

**BANCO PYME DE LA COMUNIDAD S.A.**

**INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. GESTION 2014**

Enero 2015

## **INDICE**

**Según Anexo 1: Informe de Responsabilidad Social Empresarial. Libro 3°, Título XI, Capítulo I de la Circular 170/ASFI**

- I. Antecedentes. Pág. 2**
- II. Marco normativo. Pág. 4**
- III. Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial. Pág. 7**
- IV. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de responsabilidad social empresarial. Pág. 19**
- V. La forma en que la entidad dentro de su estructura organizacional ha implementado la gestión de responsabilidad social empresarial. Pág. 26**
- VI. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial. Pág. 27**
- VII. Anexos. Pág. 43**

### **Abreviaturas**

- BCO: Banco Pyme de la Comunidad S.A.
- Anexos:
  - CD=Carpeta Digital.
  - AD=Archivo Digital.
  - AP= Archivador de Palanca
  - IAP= Índice del Archivador de Palanca
  - Web

## I. Antecedentes:

### En la gestión 2012:

- RSE se incorpora al organigrama del Fondo.
  - En abril-2012, la denominación de la Subgerencia de Estudios Sectoriales se complementó con el término RSE, incorporando de ese modo la RSE en el organigrama y la estructura operativa del entonces Fondo de la Comunidad.
- Redacción de documentos y registros.
  - Se redactó los Principios y Valores de la organización
  - Se redactó el Código de Ética. El personal recibió este documento de trabajo y dieron un control de lectura por internet y posteriormente lo suscribieron formalizando la aceptación de su contenido y la voluntad de cumplirlo.
  - Se elaboró el Programa Emprendedores, para cuya implementación se contrató un consultor especializado. Para este programa se preparó e imprimió un Manual de Plan de Negocios (75 págs)(Microemprendimientos para actividades productivas). Este manual se obsequia a los participantes de los cursos de capacitación.
  - Se estudió la metodología GRI-FSSS específica para entidades financieras
  - Se redactaron nueve cartillas para Educación Financiera y la malla curricular en función de los Derechos del Consumidor Financiero.
  - Se registró al entonces Fondo de la Comunidad en las principales entidades internacionales rectoras de RSE, tales como Smart Campaign y MIX MicrofinanceWorld.
  - Se continuó aplicando los modelos de desempeño social, ambiental y gobierno corporativo de Oikocredit.
  - Se identificó algunos de los instrumentos para gestionar el desempeño social, tales como:
    - Transparencia en los estados financieros.
    - Transparencia en las tasas de interés.
    - Educación Financiera de los clientes.
    - Principios de protección al cliente.
    - Derechos del consumidor financiero.
    - Cartillas de capacitación para clientes.
    - Indicadores sobre pobreza.
    - Indicadores de desempeño social.
    - Indicadores sobre medio ambiente.
    - Inclusión financiera.

**En la gestión 2013**

- De enero a abril se estuvo preparando un plan de trabajo sobre RSE en base a la metodología de GRI-FSSS específica para entidades financiera. Este trabajo se discontinuó debido a la Circular 170 de la ASFI.
- El resto del año las actividades de RSE se concentraron en:
  - Cursos de capacitación en Planes de Negocios para Emprendedores de las entidades educativas urbanas y rurales de Fe y Alegría en Cochabamba;
  - Preparación del plan estratégico y POA/RSE según los lineamientos de la Circular 170 de la ASFI
  - Encuestas a clientes externos sobre la Pobreza con la metodología PPI de Oikocredit
  - Encuestas a clientes internos sobre la identificación de las partes interesadas y sus expectativas, demandas e intereses.
  - Sistematizar el acopio de información y preparación de los reportes sobre RSE requeridos por Oikocredit y MIX
  - Capacitación de la Jefatura de Estudios Sectoriales y RSE, en metodologías generalmente aceptadas sobre RSE

**En la gestión 2014**

Se aplicó el POA/RSE/2014 elaborado según lineamientos del Plan Estratégico RSE 2014-2017, ambos preparados según lo indicado por la Circular 170 de la ASFI.

## II. Marco normativo

El presente informe de RSE del BCO ha sido preparado en base a los lineamientos de la Circular 170 de la ASFI de fecha 19-abril-2014, de la Ley 393 y de cartas enviadas por la ASFI a ASOFIN

	NOMBRE	CD	AD	AP	IAP
<b>a</b>	Circular ASFI 170/2013 19-abr-14			<b>3</b>	<b>A</b>
<b>b</b>	Cartas emitidas por ASFI el 2014: 15-ago; 2-sep; 10-oct			<b>3</b>	<b>A</b>
<b>c</b>	Ley 393: 21.ago.13			<b>1</b>	

Para facilitar el informe en base a la Circular 170 de la ASFI, el BCO ha preparado unos Términos Operativos de dicha Circular 170, tal como sigue:

INFORME RSE 2014  
 TERMINOS OPERATIVOS DE LA CIRCULAR 170 DE LA ASFI  
 Marco Normativo  
 Circular 170/2013 19-abr-14

DEFINICION DE RSE: Gestion orientada a actuar en beneficio de sus partes interesadas		Norma/Art.	Norma/Pag
a	Sus partes interesadas	Cap I Art. 3	7
b	En cuanto a sus expectativas económicas	Cap I Art. 3	7
c	En cuanto a sus expectativas sociales	Cap I Art. 3	7
d	En cuanto a sus expectativas ambientales	Cap I Art. 3	7
e	Construyendo desarrollo sostenible (nota: KH)	Cap I Art. 3	7

Lineamientos de RSE:		Norma/Art.	Norma/Pag
<b>a</b>	<b>Rendicion de cuentas ante la sociedad en general</b>	Secc2Art2	8
	Por impactos en soc/eco/mambiente y acciones para prevenir repeticiones	Secc2Art2	8
<b>b</b>	<b>Transparencia: comunicando la siguiente informacion:</b>	Secc2Art3	8
	Mision y Vision	Secc2Art3	8
	Políticas, decisiones y actividades de las que son responsables en relacion a soc/eco/m.amb	Secc2Art3	8
	Impactos conocidos y probables sober soc/eco/m.amb de politicas, decisiones, actividades	Secc2Art3	8
<b>c</b>	<b>Comportamiento etico</b>	Secc2Art4	8
	Codigo de Etica	Secc2Art4	8
	Incluyendo. DBGGC: respeto a personas y medio ambiente, minimizar impactos a Partes Int	Secc2Art4	8
<b>d</b>	<b>Respeto a los intereses de las partes interesadas</b>	Secc2Art5	9
	Identificar a Partes Interesadas acorde al grado de involucramiento definido para ellas	Secc2Art5	9
	Respetar los intereses de las Partes Interesadas	Secc2Art5	9
	Considerar la inquietud de las partes nteresadas	Secc2Art5	9
	Reconocer los interes y derechos legaels de las partes interesadas	Secc2Art5	9
	Tomar en cta relacion int.de.partes. intere con las expectativas del BCO y des sostenible	Secc2Art5	9
<b>e</b>	<b>Respeto a las leyes</b>	Secc2Art6	9
	Cumplir con los requisitos legales y normativos	Secc2Art6	9
	Mantenerse informada de todas las obligaciones legales y normativas	Secc2Art6	9
	Revisar periodicamente el cumplimiento de obligaciones legales y normativas	Secc2Art6	9
<b>f</b>	<b>Respeto a los derchos humanos</b>	Secc2Art7	9
	Respetar y promover los DDHH en CPE Carta Universal DDHH	Secc2Art7	9

## Gestion de RSE

<b>a</b>	<b>En relacion con la cultura organizacional</b>	Sec3Art1	10
	Orientada a una gestion socialmente responsable	Sec3Art1	10
	Incorporando aspectos econ/soc/ambientales	Sec3Art1	10
<b>b</b>	<b>Riesgos emergentes de la gestion RSE</b>	Sec3Art1	10
	Identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y comunicar los riesgos emergentes	Sec3Art1	10
<b>c</b>	<b>Compromiso</b>	Sec3Art2	10
	El Directorio debe definir el contenido y alcance del compromiso de RSE y en mision y vision	Sec3Art2	10
<b>d</b>	<b>Identificacion</b>	Sec3Art3	10
	Identificar requisitos legales aplicables a la actividad del BCO y los voluntarios	Sec3Art3	10
	Identificar y evaluar a las partes interesadas, sus demandas y expectativas	Sec3Art3	10
	Identificar y evaluar los aspectos de RSE	Sec3Art3	10
	Diagnostico de las actuales prácticas de RSE	Sec3Art3	10
<b>e</b>	<b>Planificacion</b>	Sec3Art4	10
	Incorporar RSE en la planificacion estrategica del BCO	Sec3Art4	10
	Definir un plan estrategico de RSE	Sec3Art4	10
	Balance Social	Sec3Art4	10
<b>f</b>	<b>Implantación</b>	Sec3Art5	10
	Definir funciones, responsabilidades y responsable de RSE	Sec3Art5	10
	Desarrollar y ejecutar una politica de RSE	Sec3Art5	11
	Desarrollar manuales, procedimientos y registros de RSE	Sec3Art5	11
<b>g</b>	<b>Politica RSE</b>	Sec3Art6	11
	Declaracion de sus intenciones, principios, valores en relacion al desempeño social	Sec3Art6	11
	(servira para definir objetivos, metas sociales)	Sec3Art6	11
	Debe considerar aspectos relacionados con la soc/eco/m.ambiente	Sec3Art6	11
<b>h</b>	<b>Aspectos relacionados a la sociedad: (Dentro de la Política de RSE)</b>	Sec3Art7	11
	DDHH en la CPE y Carta NNUU	Sec3Art7	11
	Compromiso con la sociedad: apoyo a necesidades de financiamiento act.productivas	Sec3Art7	11
	inclusion financiera y ampliacion de cobertura a sectores desatendidos de la sociedad	Sec3Art7	11
	Valores, principios eticos y transparencia en la toma de decisiones (en mision y vision)	Sec3Art7	11
	Compromiso etico	Sec3Art7	11
	Arraigo en la cultura organizacional	Sec3Art7	11
	El dialogo	Sec3Art7	11
	El involucramiento de las partes interesadas	Sec3Art7	11
	Condiciones laborales y de empleo: Politicas de RRHH	Sec3Art7	11
	Clima laboral	Sec3Art7	11
	Beneficios y compensaciones	Sec3Art7	11
	Capacitacion	Sec3Art7	11
	Horarios de trabajo	Sec3Art7	11
	Prácticas disciplinarias	Sec3Art7	11
	Ambientes y seguridad laborales	Sec3Art7	11
	Relacion con los consumidores y usuarios: transparencia, veracidad de info, educ.financiera	Sec3Art7	11
	Apoyo a la comunidad: en dinero, productos, servicios, conocimientos para desarrollar y fortalecer el aparato productivo de las comunidades y la inclusion financiera	Sec3Art7	11
	Proporcionar informacion relevantes a inversionistas y accionista	Sec3Art7	11
	Cumplir las obligaciones legales y fiscales, no participar en corrupcio y denunciarlos	Sec3Art7	12
	Proveedores: Equidad, veracidad, estabilidad (calidad, competencia, seriedad)	Sec3Art7	12
	Proveedores: Realizar pagos puntuales	Sec3Art7	12
	Proveedores: seleccionarlos con practicas empresariales que respeten gestion RSE	Sec3Art7	12
	Respeto a diversidad etnica y pluticultural, variedad de lenguas, costumbres, culturas	Sec3Art7	12
	Respeto a las personas con discapacidades en marco de Ley para personas con discapacidades	Sec3Art7	12

<b>j</b>	<b>Aspectos relacionados con el medio ambiente</b>	Sec3Art8	12
	Capacitacion y concientizacion de su personal en aspectos ambientales	Sec3Art8	12
<b>k</b>	<b>Procedimientos, manuales y registros de RSE</b>	Sec3Art9	12
	Realizar rendicion de cuentas ante la sociedad	Sec3Art9	12
	Comunicar sus decisiones y actividades que impacten a la sociedad y medio ambiente	Sec3Art9	12
	Elaborar y divulgar Codigo de Etica	Sec3Art9	12
	Identificar, evaluar y atender los intereses de las partes interesadas	Sec3Art9	12
	Identificar y tener acceso a los requisitos legales aplicables al Banco	Sec3Art9	12
	Aplicar y divulgar los DDHH de la CPE y la Carta Universal de NNUU	Sec3Art9	12
<b>l</b>	<b>Control</b>	Sec3Art10	12
	<b>Procedimientos documentados para seguimiento y medicion del desempeño RSE</b>	Sec3Art10	12
	Procedimientos documentados para evaluar cumplimiento de objetivos sociales	Sec3Art10	12
<b>m</b>	<b>Revision y mejora</b>	Sec3Art11	12
	Revision periodica gestion RSE, aprender, mitigar debilidades y potenciar fortalezas	Sec3Art11	12
<b>n</b>	<b>Sistema de información</b>	Sec4Art 1	13
	Para generar reportes para gestionar y cumplir lineamientos deRSE	Sec4Art 1	13
	Para presentar informe RSE según anexo 1 del Reglamento Circular 170	Sec4Art 1	13
<b>o</b>	<b>Envio a ASFI</b>	Sec5Art 2	14
	Enviar anexo 1 del Reglamento Circular 170 hasta 31 enero 2015	Sec5Art 2	14
	Enviar calificacion de desempeño social hasta 31 enero 2015	Sec5Art 2	14
	<b>Anexo 1: INFORME DE RSE</b>	Norma/Art.	Norma/Pag
1	Describir:		
1.1.	Cumplimiento de los objetivos y de la política de RSE	Anexo 1	170/15
1.2.	Resultados de las politicas relacionadas con DDHH, Medioambiente y Partes Interesadas	Anexo 1	170/15
2	El resultado de la implementacion y mantenimiento de la gestion de RSE	Anexo 1	170/15
3	La forma en que el BCO dentro de su estructura organizacional ha implementado la gestion RSE	Anexo 1	170/15
4	Describir la evaluacion del cumplimiento con relacion a los lineamientos de RSE	Anexo 1	170/15
5	Informe RSE 2014 publicado en sitio web y enviado a ASFI	Anexo 1	170/15
6	<i>Plazo: Informe RSE 2014 enviar a ASFI hasta 31 enero 2015 según Anexo 1</i>	<i>Resuelve</i>	<i>170/6</i>
7	<i>Plazo: Calificacion de Desempeño Social 2014 enviar a ASFI hasta 31 enero 2015 según Anexo 2</i>	<i>Resuelve</i>	<i>170/6</i>
8	<i>Calificacion de RSE: anual realizada por empresa especializada y metodologia apropiada</i>	<i>Secc2Art8</i>	<i>170/9</i>

*La fecha de los plazos fue modificada posteriormente al 30-abr-14*

### III. Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial.

En esta parte del informe se describe la RSE del BCO, y la coherencia con que ha sido formulada e implementada, desde los objetivos hasta la formulación del POA/2014, pasado por las Políticas, los Procedimientos, el Plan Estratégico y el POA-2014.

Para facilitar el análisis y la comparación de la respectiva información, ésta se presenta en el formato de cuadros sinópticos.

Componentes	Plan RSE 2014-2017		
<b>1. Metodología</b>	El Plan se elaboró según Circular 170/ASFI (6 Etapas y 19 pasos): compromiso, identificación, planificación, implantación, control y revisión/mejora.		
	compromiso		
	identificación,		
	planificación,		
	implantación,		
	Control,		
	Revisión/mejora		
<b>2. Visión Estratégica</b>	Relación holística generadora de impactos (económicos, sociales, ambientales), y efectos multiplicadores (Capital Humano Ético, Capacitación, Participación, Medioambiente, Derechos Humanos.		
	En económicos, sociales, ambientales		
	En capital Humano Ético, Capacitación		
	En Participación,		
	En Medioambiente,.		
	En Derechos Humanos.		
<b>3. Conceptos relevantes</b>	Expectativas económicas, sociales, ambientales. Partes interesadas. Desarrollo sostenible. Ética. Rendición de cuentas. Transparencia. Respeto a la ley, normativa, DDHH, diversidad étnica y pluricultural, a las partes interesadas y la participación de éstas		
	Económicas,		
	Sociales, ambientales.		
	Partes interesadas.		
	Desarrollo sostenible.		
	Ética.		
	Rendición de cuentas y Transparencia.		
	Respeto a la ley y normativa,		
	DDHH, diversidad étnica y pluricultural,		
<b>4. Concepto para el Objetivo</b>	El hombre es el sujeto y objeto de toda actividad humana, y en él hay que focalizar y concentrar los recursos y los esfuerzos, para contribuir a su “vivir bien” en lo económico, social y ambiental,		

<b>Social</b>	reconocidos en la CPE, DDHH, Objetivos del Milenio y la normativa de la ASFI respecto a RSE		
<b>5. Objetivo Social</b>	Formar Capital Humano. Con mejor capital humano es más fácil encontrar soluciones a: las necesidades de alimentación, vestido, educación, vivienda, empleo, cultura; a los problemas de económicos, sociales, medioambientales y DDHH		
<b>6. Objetivos Estratégicos al 2017</b>	Formar capital humano en las Partes Interesadas en lo económico, social y ambiental. Mejorar la capacitación de los emprendedores. Cualificar la participación de las Partes Interesadas y retroalimentar sus necesidades, expectativas, intereses y evaluar los productos y servicios financieros.		
7. <b>Criterio de Evaluación</b> (Anexo 1 Circular 170: Presentar Informe RSE con al menos:)  Según <u>Términos Operativos de la Circular 170</u> (preparado por la Jefatura de Estudios Sectoriales y RSE) (Anexo 2)	1. Describir cumplimiento de objetivos y política RSE con resultados de políticas sobre DDHH, medioambiente y partes interesadas. 2. Resultado de la implementación de la gestión de RSE. 3. Forma en que la gestión de RSE se ubica dentro de la estructura organizacional. 4. Describir evaluación del cumplimiento de los lineamientos de RSE. 5. Colocar Informe en sitio web y enviarlo a ASFI		
	1. Describir cumplimiento de objetivos y política RSE con resultados de políticas sobre DDHH, medioambiente y partes interesadas.		
	2. Resultado de la implementación de la gestión de RSE		
	3. Forma en que la gestión de RSE se ubica dentro de la estructura organizacional		
	4. Describir evaluación del cumplimiento de los lineamientos de RSE		
	5. Colocar Informe en sitio web y enviarlo a ASFI		
<b>8. Políticas Generales</b> <b>1. Política Rectora</b> (Aprobada por el Directorio)	Visión y Misión incluye conceptos RSE Acciones en beneficio de:		
	Visión y Misión incluye conceptos RSE		
	La sociedad, economía, medio ambiente, partes interesadas y desarrollo sostenible		
	DDHH,		
	Capital humano y capacitación,		
	Transparencia,		
	Participación,		
	Demandas, expectativas de las partes,		
	Protección del medio ambiente,		
	Derechos del consumidor financiero,		
	Inclusión financiera,		
	Inclusión de género, diversidad étnica, pluricultural,		
	Respeto a personas con discapacidad.		
	Información y documentación de RSE estará disponible para Partes Interesadas.		
	Asignar recursos para personas extremadamente vulnerables		
<b>8. Políticas Generales</b>	El Directorio define la estrategia, plan estratégico y POAs RSE		



<b>2. Política RSE</b> (Aprobada por el Directorio)			
	El Comité RSE supervisa/evalúa el desempeño RSE		
	La Jefatura de Estudios Sectoriales y RSE junto con el Comité RSE están a cargo de RSE y Código de Ética. Excepción: algunos proyectos podrán ser aprobados directamente por la Gerencia General		
	El POA/RSE incluirá actividades que respondan a:		
	Expectativas de Partes Interesadas		
	Identificar esas expectativas.		
	Actividades de protección al medio ambiente y		
	Capacitación y concientización del personal en temas medioambientales		
	Gerencia de Riesgos previene riesgos asociados a desempeño social		
	Con encuestas/grupos focales identificar grupos de interés		
	Elaborar balance social e indicadores sociales		
	(Gerencia Administración) Elaborar base de datos de proveedores		
	(Gerencia de Operaciones) Registros de agua, energía,		
	(Gerencia Administración) Localidades de procedencia de los altos cargos		
	Capacitación según el POA		
	(Dpto. Legal) DDHH y derechos del consumidor financiero en los contratos y convenios		
	(Dpto. Legal) Actualizar requisitos legales aplicables		
	(Gerencia de Operaciones) Reporte en Punto de Reclamo: discriminación, violación derechos de los indígenas y medidas asumidas		
	Estudios de Satisfacción		
	Estudios de evaluación de productos y servicios financieros		
	Inclusión de personas con discapacidades		
	(NEG) Diseñar productos según resultados de encuestas grupos focales		
	(Gerencia de Negocios) Según estudios definir clientela meta		
	(Gerencia de Negocios) Segmentar la clientela en función de objetivos sociales		
	(Gerencia de Negocios) Ratio número de oficiales de negocio por número de clientes		
	(Gerencia de ADM) Capacitar al personal en Código de Ética, cobranzas y recuperaciones		
	(Gerencia de Negocios) Monitorear tasa de retención de clientes y motivos de retiro		
	(Gerencia de Operaciones) Retroalimentar quejas para mejorar operaciones		
	(Gerencia de ADM) Política de RRHH que cumpla leyes y DDHH		
	(Gerencia de ADM ADM) En reclutamiento y reconocimiento del personal tomar en cuenta desempeño social y comportamiento ético		

	(Gerencia de ADM) Gestionar sistema formal confidencial de niveles de satisfacción del personal (cultura y clima)		
	En las actividades de RSE se tomará en cuenta:		
	Código de Ética, leyes, DDHH,		
	Dialogo y participación		
	Protección del medio ambiente		
	Arraigo de RSE en la cultura organizacional		
	Respeto a las personas con discapacidades		
	Respeto a la diversidad étnica,		
	(Jefatura de Planificación) Control de calidad de la información usada en RSE		
	(Marketing) Prepara material multimedia, registra, archiva y difunde material multimedia		
	(Gerencia de ADM) Organiza e implementa la capacitación		
	Uso de metodologías generalmente aceptadas		
<b>9. Procedimientos</b>			
	Formulación y aprobación de POA/RSE		
	Rendición de cuentas ante la sociedad		
	Elaboración, actualización y divulgación del Código de Ética		
	Identificación, evaluación y atención de los intereses de la partes interesadas		
	Identificación y acceso a los requisitos legales aplicables		
	Aplicación y divulgación de los DDHH (CPE y Carta universal)		
	Generación de reportes e informes para el plan de gestión de RSE		
	Control de ejecución del plan de gestión de RSE		
	Revisión y mejoras del plan de gestión de RSE		
	Elaboración de estudios e informes de RSE		
<b>10. Plan Estratégico RSE 2014-2017</b>	<b>INDICE</b>		
	<b>1. RESUMEN</b>		
	<b>2. Compromiso</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso y alcance de RSE</li> <li>• Visión y Misión.</li> <li>• Código de Ética</li> <li>• Lineamientos generales de RSE</li> </ul>		
	<b>3. Objetivos del Plan RSE</b>		
	<b>4. Identificación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos legales aplicables</li> <li>• Reportes asumidos voluntariamente</li> <li>• Las Partes Interesadas, sus demandas, expectativas y derechos</li> <li>• Indicadores de RSE y Desempeño Social</li> </ul>		
	<b>5. Diagnóstico RSE 23</b>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de la Autoevaluación</li> <li>• Diagnóstico de la gestión RSE 2012</li> </ul>		
	<p><b>6. Plan Estratégico RSE 2013-2017 42</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Información institucional</li> <li>2 Partes Interesadas</li> <li>3 Visión Estratégica de RSE</li> <li>4 Fortalezas y Debilidades</li> <li>5 Objetivos y Metas RSE al 2017 <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Objetivo Principal del Plan,</li> <li>ii. Objetivos Estratégicos 2017</li> <li>iii. Objetivos, metas, por Partes Interesadas al 2017</li> <li>iv. Objetivos, Planes de Acción, Responsables 2013-2017</li> <li>v. Objetivos, Programas, Proyectos, Acciones, Partes Interesadas Beneficiadas 2013-2017</li> </ol> </li> <li>6 Resumen del Presupuesto 2013-2017</li> <li>7 Programas 2013-2017</li> <li>8 Costos de los proyectos</li> <li>9 Presupuesto 2013 <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Presupuesto 2013 por Programas</li> <li>ii. Presupuesto 2013 por DDHH, Medioambiente y Partes Interesadas (Según Circular 170 Anexo 1. Punto 1. Informe de RSE)</li> <li>iii. Presupuesto 2013 por economía, sociedad y medio ambiente</li> <li>iv. Presupuesto por beneficiario y costo unitario</li> </ol> </li> <li>10 Balance Social 2012</li> </ol>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>7. Implementación 65</b></li> <li>• Política RSE</li> <li>• Responsables de RSE, funciones y responsabilidades</li> <li>• Organigrama institucional</li> <li>• Organigrama de la Subgerencia de Estudios Sectoriales y RSE</li> <li>• Organización institucional para RSE</li> <li>• Diagrama de flujo</li> <li>• Gestión de RSE</li> <li>• Manuales y procedimientos de RSE</li> </ul>		

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Rendición de cuentas ante la sociedad</li> <li>2 Elaborar, actualizar y divulgar el código de ética</li> <li>3 Identificar, evaluar y atender los intereses de las partes interesadas.</li> <li>4 Identificar y tener acceso a los requisitos legales aplicables.</li> <li>5 Aplicar y divulgar los derechos humanos.</li> <li>6 Sistema de Información</li> <li>7 Control de ejecución del plan</li> <li>8 Revisión y mejoras</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Funciones de la Subgerencia de Estudios Sectoriales y RSE</li> </ul>		
	<b>8. Informe y Memoria Anual de RSE 87</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenido requerido según la Circular 170/ASFI</li> <li>• Indicadores GRI para sector financiero</li> <li>• Indicadores de Estándares para Microfinancieras</li> </ul>		
	<b>9. Glosario 119</b> <b>10. Anexos 134</b>		
<b>11. POA/RSE/2014</b>			
	<b>Formato del Presupuesto y Relación de Programas Y Temáticas</b>		
	<b>Actividades de RSE 2014</b>		
	<b>Presupuesto de RSE 2014</b>		

<b>Formato del Presupuesto RSE 2014</b>				
<b>Columna 1</b>	<b>Columna 2</b>	<b>Columna 3</b>	<b>Columna 4</b>	<b>Columna 5</b>
<b>Programa</b>	<b>Proyecto</b>	<b>Acciones</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Partes Interesadas</b>
<b>Programa:</b> Transparencia	<b>Proyecto:</b> Estudio de inclusion financiera	<b>Acciones:</b> definir metodologia, realizar el estudio, redactar el informe	<b>Objetivo:</b> cualificar la participacion de las partes interesadas y retroalimentar sus aportes y necesidades	<b>Partes Interesadas:</b> Todas las partes interesadas

## Programa, Partes Interesadas, Proyectos, Costo Anual, Distribución en Economía, Sociedad, Medio Ambiente

Programa	Partes Interesadas	Proyectos	Costo anual Bs.	Economía, Sociedad y Medio Ambiente
Capital Humano	Funcionarios	Cursos Banca y Finanzas	19.400	Economía
Capital Humano	Cliente, Usuarios, Proveedores	Cursos Educacion Financiera	42.790	Economía
Desarrollo sostenible	Clientes, nuevos emprendedores, Comunidades	Curso de Planes de Negocios	31.500	Economía
Transparencia	Cliente, Usuarios, Proveedores, Comunidad	Encuesta/grupo focal Evaluacion de productos y servicios	3.650	Economía
Transparencia	Cliente, Usuarios, Proveedores, Comunidad	Encuesta/grupo focal Satisfaccion del cliente	3.650	Economía
Desarrollo sostenible	Clientes y Comunidad	Técnicas especializadas tratamiento aguas	10.500	Medio Ambiente
Desarrollo sostenible	Todas las Partes Interesadas	Curso de RSE, DDHH, Medioambiente y Partes Interesadas	10.637	Medio Ambiente
Desarrollo sostenible	Todas las Partes Interesadas	Ahorrar agua, energía, papel y reciclar	3.870	Medio Ambiente
Transparencia	Cliente, Usuarios, Proveedores, Comunidad	Encuesta/grupo focal Pobreza	2.250	Sociedad
Transparencia	Cliente, Usuarios, Proveedores, Comunidad	Encuesta/grupo focal Demandas, expectativas, intereses	3.650	Sociedad
Transparencia	Cliente, Usuarios, Proveedores, Comunidad	Estudio sobre la Proteccion al Cliente	3.590	Sociedad
Transparencia	Todas las Partes Interesadas	Gestionar y Difundir Informacion sobre DDHH, Derechos del Consumidor Financiero y Medioambiente	31.640	Sociedad
Capital Humano	Funcionarios	Cursos de Quechua, Aymara, Lenguaje de Señas	3.750	Sociedad
<b>Total</b>			<b>170.877</b>	

## Actividades mensuales realizadas en el POA/RSE/2014 con participación de las otras áreas del BCO

Nº	POA/RSE/2014	anexo	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	act.	Coordinado con:
1	Reuniones de Comité RSE		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Comité RSE:
2	Informes a la Gerencia General (Ejecución del POA/RSE/2014)		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Comité RSE
3	Reportes Voluntarios		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	
3.1.	ESG Scordecard. Oikocredit												0	
	Reporte sobre el desempeño medioambiental, social y de gobierno corporativo.		1		1								2	J.Planificacion, G.Adm.
3.2	Progress Out of Poverty.												0	
	Reporte de niveles de pobreza de los clientes 2013												0	G.Negocios, J.Planificacion
3.3.	MIX-Market.												0	
	Reporte de transparencia, calidad y confiabilidad de los estados financieros.		1	1			1		1				4	J.Planificacion, G. Finanzas
3.4.	Smart Campaig. Protección al Cliente												0	
	Revisión de la metodología para reportes sobre protección al cliente.			1			1		1		1		4	G.Negocios, J.Planificacion
3.5.	Estandares Universales para la gestión del desempeño social									1			1	
	gestión 2013: Recomendaciones de evaluación con Estandares Universales (PROFIN-ASOFIN) a ser incorporadas en la gestión 2014				1	1	1	1	1	1			6	
	gestión 2014		1						1				2	Gerencias
3.6.	Indicadores GRI-SPSS sector financiero												0	
	Revisión de la metodología GRI-SPSS sector financiero		1			1			1				3	Gerencias
3.7.	Indicadores adicionales de desempeño social												0	
	gestión 2014: Indicadores adicionales de desempeño social		1		1	1		1		1	1		6	G.Adm
3.8.	Climatescope: Green Microfinance			1									1	
	Cuestionario sobre medio ambiente Green Microfinance					1							1	
3.9.	Relevamiento de factores de RSE tomados en cuenta por financiadores												0	
	Cuestionario de Social Performace Task Force de RSE de financiadores										1		1	Gerencia de Finanzas
3.10	Diagnostico de la cultura organizacional												0	
	gestión 2014: Diagnostico de cultura organizacional		1		1	1	1	1	1		1	1	8	RRHH
3.11	Reconocimientos												0	
	gestión 2013: Mix transparencia difusion informacion financiera												0	
	gestión 2014: Mix transparencia difusion informacion financiera												0	J.Marketing







## Recursos asignados por el BCO para la gestión 2014 y el presupuesto consolidado

<b>RECURSOS Y PRESUPUESTO RSE 2014</b>	
<b>ASIGNACION DE RECURSOS</b>	<b>Bs</b>
Utilidad gestion 2013	5.955.087
Porcentaje asignado a RSE	3%
<b>Recursos asignados a RSE</b>	<b>178.653</b>
<b>PRESUPUESTO CONSOLIDADO RSE 2014</b>	
	<b>Bs</b>
Cursos Banca y Finanzas	15.700,00
Presentaciones Educacion Financiera Gestionar y Difundir Informacion sobre DDHH, Derechos del Consumidor Financiero y Medioambiente. (Educacion Financiera: Bs 42,790+Gestion y Difusion: Bs 31,628)	74.417,50
Curso de Planes de Negocios	26.300,00
Encuesta/grupo focal Pobreza	3.230,00
Encuesta/grupo focal Demandas, expectativas, intereses	3.930,00
Encuesta/grupo focal Evaluacion de productos y servicios	3.930,00
Encuesta/grupo focal Satisfaccion del cliente	3.930,00
Estudio sobre la Proteccion al Cliente	3.930,00
Estudio sobre inclusion financiera	5.000,00
Cursos de Quechua, Aymara, Lenguaje de Señas	4.350,00
Curso Técnicas especializadas tratamiento aguas	10.500,00
Curso de RSE, DDHH, Medioambiente y Partes Interesadas	19.503,00
Ahorrar agua, energía, papel y reciclar	4.770,00
<b>Total</b>	<b>179.490,50</b>

En octubre/14 se reformuló el presupuesto para los meses de noviembre y diciembre, según el siguiente detalle:



## IV. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de responsabilidad social empresarial

**Los Resultados en cuanto a los términos operativos parten de la definición de RSE**

**DEFINICION DE RSE según Circular ASFI 170** (Esta definición esta citada en el Anexo 1, Cap. I, Art.3 de la Circular 170)

*“RSE es la forma de gestión de la EIF orientada a actuar en beneficio de sus (a) partes interesadas en cuanto (b) a sus expectativas económicas, sociales y ambientales (c) construyendo el desarrollo sostenible en el marco del giro de negocio y actividades que realiza la EIF”.*

Cada uno de los componentes de la definición de RSE se desglosa a continuación

### 1. Las partes interesadas

El BCO ha identificado que las partes interesadas son:

- 1.1. Clientes
- 1.2. Funcionarios
- 1.3. Accionistas
- 1.4. Proveedores
- 1.5. Autoridades/Reguladores

### 2. En cuanto a sus expectativas económicas

Al respecto, el BCO realizó las siguientes encuestas:

	<b>NOMBRE</b>	<b>CD</b>	<b>AD</b>	<b>AP</b>	<b>IAP</b>
<b>2.1.</b>	Sobre “Necesidades, Intereses y Expectativas” de los clientes, desde el punto de vista de los clientes	<b>4</b>	<b>2</b>		
<b>2.2.</b>	Gestión del Desempeño Social según estándares universales (Social Performace Task Force)	<b>4</b>	<b>7</b>		
<b>2.3.</b>	Sobre el Índice Global de Satisfacción del Cliente Pyme, desde el punto de vista de todos los funcionarios	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>E</b>
<b>2.4.</b>	Sobre el Índice Global de Satisfacción del Cliente Micro, desde el punto de vista de todos los funcionarios	<b>4</b>	<b>3</b>		
<b>2.5.</b>	Protección al Cliente. Módulo de Quejas del Cliente (Smart Campaign)	<b>4</b>	<b>8</b>		
<b>2.6.</b>	Protección al Cliente (Smart Campaign) Consultoría financiada por Oikocredit	<b>4</b>	<b>9</b>		

<b>2.7.</b>	Quejas de los Clientes (Smart Campaign)	<b>4</b>	<b>10</b>		
<b>2.8.</b>	Análisis de la metodología GRI-FSSS específico para entidades financieras	<b>4</b>	<b>11</b>		
<b>2.9</b>	Cultura y Ambiente Organizacional del personal	<b>4</b>	<b>1</b>		
<b>2.9.</b>	Sobre “Necesidades, Intereses y Expectativas” de las Partes Interesadas, desde el punto de vista de los funcionarios y accionistas				

### 3. En cuanto a sus expectativas sociales

El BCO hizo las siguientes encuestas:

	<b>NOMBRE</b>	<b>CD</b>	<b>AD</b>	<b>AP</b>	<b>IAP</b>
<b>3.1.</b>	Sobre las “Necesidades Básicas Insatisfechas”, desde el punto de vista de los clientes	<b>4.6a</b>	<b>6.a.</b>		
<b>3.2.</b>	Indicadores sociales	<b>4</b>	<b>5</b>		
<b>3.3.</b>	Sobre los niveles de pobreza, desde el punto de vista de los clientes (Progress Out Poverty PPI)	<b>4</b>	<b>6.b.</b>		
<b>3.4.</b>	Estudio con encuesta sobre Inclusión Financiera	<b>5</b>			
<b>3.4.</b>	Inclusión laboral para personas con discapacidades				

### 4. En cuanto a sus expectativas ambientales

El BCO realizó las siguientes actividades:

	<b>NOMBRE</b>	<b>CD</b>	<b>AD</b>	<b>AP</b>	<b>IAP</b>	<b>Web</b>
<b>4.1.</b>	Programa Medioambiente: <a href="http://www.bco.com.bo/medioambiente">http://www.bco.com.bo/medioambiente</a> Prácticas para el hogar, la oficina y glosario	<b>7</b>	<b>4</b>			<b>X</b>
<b>4.2.</b>	Volantes para informar a los clientes, usuarios y funcionarios de las agencias de Cochabamba, La Paz y Santa Cruz, dos volantes: uno, referido a ahorro de energía y agua y la importancia de reciclar; el otro, sobre la separación de la basura, reducir, reutilizar y reciclar			<b>3</b>	<b>b</b>	
<b>4.3.</b>	Capacitación a funcionarios sobre Medioambiente, DDHH, RSE	<b>7</b>	<b>2 y 7</b>			
<b>4.4.</b>	Se reporta Información sobre el medioambiente al Observatorio	<b>7</b>	<b>3</b>			

	Internacional especializado en Microfinanzas: Climatescope Green					
--	---	--	--	--	--	--

**5. En cuanto a las expectativas de los funcionarios de la institución.**

El BCO realizó una encuesta-base:

	<b>NOMBRE</b>	<b>CD</b>	<b>AD</b>	<b>AP</b>	<b>IAP</b>	<b>Web</b>
<b>5.1.</b>	Sobre “Necesidades, Intereses y Expectativas” de las Partes Interesadas, desde el punto de vista de los funcionarios y accionistas					

**6. Construyendo desarrollo sostenible**

En la visión estratégica del BCO descrita en el Plan RSE 2014-2017 se postula que para construir un desarrollo sostenible la piedra fundamental es formar capital humano en lo económico, social y ambiental, principalmente mediante la capacitación de las Partes Interesadas, ya que con un mejor capital humano es más fácil: (a) encontrar soluciones a las necesidades básicas de alimentación, vestido, educación, vivienda, empleo, cultura; (b) encontrar soluciones para los problemas de la economía, la sociedad, el medio ambiente y los derechos humanos; (c) contribuir a su “vivir bien” en lo económico, social y ambiental, reconocidos en la CPE, los DDHH, los Objetivos del Milenio y la normativa de la ASFI respecto a RSE.

Por otra parte, el BCO sostiene que hay que hacer esfuerzos para construir paulatinamente una nueva economía basada en el conocimiento.

En base a estos conceptos, el BCO formuló su plan estratégico 2014-2017 y participa como invitado en el mega proyecto de la gobernación de Cochabamba: Ciudadela del Conocimiento y la tecnología.

	<b>NOMBRE</b>	<b>CD</b>	<b>AD</b>	<b>AP</b>	<b>IAP</b>	<b>Web</b>
<b>6.1.</b>	Plan Estratégico BCO/RSE/2014-2017	<b>6</b>	<b>1</b>			
<b>6.2.</b>	Construcción paulatina de una economía regional basada en el conocimiento: Mega Proyecto: Cochabamba Ciudadela del Conocimiento y la Tecnología. Gobernación del Departamento.	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>PQ</b>	

Los resultados en cuanto a la implementación y gestión del POA/RSE/2014, se describen en función de la intensidad de las actividades realizadas y la asignación presupuestaria

<b>POA/RSE/2014</b>	<b>Resultados de la implementación y gestión RSE</b>		
	<b>Análisis del POA/RSE/2014</b>		
	Por intensidad en las actividades		
	Por asignación de presupuesto		
	Por Fortalezas y Debilidades		

Los resultados por intensidad de las actividades realizadas en el POA/RSE/2014, en rangos de 6-10, 3-5, 0-2 (Ver columna “act” del siguiente cuadro

Nº	POA/RSE/2014: intensidad de actividades	anexo	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	act.	Coordinado con:
1	Actividades para Reuniones de Comité RSE		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Comité RSE:
2	Informes a la Gerencia General (Ejecución del POA/RSE/2014		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Comité RSE
3	Reportes Voluntarios		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	
4.2.	Curso de Planes de Negocios para emprendedores		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	D.Cano, RRHH.
6.6.	Procedimientos para control y ejecución del plan		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Comité RSE, J.Planificación, GG, Comité Gerencial, Directorio
	gestion 2014: Diagnostico de cultura organizacional		1		1	1	1	1	1		1	1	8	RRHH
4.1.	Cursos Banca y Finanzas para funcionarios			1	1	1	1	1	1	1	1		8	RRHH
4.3.	Encuesta Pobreza: Demandas Insatisfechas.(JV) según clientes					1	1	1	1	1	1	1	7	G.Negocios, G.Adm, RRHH, J.Marketing, J.Planificación
4.4.	Encuesta Demandas, Expectativas, Intereses. (JV) según clientes		1	1	1		1			1	1	1	7	G.Negocios, G.Adm, RRHH, J.Marketing, J.Planificación
	gestion 2013: Recomendaciones de evaluación con Estandares Universales (PROFIN-ASOFIN) a ser incorporadas en la gestion 2014				1	1	1	1	1	1			6	Gerencias
	gestion 2014: Indicadores adicionales de desempeño social		1		1	1		1		1	1		6	G.Adm



	Reporte sobre el desempeño medioambiental, social y de gobierno corporativo.	1	1										2	J.Planicacion, G.Adm.
	gestion 2014	1					1						2	Gerencias
4.16.	Curso de Tributación para clientes externos							1	1				2	G.Negocios
6.1.	Procedimientos para realizar la rendición de cuentas ante la sociedad en general		1				1						2	
	Procedimientos para comunicar con claridad, exacta, oportuna, honesta y completa decisiones y actividades que impacten a la sociedad y medio ambiente		1				1						2	
6.3.	Procedimientos para identificar, evaluar y atender los intereses de las partes		1				1						2	Marketing, G.Adm, G.Negocios
6.4.	Procedimientos para identificar y tener acceso a requisitos legales aplicables		1	1									2	
<b>9</b>	<b>POA 2015</b>							1	1				2	
	Cuestionario sobre medio ambiente Green Microfinance			1									1	
	Cuestionario de Social Performace Task Force de RSE de financiadores									1			1	Gerencia de Finanzas
8.1.	Balance Social 2014 con informacion de gestion 2013	1											1	
10.1.	Informe según Circular 170 (nota: ver cantidad de gente de las partes interesadas q nos comprometimos apoyar hasta el 2017)											1	1	Ggeneral
10.2.	Memoria RSE											1	1	Gegneral
10.3.	Calificación por empresa especializada											1	1	Ggeneral
	Reporte de niveles de pobreza de los clientes 2013												0	G.Negocios, J.Planicacion
	gestion 2013: Mix transparencia difusion informacion financiera												0	
	gestion 2013: ingresos, egresos, metodologias, recomendaciones. Recomendaciones de Estandares Universales para la gestion del desempeño social (pag. 11) . FODA (26). Objetivos y metas RSE (27). Planes de accion (28). Programas, proyectos, acciones, Beneficiarios (29-30-31), politicas (39), manuales de procedimientos (47):												0	
	total actividades	18	20	16	22	17	20	21	25	29	17		205	

## Asignación presupuestaria

(Montos y porcentajes)

Presupuesto por Temáticas	Bs	%
DDHH	34.537	19%
Medioambiente	46.577	26%
Partes Interesadas	98.377	55%
<b>Total</b>	<b>179.491</b>	<b>100%</b>



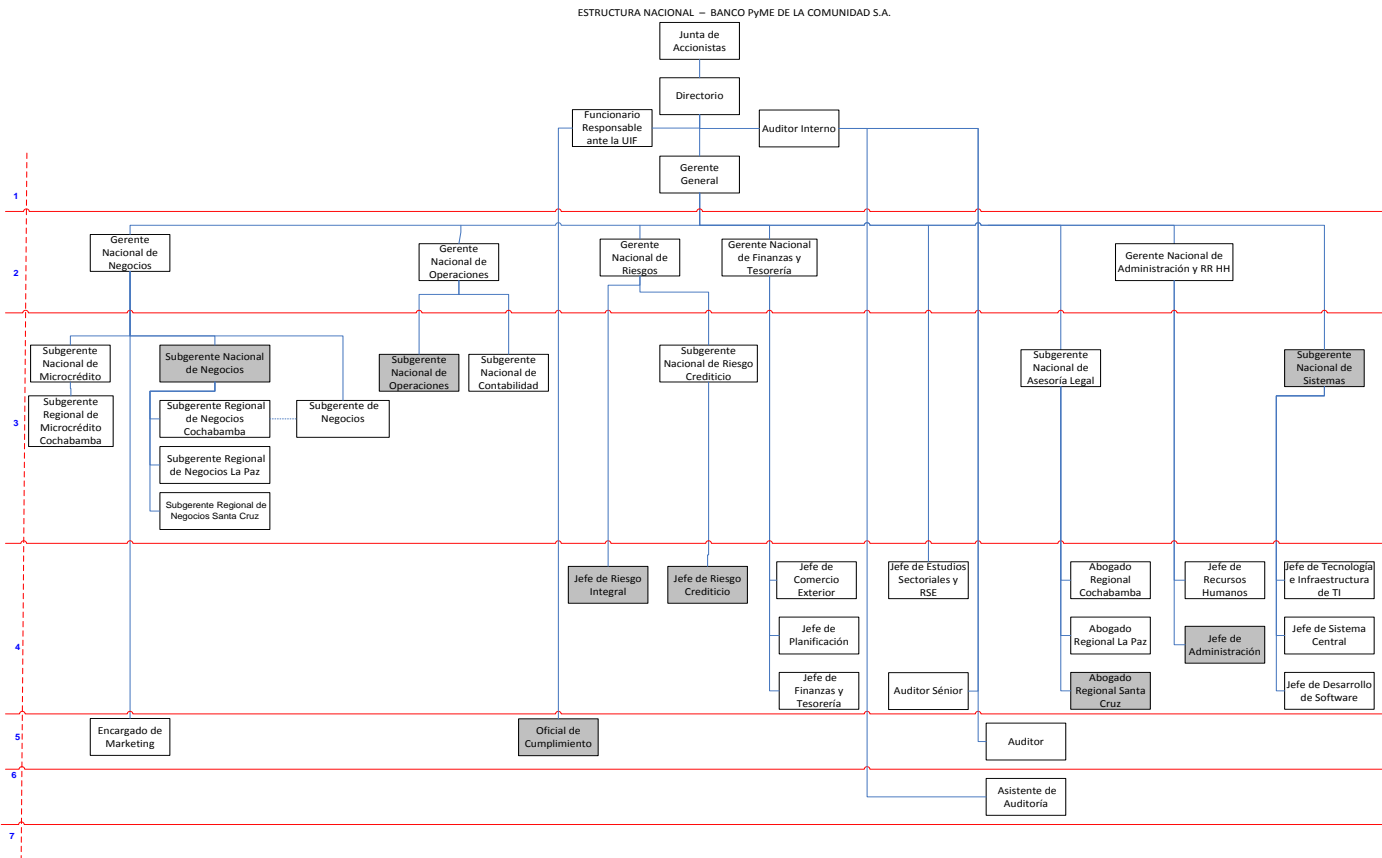
<b>Presupuesto por Programas</b>	<b>Bs</b>	<b>%</b>
Capital Humano	62.840	35%
Desarrollo Sostenible	61.073	34%
Transparencia	55.578	31%
<b>Total General</b>	<b>179.491</b>	<b>100%</b>

### Los resultados por Fortalezas y Debilidades

<b>Fortalezas</b>			
	Sólido apoyo del Directorio, la Gerencia General y del Comité RSE		
	Los principales accionistas del BCO, COBOCE y OIKOCREDIT son dos cooperativas, socialmente responsables e interesadas activamente en la responsabilidad social empresarial.		
	Decisión del Directorio para asignar recursos como un porcentaje de las utilidades de la gestión anterior. Para la gestión 2014 el porcentaje fue del 3%		
<b>Debilidades</b>			
	La temática de la RSE en su aplicación es nueva para casi todo el personal del BCO, y consecuentemente no está plenamente incorporada en la cultura organizacional.		
	La implementación de la RSE, por lo menos en las primeras etapas hasta que efectivamente se consolide y sistematice, provoca cierta fatiga en el personal debido a las actividades que tienen que realizar para RSE (preparación y análisis de reportes, participación en encuestas y cursos de capacitación, incorporar en la normativa interna las conclusiones y recomendaciones de las encuestas/análisis sobre RSE y su consiguiente aplicación, y otros) aparte de las que normalmente realizaban cotidianamente.		
	La realización de las encuestas y/o grupos focales, con el propósito de levantar información primaria de los clientes externos y de los clientes internos, les provoca a éstos cierta fatiga debido al tiempo escaso que disponen.		

## V. La forma en que la entidad dentro de su estructura organizacional ha implementado la gestión de responsabilidad social empresarial

El BCO para implementa la RSE, en abril-2012, modificó la denominación de la Subgerencia de Estudios Sectoriales, complementándola con el término “RSE”, incorporando de ese modo la RSE en el organigrama y la estructura operativa del entonces Fondo de la Comunidad. El 2014 se modificó como “Jefatura de Estudios Sectoriales y RSE”



## VI. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial

El BCO en el marco de los Lineamientos de RSE ha realizado las siguientes actividades:

	NOMBRE	CD	AD	AP	IAP	Web	Impreso
7.1.	<b>Rendición de cuentas ante la sociedad en general, por impactos en la sociedad, la economía y medio ambiente; y las acciones para prevenir repeticiones de impactos negativos, voluntarios e imprevistos.</b> Al respecto, el BCO tiene políticas y procedimientos.			3	R		
7.2.	<b>Transparencia. Comunicar la siguiente información: Misión y Visión</b> Al respecto, el BCO comunica en su sitio web e impresos <a href="http://www.bco.com.bo/misvi">http://www.bco.com.bo/misvi</a> Memorias <a href="http://www.bco.com.bo/memoria2012">http://www.bco.com.bo/memoria2012</a> Memoria Impresa:			3 1	R	SI	1
	<b>Transparencia. Comunicar la siguiente información: Políticas, decisiones y actividades de las que son responsables en relación a lo social, económico y medioambiental</b> Al respecto, éstos forman parte de: (a) Las Políticas de Administración Versión 10 vigente desde julio 2014, difundido en la Intranet del BCO que es medio de difusión de Normativa Interna; y (b) Las Políticas y Procedimientos de la Jefatura de Estudios Sectoriales y RSE	9 7	Del 1 al 10 1 y 2	3	R		
7.3.	<b>Comportamiento ético. Mantener comportamiento organizacional ético según Código de Ética</b> Al respecto, el personal del BCO en todos sus niveles mantiene un comportamiento organizacional ético en el marco de su Código de Ética y Código de Conducta, y en la Misión del BCO. Estos códigos son parte de RSE. El personal recibe capacitación sobre RSE. Desde la convocatoria para contratar nuevo personal se incluye el criterio de RSE Incluyendo las Directrices Básicas para la	10 7 4	1 al 3 2 7	3 3	R VW		

	Gestión de Gobierno Corporativo de la RNBEF						
	<p><b>Valores de respeto a las personas</b>  <b>Valores de respeto al medio ambiente</b>  <b>Compromiso de minimizar el impacto de sus actividades y decisiones en las Partes Interesadas.</b></p> <p>Al respecto, estos valores del BCO está incluidos en la Misión y Visión, Código de Ética, Código de Conducta, Políticas y Procedimientos de RSE, y <a href="http://www.bco.com.bo/misvi">http://www.bco.com.bo/misvi</a></p>	10	1 al 3	3	R	SI	
8	<p><b>Respeto a los intereses de las partes interesadas: Identificar a Partes Interesadas:</b></p> <p>Al respecto, el BCO en el Plan Estratégico 2014-2017, ha identificado a sus Partes Interesadas como sigue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>8.1. Clientes</li> <li>8.2. Funcionarios</li> <li>8.3. Proveedores</li> <li>8.4. Accionistas</li> <li>8.5. Autoridades/Reguladores</li> </ul>	6	1	1			
	<p><b>Respetar los intereses de las Partes Interesadas. Considerar las inquietudes de las Partes Interesadas. Reconocer los intereses y derechos legales de las partes interesadas. Tomar en cuenta la relación de los intereses de sus Partes Interesadas con las expectativas del BCO y desarrollo sostenible.</b></p> <p>Al respecto, el BCO según lo establecido en el Código de Ética y el Código de Conducta, reconoce y respeta a las Partes Interesadas.</p> <p>Además, para orientar su accionar el BCO ha realizado encuestas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El BCO ha realizado un estudio de Demandas, Intereses, Expectativas de los Clientes, donde se verifica que toma en cuenta y respeta sus inquietudes.</li> <li>- Gestión del Desempeño Social según estándares universales (Social Performace Task Force)</li> <li>- Sobre "Necesidades, Intereses y</li> </ul>	10					
		4	2				
		4	7				
		4	4	3	E		

	<p>Expectativas” de los clientes, desde el punto de vista de los clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sobre el Índice Global de Satisfacción del Cliente Pyme, desde el punto de vista de todos los funcionarios</li> <li>- Sobre el Índice Global de Satisfacción del Cliente Micro, desde el punto de vista de todos los funcionarios</li> <li>- Protección al Cliente. Módulo de Quejas del Cliente (Smart Campaign)</li> <li>- Protección al Cliente (Smart Campaign) Consultoría financiada por Oikocredit</li> <li>- Quejas de los Clientes (Smart Campaign)</li> <li>- Cultura y Clima Organizacional del personal del BCO</li> <li>- Sobre “Necesidades, Intereses y Expectativas” de las Partes Interesadas, desde el punto de vista de los funcionarios y accionistas</li> <li>- Sobre las “Necesidades Básicas Insatisfechas”, desde el punto de vista de los clientes</li> <li>- Sobre Indicadores sociales de los clientes del BCO</li> <li>- Sobre los niveles de pobreza, desde el punto de vista de los clientes (Progress Out Poverty PPI)</li> <li>- Estudio con encuesta sobre Inclusión Financiera</li> <li>- Grupo focal para analizar la Inclusión Laboral para Personas con Discapacidades</li> </ul>	<p><b>4</b></p> <p><b>4</b></p> <p><b>4</b></p> <p><b>4</b></p> <p><b>4</b></p> <p><b>4</b></p> <p><b>4</b></p> <p><b>4.6a</b></p> <p><b>4</b></p> <p><b>4</b></p> <p><b>5</b></p>	<p><b>3</b></p> <p><b>8</b></p> <p><b>9</b></p> <p><b>10</b></p> <p><b>11</b></p> <p><b>1</b></p> <p><b>6.a.</b></p> <p><b>5</b></p> <p><b>6.b.</b></p>	<p><b>3</b></p>	<p><b>L</b></p>		
<b>9</b>	<p><b><i>Respeto a las leyes. Cumplir con los requisitos legales y normativos</i></b></p> <p>El BCO cumple con estos requisitos según:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los informes de las revisiones periódicas que efectúa la ASFI.</li> <li>- Los informes de la Auditoría Interna.</li> <li>- Los informes de la Auditoría Externa</li> <li>- Los informes contables y financieros presentados al Servicio de Impuestos Nacionales SIN.</li> <li>- Los informes de la Calificadora de Riesgos.</li> </ul>						

	- Los informes del Comité de Gobierno Corporativo presentados al Directorio del BCO.						
	<p><b>Mantenerse informada de todas las obligaciones legales y normativas</b></p> <p>- El BCO se mantiene informado de las obligaciones legales y normativas relacionadas a su actividad principal de intermediación financiera. En la gestión 2015 se ampliará hacia la legislación de RSE.</p> <p><b>Revisar periódicamente el cumplimiento de obligaciones legales y normativas</b></p> <p>- El BCO revisa periódicamente el cumplimiento de sus obligaciones legales y normativas relacionadas a su actividad principal de intermediación financiera. En la gestión 2015 se ampliará hacia la legislación de RSE.</p>						
10	<p><b>Respeto a los derechos humanos. Respetar y promover los DDHH establecidos en la CPE y la Carta Universal DDHH</b></p> <p>El BCO respeta y promueve los DDHH establecidos en la CPE y la Carta Universal DDHH según consta en su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visión y Misión</li> <li>- Códigos de Ética y de Conducta.</li> <li>- Curso de capacitación sobre DD.HH. a los funcionarios.</li> </ul>	1	10				
		7	2	3	M		

**7. Gestión de RSE: En relación con la cultura organizacional, orientada a una gestión socialmente responsable, incorporando aspectos económicos, sociales y medioambientales. Identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y comunicar los riesgos emergentes considerando etapas:**

	NOMBRE	CD	AD	AP	IAP	Web	Impreso
1	<p><b>Compromiso:</b> El Directorio debe definir el contenido y alcance del compromiso de RSE en misión y visión:</p> <p>La Junta General Extraordinaria de Accionistas, en fecha 18 de diciembre de 2013 asumió su compromiso respecto a RSE, cuyo contenido y alcance está definido en su misión y visión.</p>	1	10				

	<p><b>Misión</b> “Ser una institución de prestigio nacional, que apoye al <u>desarrollo sostenible</u> del país a través del fomento al ahorro así como al crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas mediante productos y servicios financieros, con una cultura organizacional eficiente, <u>vocación social</u>, de <u>servicio a la comunidad</u>, con <u>sólidos principios éticos y respeto al medio ambiente y los derechos humanos</u>”</p> <p><b>Visión:</b> “Ser una institución con sólida presencia en el mercado financiero nacional, con <u>visión social y medioambiental</u>, que promueva relaciones de largo plazo con sus clientes y <u>las partes interesadas</u>, con personal motivado y capacitado, a través de la prestación de productos y servicios financieros oportunos; con sistemas de gestión eficientes, que beneficien a los diversos segmentos que atiende y que brinde una adecuada rentabilidad a los accionistas”</p>						
2	<p><b>Identificación</b>  <b>Identificar requisitos legales aplicables a la actividad del BCO y los voluntarios.</b> El BCO se mantiene informado de las obligaciones legales y normativas relacionadas a su actividad principal de intermediación financiera. En la gestión 2015 se ampliará hacia la legislación de RSE</p>						
	<p><b>Identificar y evaluar a las partes interesadas, sus demandas y expectativas:</b>  Para tal efecto, el BCO ha realizado las siguientes encuestas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El BCO ha realizado un estudio de Demandas, Intereses, Expectativas de los Clientes, donde se verifica que toma en cuenta y respeta sus inquietudes.</li> <li>- Gestión del Desempeño Social según estándares universales (Social Performace Task Force)</li> <li>- Sobre “Necesidades, Intereses y Expectativas” de los clientes, desde el</li> </ul>	4	2				
		4	7				
		4	4	3E			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>punto de vista de los clientes</li> <li>- Sobre el Índice Global de Satisfacción del Cliente Pyme, desde el punto de vista de todos los funcionarios</li> <li>- Sobre el Índice Global de Satisfacción del Cliente Micro, desde el punto de vista de todos los funcionarios</li> <li>- Protección al Cliente. Módulo de Quejas del Cliente (Smart Campaign)</li> <li>- Protección al Cliente (Smart Campaign) Consultoría financiada por Oikocredit</li> <li>- Quejas de los Clientes (Smart Campaign)</li> <li>- Cultura y Clima Organizacional del personal del BCO</li> <li>- Sobre “Necesidades, Intereses y Expectativas” de las Partes Interesadas, desde el punto de vista de los funcionarios y accionistas</li> <li>- Sobre las “Necesidades Básicas Insatisfechas”, desde el punto de vista de los clientes</li> <li>- Sobre Indicadores sociales de los clientes del BCO</li> <li>- Sobre los niveles de pobreza, desde el punto de vista de los clientes (Progress Out Poverty PPI)</li> <li>- Estudio con encuesta sobre Inclusión Financiera</li> <li>- Grupo focal para analizar la Inclusión Laboral para Personas con Discapacidades</li> </ul>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4.6ª</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>5</p>	<p>3</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>1</p> <p>6.a</p> <p>5</p> <p>6.b</p>						
<b>3</b>	<b>Identificar y evaluar los aspectos de RSE:</b> Para tal efecto, el BCO parte de la definición de RSE según Circular ASFI 170 (Esta definición esta citada en el Anexo 1, Cap. I, Art.3 de la Circular 170)								
	<b>DEFINICION DE RSE</b> “RSE es la forma de gestión de la EIF orientada a actuar en beneficio de sus (a) partes interesadas en cuanto (b) a sus expectativas económicas, sociales y ambientales (c) construyendo el desarrollo sostenible en el marco del giro de negocio y actividades que realiza la EIF”.								
	<b>Partes interesadas:</b> el BCO ha identificado a								



	las partes interesadas. En la gestión 2014 las actividades del BCO se han focalizado en los clientes y en los funcionarios.						
	<b>Expectativas:</b> El BCO ha realizado varias encuestas sobre expectativas, demandas, intereses, niveles de satisfacción, diseño de productos, pobreza, necesidades insatisfechas, cultura y clima organizacional, todo ello para identificar. Los resultados de estas encuestas son satisfactorias; y el análisis de las mismas permitirá mejorar el desempeño del BCO						
	<b>Desarrollo sostenible:</b> El BCO ha identificado al capital humano como el objeto y sujeto del desarrollo sostenible, por ello sus actividades ha focalizado en la capacitación de sus partes interesadas y en la construcción de una nueva economía basada en el conocimiento. Este enfoque asumido por el BCO se ha visto validado por las crisis recurrente en la economía mundial y sus repercusiones, donde se observa que es muy difícil tener un desarrollo sostenible basado en los commodities.						
<b>4</b>	<b>Diagnostico de las actuales prácticas de RSE.</b> Las principales prácticas de RSE del BCO el 2014 fueron: formar capital humano, realizar encuestas y transparencia						
	<b>Formar capital humano.</b> En la gestión 2014 se ha capacitado a funcionarios y clientes:						
	Los Funcionarios: ha recibido capacitación en: - RSE, DDHH, Medio Ambiente, Derechos del consumidor financiero - Finanzas y banca - Quechua y lenguaje de señas	<b>7</b> <b>7</b> <b>7</b>	<b>2</b> <b>1</b> <b>1</b>				
	Los Clientes ha recibido capacitación en: - Planes de Negocio para Emprendedores. Dictados a emprendedores de Fe y Alegría, Infocal, UCATEC (Proyecto Billetera Móvil y Tienda Virtual), Fautapo-HAM y otros. Para ello, el BCO ha impreso un texto de 79 hojas "Manual de Plan de Negocios.	<b>3</b> <b>3</b> <b>3</b> <b>3</b> <b>3</b> <b>3</b> <b>3</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b> <b>6</b> <b>7</b>	<b>2</b> <b>3</b> <b>8</b>	<b>GH</b>		

	<p>Microemprendimientos para actividades productivas”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se preparó un curso sobre tributación para pymes y micros, pero no se pudo dar por cruce de actividades de los clientes.</li> <li>- Se hace notar que existe un programa de Educación Financiera para clientes que depende al Area de Marketing del BCO (La ASFI el 2014 pidió que esta actividad se gestione de manera separada a RSE)</li> </ul> <p><b>Diagnóstico:</b> En las actividades de capacitación se ha podido percibir que el enfoque es el correcto, sin embargo, es necesario cambiar de metodología enseñanza-aprendizaje más adecuadas para personas adultas tanto para clientes como para funcionarios.</p>	<p><b>3</b> <b>7</b></p>	<p><b>8</b> <b>5 y 6</b></p>				
	<p><b>Encuestas:</b> En la gestión 2015 se han realizado varias encuestas sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expectativas, demandas, intereses,</li> <li>- Necesidades insatisfechas,</li> <li>- Inclusión financiera,</li> <li>- Niveles de satisfacción de los clientes,</li> <li>- Cultura y clima organizacional,</li> <li>- Clima laboral para personas con discapacidades,</li> </ul> <p>Con el objetivo de obtener información primaria y sobre esa base mejorar el desempeño de RSE del BCO.</p> <p><b>Diagnóstico de encuestas:</b> La actividad de encuestas como medio para obtener información primaria en la gestión 2014, ha sido muy importante ya que sobre esa base se puede mejorar el desempeño RSE del BCO. Sin embargo, se ha hace notar cierta fatiga de los clientes al momento de proporcionar la información, debido al tiempo escaso que tienen debido a sus propias actividades.</p>	<p><b>4</b> <b>4</b> <b>4</b> <b>4</b> <b>4</b> <b>4</b> <b>4</b> <b>4</b> <b>4</b> <b>4</b> <b>4.6<sup>a</sup></b> <b>4</b> <b>4</b> <b>5</b></p>	<p><b>2</b> <b>7</b> <b>4</b> <b>3</b> <b>8</b> <b>9</b> <b>10</b> <b>11</b> <b>1</b> <b>6.a</b> <b>5</b> <b>6.b</b></p>	<p><b>3</b></p>	<p><b>L</b></p>		
	<p><b>Transparencia:</b> En la gestión 2014 el BCO ha elaborado varios informes sobre gestión de RSE para las siguientes instituciones:</p>	<p><b>9</b></p>	<p><b>1</b> <b>2</b> <b>3</b></p>	<p><b>1</b></p>			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ASOFIN</li> <li>- Climascope para microfinanzas</li> <li>- MIX</li> <li>- OIKOcredit</li> <li>- PROFIN-ASOFIN</li> <li>- SMART CAMPAING</li> <li>- Social Performance Task Force</li> </ul>		<p><b>4</b></p> <p><b>5</b></p> <p><b>6</b></p> <p><b>7</b></p> <p><b>8</b></p> <p><b>9</b></p>				
	<p><b>Diagnóstico de transparencia:</b> El BCO está adquiriendo paulatinamente una práctica para recopilar, preparar y remitir informes sobre su desempeño RSE a toda institución autorizada por ley que los solicite.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se hace notar que la institución MIX de reconocido prestigio internacional en materia de gestión RSE ha otorgado al BCO el “Certificado de Transparencia” en las gestiones 2012 y 2013 (la información de la gestión 2014 todavía está siendo procesada por MIX y razonablemente se espera que otorgue similar certificado)</li> <li>- También se hace notar que el Informe del PROFIN-ASOFIN son altamente favorables para el BCO</li> </ul>			<b>3</b>	<b>D</b>		
				<b>3</b>	<b>IJ</b>		
<b>5</b>	<b>Planificación</b>						
	<p><b><i>Incorporar RSE en la planificación estratégica del BCO (como aspecto integrado a toda la gestión de la EIF)</i></b> El BCO ha incorporado la RSE en su planificación estratégica como parte integrada a su gestión, mediante las siguientes prácticas:</p>						
	La conceptualización de RSE está incorporada en la misión y visión del BCO.	<b>1</b>	<b>10</b>				
	<p>Existe una Jefatura de Estudios Sectoriales y RSE institucionalizado dentro del organigrama del BCO.</p> <p>Existe un Comité de RSE (donde participa entre otros, un miembro del Directorio y el Gerente General)</p> <p>Cada mes se presenta un informe al Gerente General</p>	<b>1</b>	<b>1</b>				
		<b>1</b>	<b>3</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>				
	La Jefatura de Estudios Sectoriales y RSE, para sus dos componentes cuenta con			<b>3</b>	<b>R</b>		

	Políticas y Procedimientos preparados por el Área de Normas y Procedimientos del BCO						
	En las reuniones de planificación estratégica participa la Jefatura de Estudios Sectoriales y RSE, tomando conocimiento del contenido de la planificación estratégica del conjunto del BCO, y además, presentado a consideración su respectivo POA/RSE/Anual						
	Las actividades de RSE están incorporadas en el presupuesto anual del BCO, con un monto establecido por el Directorio (según consta en actas), vinculado a las utilidades obtenidas en la gestión anterior						
	Las actividades de RSE (cursos de capacitación, encuestas, informes a terceros y otros) se llevan a cabo con participación de funcionarios de otras reparticiones del BCO	6	2				
6	<p><b><i>Definir un plan estratégico de RSE (jerarquizar áreas de intervención, cultura organizacional, líneas estratégicas, impacto, capacidades técnicas (Daniel y nueva asistente) y económicas</i></b></p> <p>El BCO ha elaborado un Plan Estratégico 2014-2017 y un POA/RSE/2014, donde se jerarquizan las áreas de intervención, las líneas estratégicas, impactos. Cada una de las partidas del presupuesto esta desglosado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa,</li> <li>- Proyecto,</li> <li>- Acciones</li> <li>- Objetivos,</li> <li>- Partes interesadas beneficiadas</li> </ul> <p>En cuanto a las capacidades técnicas de los funcionarios que puedan contribuir al desarrollo sostenible, en la gestión 2014, se ha tomado en cuenta dos temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planes de negocios para emprendedores sociales, en coordinación con instituciones educativas de adultos de Cochabamba (Infocal, Fe y Alegría, UCATEC, Fautapo-HAM)</li> </ul>	6	1 2 3 4 5 6 7	3	K		
		3	1,2,3 ,4,5, 6,7,8				

	- Aplicación de TICs al desarrollo regional de Cochabamba, en coordinación con la Gobernación del Departamento	2		3	PQ		
7	<p><b>Balance Social</b></p> <p>El BCO elaboró el Balance Social 2013 con el siguiente criterio metodológico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Ingreso</b></li> <li>- <b>Valor Económico Generado</b></li> <li>- <b>Valor Económico distribuido a las Partes Interesadas</b></li> </ul> <p>En base a las cuentas del balance financiero auditado. Para realizar comparaciones en las variaciones anuales se utilizó los gráficos radiales.</p> <p>A la fecha (ene-15) todavía no se ha calculado el Balance Social 2015 a la espera del balance financiero auditado de la gestión 2014</p>	6	1				
8	<b>Implantación</b>						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Definir funciones, responsabilidades y responsable de RSE.</b> El BCO ha definido las funciones, responsabilidades y responsables de RSE</li> <li>- <b>Desarrollar y ejecutar una política de RSE.</b> El BCO tiene y ejecuta una política de RSE</li> <li>- <b>Desarrollar manuales, procedimientos y registros de RSE.</b> El BCO ha desarrollado manuales, procedimientos y registros de RSE.</li> </ul>			3	R		
				3	R		
				3	R		
9	<p><b>Política RSE</b></p> <p><b>Declaración de intenciones, principios, valores en relación al desempeño social, como marco para definir y desarrollar los objetivos y metas sociales. Relacionados con la sociedad, la economía y el medio ambiente</b></p> <p>El BCO cuanta con lo antes señalado, y que está detallado en su Visión, Misión, Código de Ética, Código de Conducta, Plan Estratégico RSE, POA/RSE/2014, Políticas y Procedimientos para RSE</p>	10 6	1,2,3 ,4,6, 7				
				3	R		
10	<b>Aspectos relacionados a la sociedad:</b>						
	<b>Los DDHH en la CPE y Carta NNUU.</b> El BCO						

	respeto y promueve los DDHH						
	<p><b>Compromiso con la sociedad: apoyo a necesidades de financiamiento de actividades productivas, inclusión financiera y ampliación de cobertura a sectores desatendidos de la sociedad.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El BCO cumple con el apoyo a las necesidades de financiamiento de actividades productivas, que esta normado y evaluado por la ASFI</li> <li>- EL BCO está realizando actividades en la temática de la inclusión financiera. Para tal efecto, ha realizado la apertura de varias agencias en Cochabamba, La Paz y Santa Cruz. Hay que tomar en cuenta que hace un par de años, el BCO solo tenía dos agencias y solo en Cochabamba. Por otra parte el BCO está respaldando la realización de un estudio sobre inclusión financiera</li> </ul>	5	1 y 2				
	<p><b>Valores, principios éticos y transparencia en la misión y visión. Compromiso ético. Arraigo en la cultura organizacional. El dialogo. El involucramiento de las partes interesadas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El BCO tiene valores, principios éticos en la misión y visión</li> <li>- El BCO tiene transparencia, además, de la transparencia que involucra la disponibilidad pública de todos sus estados financieros y de sus memorias anuales</li> <li>- El BCO ha realizado una encuesta para obtener información primaria sobre cultura organizacional en general y en particular la vinculada con RSE</li> <li>- El BCO en la encuesta sobre “Demandas Sociales Insatisfechas” ha incluido una pregunta a los clientes sobre cuáles serían las formas en las que le gustaría participar en el accionar de RSE</li> </ul>	10					
		9	1 al 11				
		4	1				
		6	b				
	<p><b>Condiciones laborales y de empleo: Políticas de RRHH. Clima laboral. Beneficios y compensaciones.</b></p>						

	<p><b>Capacitación. Horarios de trabajo. Prácticas disciplinarias. Ambientes y seguridad laborales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El BCO cuenta con Políticas y Procedimientos de Administración y Recursos Humanos</li> </ul>						
	<p><b>Relación con los consumidores y usuarios, con servicios en función: la calidad, transparencia, veracidad de información y educación financiera</b></p> <p>El BCO presta servicios de calidad y transparencia a sus usuarios expresados en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas y Procedimientos de Créditos</li> <li>- Punto de Reclamo</li> <li>- Programa de Educación Financiera</li> </ul>						
	<p><b>Apoyo a la comunidad: en dinero, productos, servicios, conocimientos para desarrollar y fortalecer el aparato productivo de las comunidades y la inclusión financiera</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El BCO otorga donaciones independientemente del presupuesto de RSE</li> <li>- El BCO para fortalecer el aparato productivo capacita a los emprendedores sociales en Planes de Negocios</li> <li>- El BCO para desarrollar el aparato productivo participa del Mega Proyecto Ciudadela del Conocimiento de Cochabamba</li> <li>- El BCO para tener un mejor conocimiento de la inclusión financiera está respaldando una encuesta y un estudio sobre inclusión financiera</li> </ul>	<p><b>3</b></p> <p><b>2</b></p> <p><b>5</b></p>	<p><b>1 al 8</b></p> <p><b>3</b></p> <p><b>1 y 2</b></p>	<p><b>3</b></p>	<p><b>PQ</b></p>		
	<p><b>Proporcionar información relevante a inversionistas y accionista</b></p> <p>El BCO cumple con este requerimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mediante los informes de auditoría interna</li> <li>- Mediante los informes de auditoría externa</li> <li>- Mediante los informes de los síndicos</li> <li>- Mediante los Comités especializados por</li> </ul>						

	<p>temáticas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mediante el Comité de Gobierno Corporativo</li> <li>- Mediante las reuniones de Directorio</li> <li>- Mediante las Asambleas de Accionistas</li> </ul>						
	<p><b>Cumplir las obligaciones legales y fiscales, no participar en corrupción y denunciarlos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta temática está incluida en el Código de Ética y Código de Conducta del BCO</li> </ul>	<b>10</b>					
	<p><b>Proveedores: Equidad, veracidad, estabilidad (calidad, competencia, seriedad). Realizar pagos puntuales. Seleccionarlos con prácticas empresariales que respeten gestión RSE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta temática está incluida en el Código de Ética y Código de Conducta del BCO</li> </ul>	<b>10</b>					
	<p><b>Respeto a diversidad étnica y pluricultural, variedad de lenguas, costumbres, culturas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta temática está incluida en la Misión y en el Código de Ética y Código de Conducta del BCO</li> </ul>	<b>10</b>					
	<p><b>Respeto a las personas con discapacidades en marco de Ley para personas con discapacidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El BCO cumple con la normativa de la ASFI emitida para este efecto.</li> <li>- El BCO además, el 2014, ha organizado un grupo focal con participación de una institución especializada y representantes del sector privado y público de Cochabamba con el objetivo de identificar la forma de trabajo para el caso de la inclusión laboral.</li> </ul>	<b>3</b>	<b>L</b>				
<b>11</b>	<p><b>Aspectos relacionados con el medio ambiente.</b> Capacitación y concientización de su personal en aspectos ambientales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El BCO ha impartido cursos de capacitación sobre medio ambiente para sus funcionarios</li> <li>- El BCO ha distribuido volantes a los clientes y usuarios sobre protección al medio ambiente</li> <li>- El BCO tiene un Programa de Medioambiente en su sitio web</li> </ul>	<b>7</b>	<b>2</b>				
		<b>3</b>	<b>B</b>				



	<p><a href="http://www.bco.com.bo/medioambiente">http://www.bco.com.bo/medioambiente</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El BCO ha informado a Climatescope Microfinanzas sobre el medioambiente</li> </ul>	7	3				
12	<p><b>Procedimientos, manuales y registros de RSE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar rendición de cuentas ante la sociedad</li> <li>- Comunicar sus decisiones y actividades que impacten a la sociedad y medio ambiente</li> <li>- Elaborar y divulgar Código de Ética</li> <li>- Identificar, evaluar y atender los intereses de las partes interesadas</li> <li>- Identificar y tener acceso a los requisitos legales aplicables al BCO</li> <li>- Aplicar y divulgar los DDHH de la CPE y la Carta Universal de NNUU</li> </ul> <p>El BCO tiene los procedimientos para las seis temáticas citadas</p>					3	R
13	<p><b>Procedimientos para</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Control:</b> Procedimiento para hacer seguimiento y medir el desempeño de las operaciones de RSE, evaluando el cumplimiento de los objetivos organizacionales</li> <li>- <b>Revisión y mejora.</b> Revisión periódica de la gestión RSE, para aprender, mitigar debilidades y potenciar fortalezas.</li> <li>- <b>Sistema de información.</b> Para generar reportes para gestionar y cumplir lineamientos de RSE y con la presentación del informe RSE según anexo 1 del Reglamento Circular 170</li> </ul> <p>El BCO tiene los procedimientos para las seis temáticas citadas. Sin embargo, si bien se tiene el procedimiento para el Sistema de Información, en la gestión 2014 no pudo concluirse su diseño y puesta en marcha.</p>	8	1			3	R

**Anexo 1: INFORME DE RSE**

**Describir:**

- 1. Cumplimiento de los objetivos y de la política de RSE. Incluyendo al menos resultados de las políticas relacionadas con DDHH, Medioambiente y Partes Interesadas.**
- 2. El resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE.**
- 3. La forma en que el BCO dentro de su estructura organizacional ha implementado la gestión RSE.**
- 4. Describir la evaluación del cumplimiento con relación a los lineamientos de RSE**
- 5. Informe RSE 2014 debe ser publicado en sitio web de fácil acceso y enviado a ASFI**

**Plazo: Informe RSE 2014 enviar a ASFI hasta 31 enero 2015 según Anexo 1**

**Plazo: Calificación de Desempeño de RSE mediante empresa especializada, enviar hasta 30-abril-2015**

## **VII. ANEXOS**

- **Cuadro de Anexos**
- **Anexos en Archivadores de Palanca**

▪ **Cuadro de Anexos**

N°	N°	Nombre	Carpeta Digital	Archivo Digital	Archivador Palanca	Sitio Web
<b>1</b>		<b>Comité RSE y Gerencia General</b>	<b>X</b>			
	<b>1</b>	Actas del Comité RSE	<b>X</b>			
	<b>2</b>	Informes mensuales RSE	<b>X</b>			
	<b>3</b>	Organigrama y RSE		<b>X</b>		
<b>2</b>		<b>Desarrollo sostenible</b>	<b>X</b>			
	<b>1</b>	Carta de la Gobernación		<b>X</b>	<b>X</b>	
<b>3</b>		<b>Programa Emprendedor</b>	<b>X</b>		<b>X</b>	<b>X</b>
	<b>1</b>	FAQ's Programa emprendedor		<b>X</b>		
	<b>2</b>	Formulario de registro		<b>X</b>		
	<b>3</b>	Fautapo-HAM		<b>X</b>		
	<b>4</b>	Fautapo-convenio		<b>X</b>		
	<b>5</b>	Infocal		<b>X</b>		
	<b>6</b>	Diagrama emprendedor		<b>X</b>		
	<b>7</b>	Manual Plan de Negocios		<b>X</b>		
	<b>8</b>	TICs OEA		<b>X</b>		
<b>4</b>		<b>Encuestas</b>	<b>X</b>			
	<b>1</b>	Cultural y ambiente organizacional y RSE	<b>X</b>		<b>X</b>	
	<b>2</b>	Expectativas, intereses, demandas	<b>X</b>		<b>X</b>	
	<b>3</b>	Indices global satisfaccion Pyme	<b>X</b>		<b>X</b>	
	<b>4</b>	Indices global satisfaccion Micro	<b>X</b>		<b>X</b>	
	<b>5</b>	Indicadores sociales	<b>X</b>			
	<b>6</b>	Pobreza y necesidades insatisfechas	<b>X</b>		<b>X</b>	
	<b>7</b>	Gestion del Desempeño Social. Profin-Asofin	<b>X</b>		<b>X</b>	
	<b>8</b>	Proteccion al cliente. Quejas	<b>X</b>		<b>X</b>	
	<b>9</b>	Proteccion al cliente. Oikocredit	<b>X</b>		<b>X</b>	
	<b>10</b>	Quejas	<b>X</b>		<b>X</b>	
	<b>11</b>	GRI-Finanzas		<b>X</b>		
<b>5</b>		<b>Inclusion financiera</b>	<b>X</b>			
	<b>1</b>	Boleta de encuesta		<b>X</b>		
	<b>2</b>	Conclusiones y recomendaciones			<b>X</b>	
<b>6</b>		<b>Plan Estratégico RSE y POA/RSE/2014</b>	<b>X</b>			
	<b>1</b>	Plan Estratégico RSE 2014-2017		<b>X</b>	<b>X</b>	
	<b>2</b>	POA/RSE/2014: Actividades		<b>X</b>	<b>X</b>	
	<b>3</b>	POA/RSE/2014: Presupuesto		<b>X</b>	<b>X</b>	
	<b>4</b>	POA/RSE/2014: Presupuesto reformulado		<b>X</b>	<b>X</b>	
	<b>5</b>	Términos operativos de Circular 170		<b>X</b>		
	<b>6</b>	POA/RSE/2014 con detalles		<b>X</b>		
	<b>7</b>	Formato del presupuesto		<b>X</b>		

<b>7</b>		<b>RSE, DDHH, Medio ambiente, Finanzas</b>	<b>X</b>			
	<b>1</b>	Capacitacion y cursos al personal	<b>X</b>			
	<b>2</b>	Capacitacion RSE, DDHH, Medioambiente, Derechos del Consumidor Financiero	<b>X</b>			
	<b>3</b>	Encuesta Climatescope-gree Microfinanzas		<b>X</b>		
	<b>4</b>	Programa Medio Ambiente		<b>X</b>		<b>X</b>
	<b>5</b>	Volantes A curso de Tributación para clientes		<b>X</b>	<b>X</b>	
	<b>6</b>	Volantes B curso de Tributación para clientes		<b>X</b>	<b>X</b>	
	<b>7</b>	RSE y medio ambiente		<b>X</b>		
<b>8</b>		<b>Sistemas</b>	<b>X</b>			
	<b>1</b>	informe de Sistemas		<b>X</b>		
<b>9</b>		<b>Transparencia</b>	<b>X</b>			
	<b>1</b>	ASFI	<b>X</b>			
	<b>2</b>	ASOFIN	<b>X</b>			
	<b>3</b>	CLIMATESCOPE	<b>X</b>			
	<b>4</b>	MIX	<b>X</b>			
	<b>5</b>	OIKOCREDIT	<b>X</b>			
	<b>6</b>	PROFIN	<b>X</b>			
	<b>7</b>	RECONOCIMIENTOS	<b>X</b>			
	<b>8</b>	SMART CAMPAIGN	<b>X</b>			
	<b>9</b>	SOCIAL PERFORMANCE TASK FORCE	<b>X</b>			
	<b>10</b>	WEB del BCO	<b>X</b>			
<b>10</b>		<b>Mision, Vision, Códigos Etica y Conducta</b>	<b>X</b>			<b>X</b>
		Memoria Institucional				<b>X</b>

#### ANEXOS EN ARCHIVADORES DE PALANCA

<b>N°</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>SEPARADOR</b>
<b>1</b>	Plan RSE 2014-2017 – Memoria del BCO 2013	
	Lista de estudios vía Oikocredit	
<b>2</b>	Programa Emprendedores (UCATEC):	
	Billetera Móvil	
	Tienda Virtual	
<b>3</b>	Varios	

Circular 170. Circular 170 en términos operativos. Cartas de ASFI vía ASOFIN	A
Volantes distribuidos a los clientes sobre medioambiente	B
Cuestionario de Quejas 2. Informe de Percepción de quejas 1. Informe de percepción de los funcionarios	C
Certificados de Transparencia de MIX otorgados al Banco 2012 y 2013	D
Informe de Satisfacción de Clientes PYME	E
Formulario de Indicadores Sociales	F
Programa Emprendedor Manual de Plan de Negocios. Texto de 79 páginas  INFOCAL: 25 años. Menciona convenio con el Banco  UCATEC Convenio con UCATEC Cámara de Exportadores: Programa Factoría Emprendedora FAUTAPO Convenio NovusStart Up, cultura emprendedora Formularios de Registro de Emprendedores	GH
Informe de PROFIN-ASOFIN sobre el Banco. Cuadro sinoptico	IJ
POA/RSE/2014: Documento POA/RSE/2014: Actividades POA/RSE/2014: Presupuesto modificado	K
Centro de Inclusión y Formación Laboral. Opciones laborales para personas con discapacidad	LLL
Registros de cursos de capacitación al personal y ejemplos de control de lecturas	M
Protección al Cliente: Plan de Trabajo. Consultoría financiada por Oikocredit	N
Encuesta sobre Cultura y Clima Organizacional	O
Mega Proyecto: Ciudadela del Conocimiento. Gobernación de Cbba.	PQ
Políticas, Procedimientos de RSE, del Comité RSE, de la Jefatura de Estudios Sectoriales y RSE Mercados Objetivos: Segmentación de la Cartera de Créditos	R
Encuesta de Necesidades, Intereses y Expectativas de los Clientes Encuesta de Pobreza y/o Necesidades Básicas Insatisfechas de los Clientes	S
WEB: Código de Ética en la web del Banco	TU
Código de Ética Código de Conducta	VW
Pobreza: Registro de Datos Sociales de los Clientes mediante la plataforma AXON.	XY
Encuestas de Monitorio Social de Oikocredit	Z

<b>4</b>	Encuesta a Clientes sobre niveles de pobreza con metodología PPI	
<b>5</b>	Encuesta para calcular Nivel Global de Satisfacción de Clientes PYME	
<b>6</b>	Encuesta para calcular Nivel Global de Satisfacción de Clientes MICRO	
<b>7</b>	Informe del Desempeño Social del Banco con la metodología de Estandares Universales para la Gestión del Desempeño Social (Social Performance Task Force). Profin-Asofin	
<b>8</b>	Programa Emprendedores: Cursos para emprendedores sociales con Fe &Alegria	
<b>9</b>	Encuestas sobre Protección al Cliente: Módulo Quejas de los Clientes	
<b>10</b>	Encuestas sobre Quejas de los Clientes	