadas, con un accionar económico, social y medioambiental, construyendo un ambiente propicio para el desarrollo sostenible. En el POA/RSE-FS/BCO/2017 se comprueba que las actividades han sido focalizadas en los clientes, los funcionarios, la comunidad y el ente regulador, todos ellos como Partes Interesadas. Además, se incluye encuestas y grupos focales para obtener indicadores y parámetros sobre la pobreza, el medioambiente, el desarrollo sostenible, la satisfacción de los clientes, las quejas, las expectativas y la capacitación.

Asimismo, se ha cumplido el objetivo de profundizar la cultura organizacional del BCO respecto a las temáticas de RSE-FS mediante: (i) Dos Circulares Internas sobre la transversalidad en el diseño, retroalimentación e implementación de RSE-FS mediante los planes operativos integrados, donde participan todas las gerencias. (ii) Capacitación del personal sobre RSE-FS, Código de Conducta, Código de Ética, DDHH, Medio ambiente, Valores y principios institucionales.

2.2. El Directorio y la RSE-FS.

El BCO cumple con lo establecido en este párrafo, en la medida que el Directorio define la estrategia de RSE-FS y aprueba el Plan Estratégico, así como los POAs anuales y su presupuesto.

2.3. La Jefatura de RSE y el Comité de RSE-FS.

El BCO cumple con lo establecido en este párrafo, en la medida que la Jefatura de RSE-FS y Estudios Sectoriales, mantiene reuniones trimestrales con el Comité de RSE-FS, en el cual participa un representante del Directorio, el Gerente General y gerentes nacionales. Se elabora acta de cada reunión. Estas reuniones se realizan según los lineamientos del Directorio y de la Gerencia General.

2.4. El POA de RSE-FS se diseña según los Objetivos de RSE-FS.

El BCO cumple con lo establecido en este párrafo, en la medida que el diseño y la formulación del POA y su presupuesto, están a cargo de la Jefatura de RSE-FS y Estudios Sectoriales, en función de los objetivos de RSE-FS aprobados por el BCO. Estos objetivos han sido explicados en cuanto a su cumplimiento en el párrafo (2.1.) El POA y presupuesto es aprobado, secuencialmente, a nivel de las Gerencias, el Comité de RSE-FS y el Directorio; quienes velan que dichos documentos estén alineados a la estrategia del BCO y de los objetivos sociales.

2.5. La Gerencia de Riesgo y Auditoría Interna controlan y supervisan

El BCO cumple con lo establecido en este párrafo, en la medida que la Gerencia de Riesgos controla los "Indicadores para el monitoreo de RSE", con el propósito de prevenir riesgos en el desempeño de RSE-FS. A su vez, Auditoría Interna, controla el cumplimiento de políticas, procedimientos y normativa interna.

2.6. El Balance Social y los Indicadores Sociales.

El BCO cumple con lo establecido en este párrafo, mediante la Jefatura de RSE-FS y Estudios Sectoriales, y en coordinación con las Gerencias Nacionales, elabora el Balance Social y los indicadores sociales. El Balance Social se expresa mediante los formularios descritos en los anexos 2, 2a y 2b de la Circular/ASFI/428.

2.7. Capacitación

En coordinación con la Gerencia Nacional de Administración y Recursos Humanos, se capacita a los funcionarios, miembros del Comité RSE-FS y miembros del Directorio, principalmente en las siguientes temáticas: RSE-FS, DDHH, Derechos del Consumidor Financiero, Medioambientes, Educación Financiera, Código de Ética, Código de Conducta, Inclusión financiera, Inserción laboral a personas con discapacidad.

2.8. Asesoría Legal, contratos y convenios.

El Departamento de Asesoría Legal se encuentra realizando la actualización de la información sobre los requisitos legales aplicables a la institución, los derechos legales de las Partes Interesadas, y de las leyes de donde provengan derechos de las Partes Interesadas que podría ser reclamados con legitimidad ante el Banco Pyme de la Comunidad S.A. Por otra parte, Asesoría Legal, en los contratos y convenios suscritos incluye, cuando corresponda, cláusulas sobre DDHH. y derechos del consumidor financiero

2.9. Los Puntos de Reclamo y retroalimentación de quejas de los clientes

El BCO cumple con lo establecido en el párrafo, en la medida que en todas las agencias del BCO existe los Puntos de Reclamo, y la Gerencia Nacional de Operaciones y TI, mediante el funcionario encargado del Punto de Reclamo, en caso de que los hubiera, reporta los reclamos en general y también los casos de discriminación y violación de los derechos de los indígenas. También, en caso de que hubiera reclamos de esta naturaleza, en la política está establecido que el funcionario recomiende medidas que se deberían asumirse al respecto. Asimismo, el BCO cumple lo establecido en este párrafo, en la medida que los resultados de las encuestas de satisfacción de los clientes, sus quejas y expectativas, así como, las que son remitidas mediante el buzón de quejas, se retroalimenta a la Gerencia Nacional Comercial, con cuya información se capacita a los oficiales de negocios para mejorar la atención al cliente y los productos y servicios ofrecidos por el BCO.

2.10. Estudios satisfacción, y personas con discapacidad y otros.

El BCO cumple lo establecido en este párrafo, en la medida que cada año realiza los siguientes estudios mediante encuestas:

- i. Satisfacción del cliente.
- ii. Quejas de clientes
- iii. Expectativas de los clientes externos e internos
- iv. Pobreza de los clientes
- v. Desarrollo sostenible
- vi. Huella ambiental

EL BCO cumple con la incorporación de personas con discapacidad en cuatro por mil (0,4%) del total de empleados, mediante contratos directos, pasantías con opción a contrato, y personal que tienen como dependencia personas con discapacidades.

2.11. Nuevos productos y servicios financieros.

El BCO cumple lo establecido en este párrafo, en la medida que en coordinación con la Gerencia Nacional Comercial, y como parte de sus políticas, se ha diseñado cuatro nuevos productos financieros dirigidos a jóvenes, adulto mayor, discapacitados, pobreza. Para la realización de estos diseños se ha tomado en cuenta los resultados de las encuestas y grupos focales realizados por la Jefatura de RSE y Estudios Sectoriales, y como parte de lo requerido en el Balance Social Cualitativo según la Circular/ASFI/428.

2.12. Clientela meta, segmentación y monitoreo para servicios de calidad.

El BCO está trabajando mediante la Gerencia Nacional Comercial para cumplir con este requerimiento para que se defina la clientela meta, con indicadores económicos, sociales, demográficos en función de la misión

y visión institucionales; y asimismo, segmentar la clientela en función de los objetivos sociales y también monitorear el desempeño de los oficiales de negocios, con ratios por cliente para un servicio de calidad.

2.13. Tasa de deserción de los clientes y los motivos que los induce a su retiro.

El BCO cumple lo establecido en este párrafo, en la medida que la Gerencia Nacional Comercial, calcula el índice de deserción y monitorea la tasa de deserción de los clientes, y analiza los motivos que los indujo a retirarse, sobre cuya base tomar las medidas pertinentes.

2.14. Política de recursos humanos:

El BCO cumple lo establecido en este párrafo, en la medida que la Gerencia Nacional de Administración y RRHH, cuenta con una política de recursos humanos documentada y que da cumplimiento a la Ley y los derechos humanos. En el reclutamiento se toma en cuenta el desempeño social, y en la evaluación y reconocimiento al personal se toma en cuenta su comportamiento ético. Asimismo, se realiza estudios de satisfacción del personal. También se realiza una encuesta para recabar información sobre los motivos de salida de los funcionarios.

2.II. Resultados de Políticas sobre Partes Interesadas, Medioambiente y DDHH.

Los principales resultados obtenidos son los siguientes:

2.1. Resultados sobre Partes Interesadas

1. Cientes: Se ha mejorado la “Protección del Cliente Externo”. Este resultado se puede apreciar según los siguientes indicadores:
 1. Se ha realizado varias encuestas dirigidas al cliente externo, con el objetivo de conocer sus necesidades, sus expectativas y sus intereses. Los resultados de estas encuestas se las ha retroalimentado con la Gerencia Comercial para que sobre esa base se capacite a los oficiales de negocios, para que en su trabajo diario, ellos tomen en cuenta las necesidades, expectativas e intereses de los clientes. Estas encuestas son: Índice de Satisfacción de los clientes, Quejas de los clientes, Expectativas de los clientes, Niveles de pobreza de los clientes, Atención con calidad y calidez mediante visita a agencias mediante Cliente Anónimo, Impacto del crédito en los ingresos, patrimonio y actividades de los clientes.
 2. Los resultados obtenidos en las encuestas antes mencionadas han permitido tener una mejor apreciación sobre la Protección al Cliente (que es un objetivo establecido en la Ley 393 de Servicios Financieros), con indicadores tales como: prevención del sobreendeudamiento, la transparencia, los precios responsables, el trato justo y respetuoso a los clientes, la privacidad de los datos de los clientes y los mecanismos para resolución de quejas. También se levantó información sobre la percepción que tienen los clientes externos acerca de la tangibilidad, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía de los servicios financieros y no financieros ofrecidos por el BCO.
 3. Se ha cumplido con la normativa de la ASFI /Circular 428/ que reglamenta las actividades que deben realizar las entidades financieras reguladas, tanto en RSE como en Función Social. Para verificar el porcentaje de cumplimiento de tal normativa, se ha preparado un check list, que se encuentra en el párrafo (3.2)
 4. Se ha elaborado una propuesta de trabajo para que las micro-pymes de “necesidad” transiten a ser micro-pymes de “oportunidad”. Esta propuesta será implementada la próxima gestión con la participación de una Escuela de Negocios.
 5. Se ha preparado cuatro productos de carácter social, dirigidos a discapacitados, adultos mayores, jóvenes y mujeres.

2. Funcionarios: Las actividades donde los beneficiarios son los funcionarios del BCO, tuvieron como objetivo, mejorar la cultura organizacional respecto a RSE y Función Social. Los principales resultados obtenidos son los siguientes:
 1. Se ha realizado una encuesta dirigida a los funcionarios, con el objetivo de conocer sus "expectativas"
 2. Se ha capacitado a todo el personal (240 funcionarios) en las temáticas de RSE-Función Social, DDHH aplicados a las empresas, Medio Ambiente, Código de Ética, Código de Conducta, Principios y valores del BCO.
 3. Se ha impartido charlas de sensibilización a los funcionarios sobre inserción laboral de personas con discapacidades
 4. Se ha realizado dos Talleres para Funcionarios, para elaborar planes de negocio de carácter social y ambiental, con participación de personas dedicadas a recoger y clasificar basura.
 5. Todos los funcionarios han participado de la encuesta sobre Huella Ambiental en sus respectivos hogares, con el objetivo de tomar conciencia sobre el impacto y las repercusiones medioambientales.
 6. Bimensualmente, se envía a todos los funcionarios, correos electrónicos informándoles sobre las actividades de RSE-Función Social y los conceptos que son utilizados en la normativa RSE-FS.
 3. Las actividades dirigidas para la Comunidad
 1. Se ha co-participado con la Cámara Departamental de Industria, para las Jornadas de Residuos Valorizables.
 2. Se ha participado en la Feria-Campaña de reciclaje de basura con Eco-Recolectores "De Esperanzas, durante los fines de semana de un mes.
 3. Se ha suscrito con las siguientes entidades e instituciones:
 - a. Con Centro Social Franciscano. Apoyo en materiales para que los hijos y los papas de los recolectores de basura realicen manualidades y las ventas para obtener recursos.
 - b. Con CEFOL (Centro de estudiante para la formación de jóvenes en discapacidad intelectual). Para realizar conversatorios e identificar oportunidades de inserción laboral para sus miembros.
 - c. Con la Universidad UCATEC, para identificar oportunidades de inserción laboral para sus alumnos con discapacidades. Se seleccionó un egresado de la Carrera de Diseño Gráfico.
 - d. Con la Universidad UNICEN, para que sus estudiantes realicen una investigación sobre "Estudios de Pobreza de los Recolectores de Basura".
 4. Se ha participado en la Carrera Pedestre con el objetivo de recaudar fondos para los niños del Centro ATENDI (Centro de niños con capacidades diferentes)
 5. Se ha efectuado donaciones en efectivo, a seis instituciones dedicadas a realizar actividades de carácter social y sin fines de lucro.
 4. A los accionistas del BCO
Al Directorio en representación de los accionistas
 1. Se les ha remite el plan estratégico alineado a la función social, los POAs y sus presupuestos, para su aprobación
 2. Trimestralmente, se les ha informado sobre el avance y cumplimiento de los POAs y sus presupuestos. En esa oportunidad se les informa sobre cualquier tema que requiera de su aprobación.
 3. Mediante el Comité de RSE-FS se les remite la calificación otorgada por la empresa auditora.
- A los accionistas:

El BCO en la Asamblea Ordinaria y Extraordinaria se les ha informado a los accionistas sobre el desempeño del BCO. También se les ha remitido la Memoria Anual junto con el Informe de Auditoría. Asimismo, el BCO tiene establecidos Comités especializados para cada temática, que se reúnen mensualmente, con la participación de miembros del Directorio. Uno de esos Comités es el de RSE-FS

5. El Ente Regulador

1. Respecto a la legislación y normativa aplicada a RSE-Función Social.
 - a. El BCO cumple con la legislación y la normativa sobre RSE y Función Social.
 - b. El BCO remite a la ASFI informe anual sobre RSE-Función Social junto con el informe emitido por empresa auditora.
 - c. El BCO remite a la ASFI la Planificación Estratégica alineada a Función Social.

Voluntariamente el BCO remite información sobre RSE y Función Social a las siguientes instituciones:

- a. OIKOCREDIT.
 - b. MIX Market Social
 - c. MIX Market Financiero
 - d. FINRURAL
2. Respecto a la legislación y normativa aplicada al BCO.
 - a. BCO cumple con la legislación y la normativa aplicable a las entidades financieras regulas.
 - b. El BCO remite a la ASFI, anualmente, los Balances y Estados de Resultados, y la Memoria Anual, debidamente auditados.
 - c. El BCO, durante el año recibe misiones de la ASFI con diferentes propósitos establecidos por la normativa aplicada a las entidades financieras.
 - d. El BCO cumple con lo establecido en la normativa de Gobierno Corporativo

3.2. Resultados sobre Medioambiente:

Los resultados más importantes fueron los siguientes:

1. Se realizó una encuesta de Huella Ambiental dirigida a los funcionarios del BCO para cuantificar el impacto en el medio ambiente que ellos tienen en sus respectivos hogares. El resultado de esta encuesta se puso en conocimiento de los funcionarios en oportunidad de la realización de los cursos de capacitación.
2. La próxima gestión se realizará similar estudio sobre la huella ambiental del BCO como institución.
3. Se ha actualizado los Indicadores medioambientales, aplicando la metodología GRI-FSSS (Global Reporting Initiative Financial Services Sector Supplement).
4. Se ha realizado dos talleres con los recicladores de basura, para diseñar planes de negocio de carácter social y medioambiental.
5. Se ha co-participado con la Cámara Departamental de Industria, para las Jornadas de Residuos Valorizables.
6. Se ha participado en la Feria-Campaña de reciclaje de basura con Eco-Recolectores “De Esperanzas, durante los fines de semana de un mes

3.3. Resultados sobre DDHH:

1. Se ha dictado un curso dirigido al personal sobre DDHH aplicados a las Empresas
2. Mediante las siguientes actividades se ha aplicado los conceptos de DDHH:
 - a. Charlas de sensibilización para inserción laboral para personas con discapacidades.

- b. Actividades con los recicladores de basura y sus familiares. Asimismo, se les ha dado charlas con Trabajadoras Sociales para incentivarlos a mantener la unidad familiar.
- c. Convenios con universidades e instituciones privadas, identifiquen oportunidades de inserción laboral para personas con discapacidades.
- d. Se ha desarrollado productos sociales dirigidos a los discapacitados, adulto mayor, jóvenes y pobres.
- e. Se ha convenido con uno de los proveedores de servicios que su personal cuente con seguro médico y aporte a AFP's

3. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE

3.1. Descripción del proceso

Los resultados de la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE-FS, se los ha obtenido mediante un proceso que tiene los siguientes componentes:

- a. Para aplicar la normativa vigente, ésta se la expresa en términos de check list.
- b. El mismo procedimiento se aplica con las recomendaciones de la empresa auditora.
- c. La planificación de las actividades, la formulación del POA y del Presupuesto, se elabora en coordinación con todas las Gerencias del BCO, en base a lo dispuesto por dos Circulares Internas, donde se establece la "transversalidad" de todo el BCO en materia de RSE-FS.
- d. La Gerencia General y las Gerencias aprueban lo establecido como POA y Presupuesto.
- e. Estos dos documentos, luego, son aprobados por el Comité de RSE-FS y finalmente por el Directorio.
- f. Simultáneamente, todo el material recopilado se lo expresa en Planes de Acción, que son los instrumentos operativos para el seguimiento, control y evaluación de RSE-FS.
- g. El avance en la implementación y mantenimiento se realiza mediante reuniones bilaterales cotidianas, entre la Jefatura de RSE-FS y Estudios Sectoriales y cada uno de los funcionarios encargados de cumplir los Planes de Acción acordados.

3.2. Check List de los resultados sobre las Circulares/ASFI/RSE-FS.

Los resultados porcentuales de avance de RSE están referidos a las Circulares/ASFI/170-365-428. A continuación se muestra el check list referido a las Circulares 365 y 428.

Resultados obtenidos de la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE			
En cuando a la cultura organizacional. Gestión socialmente responsable, en aspectos económicos, sociales y medioambientales, en las etapas de compromiso, identificación, planificación, implementación, control y revisión y mejora			
PARAMETROS	Está en diseño	Está en proceso	Está implementado
a. <u>Compromiso:</u>			
El Directorio define el contenido y alcance del compromiso de RSE, comprendido en la misión y visión			1
i. Misión y Visión alineadas a la RSE-FS			1
ii. Plan estratégico del Banco alineado a la RSE-FS			1
iii. Objetivos, políticas y procedimientos de RSE-FS			1
iv. Comité de RSE-FS			1
v. Auditoría interna			1
vi. Gerencia de Riesgos			1
vii. Circulares de transversalidad			1
b. <u>Identificación:</u>			
i. Circulares/ASFI: 170-365-428 y Ley 393 (aplicables)			1
ii. Identificar y evaluar a las partes interesadas, sus intereses, demandas y expectativas			1
iii. Prácticas actuales de RSE en aspectos económico, social, ambiental			1
c. <u>Planificación:</u>			
Incorporar dentro de la planificación estratégica a RSE como parte integrada de la gestión.			1
i. Plan estratégico del BCO y de RSE con acciones para implementar RSE			1
d. <u>Implementación:</u>			
Integrar RSE a las decisiones y operaciones diarias			
i. Definir funciones, responsabilidades y responsables de la gestión de RSE			1
ii. Desarrollar y ejecutar una política de RSE			1
iii. Desarrollar manuales y procedimientos y registros de RSE			1
e. <u>Procedimientos y manuales y registro de RSE</u>			
i. Rendición de cuentas ante la sociedad			1
ii. Comunicar actividades que impacten en la sociedad y el medio ambiente			1
iii. Comunicar y divulgar el Código de ética			1
iv. Identificar, evaluar y atender los intereses de las partes interesadas			1
v. Identificar y tener acceso a los requisitos legales y normativos aplicables	1		
vi. Aplicar y divulgar los DDHH de la Carta Universal y de CPE			1
f. <u>Control</u>			
i. Procedimientos documentados para seguimiento y medir desempeño de sus operaciones de RSE y cumplimiento de objetivos organizacionales			1
g. <u>Revisión y mejora</u>			
i. Revisar para aprender debilidades y fortalezas			1
h. <u>Reportes de información</u>			
i. Sistema de información para generar reportes y gestionar RSE y para presentar el informe RSE según Anexo 1	1		
i. <u>Responsabilidad</u>			
i. El Directorio debe aprobar la política de RSE			1
Acciones según Normativa 428	2	0	24
Porcentajes de Resultados obtenidos	8%	0%	92%

3.3. Resultado respecto al POA y presupuesto 2017

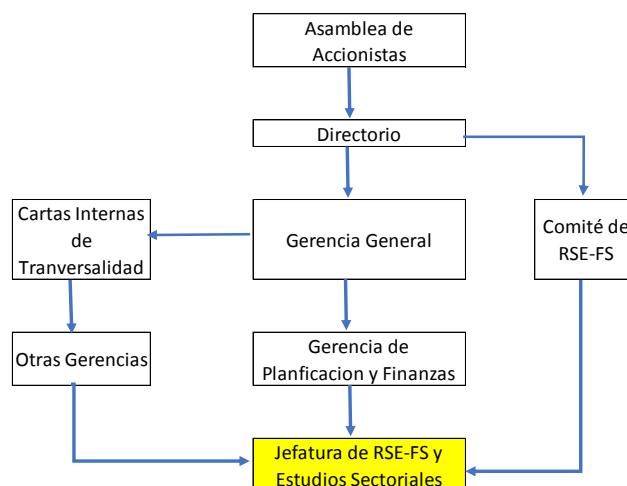
El BCO durante la gestión 2017 ha cumplido con el POA aprobado. En el siguiente cuadro se muestra el avance mensual y anual.

ACTIVIDADES DEL POA 2017	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
% de avance mensual	13%	24%	30%	38%	55%	67%	73%	80%	85%	91%	97%	100%
% acumulado Ejecutado RSE-FS	13%	24%	30%	38%	55%	68%	74%	83%	90%	95%	98%	100%

En cuanto al presupuesto ejecutado, se tiene la suma de Bs. 69,038,59, habiéndose aplicado con mayor incidencia en las partes interesadas de Clientes (68.11%) y Comunidad (23,28).

PRESUPUESTO EJECUTADO 2017, (expresado en Bs.)		
INDICADORES	Ejecutado	Porcentaje %
GESTION RSE-FS	1.915,00	2,48%
CLIENTES	38.011,59	68,11%
FUNCIONARIOS	5.831,00	6,13%
LA COMUNIDAD	23.281,00	23,28%
PRESUPUESTO EJECUTADO Bs.	69.038,59	100%

4. Describir la forma en que el BCO dentro de su estructura organizacional ha implementado la RSE



Como se observa en el gráfico, la RSE-FS, ha sido incorporada en la estructura orgánica del BCO, a nivel de una Jefatura, que depende de la Gerencia de Planificación y Finanzas. Esta es la razón por la cual, la Jefatura de RSE-FS remite sus informes en primera instancia a esta Gerencia.

En cuanto a las relaciones funcionales, la Jefatura de RSE-FS, en control, seguimiento y evaluación, depende del Comité de RSE-FS, que preside un miembro del Directorio, y con la participación del Gerente General, el Gerente de Planificación y Finanzas junto a otras gerencias. Nótese que el Comité RSE-FS depende del Directorio. Las reuniones del Comité se realizan cada trimestre y se levanta acta de la misma

Por otra parte, la RSE-FS en su componente operativo, coordina la participación de todas las gerencias, apoyados en dos Circulares Internas, donde se instruye la transversalidad de RSE-FS, es decir, que participan todas las gerencias del BCO. Para gestionar la transversalidad de RSE-FS se emplea simultáneamente dos instrumentos operativos: Planes de Acción, y el POA con su respectivo presupuesto.

5. Describir cumplimiento en relación a los lineamientos de RSE

El BCO ha cumplido con los lineamientos de RSE descritos en la Circular/ASF/RSE-FS/428/31-octubre-2016, Sección 2, Lineamientos Mínimos de RSE: según el siguiente detalle:

5.1. Rendición de cuentas ante la sociedad en general:

a. Informe sobre impactos en la sociedad, economía y medioambiente:

En la parte operativa, el BCO presenta un informe sobre el comportamiento de los Indicadores Medioambientales según la metodología GRI-FSSS, donde se puede apreciar que las actividades que realiza el BCO, durante la gestión, no ha generado impactos negativos sobre la sociedad, la economía ni el medio ambiente.

b. Los medios de difusión y periodicidad de informar a las partes interesadas:

Tomando en cuenta que el BCO no genera impactos negativos, no hace uso de medios para difundirlos. Es por ello, que el BCO se limita a publicar su Memoria Anual, sus Balances y Estados de Resultados auditados, y el Informe Anual de RSE-FS que está publicado en el sitio web del BCO: www.bco.com.bo

5.2. Transparencia:

Según lo establecido por el Art. 78 de la Ley 393, se informa:

El BCO mantiene relaciones de comercio transparentes con sus accionistas, con sus clientes, con sus funcionarios y con el Ente Regulador del Sistema de Información Financiera (SIF), mediante los diferentes mecanismos establecidos por la legislación y la normativa, tales como: (i) En términos generales: publicación de su Visión, Misión, Políticas, Balances y estados financieros auditados, Juntas de Accionistas. (ii) En términos específicos, mediante la publicación de las actividades de RSE-FS respecto a la economía, la sociedad y el medioambiente, tanto en la Memoria Anual así como el Informe Anual de RSE-FS colocado en sitio web: www.bco.com.bo. Como se informó en el punto anterior, durante la gestión 2017, el BCO no ha generado impactos negativos sobre la sociedad, medioambiente y economía.

Además, se informa que el BCO tiene en proceso una Lista de Exclusión, que prohíbe realizar operaciones financieras activas con clientes dedicados a actividades que impacten de manera negativa al medioambiente.

5.3. Comportamiento ético:

Según los parámetros de comportamiento ético descritos en Art. 4 de la Sección 2:

El BCO mantiene un comportamiento organizacional ético, sobre la base de su Código de Ética, Código de Conducta, Principios y Valores institucionales y en las Directrices básicas de Gobierno Corporativo.

5.4. Respeto a los intereses de las partes interesadas

El BCO respeta los intereses de las partes interesadas, según los parámetros del Art. 5 de la Sección 2 de la Circular/ASFI/428:

El BCO ha identificado que las partes interesadas son: clientes, funcionarios, accionistas, comunidad y ente regulador.

Por otra parte, el BCO mediante información primaria (encuestas, y grupos focales) con las partes interesadas, recaba información sobre sus intereses, inquietudes, derechos legales, con la que se retroalimenta a las instancias operativas del BCO, para que ellas las tomen en cuenta.

Asimismo, se tiene en cuenta la relación de los intereses de las partes interesadas con las expectativas de la entidad, en equilibrio con el desarrollo sostenible. Para tal efecto, el BCO ha formulado el siguiente procedimiento: (i) El BCO está de acuerdo plenamente en el cumplimiento de la legislación y de la normativa, y realiza todos los esfuerzos necesarios para dar cumplimiento. (ii) El BCO, de la misma manera, está de acuerdo en dar cumplimiento a la normativa sobre RSE, sin embargo, existen algunas directrices de la normativa que por el momento el BCO no está en posibilidades de cumplir, pero declara su plena disposición para cumplirlas cuando las condiciones financieras y operativas del BCO así lo permitan. Tal es el caso de la apertura de agencias en el sector rural.

5.5. Cumplimiento a las leyes y normas

Tal como se indicó en el párrafo anterior, el BCO, durante la gestión ha cumplido con la legislación y la normativa aplicable al SIF.

5.6. Respeto a los DDHH

El BCO ha respetado y ha promovido los DDHH establecidos en la CPE, en la medida que ha capacitado a los funcionarios en la temática de los DDHH aplicados a las empresas, y además, en el POA se han llevado a cabo acciones conducentes, de manera directa o indirecta, a promover los DDHH, tales como: sensibilización para incorporación laboral de personas discapacitadas, la elaboración de productos sociales dirigidos a personas adultas mayores, pobres, discapacitados y jóvenes; así también, se ha promovido que una de las empresas que presta servicios externos al BCO, incorpore a sus empleados a los beneficios sociales.

5.7. Calificación de Desempeño RSE

El BCO cada año, a partir de la fecha señalada por la normativa, cuenta con Calificación de Desempeño RSE, las tres últimas gestiones la Calificación fue de: BB+, y la correspondiente a la gestión 2017 fue ^SA-. Esta calificación ha realizado MicroFinanzas Rating.

6. [Indicadores de RSE. Anexo 2/Circular/ASFI/428](#)

La lista de estos Indicadores de RSE están definidos en el Anexo2 de la Circular/ASFI/428/

Anexo 2 de la Circular 428/ASFI: Indicadores de RSE

Entidad: Banco Pyme de la Comunidad

Período de Información: Gestion 2017

GESTION 2017					
Cód.	Aspecto	Indicador	Descripción	Expresado en:	Valor
1G	Gobierno Corporativo	INDICADOR: Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del organo superior del gobierno corporativo con relacion a los asuntos económicos, sociales, ambientales	A) Reuniones del Comité de RSE. B) Reuniones para aprobar planes estrategicos, planes de acción POAs RSE y presupuesto. C) Cursos de capacitacion, D) Comité de Gobierno Corporativo, E) Reuniones Gerenciales, F) Reuniones de Directorio.		
1B	Brecha Salarial	INDICADOR: Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado del BCO respecto a la remuneracion promdio anual total de todos los empleados		%	5,48
2B		INDICADOR: Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado del BCO respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)		%	0,00
3B		INDICADOR: Relacion entre el salario minimo del BCO y el salario mínimo nacional		%	100,00
1P	Presencia en la comunidad	INDICADOR: Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	Nacionales	%	92%
			Extranjeros	%	8%
			Total funcionarios		256

1T	Trabajo digno y no discriminación	INDICADOR: Número de empleados desglosados por grupos etario, genero y departamento	Por género	mujer 98	hombre 158	
			Por Departamento	Cba 157		
				La Paz 59		
				SCZ 40		
			Por grupo etario, según	20-24 años	9	
				25-29 años	39	
				30-34 años	66	
				35-39 años	66	
				40-44 años	37	
				45-49 años	19	
				50-54 años	6	
				55-59 años	9	
				60-64 años	3	
2T				65-70 años	2	
			INDICADOR: Tasa de contratación de empleados desglosados por grupo etario, genero y departamento	Total contrataciones		55
				Por genero	34,55%	mujer 19
					65,45%	hombre 36
				Por Departamento	29,09%	cba 16
					40,00%	lpz 22
					30,91%	scz 17
			Por grupo etario, según intervalos del INE			
			20-24 años	16,36%	9	
			25-29 años	16,36%	9	
			30-34 años	29,09%	16	
			35-39 años	20,00%	11	
			40-44 años	10,91%	6	
			45-49 años	3,64%	2	
			50-54 años	3,64%	2	
			55-59 años	0,00%		
			60-64 años	0,00%		
			20-24 años	9,23%	6	

	Trabajo digno y no discriminación	INDICADOR: Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, genero y departamento	25-29 años	20,00%	13
			30-34 años	13,85%	9
			35-39 años	30,77%	20
			40-44 años	13,85%	9
			45-49 años	4,62%	3
			50-54 años	4,62%	3
			55-59 años	1,54%	1
			60-64 años	1,54%	1
			masc	66,15%	43
			fem	33,85%	22
			cba	55,38%	36
			lpz	24,62%	16
			scz	20,00%	13
3T		INDICADOR: Porcentaje de contratación de personas con discapacidad con relación al total de empleados	No se contrato	En la Gestió 2017 se realizo convenio con la UCATEC y el CEFOL para que un alumno (Con capacidades diferentes)de cada institucion realice sus practicas de Insercion Laboral en el BCO.	
1c	Capacitación	INDICADOR: Promedio de horas de capacitación al año, desglosados por categoria de empleado	Equipo Gerencial	Promedio Hrs	55
			Otro personal	Promedio Hrs	42
2c		INDICADOR: Programas de gestion de habilidades y de formación continua que fomenta la empleabilidad de los trabajadores		100%	256
3c		INDICADOR: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional		%	85

1d	Diversidad e igualdad de Oportunidades	INDICADOR: Composición de los organos de gobierno y plantilla, desglosados por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Por Genero	Ejecutivos	7	
			mujer	14,29%	1	
				hombre	85,71%	6
				Por Grupo etario		
				35-39 años	28,57%	2
				40-44 años	28,57%	2
				45-49 años	42,86%	3
				50-54 años	0,00%	0
				55-59 años	0,00%	0
				Resto del personal	259	
				niguna	100%	
				Por genero		249
			Resto del personal	mujer	38,96%	97
				hombre	61,04%	152
				Por Grupo etario		
				20-24 años	3,61%	9
				25-29 años	15,66%	39
				30-34 años	26,51%	66
				35-39 años	25,70%	64
				40-44 años	14,06%	35
				45-49 años	6,43%	16
				50-54 años	2,41%	6
				55-59 años	3,61%	9
				60-64 años	1,20%	3
					0,80%	2
				Pertenencia a minorías		
				Ninguna	99,60%	248
			Quechua	0,40%	1	
2d		INDICADOR: Relación entre el salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	Licenciados	100%		
			Egresados	110,70%		
			Técnicos	145,34%		
			Estudiantes	96,07%		
			Bachilleres	104,00%		

1h	Derechos humanos y compromiso social	INDICADOR: Contribuciones o aportes a fines sociales, culturales, gremiales y benéficos (por programas o proyectos, gastos o inversión sobre utilidades logradas en la gestión)	El 2017 se asignó un porcentaje del presupuesto de RSE - a los aportes a fines sociales, culturales y benéficos a organizados socialmente.	23%	Bs. 23.281,00-
2h		INDICADOR: Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	Procedimientos: 1) Para aplicar y divulgar los DDHH (CPE y Carta DDHH NNUU) 2) Para comunicar sobre impactos en la sociedad y medioambiente. 3) Para rendir cuentas ante la sociedad. 4) Para actualizar y divulgar el código de ética donde está incluido DDHH. 5) Para identificar, evaluar y atender los intereses de las partes interesadas. Nota: Se capacita al personal en DDHH		
3h		INDICADOR: Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	Apoyo continuo a sectores vulnerables, excluidos social y económicamente del país. (Recolectores de basura, Los del Norte y Recolectores de Esperanza)		
1e		INDICADOR: Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocios	Se implementaron políticas con aspectos medioambientales en las políticas de Administración y en Comercial se cuenta con una lista de exclusión.		
2e		INDICADOR: Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocios desglosado según su propósito	Se encuentra en proceso de implementación 4 productos de carácter social con enfoques a: adulto mayor, Jóvenes emprendedores, pobreza y discapacitados. Se cuenta con políticas y un Comité de Productos formal para este efecto.		
3e		INDICADOR: Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	Se cuenta con políticas para el Comité de Productos, sin embargo en la gestión 2018 se trabajará en la implementación de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos.		
4E	INDICADOR: Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	El BCO alineado al mercado objetivo de su plan de Educación Financiera, realizó el desarrollo de dos herramientas digitales como iniciativa: La aplicación de Gestión de Ahorro y El Juego Preguntamos, ambos disponibles para cualquier interesado en las tiendas de aplicaciones virtuales tanto de Android como de IOS			
	Enfoque Social				

1S	Satisfaccion del cliente	INDICADOR Mecanismos y procedimientos de retencion y fidelizacion de clientes	El BCO realiza el calculo mensual de la tasa de desercion asimismo realiza el monitoreo y el analisis de manera trimestral para conocer las razones de salida de los clientes, ademas de gestionar los casos de salida individualmente. Los resultados de este analisis nos sirve para realizar, toma de desiciones y plan de accion para la retencion de clientes.		
2S		INDICADOR: Mecanismos para la evaluacion de satisfacci3n de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atenci3n proporcionada	Cada gestion se realiza el calcul3 del "3ndice Global de Satisfacci3n", tanto para los clientes Pyme como para los de Microcr3dito. Asimismo, se analiza la informaci3n desde diferentes perspectivas, con el objetivo de identificar de la mejor manera posible las necesidades, los intereses y las expectativas de los clientes externos e internos. Asimismo se realiza el calculo de tiempos de espera en filas de atencion.		
3s		INDICADOR N3mero de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopci3n de medidas correctivas	Se cuenta con un registro cronologico de las quejas y reclamos y manera en que se resolvieron.	15	100%
1a		INDICADOR: Gest3n para el ahorro de energia y agua	En cuanto al ahorro de energia y agua se logro una reducci3n del 3,50% y 2,98% respectivamente; se continua con la implementaion de luces led y piletas con temporizador y se espera concluir al 100% en la gestion 2017 en oficina central.	Ahorro de energ3a, se concluyo con la instalacion de paneles de luces Led (100% en oficina central). Ahorro de agua: 90% de las piletas de lavamanos tienen temporizadores.	En cuanto al ahorro de agua se logro una reducci3n del 3,55%; en el consumo de luz se tuvo un incremento del 7,19%; tambien se esta realizando la implementacion de luces led en nuestras agencias America, El Alto y Rio Seco y se espera tener un avance del 30% en la gestion 2018.
2a	Conciencia Ambiental	INDICADOR: Gest3n de residuos producto de los servicios y productos que prestan	Manejo de residuos: la empresa de limpieza realiza el trabajo de recolecci3n de botellas pl3sticas, papel y cartones desechados, que son entregados de manera trimestral a los ecorecolectores de Esperanza.		
3a		INDICADOR: Desglose de los gastos e inversiones ambientales	La inversi3n en luminarias led fue de Bs. 23,901	Se realiz3 la actualizaci3n de los indicadores y la situacion ambiental del Banco seg3n la metodologia GRI. Asimismo tambien se realizo la medicion de la huella ambiental de los funcionarios a nivel nacional y se dio charlas de concientizacion de acuerdo a sus resultados.	
		INDICADOR: Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementacion de tecnologias para preservar el medio ambiente	Se cuenta con una lista de exclusion de clientes que tengan actividades nocivas al medio ambiente.		
1n	Cumplimiento Normativo	INDICADOR: Monto y n3mero de sanciones pecuniarias pagadas y n3mero de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislacion y normativa	Numeros enteros y/o porcentajes		Numeros enteros y/o porcentajes
			Bs	Multas pecuniarias	6,244,-
			Nro	Nro de Multas puniarias	9
			Nro	Sanciones por incumplimiento a la Normativa - No pecuniarias	2

