



**INFORME DE RSE – FUNCION SOCIAL
BANCO PYME DE LA COMUNIDAD S.A.
GESTION 2019**

Contenido

DATOS IMPORTANTES	3
1. Resumen	4
2. RSE-FS incorporada en la Planificación Estratégica de Bancomunidad ..	6
3. Descripción y cumplimiento de objetivos y de la política de RSE, incluyendo resultados sobre Partes Interesadas, Medioambiente y DDHH	6
3.a. Cumplimiento de objetivos de RSE y políticas.	6
3.a.1. Objetivos de RSE-FS según la Misión de Bancomunidad	6
3.a.2. El Directorio y RSE-FS.	9
3.a.3. Jefatura de RSE y Comité de RSE-FS	9
3.a.4. Plan Operativo Anual de RSE-FS	9
3.a.5. Gerencia de Riesgo y Auditoría Interna	9
3.a.6. Balance Social e Indicadores Sociales	9
3.a.7. Capacitación	9
3.a.8. Asesoría Legal, contratos y convenios	9
3.a.9. Punto de Reclamo y quejas de clientes	10
3.a.10. Estudios satisfacción	10
3.a.11. Nuevos productos y servicios financieros	10
3.a.12. Clientes meta, segmentación y monitoreo	10
3.a.13. Tasa de deserción de los clientes y motivos que los induce a su retiro:	10
3.a.14. La Política de recursos	11
humanos:	11
3.b. Los Resultados de Políticas sobre Partes Interesadas, Medioambiente y DDHH.	11
3.b.1. Resultados sobre las Partes Interesadas	11
3.b.2. Resultados sobre Medioambiente:	12
3.b.3 Resultados sobre DDHH:	13
3.1. Descripción del proceso	13
4. Descripción de la implementación de RSE-FS dentro de la estructura organizacional	18
.....	18
5. Descripción del cumplimiento de RSE	19
5.1. Rendición de cuentas ante la sociedad en general:	19
5.2. Transparencia:	19
5.3. Comportamiento ético:	19
5.4. Partes Interesadas	19
5.5. Cumplimiento de las leyes y las normas	20
5.6. Respeto a los DDHH	20
5.7. Calificación de Desempeño RSE	20
5.8. Indicadores de RSE-FS	20
6. Indicadores de RSE	20

DATOS IMPORTANTES

- Las recomendaciones que realizó la entidad calificadora externa, MicroFinanza Rating, en su informe correspondiente a la gestión 2018 que fue presentado en mayo de 2019, han sido incorporadas en el POA/RSE-FS/BCO/2019, mediante un Plan de Acción específico para tal efecto. Los resultados alcanzados en este proceso se presentan en el siguiente cuadro sinóptico, donde se resumen las recomendaciones realizadas y las medidas que el Banco ha asumido para cumplir con todas y cada una de ellas.

PLAN DE ACCION OBSERVACIONES - MICROFINANZAS RATINGS GESTION 2018

AREA	OBSERVACION	ACCION:	ESTADO
Operaciones / Comercial	Los <u>canales de retroalimentación de los clientes</u> son aun limitados y la información obtenida no es utilizada de manera sistemática para la mejora de desarrollo de productos.	Con el apoyo de sistemas, se copartira en la unidad "Z" del BCO una carpeta, en la que se guardara el informe comercial aprobado de los clientes de credito, para uso individual y para sistematizar información relevante de los clientes y los distitos sectores. Tambien se pretende establecer un comité de clientes el mismo que se realizara el primer trimestre del año. A traves de este comité obtendremos información de calidad con el fin de mejorar productos y servicios que el Banco oferta.	Concluido
Comercial	Monitoreo moderado del cliente meta	Se evidencia actualmente un moderado monitoreo, sin embargo con la implementación del comité de clientes, podremos conocer en mayor medida las necesidades de nuestro mercado potencial. El área de negocios es responsable de desarrollar este comité.	Concluido
Comercial	Los oficiales de negocio recogen información en sus formularios de evaluación, sin embargo la misma no es transferida al sistema informático.	La información referente a la evaluación y formularios de clientes del banco, se almacenan de manera individual por cada uno de los funcionarios. Sin embargo se va establecer que la operación de créditos una vez aprobada por el área de riesgos y comercial, sea almacenada en el disco "Z" del banco como archivo de lectura y no modificable. De esta manera se podrá contar con la información de manera inmediata ante cualquier requerimiento. El plazo máximo de implementación es Octubre -17 y el acceso sera abierto para el área de Negocios .	pendiente

Gestion 2017

Comercial	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	El Banco cuenta con políticas establecidas para el comité de productos y servicios en el cual se presentan y evalúan propuestas para el diseño e implementación de productos y/o servicios financieros. La descripción se encuentra en las	Concluido
Comercial	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	El Banco durante la gestión 2018 ha establecido cronogramas de trabajo por regional para alcanzar objetivos de retención, fidelización y busca de nuevos clientes. Entre algunas de las gestiones realizadas podemos mencionar las siguientes: -Participación en ferias zonales con materiales publicitarios y visita de clientes en puntos de venta. -Ruedas de negocios en agencias del banco, dirigidas a clientes actuales y nuevos donde se realizan presentaciones de productos y servicios para posteriormente entablar diálogos con los participantes que nos permite obtener una retroalimentación efectiva y real. -Cafés con clientes, bajo un concepto mas relajado se ha establecido una nueva modalidad de entablar y profundizar relaciones con los clientes actuales y nuevos alrededor de compartir experiencias y escuchar nuevos requerimientos mientras se comparta una buena taza de café y un refrigerio.	Concluido

OTROS PENDIENTES

Comercial	Productos Sociales	En reunion de comité de RSE de fecha agosto/2019 los miembros del Comité y la Gerencia General, solicitaron a la Gerencia de Negocios, colocar minimamente 1 credito social esta gestion 2019.	pendiente
Comercial	Grupos Focales/ Programa Pymes de portunidad	Se solicito a los funcionarios del area de Negocios, nombres de clientes potenciales para capacitar en "Franquicias" en convenio de la Escuela de Negocios Nelson Mandela. Se solicitara por conducto regular en enero 2020.	Pendiente
Comercial	Grupos Focales	Se coordinara con la Gerencia Nacional de Negocios, realizar un cronograma trimestral para la ejecutar los "Grupos Focales", siendo Negocios parte vital de dicho proceso.	Concluido

- Lo más relevante de la gestión 2019:
 - Se ha cumplido con la normativa de la circular ASFI/428/16 y la ley No 393 de Entidades Financieras.
 - Se ha continuado con la inserción laboral de funcionarios con discapacidad intelectual.

- c. El monitoreo de la cuantificación de los Objetivos de RSE-FS según la **Misión de Bancomunidad**: Progreso y bienestar, soluciones financieras y Comunidad.
 - d. Adecuación de las encuestas a metodología ASFI. (Resultados comparables con el Sistema Financiero y retroalimentación por analogía).
 - e. Cálculo de Pobreza, Desarrollo Sostenible, Huella Ambiental del Banco y funcionarios.
 - f. Productos de inclusión financiera para sectores vulnerables: discapacidad, adulto mayor, pobreza y jóvenes.
 - g. Se dio continuidad al Programa de Pyme-Micro de Oportunidad con nuevos convenios.
 - h. Se ha cumplido el 100% de las actividades del Plan Operativo Anual (POA/2019) y su presupuesto acorde a las Partes Interesadas.
 - i. El Directorio define la estrategia de RSE-FS y aprueba el Plan Estratégico, los POAs anuales y su presupuesto. La Gerencia de Planificación y Finanzas, junto al Comité de RSE hace seguimiento; las Gerencias de Riesgos y de Auditoría Interna controlan y supervisan.
- Lo aprendido en la gestión 2019:
- j. Con metodología ASFI, calcular el “Índice Global de Satisfacción” (clientes y usuarios) identificar necesidades, intereses y expectativas.
 - k. La gestión de la Inclusión Laboral.
- l. La forma de aplicar la metodología de Smart Campaign para autoevaluación. Primer informe presentado en esta gestión.
- m. La forma de gestionar:
- i. El perfeccionamiento continuo de la normativa interna aplicada a RSE-FS. (políticas, procedimientos, manuales, incorporación en Plan Estratégico del Banco y recomendaciones de MicroFinanza Rating).
 - ii. La Tasa de deserción/retención de clientes.
 - iii. La transversalidad de participación del personal en RSE-FS.
- Que permanece pendiente
- n. Avance del Reglamento de RSE/ASFI/Anexo 1: 95%
 - Objetivos de servicios financieros, Principios para Función Social, Gestión de Función Social, Balance Social.
 - o. Avance de la Implementación y Mantenimiento del Reglamento RSE: 92%
 - Compromiso, Identificación, Planificación, Procedimientos, Control, Revisión y Mejoras, Reportes e Informes.

1. Resumen

El Banco Pyme de la Comunidad S.A. de ahora en adelante (Bancomunidad), desde hace varios años, siguiendo los principios de ética empresarial de sus dos principales accionistas, COBOCE R.L. y OIKOCREDIT, 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 la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) en su calidad de ente Regulador, emitió las Circulares ASFI/170/13, ASFI/365/15 y ASFI/428/16, 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 denomine como: Programa RSE-FS. Este accionar de varios años, ha permitido a Bancomunidad adquirir un mejor conocimiento teórico y práctico sobre la materia, e inculcar paulatinamente la conceptualización de RSE-FS en su cultura organizacional, incluyendo la retroalimentación de la experiencia acumulada y de las recomendaciones realizadas por la auditoría externa especializada en la materia, así como, la participación transversal de todas las gerencias del Banco en las actividades de RSE-FS.

En el marco de la legislación y normativa vigente, las actividades del Programa RSE-FS y su presupuesto, para la gestión 2019, se diseñaron e implementaron según la Misión y Visión del Banco donde se incluye el “cumplimiento social” de la Misión, la Planificación Estratégica y el Diálogo con las Partes Interesadas. Durante la gestión, se ha cumplido con las actividades programadas y se ha ejecutado el presupuesto aprobado.

Según normativa, este informe antes de ser presentado a ASFI, previamente debe ser revisado y calificado por una entidad externa especializada en la materia. Como resultado de esta evaluación, MicroFinanza Rating (MFR) otorgó al Banco una "Calificación de Desempeño RSE: "BB+ por "Adecuada capacidad de acción y monitoreo, con resultados en su gran mayoría alineados con la planificación", Esta calificación corresponde a la gestión 2019.

Como parte sustantiva del Informe RSE-FS/2019, Bancomunidad ha preparado los "Indicadores de RSE" y el "Balance Social" según los lineamientos normativos de ASFI descritos en la Circular/ASFI/428/Anexo2, 2a, 2b.

Por otra parte, se hace notar que desde la gestión 2018, se tomó la decisión de adecuar los cuestionarios de las encuestas que utiliza el Banco para el cálculo del "Índice de Global de Satisfacción de los Clientes" a los que utiliza ASFI para el mismo efecto. Esta adecuación se realizó con el objetivo de que los resultados obtenidos en las encuestas sean comparables con las de ASFI, y sirvan para una mejor exposición y retroalimentación.

En este sentido, se realizaron encuestas (con los cuestionarios readecuados) dirigidas a los clientes externos (clientes de crédito, de captaciones y usuarios financieros) e internos (funcionarios), 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 Banco.

Con la información recopilada, se calculó el "Índice Global de Satisfacción" para clientes de crédito Pyme y Microcrédito, de captaciones y usuarios financieros. 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 calculó el "Índice de Pobreza". También se ha estudiado el "Impacto Microcrédito que ha otorgado Bancomunidad a sus clientes de Microcrédito" para ello se ha elaborado indicadores de "Desarrollo Sostenible" que comprende el análisis del impacto sobre los ingresos, el patrimonio, el sobreendeudamiento de dichos clientes, y sobre la estabilidad de sus negocios primarios y secundarios. Además de las encuestas, se ha levantado información primaria, mediante un grupo focal con participación de clientes Pyme dedicados al rubro de la construcción.

Dando cumplimiento a lo establecido en la Circular ASFI/428/16 Anexo 2.a, se ha creado cuatro productos financieros orientados para discapacitados, adulto mayor, pobreza y jóvenes, como parte del "Programa de Pyme-Micro de Oportunidad", durante la gestión participaron diez miembros de la Organización de Inquilinos Cochabamba (OINCO) con la finalidad de elaborar un Plan de Negocios para sus actividades de agricultura urbana (huertos urbanos) y protección del medio ambiente. Esta actividad tuvo el asesoramiento de la Escuela de Negocios Nelson Mandela.

La capacitación del personal en todos sus niveles se ha mantenido a lo largo del año, principalmente en temáticas de RSE-FS, medioambiente, código de ética, código de conducta, principios y valores, calidad y calidez de atención al cliente, y otros relacionados. Cabe destacar que, en la temática medioambiental, en la presente gestión se ha llevado a cabo, por segundo año consecutivo, una encuesta entre los funcionarios del Banco, para estimar la "huella medioambiental" que generan en sus respectivos hogares, y asimismo se ha obtenido la "huella ambiental" de la institución.

Por otra parte, se ha continuado perfeccionando la normativa interna del Banco aplicada a RSE-FS, revisándose, complementándose y diseñándose políticas, procedimientos y manuales que son requeridos, tanto en la normativa de la ASFI, así como en las recomendaciones de MFR.

También se siguió remitiendo informes a instituciones internacionales especializadas en crédito, RSE y desempeño social, tales como OIKOCREDIT, MIX-Market Social, Mix Market Financiero.

Bancomunidad, además, continúa registrado en portales especializados en RSE-FS, tales como Smart Campaign, la Confederación de Empresarios Privados y la Cámara de Industria. Finalmente, se hace notar que la información sobre el Programa RSE-FS se publica en el sitio web institucional: www.bco.com.bo.

En cumplimiento a la Comunidad, el Banco ha continuado el apoyo económico directo a instituciones sin fines de lucro que realizan obras sociales en Cochabamba, La Paz y Santa Cruz, tales como: el Centro de Formación e Inclusión de Jóvenes con Discapacidad, las Siervas Ministras de María, el Asilo San José, el Movimiento Sonrisa, el Centro Terapéutico Puntiti, el Hogar de Niños Carlos Villegas, el Centro de Rehabilitación de Niños FUNDESOC.

2. RSE-FS incorporada en la Planificación Estratégica de Bancomunidad

La incorporación de RSE-FS en la planificación estratégica de Bancomunidad ha seguido un proceso acorde a la evolución de la cultura organizacional del Banco en materia de RSE-FS, proceso en el cual se ha cumplido con los requerimientos de la normativa de la ASFI Circulares: ASFI/170/13, ASFI/365/15 y ASFI/428/16; así como a la aplicación de las metodologías que se han utilizado para la elaboración de los informes de RSE-FS del Banco.

En una primera etapa, antes de haberse emitido la Circular ASFI/170/2013, donde se reglamentó las acciones de RSE para las entidades financieras, Bancomunidad estuvo aplicando la metodología de GRI-FSSS (Global Reporting Initiative Financial Services Sector Supplement) diseñada para el sector financiero. La temática de cultura organizacional, aún no se incorporó en los parámetros de RSE. En esta etapa, la participación del Directorio fue de importancia relevante ya que, en función de la vocación social de los dos principales accionistas, COBOCE R.L. y OIKOCREDIT se decidió actuar en RSE, incluso antes de que ello fuera obligatorio por normativa. Es en esta etapa, cuando RSE se incorporó al plan estratégico institucional incluyendo la asignación de un presupuesto.

En una segunda etapa, se aplicó la reglamentación estipulada en las Circulares ASFI/170/13 y ASFI/365/15, y se dio mayor énfasis a los ajustes de normativa interna del Banco, 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, Bancomunidad emitió la primera Circular Interna estableciendo que el diseño, implementación, control y evaluación de RSE-FS es una tarea transversal donde participan todas las gerencias nacionales del mismo. En esta etapa, RSE se incluyó al plan estratégico y, además, se incorporaron los objetivos estratégicos de RSE en los del Banco. RSE fue parte sustancial del Plan Estratégico y se estableció un mecanismo de retroalimentación entre ambos, tanto en su diseño como en su seguimiento, control y evaluación. Asimismo, se conformó 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 aprobaba los planes, POA y presupuesto de RSE.

En una tercera etapa, se aplicó la reglamentación establecida en las Circulares ASFI/170/13, ASFI/365/15 y ASFI/428/16. En esta oportunidad se amplió el concepto de RSE incorporando la temática de la Función Social. En cuanto a las metodologías, se continuó perfeccionando la normativa interna, aproximándose al máximo con lo requerido por la Circulares de la ASFI y la Ley de Entidades Financieras. La cultura organizacional ya llegó a la totalidad de los funcionarios, mediante capacitación y participación transversal. La cultura organizacional alcanzó niveles satisfactorios, con capacitación impartida en coordinación con la oficina de RRHH de la entidad, y la implementación de una segunda Circular sobre la transversalidad y participación de todas las gerencias nacionales en el diseño e implementación de RSE-FS. Además de estar plenamente alineada con el Plan Estratégico RSE-FS y de estar en pleno funcionamiento el Comité de RSE-FS, adicionalmente comenzó a ser monitoreada por la oficina de Auditoría Interna y la Gerencia de Riesgos. El Directorio continúa aprobando los planes, POA y presupuesto de RSE-FS.

Durante la gestión 2019, RSE-FS estuvo en un proceso de consolidación de todo lo avanzado en las tres etapas anteriores.

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

3.a. Cumplimiento de objetivos de RSE y políticas.

3.a.1. Objetivos de RSE-FS según la Misión de Bancomunidad

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

“En BANCOMUNIDAD contribuimos al progreso y bienestar de las personas y las micro, pequeñas y medianas empresas bolivianas, proporcionando soluciones financieras accesibles, personalizadas y eficientes, que generen valor y aporten al desarrollo de las comunidades en las que operamos.”

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

- Progreso y bienestar
- Soluciones Financieras
- Comunidad

Para cada uno de estos objetivos se han determinado:

- 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 DE BANCOMUNIDAD S.A.

1	Progreso y bienestar	INDICADORES	SITUACION 2018		METAS 2019		RESULTADO OBTENIDO EN LA GESTION 2019
	Contribuimos al progreso y bienestar de las personas y las micro, pequeñas y medianas empresas	1. Incremento en Ventas	%	0,670	%	1,7	0,37
		2. Incremento en Patrimonio	%	0,500	%	0,51	3,97
		3. Sobreendeudamiento	% Credito otorgado / patrimonio del cliente	5,400	Credito otorgado / patrimonio del cliente	5,3	0
		4. Cambio de actividad	% de cambio de primera actividad	10,500	% de cambio de primera actividad	10,3	0

2	Soluciones Financieras	INDICADORES	SITUACION 2018		METAS 2019		RESULTADO OBTENIDO EN LA GESTION 2019
	Proporcionando soluciones financieras accesibles, personalizadas y eficientes	1. Productos nuevos de ahorro	Cantidad	0,000	Cantidad	2	2
		2. Ahorro de Microprestatarios	Monto \$US	23.975.817,00	Monto \$US	29.417.833	24.535.948
		3. Ahorro de Pymes	Monto \$US		Monto \$US		
		3. Cantidad de ahorristas	Monto \$US	17.554,000	Monto \$US		20.207
		financiamiento	Cantidad	0,000	Cantidad (Social)	4	4
		6. Cartera de Credito Emprearial	Monto \$US	135.391.739,00	Monto \$US	2.210,264	635.912
		7. Cartera de Creditos Mediana E.	Monto \$US		Monto \$US	19.472,727	17.831,496
		8. Cartera de Creditos Pyme	Monto \$US		Monto \$US	15.570,332	14.922,046
		9. Cartera de Creditos Microcredito	Monto \$US		Monto \$US	79.390.551	74.662.723,000
		10. Cartera de Creditos de Vivienda	Monto \$US		Monto \$US	13.576.559	12.439,368
		11 Cartera de Credito Consumo	Monto \$US		Monto \$US	6.698.415	8.679,217
		Cartera de Microprestatarios	Monto \$US		Monto \$US	99.702.778,323	75.352.507
		Cartera de Pymes	Monto \$US				
8. Cantidad de prestatarios:Micro-Py	Cantidad	4156,000	Cantidad		3378		

3	Comunidad	INDICADORES	SITUACION 2018		METAS 2019		RESULTADO OBTENIDO EN LA GESTION 2019
	Aporten al desarrollo de las comunidades en las que operamos	1. Personal capacitado y/o sensibilizado en el Respeto al Medio Ambiente	Cantidad	150	Cantidad	150	240
		2. Huella ambiental del BCO	Cantidad	0	Cantidad	1	1
		3. Huella ambiental de los funcionarios	Cantidad	0	Cantidad	1	1
		4. Cumplir lista de exclusion		si		si	si
		5. Actividades con la comunidad	Cantidad	2	Cantidad	8	8
		6. Personal capacitado "No a la Discriminación"	Cantidad	30	Cantidad	60	60

- i. RSE-FS/Normativa/ASFI: Además, el Banco cumple con los objetivos de RSE-FS, en la medida que desarrolla actividades en beneficio de las Partes Interesadas. Estas

actividades se llevan a cabo en los ámbitos de lo económico, social y medioambiental. Asimismo, son detalladas en los POAs de cada año. A continuación, se muestra el cuadro con el detalle de las actividades a ejecutar durante la gestión en función de las Partes Interesadas.

POA - PRESUPUESTO RSE-FS GESTIÓN 2019

	2019	Porcentaje
CLIENTES	31.700	39%
Encuestas Satisfacción 2019 Cochabamba	3.000	4%
Encuesta de expectativas, demandas, intereses de los clientes CBBA	3.000	4%
Encuestas Satisfacción 2019 La Paz	2.000	2%
Encuesta de expectativas, demandas, intereses de los clientes LP	2.000	2%
Encuestas Satisfacción 2019 Santa Cruz	2.000	2%
Encuesta de expectativas, demandas, intereses de los clientes SC	2.000	2%
Indicadores GRI medioambiental (Actualización)	4.200	5%
Actualización Huella de carbono de BCO	3.000	4%
Recopilación de información para Desarrollo Sostenible	3.500	4%
Indicadores de Pobreza PPI	3.500	4%
Capacitación Planes de negocio pymes Escuela de Negocios Mandela (5 sociales)	3.500	4%
FUNCIONARIOS	10.500	13%
Capacitación en Derechos Humanos, Medio Ambiente	2.500	3%
Actividad concientización de reciclaje (pilas, vasos desechables)	1.000	1%
Burbuja Inmobiliaria CBBA - LP-SC	7.000	9%
COMUNIDAD: apoyos a entidades sociales sin fines de lucro	30.600	38%
CEFOL (Centro de formación para jóvenes con discapacidad intelectual leve)	3.900	5%
Asilo San José	2.000	2%
Comunidad Terapéutica Puntiti	3.500	4%
Asociación SC Fundesoc (niños de la calle y rehabilitación de drogadictos)	3.000	4%
Siervas de María Ministras de los enfermos	3.000	4%
Hogar de niños abandonados "Carlos de Villegas" LP	2.500	3%
Movimiento Sonrisa. (Ayo a niños del hospital Viedma)	3.000	4%
Recolectores de basura Apoyo capacitación convenio con EMSA	7.000	9%
Puntos Verdes de canje (Campaña de recolección)	1.200	1%
Apoyo pasajes pasante UNICEN. 3 meses. Estudio de Función Social	1.050	1%
Participación en carrera pedestre (fondos para hogar de ancianos o niños)	450	1%
Varios	3.000	4%
Otros (nuevos requerimientos)	5.000	6%
TOTAL ANUAL	80.800	100%

- ii. Ley No 393: Bancomunidad 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, en la medida que, de acuerdo con los objetivos sociales y a su realidad institucional, da acceso universal a todos sus servicios, proporcionando servicios con calidad y calidez, con continuidad de servicio, optimizando tiempos y costos, e informando a los consumidores financieros. Además, cumple con el Art. 79, en la medida que imparte Educación Financiera. Asimismo, cumple con el Art. 113 en la medida que lleva los registros del Balance Social según metodología de la ASFI. A su vez, cumple con el Art. 114, en la medida que cuenta con una Planificación estratégica del Banco alineada a RSE-FS.
- iii. Normativa interna: Bancomunidad 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 Banco, en cuanto a RSE y Función Social, se cumplen en el entendido que Bancomunidad 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/2019 se comprueba que las actividades han sido focalizadas en clientes, comunidad, funcionarios, accionistas, proveedores, todos ellos como Partes Interesadas. Además, se incluye encuestas para la obtención de indicadores y parámetros sobre la pobreza, el medioambiente, el desarrollo sostenible. la satisfacción de los clientes, la calidad y calidez, las expectativas y la capacitación.

Asimismo, se ha cumplido el objetivo de profundizar la cultura organizacional de Bancomunidad 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) La capacitación del personal sobre RSE-FS, Código de Conducta, Código de Ética, DDHH, Medio ambiente, Valores y principios institucionales; y (iii) por quinto año consecutivo se realizó una encuesta sobre “Clima Organizacional” donde se incluye preguntas respecto a RSE-FS.

3.a.2. El Directorio y RSE-FS.

El Banco 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.

3.a.3. Jefatura de RSE y Comité de RSE-FS.

Bancomunidad 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. Estas reuniones se realizan según los lineamientos del Directorio y de la Gerencia General y cuentan con el acta correspondiente.

3.a.4. Plan Operativo Anual de RSE-FS

El Banco 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 Comité de RSE-FS, el Directorio y la Junta de Accionistas del Banco. Estos objetivos han sido explicados en cuanto a su cumplimiento en el párrafo (3.a.) El POA y presupuesto es aprobado, respectivamente por las Gerencias, el Comité de RSE-FS y el Directorio; quienes velan que dichos documentos estén alineados a la estrategia del Bancomunidad y a los objetivos sociales.

3.a.5. Gerencia de Riesgo y Auditoría Interna

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

3.a.6. Balance Social e Indicadores Sociales.

Bancomunidad 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 2a y 2b de la Circular ASFI/428/16.

3.a.7. Capacitación

En coordinación con la Gerencia Nacional de Administración y Recursos Humanos, se capacita a los funcionarios, a los 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.

3.a.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.

3.a.9. Punto de Reclamo y quejas de clientes

La entidad cumple con lo establecido en el párrafo, en la medida que en todas sus agencias existe los Puntos de Reclamo, y la Gerencia Nacional de Operaciones, mediante el funcionario encargado del Punto de Reclamo, en caso de que los hubiera, reporta los reclamos en general, incluyendo los casos de discriminación y violación de los derechos de los indígenas. En caso de que hubiera reclamos de esta naturaleza, en la política del Banco está establecido que el funcionario recomiende medidas que deberían asumirse al respecto. Asimismo, Bancomunidad cumple lo establecido en este párrafo, en la medida que tanto los resultados de las encuestas de satisfacción de los clientes y de calidad y calidez, así como las quejas de los clientes y usuarios depositadas en los buzones de sugerencia son remitidas a la Gerencia Nacional de Negocios y a la Gerencia Nacional de Operaciones, con cuya información se capacita a los oficiales de negocios y funcionarios de plataforma de atención para mejorar la atención al cliente, y también se utiliza para mejorar los productos y servicios ofertados.

3.a.10. Estudios satisfacción

Se cumple lo establecido en este párrafo, en la medida que cada año realiza los siguientes estudios mediante encuestas con información primaria:

- i. Satisfacción del cliente (de crédito, ahorro y usuarios financieros)
- ii. Atención de calidad y calidez al cliente
- iii. Expectativas de los clientes externos e internos
- iv. Pobreza de los clientes
- v. Desarrollo sostenible (Impacto del crédito en los ingresos, el patrimonio y las actividades de los clientes)
- vi. Huella ambiental de los funcionarios
- vii. Huella Ambiental de Bancomunidad

Por otra parte, a partir de la gestión 2018 el Banco tiene incorporadas a personas con discapacidad en una cantidad equivalente al dos por ciento (2%) del total de empleados. En el segundo semestre del 2019 se mantuvo ese porcentaje. Esta incorporación se ha realizado mediante contratos directos, pasantías con opción a contrato y se suscribieron convenios de cooperación con las instituciones enfocadas en este tema como es Fe y Alegría y CEFOL.

3.a.11. Nuevos productos y servicios financieros.

El Banco cumple lo establecido en este párrafo, en la medida que la Gerencia Nacional de Negocios, dispone desde la gestión 2018 cuatro productos financieros dirigidos a jóvenes, adulto mayor, discapacitados y pobreza. Para el diseño de estos productos se tomó en cuenta los resultados de las encuestas y grupos focales realizados por la Jefatura de RSE y Estudios Sectoriales, y del Balance Social especificado en la Circular ASFI/428/16.

3.a.12. Clientes meta, segmentación y monitoreo

El Perfil de Cliente Meta de Bancomunidad consiste en las características que debe reunir un cliente cuando el Banco entabla relaciones comerciales y financieras, procurando una relación crediticia a largo plazo. A continuación, se enuncia las principales características:

Persona natural o jurídica que cuente con un negocio propio, con experiencia mínima de un año como propietario de la actividad empresarial a ser evaluada y dos años de experiencia en el rubro, que cuente con un modelo de negocio plenamente consolidado, una estructura de administración definida, que además cuente con una capacidad gerencial comprobada y una visión de inversión claramente definida. En cuanto a las personas dependientes, que tengan una trayectoria y solvencia tanto moral como financiera, que se vea reflejada en el desarrollo de su patrimonio, así como en la capacidad de repago.

Personas que cuenten con buenos antecedentes y referencias personales y financieras, tanto en el Sistema Financiero Nacional o dentro su campo de acción empresarial, con proveedores, sus mismos clientes y otras empresas comerciales. Preferentemente deberá ser un cliente, que cuente con buen récord crediticio de pago tanto en el banco y/o en otras entidades financieras.

Cliente que cuente con nivel patrimonial adecuado en una relación no menor de 1:1 en relación con el endeudamiento total en BCO, exceptuando las operaciones de consumo o vivienda, y las personas jurídicas.

3.a.13. Tasa de deserción de los clientes y motivos que los induce a su retiro:

Bancomunidad cumple lo establecido en este párrafo, en la medida que la Gerencia Nacional de Negocios, calcula cada trimestre, 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 se puedan tomar las medidas pertinentes.

3.a.14. La Política de recursos humanos:

El Banco 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 legislación vigente incluyendo 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 realizan estudios de satisfacción y expectativas del personal. También se elabora una encuesta para recabar información sobre los motivos de salida de los funcionarios.

3.b. Los Resultados de Políticas sobre Partes Interesadas, Medioambiente y DDHH.

Los principales resultados obtenidos son los siguientes:

3.b.1. Resultados sobre las Partes Interesadas

1. Clientes: Se ha mejorado la “Protección del Cliente Externo”. Este resultado se puede apreciar según los siguientes indicadores:
 - i. 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 Nacional de Negocios para que sobre esa base se capacite a los oficiales de negocios de modo 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 (de crédito, de ahorro y usuarios financieros), Calidad y Calidez, Expectativas de los clientes, Niveles de pobreza de los clientes, Impacto del crédito en los ingresos, patrimonio y actividades de los clientes.
 - ii. 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 obtuvo 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 Banco.
 - iii. Se ha cumplido con la normativa según la Circular ASFI/428/16 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. Así también se continúa aplicando el Programa de Micro-Pymes de Oportunidad, en coordinación con la Escuela de Negocios Nelson de Mandela, con quien se tiene suscrito un convenio para tal efecto.
 - iv. Se tiene cuatro productos de carácter social, dirigidos a discapacitados, adultos mayores, jóvenes y pobreza.
2. Los funcionarios: Para mejorar la cultura organizacional de los funcionarios respecto a RSE y Función Social, durante la gestión se realizó actividades cuyos principales resultados obtenidos son los siguientes:
 - i. Se ha realizado una encuesta dirigida a los funcionarios, con el objetivo de conocer sus “expectativas”
 - ii. Se ha realizado una encuesta dirigida a los funcionarios, con el objetivo de conocer sus niveles de satisfacción y cultura organizacional.
 - iii. Se ha capacitado a todo el personal (234 funcionarios) en las temáticas de RSE-Función Social, Medio Ambiente, Código de Ética, Código de Conducta, Misión, Visión, Principios y valores de Bancomunidad.
 - iv. 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.
 - v. Trimestralmente, 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 realizadas para la Comunidad
 - i. Participación en la Feria-Campaña de reciclaje de basura con Eco-Recolectores “De Esperanzas”, durante los fines de semana durante un mes.
 - ii. Capacitación a los recicladores de basura en el manejo de maquinaria industrial de reciclaje.

- iii. Donaciones en efectivo, a seis instituciones de Cochabamba, La Paz y Santa Cruz dedicadas a realizar actividades de carácter social y sin fines de lucro.
- iv. Se mantienen convenios de cooperación con las siguientes entidades e instituciones:
 - a. 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. CEFOL (Centro de estudiante para la formación de jóvenes con discapacidad intelectual). Para realizar conversatorios e identificar oportunidades de inserción laboral para sus miembros.
 - c. Fe y Alegría para práctica de inclusión laboral con personas con discapacidad.
 - d. Universidad UNICEN, para que sus estudiantes realicen una investigación sobre "Estudios de Pobreza de los Recolectores de Basura".
 - e. Universidad Católica para calcular la huella de carbono del BC.

4. A los accionistas

Al Directorio en representación de los accionistas

- a. Se les remite para aprobación:
 - El Plan Estratégico alineado a la función social, los Planes Operativos Anuales y sus presupuestos.
 - La Calificación sobre RSE-FS emitida por empresa externa en calidad de auditoría.
- b. Trimestralmente, mediante los Comités de RSE-FS se les informa sobre el avance y cumplimiento de los Planes Operativos Anuales y sus presupuestos, así como sobre cualquier tema que requiera de su aprobación.

A los accionistas:

- En la Asamblea Ordinaria se informa a los accionistas sobre el desempeño del Banco en general y de RSE-FS en particular.
- A los accionistas se les remite la Memoria Anual junto con el Informe de Auditoría.
- Asimismo, Bancomunidad opera mediante reuniones mensuales Comités especializados para cada temática, con la participación de miembros del Directorio. Uno de esos Comités es el de RSE-FS.

5. Respecto al Ente Regulador en cuanto a la legislación y normativa sobre RSE-Función Social

1. Respecto a la legislación y normativa aplicada a RSE-Función Social.

- a. El Banco cumple con la legislación y la normativa sobre RSE y Función Social.
- b. Bancomunidad remite a la ASFI Informe Anual sobre RSE-Función Social, junto con el informe emitido por empresa auditora.
- c. El Banco remite a ASFI:
 - i. La Planificación Estratégica alineada a la Función Social.
 - ii. El Balance Social.
 - iii. El Informe sobre nuevos productos orientados a la Función Social.

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

- a. OIKOCREDIT.
- b. MIX Market Social
- c. MIX Market Financiero

2. Respecto a la legislación y normativa aplicada a Bancomunidad.

- a. Bancomunidad cumple con la legislación y la normativa aplicable a las entidades financieras reguladas.
- b. El Banco remite a la ASFI, anualmente, el Balance de Resultados junto con sus Estados Financieros, debidamente auditados. También remite la Memoria Anual.
- c. El Banco, durante el año recibe misiones de la ASFI con diferentes propósitos establecidos por la normativa aplicada a las entidades financieras.
- d. Bancomunidad cumple con lo establecido en la normativa de Gobierno Corporativo.

3.b.2. Resultados sobre Medioambiente:

Los resultados más importantes fueron los siguientes:

1. Se realizó una encuesta de Huella Ambiental dirigida a los funcionarios de Bancomunidad 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. También se realizó un estudio sobre la huella ambiental del Banco como institución. Los resultados fueron presentados en el Comité de RSE-FS. Asimismo, los resultados han sido socializados con todo el personal..
3. Con la colaboración de un especialista en la materia, se ha realizado un Taller sobre Aplicación de Maquinaria Industrial para reciclar residuos valorizables, dirigido a las Eco-Recolectoras de Residuos Valorizables de Cochabamba.
4. Se ha realizado una campaña interna durante todo el año:
 - a. Para dejar de usar vasos de plástico desechables.
 - b. Para acopiar pilas en desuso.
 - c. Para limpiar zonas que no reciben servicios municipales. (Como parte del Reto Mundial: Basura Challenge)
5. Continúan funcionando los tres Puntos Verdes de Recolección y Canje de Residuos.
6. Continúa la entrega trimestral, en calidad de donación, de papeles (periódicos, cartones, hojas bond) para que sean reciclados por las Eco-Recolectoras de Residuos Valorizables de Cochabamba.
7. Se ha participado en la Feria-Campaña de reciclaje de basura con Eco-Recolectores “De Esperanza”, durante los fines de semana de un mes.

3.b.3 Resultados sobre DDHH:

Mediante las siguientes actividades se ha aplicado los conceptos de DDHH:

- i. Se ha realizado dos talleres de sensibilización para la inclusión laboral de personas con discapacidades, que incluye la temática de no-discriminación, dirigido al personal.
- ii. Se ha dado charla sobre los derechos de la mujer, a las Eco-Recolectoras de Residuos Valorizados, con el apoyo de la Institución de Formación Femenina Integral (IFFI).
- iii. Como parte de la inclusión financiera:
 1. Se ha implementado productos sociales dirigidos a los discapacitados, adulto mayor, jóvenes y pobreza. Continúan vigentes las cajas de ahorro aperturadas con anterioridad.
 2. Se ha capacitado a los clientes externos sobre costos asumidos por el consumidor financiero, la importancia del ahorro y el manejo de la nueva familia de billetes emitidos por el Banco Central de Bolivia.
- iv. Se mantiene la política para que los empleados de los proveedores que prestan servicios a Bancomunidad, cuenten con seguro médico y aportes a las Administradoras de Fondo de Pensiones (AFP's)

3.1. Descripción del proceso

Los resultados obtenidos en la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE-FS, se los ha alcanzado, mediante un proceso cuyos componentes son los siguientes:

- a. Para dar cumplimiento a la normativa vigente, se aplica el proceso basado en “Check List”.
- b. El mismo proceso se aplica con las recomendaciones que cada año emite la empresa auditora MFR.
- c. La planificación de las actividades, la formulación del Plan Operativo Anual y del Presupuesto, se elabora en coordinación con todas las Gerencias del Banco, en base a lo dispuesto por dos Circulares Internas, donde se establece la “transversalidad” de toda la institución en materia de RSE-FS.
- d. La Gerencia General y el Directorio aprueban el Plan Operativo Anual y su Presupuesto.
- e. Estos dos documentos, posteriormente, 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 Anuales, que son los instrumentos operativos para el seguimiento, control y evaluación de RSE-FS.
- g. El control del avance en cuanto a la implementación y mantenimiento de los Planes de Acción se realiza mediante reuniones bilaterales cotidianas, entre la Jefatura de RSE-FS y Estudios Sectoriales y los funcionarios asignados por las gerencias para cumplir los Planes de Acción acordados, según los lineamientos de la transversalidad.

El "Check List" aplicado para controlar el porcentaje de cumplimiento de la Circular ASFI/428/16/ vigente a la fecha.

**INFORMACION AL ANEXO 1 DEL REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO DE INFORMACION Y AL
REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Check list de Circular 428/ASFI: REGLAMENTO DE RSE 31-OCT-2016

ESTADO DE SITUACION A DICIEMBRE 2018	En Analisis	En diseño	En aprobacion	Implementado	Area responsable / Documento y/o Accion

Cap. I Sección 2: Lineamientos mínimos de RSE

1 Objetivos de los Servicios Financieros					
a. Promover el desarrollo integral para el vivir bien					
Créditos productivos				1	CREDITOS
Créditos Vivienda Social				1	CREDITOS
b. Facilitar el acceso universal a todos sus servicios					
Artículo 112 LSF- Expansión y cobertura del sistema financiero	1				Plan estratégico 2017-2021
Adecuar Infraestructura de puntos de atención financiera para personas con discapacidad, adultos mayores según lo establecido en normativa vigente				1	ADMINISTRACION
c. Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez (orientación hacia el consumidor financiero)					
Cumplir con criterios de Calidad y Calidez estructurados con orientación al consumidor financiero				1	Cursos de capacitación atención al cliente con calidad y calidez
Atención preferente: Personas con discapacidad, mujeres en estado de gestación, personas adultas mayores, personas con bebés y niños en edad parvularia				1	Sistema de colas, atención preferente
d. Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos					
Políticas de Sostenibilidad				1	O & M
Planes de continuidad de Productos y Servicios Financieros, bajo distintos escenarios alternativos que contemplen estándares de seguridad y confiabilidad.				1	O & M
e. Optimizar tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros					
Tiempos Máximos				1	Reporte cuatrimestral de tiempos de atención en filas
Control de tiempos de atención (sistema de colas en cajas y plataforma)				1	Reporte cuatrimestral de tiempos de atención en filas
Mejoramiento continuo de procesos y procedimientos a partir del diagnóstico periódico y la definición de metas de mejora de procesos				1	A partir de la gestión 2019 se realiza un control y análisis trimestral de los procesos y tiempos de atención para la definición de metas y mejora de procesos, el mismo se plasmara en un documento que será requerido en auditoría de Desempeño Social de manera semestral.
f. Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los SF					
Exponer Difundir información clara comprensible, exacta y veraz				1	En todas las oficinas en afiches y, Circuito Cerrado de TV
Programas de educación financiera realizados en el marco de lo establecido en el Reglamento de Protección del Consumidor Financiero				1	Programas de Educación Financiera de acuerdo a lo requerido
Ofrecer al consumidor financiero servicios y productos cuyas condiciones de operación y seguridad sean comprendidas por el consumidor				1	Manual de funciones de plataforma y Oficiales de negocios - Talleres y capacitación a clientes sobre productos y servicios que ofrece la entidad.

2 Principios para la Función Social de los Servicios Financieros					
Equidad (respeto, sin discriminación)				1	Código de ética, Código de Conducta
Inclusión (poblaciones desfavorecidas o localidades con baja densidad poblacional)				1	Programa de inclusión laboral a personas pertenecientes a sectores vulnerables y desfavorecidos por la sociedad "Eco recolectores de Residuos"
Accesibilidad (variedad de medios de acceso a los SF)				1	Plan Estratégico- 2021
Confiabilidad				1	Valores y Principios institucionales
Eficiencia (proporcionar mecanismos para utilizar los SF, velar por el tiempo y recursos del cliente)				1	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero, grupos focales, talleres enfocados en los principios de "Protección al Cliente"
Seguridad (recursos tecnológicos)				1	Seguridad de la Información
Innovación (promoción de productos nuevos)				1	Implementación de 4 productos sociales

Sección 3: Gestión de la Función Social de los Servicios Financieros

1 Planificación Estratégica					
La planificación estratégica alineada con los objetivos estratégicos y la función social. Parágrafo II Artículo 113 LSF. Acceso a financiamiento y servicios financieros a sectores específicos (personas con discapacidad, personas adultas mayores)(normativa vigente)				1	Plan Estratégico
Definir objetivos sobre el acceso a financiamiento y servicios financieros para sectores específicos de la población como ser: personas con discapacidad, personas adultas mayores, entre otros en función a disposiciones legales y normativas vigentes (inciso f) Parágrafo II del Artículo 113)				1	Se cuenta con 4 productos sociales destinados a este segmento de la población
Establecer en la planificación estratégica, las acciones que se llevara a cabo para cumplir los objetivos, priorizando las áreas de acción en función a:					
a) Giro de Negocio					
b) Cultura Organizacional				1	Se encuentra en el Plan Estratégico
c) Líneas Estratégicas de Negocio				1	Se encuentra en el Plan Estratégico
d) Capacidades Técnicas y económicas				1	Se encuentra en el Plan Estratégico
2 Determinación de metas					
Fijar metas anuales considerando los indicadores del Balance Social propuestos en Anexo 1 de la CR428 ASFI y/u otros indicadores que se permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos planteados				1	Se analiza todos los indicadores y se deriva a las gerencias respectivas, las cuales definen la meta anual.
El Directorio deberá aprobar los indicadores con sus respectivas metas de manera previa a la gestión.				1	La Junta de Accionistas y el Directorio aprueban el Pla estratégico anual y la presentación de las mismas a la ASFI.
3 Presentación de la Planificación Estratégica a ASFI					
Remitir a la ASFI la parte pertinente de la planificación estratégica que contemple aspectos referidos a la función social hasta 10 días hábiles administrativos posteriores a su aprobación por parte del Directorio. D53Según Artículo 114 de la Ley N°393 de SF.				1	RSE realiza el seguimiento anual

4 Adecuación de las políticas y procedimientos a la función social						
	Adecuar las políticas para que converjan con los objetivos establecidos en la planificación estratégica contribuyendo a la función social de la actividad financiera				1	O&M-Políticas
	Considerar como principios lo señalado en el Artículo 2 de la Sección 2 del CR428/2016 (Redactar artículo)				1	Código de ética y de conducta, principios y valores
	Con base en las políticas orientadas a la función social, los manuales y procedimientos, establecer mecanismos para el cumplimiento de los objetivos de los SF determinados en el Art 1 de la Sección 2 de la CR428/2016 ASFI				1	Se realiza un seguimiento anual de acuerdo a los objetivos de la misión social.
5 Complementariedad entre entidades para la atención en zonas rurales						
	Contemplar en la planificación estratégica, convenios o contratos entre entidades para la prestación de servicios financieros en zonas rurales, remitir proyectos de convenio de contratos de complementariedad, solicitando la no objeción de la ASFI, de acuerdo a parágrafo III del Artículo 107 de la ley 393	1				Planificación estratégica 2021
6 Gestión de Riesgos						
	Cumplir la función social de contribución a la sociedad y al desarrollo del país, sin poner en riesgo su solidez, estabilidad y/o solvencia financiera, buscando un equilibrio económico y social, sostenible en su desempeño				1	Riesgo operativo
7 Control y mejora continua						
	Comparar el avance progresivo con los objetivos fijados en la planificación estratégica.				1	Se realiza la comparación en el anexo 2b de la circular 428
	Tomar medidas correctivas cuando los resultados se alejen.				1	A nivel gerencial se realiza acciones correctivas

Sección 4: Balance Social y Otros Informes para la Evaluación del Cumplimiento de la Función Social

1 Sistemas de información y monitoreo						
	Balance Social				1	Se envía de forma anual de acuerdo a normativa ASFI
	Informe Sobre Nuevos Servicios Orientados a la Función Social				1	Se envía reporte anual de acuerdo a normativa ASFI
2 Balance Social						
	Elaborar un reporte anual aprobado por el directorio donde se registrara la información y el análisis detallado sobre la operatoria realizada para cumplir la función social de contribuir los a los objetivos de desarrollo económico social del país a través de los indicadores y las metas definidas Artículo 2º Sección 3 CR428/2016				1	Se envía reporte anual de acuerdo a normativa ASFI
	El Balance Social con corte al 31 de diciembre de cada gestión presentar junto con los respaldos documentales, incluyendo el documento de aprobación de los indicadores y metas anuales, hasta el 30 de junio de cada año.				1	Se envía reporte anual de acuerdo a normativa ASFI
3 Informe Sobre Nuevos Servicios Orientados a la Función Social						
	Elaborar un informe anual sobre nuevos servicios financieros y productos desarrollados orientados a la función social, aprobado por el Directorio				1	
	Informe anual de nuevos servicios financieros con corte al 31 de diciembre de cada gestión presentar a la ASFI hasta el 30 de junio de la gestión posterior.				1	
TOTAL		2	0	0	40	42
PORCENTAJE %		4,76	0	0	95	100

Resultados porcentuales de avance del Plan Operativo Anual y presupuesto 2019.

Bancomunidad durante la gestión 2019 ha cumplido con el Plan Operativo Anual aprobado. En el siguiente cuadro se muestra el porcentaje de avance mensual y anual.

TOTAL ACTIVIDADES RSE programadas	14	25	20	14	18	34	10	16	32	18	0	0	201
	GESTIÓN 2019												
	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	TOTAL
TOTAL ACTIVIDADES RSE PROGRAMADAS	38	31	21	22	47	42	22	23	14	14	15	15	304
Porcentaje de Cumplimiento mensual	13	10	7	7	15	14	7	8	5	5	5	5	100%

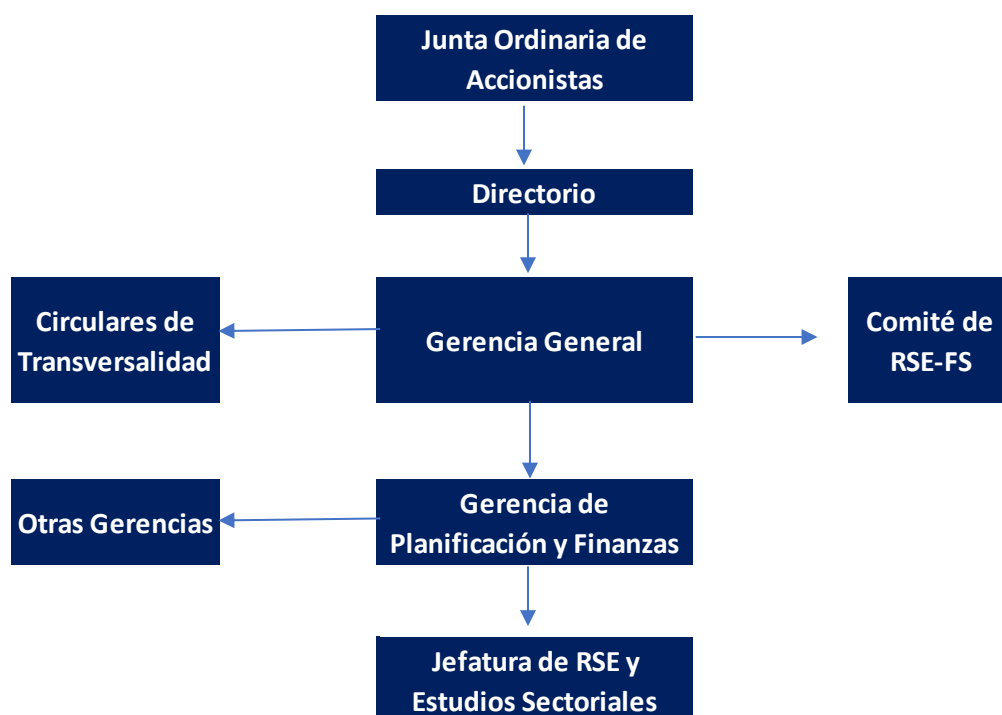
En cuanto al presupuesto ejecutado, se tiene la suma de Bs. **61.348,94** habiéndose aplicado con mayor incidencia en las partes interesadas de Clientes (39,20%) y Comunidad (37,90%).

Presupuesto RSE Gestion 2019

Expresado en moneda nacional

Partes Interesadas	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Ejecutado	Porcentaje %
Aprobado	80,800		
Gestion RSE+FS		1.183,34	
Clientes + Estudios		29.603,53	39,20
Funcionarios		0,00	13,00
Comunidad		30.562,07	37,90
Varios otros + Imprevistos			9,90
Total Bs	80.800,00	61.348,94	100,00
SALDO	19.451,060		

4. Descripción de la implementación de RSE-FS dentro de la estructura organizacional



Como se observa en el gráfico, la RSE-FS, ha sido incorporada en la estructura orgánica de la institución, 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, para realizar las actividades de control, seguimiento y evaluación de las políticas, POA y su Presupuesto, informes de la auditoría externa, depende del Comité de RSE-FS, el cual es presidido por un miembro del Directorio, y cuenta con la participación del Gerente General, el Gerente de Planificación y Finanzas junto a otras gerencias nacionales. A su vez, se hace notar que el mencionado Comité RSE-FS depende del Directorio. Las reuniones del Comité se realizan cada trimestre y cuentan con un acta respectiva.

Por otra parte, la RSE-FS en su componente operativo, coordina la participación de todas las gerencias, en base a lo establecido en dos Circulares Internas, donde se instruye la transversalidad de RSE-FS, es decir, que todas las gerencias del Banco deben participar en la gestión de RSE-FS. Para gestionar la transversalidad de RSE-FS, simultáneamente, se emplea dos instrumentos operativos: Uno de ellos son los Planes de Acción, y el otro, el POA con su respectivo presupuesto.

5. Descripción del cumplimiento de RSE

El Banco ha cumplido con los lineamientos de RSE descritos en la Circular ASF/428/16 del 31 de octubre de 2016, Sección 2, Lineamientos Mínimos de RSE: según el siguiente detalle:

5.1. Rendición de cuentas ante la sociedad en general:

- a. En cuanto al Informe sobre impactos en la sociedad, economía y medioambiente:
En la parte operativa, el Banco ha realizado los estudios sobre la Huella de Carbono tanto de la institución, así como de los funcionarios en sus respectivos hogares. En estos estudios se puede apreciar que las actividades que realiza y sus funcionarios, no ha generado impactos negativos sobre la sociedad, la economía ni el medio ambiente.
- b. En cuanto a los medios de difusión y periodicidad de la información puesta en conocimiento de las Partes Interesadas:
Tomando en cuenta que Bancomunidad no genera impactos negativos, no hace uso de medios para difundirlos. Es por ello, que se limita a publicar su Memoria Anual (donde está un acápite sobre RSE-FS), el Balance y Estados de Resultados auditados, y el Informe Anual de RSE-FS (donde está el Balance Social). Esta información también se la publica en el sitio web institucional: www.bco.com.bo

5.2. Transparencia:

Según lo establecido por el Art. 78 de la Ley No. 393 de Servicios Financieros, se informa, que Bancomunidad mantiene relaciones transparentes con sus accionistas, con sus clientes, con sus funcionarios y con el Ente Regulador del Sistema Financiero (ASFI), 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, así como, la realización de las Juntas de Accionistas, Ordinarias y Extraordinarias. (ii) En términos específicos, se publica las actividades de RSE-FS respecto a la economía, la sociedad y el medioambiente, tanto en la Memoria Anual, así como en el Informe Anual de RSE-FS que es revisado por la empresa de auditoría externa MFR antes de ser remitido a la ASFI. Toda esta información se publica en el sitio web institucional: www.bco.com.bo. Como se informó en el punto anterior, durante la gestión 2019, el Banco no ha generado impactos negativos sobre la sociedad, medioambiente y economía.

Además, se informa que tiene 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, de la Ley No. 393 de Servicios Financieros, el Banco 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. Partes Interesadas

Bancomunidad respeta los intereses de las Partes Interesadas, según los parámetros del Art. 5 de la Sección 2 de la Circular ASFI/428/16. En primer término, el Banco ha identificado que las Partes Interesadas son: clientes, accionistas, funcionarios, proveedores, comunidad y ente regulador.

Por otra parte, mediante información primaria (encuestas y un grupo focal) con la participación de las Partes Interesadas, recaba información sobre sus intereses, inquietudes, con las cuales retroalimenta a las instancias operativas, para que ellas las tomen en cuenta.

Asimismo, se busca mantener el equilibrio entre los intereses de las Partes Interesadas con las expectativas de la entidad y el desarrollo sostenible. Para tal efecto, se ha formulado el siguiente procedimiento: (i) Cumplir plenamente la legislación y la normativa, y realizar todos los esfuerzos necesarios para que ello sea así. (ii) La entidad está de acuerdo en dar cumplimiento a la normativa sobre RSE-FS, sin embargo, existen algunas directrices de la normativa que por el momento el Banco no está en posibilidades de cumplir, pero declara su plena disposición para cumplirlas cuando las condiciones financieras y operativas del BC así lo permitan. Tal es el caso de la apertura de nuevas agencias tanto en el sector rural, periurbano y urbano.

5.5. Cumplimiento de las leyes y las normas

Tal como se indicó en el párrafo anterior, el Banco, durante la gestión ha cumplido con la legislación y la normativa aplicable al sistema de intermediación financiera.

5.6. Respeto a los DDHH

Bancomunidad ha respetado y ha promovido los DDHH establecidos en la Constitución Política del Estado (CPE), llevando 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 como también, se ha promovido que una de las empresas que presta servicios externos, incorpore a sus empleados a los beneficios sociales. Asimismo, se informa que durante la gestión no se presentó ninguna denuncia por discriminación, violencia de género, acoso laboral, incumplimiento de los derechos humanos de los funcionarios ni clientes.

5.7. Calificación de Desempeño RSE

Cada año la entidad, a partir de la fecha señalada por la normativa, cuenta con Calificación de Desempeño RSE-FS. En la gestión 2019 la Calificación obtenida fue ^SBB+. Esta calificación ha sido emitida por Microfinanza Rating.

5.8. Indicadores de RSE-FS

La descripción y listado de estos Indicadores de RSE-FS se encuentran a continuación.

6. Indicadores de RSE

En el cuadro a continuación se detallan los indicadores de la gestión 2019 de Bancomunidad dando cumplimiento a la normativa vigente.

RESULTADOS OBTENIDOS DE LA IMPLEMENTACION Y MANTENIMIENTO DE LA GESTION DE RSE

En cuanto a la cultura organizacional. Gestión socialmente responsable, en aspectos económicos, sociales y medioambientales, en las etapas de compromiso, identificación, planificación, implementación, control, revisión y mejora.

PARAMETRO	En diseño	En Proceso	Implementado
A. COMPROMISO			
El Directorio define el contenido y alcance del compromiso de RSE comprendido en la misión y visión			
1. Misión y Visión alineadas a RSE - FS			1
2. Plan estratégico del banco alineado a la RSE - FS			1
3. Objetivos, políticas y procedimientos de RSE-FS			1
4. Comité de RSE-FS			1
5. Auditoria interna			1
6. Gerencia de Riesgos			1
7. Circulares de transversalidad			1
B. IDENTIFICACIÓN			
1. Circulares/ASFI/170-365-428 y Ley 393			1
2. Identificar y evaluar a las partes interesadas, sus necesidades, demandas y expectativas			1
3. Practicas actuales de RSE en aspecto económico, social y ambiental			1
C. PLANIFICACIÓN			
Incorporar dentro de la planificación estratégica a RSE como parte integral de la gestión			
1. Plan estratégico del banco con acciones para implementar RSE			1
D. IMPLEMENTACIÓN			
Integrar RSE a las decisiones y operaciones diarias			
1. Definir funciones, responsabilidades y responsables de RSE			1
2. Desarrollar y ejecutar una política de RSE			1
3. Desarrollar manuales, procedimientos y registros de RSE			1
E. PROCEDIMIENTOS Y MANUALES DE REGISTRO DE RSE			
1. Rendición de cuentas ante la sociedad			1
2. Comunicar actividades que impacten en la sociedad y el medio ambiente			1
3. Comunicar y divulgar el código de ética			1
4. Identificar , evaluar y atender los intereses de las partes interesadas	1		0
5. Identificar y tener acceso a los requisitos legales normativos aplicables			1
6. Aplicar y divulgar los Derechos Humanos y la Carta Universal de la Constitución Política del Estado.			1
F. CONTROL			
1. Procedimientos documentados para seguimiento y medición de desempeño de las operaciones de RSE y el cumplimiento de los objetivos organizacionales			1
G. REVISION Y MEJORA			
1. Revisar mediante planes de acción y mejorar indicadores débiles			1
H. REPORTES DE INFORMACIÓN			
1. Sistema de información para generar reportes y gestionar RSE y para presentar informes RSE de acuerdo a Anexo 2,2a y 2b.	1		
I. RESPONSABILIDAD			
1. El Directorio debe aprobar las políticas de RSE			1
2. El Comité de RSE realiza seguimiento y monitoreo del cumplimiento de POA y Presupuesto RSE.			1
Acciones según Normativa 428	2		23
Porcentaje de Cumplimiento	8%		92%