

# INFORME RSE/2015

Banco Pyme de la Comunidad S.A.

<b>Sinopsis de RSE 2015.....</b>	<b>2</b>
<b>1. Antecedentes 2012-2014.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Resumen de la gestión 2015.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Estrategia RSE.....</b>	<b>7</b>
Mapa del Plan Estratégico	
Mapa de los objetivos	
Objetivos específicos	
<b>4. Plan estratégico RSE 2016-2018.....</b>	<b>14</b>
Diálogo con las Partes Interesadas	
<b>5. POA/RSE/2015 .....</b>	<b>17</b>
Actividades y porcentaje de avance	
Presupuesto Consolidado	
<b>6. Planes de Acción .....</b>	<b>22</b>
<b>7. Indicadores de Circular 365 de la ASFI.....</b>	<b>22</b>
Check List Indicadores ASFI/Circular 365.....	22
Anexo 2 Indicadores RSE.....	26
<b>8. POA/RSE/2016 y Presupuesto.....</b>	<b>31</b>
<b>9. Anexos de Planes de Acción.....</b>	<b>36</b>

## SINOPSIS DE RSE 2015.

En el marco del Plan Estratégico/RSE/2015-2018 y del Plan Estratégico del Banco, se cumplió la totalidad de las actividades programadas en el POA/2015 para la gestión del Desempeño Social y RSE, tomando en cuenta las necesidades e intereses de las Partes Interesadas.

- En cumplimiento de lo establecido en la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), se continuó preparando los informes correspondientes, que fueron revisados y evaluados por MicroFinanzas Rating entidad especializada en la materia, y cuyo informe de la gestión 2014 otorgó al Banco una nota de “Calificación Social y RSE de BB+”, por la adecuada capacidad de planificación y monitoreo, y resultados bien alineados con la planificación. Al igual que los años anteriores se elaboró el Balance Social de la gestión.
- Otra actividad relevante ha sido la preparación e implementación de planes de acción con el objetivo de mejorar cualitativamente los niveles de desempeño social y de RSE del Banco, sobre la base de las recomendaciones de MicroFinanzas Rating y de autoevaluaciones propias y asistidas realizadas por el Banco, sobre “Protección al Cliente”, que se llevó a cabo con el apoyo de OIKOCREDIT; sobre “Estándares universales para la gestión del desempeño social”, realizado con el apoyo de ASOFIN-PROFIN; y la sistematización del reglamento RSE para entidades financieras de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).
- En el ámbito de la “Protección al Cliente” se realizaron varias encuestas dirigidas a los clientes externos e internos del Banco, 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 realizó encuestas para conocer la percepción que tienen los clientes externos de lo tangible, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía de los servicios financieros y no financieros que ofrece el Banco. Se calculó un “Índice Global de Satisfacción” tanto para los clientes pyme como para los de microcrédito, el mismo que muestra una mejoría respecto a la gestión anterior. Desde diferentes perspectivas se identificó las “Necesidades, Intereses y Expectativas de los Clientes externos e internos” del Banco, y los principales factores que motivan las quejas de los clientes. Para conocer los niveles de pobreza de los clientes externos, principalmente de microcrédito, se inició la construcción de una base de datos. A una consultoría externa se encomendó la realización de un diagnóstico medioambiental. En base a la experiencia adquirida por el Banco en cuanto a desempeño social y RSE, en la gestión 2015, se utilizó experimentalmente los Indicadores GRI-SPSS aplicados al sector financiero.
- Con el propósito de incorporar transversalmente la temática del desempeño social y RSE en la gestión integral del Banco y en su cultura organizacional, se ha institucionalizado la participación de las gerencias en los planes de acción; y se ha realizado ajustes a las políticas y procedimientos internos, principalmente referidos al área de recursos humanos y capacitación.  
Para tal efecto, se preparó los cursos de capacitación sobre RSE, derechos del consumidor financiero, Derechos Humanos aplicados a las empresas, protección al cliente y tratamiento de sus quejas, código de ética, código de conducta y planes de negocios para emprendedores.
- Con la finalidad de promover el emprendedurismo social y los negocios inclusivos, se continuó capacitando a estudiantes de carreras técnicas y universitarias, en planes de negocio circunscritos en la economía del conocimiento. En este mismo sentido, de la

economía del conocimiento, se prestó apoyo a entidades privadas y públicas. Continuando con un plan de trabajo iniciado en la anterior gestión, con el “Centro de Formación e Inclusión Laboral para Personas con Discapacidad Intelectual Leve”, junto con la Federación de Entidades Empresariales de Cochabamba, se realizó una encuesta dirigida a los empresarios privados de Cochabamba, con el propósito de diagnosticar el potencial de su inclusión laboral.

También se prestó apoyo financiero a entidades dedicadas a realizar obras de carácter social.

- En cuanto a la “transparencia” referida al desempeño social y RSE, se remitió informes a ESG Scorecard de Oikocredit, sobre desempeño medioambiental, social y de gobierno corporativo; y a MIX-Market, sobre transparencia, calidad y confiabilidad de los estados financieros. Se mantiene la relación con Climatescope Green Microfinance y continúa utilizándose las metodologías de Smart Campaign. Adicionalmente, se ha registrado al Banco en otros portales sobre RSE tales como, Progressaoutpovertiy (PPI) y la Unidad de Responsabilidad Social Empresarial de la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia
- El Banco mantuvo la política de asignar un presupuesto para financiar las actividades de Desempeño Social y RSE durante la gestión, equivalente al 3,5% de las utilidades de la gestión anterior.
- A las actividades de Desempeño Social y RSE se hace seguimiento y monitoreo mediante el Comité de RSE y Código de Ética, que es presidido por un representante del Directorio del Banco

## 1. Antecedentes 2012-2014

En la gestión 2012, RSE se incorporó en el organigrama del entonces Fondo de la Comunidad; y ese mismo año, en abril, RSE se añadió a la denominación del área de Estudios Sectoriales, quedando como “Estudios Sectoriales y RSE”, quedando RSE de ese modo incorporado en el organigrama y la estructura operativa de la institución. Se redactó la primera versión del Código de Ética de cuyo contenido se capacitó al personal habiendo ellos suscrito su aceptación al contenido del mismo y la voluntad de cumplirlo. Se elaboró el Programa Emprendedores y se preparó e imprimió un “Manual de Plan de Negocios para Micro Emprendimientos en actividades productivas”. Se tomó conocimiento de 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 a la institución Smart Campaign y MIX Microfinance World. Se continuó respondiendo los cuestionarios sobre 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 se comenzó a preparar un plan de trabajo sobre RSE en base a la metodología de GRI-FSSS específica para entidades financiera. Este trabajo se discontinuó debido a que la ASFI emitió el Reglamento de RSE para entidades financieras mediante la Circular 170 del 19 abril 2013, en base al cual se preparó el Plan Estratégico 2014-2017 y el POA/RSE/2014. Se dictaron cursos de capacitación en Planes de Negocios para Emprendedores de las entidades educativas urbanas y rurales de Fe y Alegría en el Departamento de Cochabamba; se realizó una encuesta a clientes externos para estimar sus niveles de pobreza utilizando la metodología PPI (Progress out of Poverty Index). También se encuestó a los clientes internos para identificar a las partes interesadas y sus expectativas, demandas e intereses. Se continuó preparando los reportes sobre RSE solicitados por Oikocredit y MIX MARKET.

En la gestión 2014, se implementó el POA/RSE/2014 elaborado como parte del Plan Estratégico RSE 2014-2017, cuyo informe de la gestión se puso en conocimiento de Microfinanzas Rating; todo ello en cumplimiento de la mencionada Circular 170 de la ASFI. Se continuó dictando cursos sobre planes de negocios y se realizó una encuesta/grupo focal sobre niveles de pobreza, demandas, expectativas, intereses, y otra para evaluar los niveles de satisfacción de los clientes. No se pudo realizar el estudio de pobreza con la metodología PPI debido a que los resultados del Censo 2012 todavía no fueron actualizados para Bolivia en la citada metodología. También se realizó un estudio preliminar sobre protección al Cliente e inclusión financiera. Al personal de front office se dictó cursos de quechua y lenguaje de señas; y a todo el personal se les impartió cursos sobre RSE, Derechos Humanos, Medioambiente, Partes Interesadas, ahorro de agua, energía, papel y clasificación de basura. Para el cliente externo se preparó volantes con información sobre el medioambiente. Se continuó preparando los reportes sobre RSE solicitados por Oikocredit y MIX MARKET.



6. Se realizaron las siguientes encuestas
  - 6.1. Índice de Satisfacción del Cliente para PYMES
  - 6.2. Índice de Satisfacción del Cliente para MICRO
  - 6.3. Necesidades, Intereses y Expectativas de los Clientes, según los clientes
  - 6.4. Necesidades, Intereses y Expectativas de los Funcionarios/Directorio del BCO
  - 6.5. Necesidades Básicas Insatisfechas, según Clientes
  - 6.6. Quejas de los clientes
  - 6.7. BD de indicadores sociales para estimar la pobreza de clientes (registros AXON)
  - 6.8. CEFOL Centro de Formación e Inclusión Laboral (personas con discapacidad intelectual leve) para diagnosticar potencial de inclusión laboral (junto con la Federación de Empresarios de Cochabamba)
7. En el Programa Emprendedores:
  - 7.1.1. Se dictó cursos de capacitación sobre economía del conocimiento y planes de negocios para emprendedores en el marco de la economía del conocimiento para estudiantes de la Universidad UCATEC. Se realizó un estudio de caso para dar un crédito a un proyecto start up.
  - 7.1.2. Se prestó asesoramiento a la Gobernación, Brigada Parlamentaria y Federación de Empresarios Privados de Cochabamba sobre el proyecto Ciudad del Conocimiento.
8. Se preparó el contenido de los siguientes cursos para que luego sean impartidos por RRHH del BCO
  - 8.1.1. RSE
  - 8.1.2. DDHH
  - 8.1.3. Medioambiente
  - 8.1.4. Protección al cliente y quejas,
  - 8.1.5. Código de Ética y Código de Conducta
  - 8.1.6. Emprendedurismo social
9. Se registró al BCO en los programas de RSE de la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia y el PPI: [Progressaoutpovertiy.com/es/user](http://Progressaoutpovertiy.com/es/user). Haciéndose notar que ya se tiene registro en Smart Campaign, Mix Market y que se emiten los reportes solicitados por Oikocredit.

### 3. Estrategia RSE

#### Mapa del Plan Estratégico

<b>MAPA DEL PLAN ESTRATEGICO RSE: 2015-2018</b>	
<b>Visión Misión</b>	(Social, medioambiental, beneficio de las partes, personal motivado y capacitado, productos y servicios oportunos, gestion eficiente, rentabilidad adecuada) (Desarrollo sostenible, ahorro y financiamiento, micro y pymes, cultura organizacional, servicio a la comunidad, ética, medioambiente y DDHH)
<b>PARTES INTERESADAS</b>	Clientes, Funcionarios, Accionistas, Proveedores, Comunidad, Legislacion y Normativa
<b>DESEMPEÑO FINANCIERO</b>	Generar utilidades para garantizar la sostenibilidad del BCO, y por su intermedio, de las actividades económicas, sociales y ambientales en beneficio de sus Partes Interesadas
<b>CONOCIMIENTO DEL CLIENTE</b>	Conocer a los clientes, sus necesidades, demandas y expectativas; y adecuar en función de ellas los productos y servicios financieros y no financieros que oferta el BCO
<b>PROCESOS INTERNOS</b>	Disponer de proceso internos eficientes y eficaces, principalmente en las áreas de negocios, administracion y operaciones, que permitan gestionar adecuadamente la creacion de valor para las Partes Interesadas
<b>APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO</b>	Capacitar a los funcionarios para que sean protagonistas del crecimiento financiero del BCO y de sus responsabilidades sociales y medioambientales

## Mapa de los objetivos

	<b>MAPA DE OBJETIVOS PARA CUMPLIR VISION MISION DEL BCO, EN MARCO DEL DESARROLLO SOSTENIBLE</b>	<b>OBJETIVO DE DESEMPEÑO SOCIAL:</b> Generar <u>utilidades</u> para garantizar la sostenibilidad del BCO, y por su intermedio, de las actividades económicas, sociales y ambientales en beneficio de sus Partes Interesadas	<b>OBJETIVO DE CONOCIMIENTO DEL CLIENTE;</b> <u>Conocer a los clientes</u> , sus necesidades, demandas y expectativas; y adecuar en función de ellas los productos y servicios financieros y no financieros que oferta el BCO	<b>OBJETIVO DE PROCESOS INTERNOS</b> Disponer de <u>proceso internos</u> eficientes y eficaces, principalmente en las áreas de negocios, administración y operaciones, que permitan gestionar adecuadamente la creación de valor para las Partes Interesadas	<b>OBJETIVO DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO</b> <u>Capacitar a los funcionarios</u> para que sean protagonistas del crecimiento financiero del BCO y de sus responsabilidades sociales y medioambientales
	<b>VISION MISION RSE/Desempeño Social</b>	<b>Desempeño Financiero</b>	<b>Conocimiento del cliente</b>	<b>Procesos Internos</b>	<b>Aprendizaje y Crecimiento</b>
<b>Cientes</b>	1. ahorro y financiamiento		Ofertar opciones de ahorro y financiamiento		
	2. micro y pymes		Atender a Micro y		
	3. Productos y servicios oportunos		Ofertar productos y servicios oportunos		Capacitarlo
<b>Funcionarios</b>	1. Cultura organizacional				Capacitarlo
	2. Principios éticos				Capacitarlo
	3. Gestión Eficiente			Realizar una gestión	Capacitarlo
	4. Personal capacitado				Capacitarlo
<b>Accionistas</b>	Rentabilidad adecuada	Esforzarse por lograr una rentabilidad adecuada			
<b>Proveedores</b>					
<b>Comunidad</b>	Servicio a la comunidad			Apoyar a instituciones de la comunidad	
<b>Sector Público</b>	Cumplimiento de legislación y normativa			Cumplir la legislación y normativa	
<b>Medio ambiente</b>	Respeto al medioambiente		Incluir el criterio medioambiental en el análisis crediticio		Capacitarlo
<b>Derechos Humanos</b>	Respeto a los DDHH				Capacitarlo

## Objetivos específicos

		ECONOMIA	SOCIALES	AMBIENTALES
	Objetivos específicos e Indicadores 2015-2018	Impactos economicos directos	Practica laboral y trabajo decente y DDHH	Ambiental
	<b>Objetivos específicos</b>			
	<b>CLIENTES</b>	<b>Indicadores economicos</b>	<b>Indicadores sociales</b>	<b>Indicadores medioambientales</b>
	Participacion en pago a factores	Balance social		
	Ahorro y financiamiento	Productos y servicios financieros y no financieros ofertados por el BCO	Negocio Inclusivo para micro ahorristas	
	Micro y Pymes	Cartera de clientes micro y pyme	Clientes por genero, por localizacion del cliente	
			Indicadores de Pobreza para clientes de Microcredito	
	Productos y servicios oportunos		Indicadores de Satisfaccion del Cliente	
			Smart Campaing (Diseño y distribucion apropiada de productos, Prevenir sobreendeudamiento, Transparencia, Precios responsables, Trato justo y respetuoso del cliente, Privacidad de datos de los clientes, resolucion de quejas)	
	Participacion en diseño y evaluacion de programas RSE		Participacion en encuestas	
	<b>FUNCIONARIOS</b>	<b>Indicadores economicos</b>	<b>Indicadores sociales</b>	<b>Indicadores medioambientales</b>
	Cultura organizacional / Principios eticos. / Personal capacitado / Medioambiente / DDHH		Para funcionarios: Salud y seguridad / Capacitacion / Oportunidades /Codigo de Etica	
	Gestion Eficiente		Mejorar procesos internos en funcion de autoevaluaciones, evaluaciones asistidas, auditorias requeridas por ASFI en RSE y Desempeño Social	
	Participacion en pago a factores	Balance social		
	Participacion en diseño y evaluacion de programas RSE		Participacion en encuestas	

	<b>ACCIONISTAS</b>	<b>Indicadores economicos</b>	<b>Indicadores sociales</b>	<b>Indicadores medioambientales</b>
	Participacion en pago a factores	Balance social		
	Rentabilidad adecuada	TIR indices financieros		
	Participacion en diseño y evaluacion de programas RSE		Participacion en encuestas	
	<b>LA COMUNIDAD</b>	<b>Indicadores economicos</b>	<b>Indicadores sociales</b>	<b>Indicadores medioambientales</b>
	Apoyos a la comunidad	Apoyo a planes de desarrollo socioeconomico de la region	Apoyo a emprendedores	
			Apoyo a potenciales emprendedores con discapacidades	
	<b>SECTOR PUBLICO</b>	<b>Indicadores economicos</b>	<b>Indicadores sociales</b>	<b>Indicadores medioambientales</b>
	Participacion en pago a factores	Balance social		
	Cumplir la legislacion y normativa		Recabar y aplicar la legislacion aplicable y la normativa ASFI	
	<b>MEDIO AMBIENTE</b>	<b>Indicadores economicos</b>	<b>Indicadores sociales</b>	<b>Indicadores medioambientales</b>
	Respeto al medioambiente			Consumo per capita del BCO en energia, agua, papel, transporte
				Requerir a proveedores respeto a las normas medioambientales
	<b>DERECHOS HUMANOS</b>	<b>Indicadores economicos</b>	<b>Indicadores sociales</b>	<b>Indicadores medioambientales</b>
	Respeto a los DDHH		No discriminacion / Trabajo infantil / Trabajo Forzado / Medidas disciplinarias / Derecho de los indigenas / Discapacitados	

	<b>TRANSPARENCIA</b>	<b>Indicadores economicos</b>	<b>Indicadores sociales</b>	<b>Indicadores medioambientales</b>
	Informar a la sociedad	MIX Market (Transparencia y calidad de los estados financieros), Oikocredit (ESG Scordcard), ASFI (Informe Anual Revisado), Desempeño Ambiental y Social. Profin-Asofin (Estandares Universales para la gestion del desempeño social). Climatescope (Green Microfinanzas)	Registros en RSE de Confederacion de Empresarios Privados. Registro en Smart Campaing	
	<b>GESTION RSE</b>			
	RSE (Planificacion, Seguimiento, Control, Evaluacion) y Plan Estrategico del BCO		Presupuesto RSE	
			Comité RSE	
			Circular 170 ASFI Reglamento RSE	
			Transversalidad Circular GG/CR18/16	
			Planes Estrategio y POA's de RSE como parte del Plan Estrategico del BCO	

	GRI RG Version 3.0/FSSS FSSS- SECTOR FINANCIERO	Indicadores economicos	Indicadores sociales	Indicadores medioambientales
FS1	Cartera de productos:		Políticas sociales específicas aplicadas a las líneas de negocios	Políticas medioambientales específicas aplicadas a las líneas de negocios
FS2	Cartera de productos:		Procedimientos para evaluar y controlar riesgos sociales en líneas de negocios	Procedimientos para evaluar y controlar riesgos medio ambientales en líneas de negocios
FS3	Cartera de productos:		Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales incluidos en contratos o transacciones.	Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos medioambientales incluidos en contratos o transacciones.
FS4	Cartera de productos:		Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	
FS5	<u>Cartera de productos:</u>		Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales respecto a riesgos y oportunidades sociales.	Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales respecto a riesgos y oportunidades medioambientales
FS6	Cartera de Productos:	Porcentaje de la cartera por líneas de negocio (micro, pymes, grandes) por sector de actividad, por Dpto		
FS7	Cartera de Productos	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.		
FS8	<u>Cartera de Productos</u>	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.		

FS9	Auditoría: Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.			Consultoría externa anual
FS10	<u>Auditoría:</u> Porcentaje y número de compañías de la cartera con las que el BCO ha interactuado en temas medioambientales y sociales.			Consultoría externa anual
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.			Consultoría externa anual
FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.			no aplica
FS13	<u>Sociedad:</u>	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente		
FS14	<u>Sociedad:</u>		Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	
FS15	<u>Productos y servicios:</u>	Políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros		
FS16	<u>Productos y servicios:</u>		Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según tipo de beneficiario	

#### 4. PLAN ESTRATEGICO RSE 2016-2018

PLAN ESTRATEGICO "RSE" 2015-2018	INDICADORES	GERENCIA	2016	2017	2018
<b>PLANIFICACION</b>					
	Mapa del Plan Estrategico	RSE	Formular	Evaluar Reformular	Evaluar Reformular
	Mapa de Objetivos (para cumplir vision, mision del BCO en el marco del desarrollo sostenible)	GG Comité RSE	Formular	Evaluar Reformular	Evaluar Reformular
	Objetivos especificos e Indicadores	GG Comité RSE	Formular	Evaluar Reformular	Evaluar Reformular
	Ajustes al Plan Estrategico	GG Comité RSE	Formular	Evaluar Reformular	Evaluar Reformular
	<b>POA (Programas Operativos Anuales)</b>	<b>RSE, GG, Comité RSE</b>	<b>POA 2015</b>	<b>POA 2016</b>	<b>POA 2017</b>
	Circular 170/ASFI	Gerencias	Anual	Anual	Anual
	GRI RG Version 3.0/FSSS aplicable al sector financiero: Impacto de productos y servicios. Indicadores de desempeño economico. Dimension ambiental. Dimension social	Gerencias	Anual	Anual	Anual
<b>GESTION RSE</b>					
	Presupuesto RSE	Directorio	Presupuesto RSE 2015	Presupuesto RSE 2016	Presupuesto RSE 2017
	Informes a GG y Comité RSE	RSE	Mensual/Anual	Mensual/Anual	Mensual/Anual
	Dos Informes según Circular 170 ASFI	RSE	Anual	Anual	Anual
	Transversalidad Circular GG/CR18/16	Cada Gerencia	Planes de accion	Planes de accion	Planes de accion
<b>CLIENTES</b>					
<b>Participacion en pago a factores productivos</b>	Balance social	RSE	Balance social 2015	Balance social 2016	Balance social 2017
<b>Ahorro y financiamiento</b>	Productos y servicios financieros y no financieros ofertados por el BCO	Planificacion	Semestral	Semestral	Semestral
	Tarifarios	Planificacion	Mensual	Mensual	Mensual
<b>Micro y Pymes: Productos y servicios oportunos</b>	Cartera de clientes micro y pyme	Planificacion	Mensual	Mensual	Mensual
	Cientes por genero, por localizacion del cliente	Planificacion	Semestral	Semestral	Semestral
	Indicadores de Satisfaccion, Pobreza, Expectativas. (Encuestas)	RSE	Anual	Anual	Anual
	Proteccion al Cliente (Smart Campaign) (Diseño y distribucion apropiada de productos, Prevenir sobreendeudamiento, Transparencia, Precios responsables, Trato justo y respetuoso del cliente, Privacidad de datos de los clientes, resolucion de quejas)	RSE	Anual	Anual	Anual
	Inclusion Financiera: Estudio "Cuenta de Ahorro Inclusiva para Ahorristas"	RSE		2016	
	Inclusion Financiera: Estudio "Crédito para Emprendedores Star Up"	RSE		2016	
<b>Capacitacion</b>	Educacion Financiera	Marketing	Programa anual	Programa anual	Programa anual

<b>FUNCIONARIOS</b>		<b>GERENCIA</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Participacion en pago a factores</b>	Balance social	RSE	Anual	Anual	Anual
<b>Cultura organizacional / Principios eticos. / Personal capacitado / Medioambiente / DDHH</b>	Salud y seguridad / Capacitacion / Satisfacción laboral/Codigo Etica/ Oportunidades /	RRHH	Anual	Anual	Anual
<b>Gestion Eficiente</b>	Según los planes de acción o sin ellos: Retroalimentacion y mejorar procesos internos en funcion de autoevaluaciones, evaluaciones asistidas, auditorias requeridas, sobre RSE y Desempeño Social	Gerencias	Anual	Anual	Anual
<b>ACCIONISTAS</b>		<b>GERENCIA</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Participacion en pago a factores</b>	Balance social	RSE	Anual	Anual	Anual
<b>Rentabilidad adecuada</b>	TIR indices financieros	Finanzas	Anual	Anual	Anual
<b>Capacitacion</b>	Seminarios	RSE/RRHH	Programa anual	Programa anual	Programa anual
<b>LA COMUNIDAD</b>		<b>GERENCIA</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Apoyos a la comunidad</b>	Planes de Negocio para Emprendedurismo Social e Institucional	RSE	Programa anual	Programa anual	Programa anual
	Apoyo a planes de desarrollo socioeconomico de la region: TICs	RSE	Programa anual	Programa anual	Programa anual
	Apoyo a potenciales emprendedores con discapacidades	RSE	Programa anual	Programa anual	Programa anual
	Apoyos a entidades sociales	Marketing	Eventual	Eventual	Eventual
<b>SECTOR PUBLICO</b>		<b>GERENCIA</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Participacion en pago a factores</b>	Balance social	RSE	Anual	Anual	Anual
<b>Cumplir la legislacion y normativa</b>	Recabar y aplicar la legislacion aplicable y la normativa ASFI	Legal	Programa anual	Programa anual	Programa anual
<b>TRANSPARENCIA</b>		<b>GERENCIA</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Informar a la sociedad</b>	ASFI, MIX Market, Oikocredit . Profin-Asofin. Green Microfinanzas. Registros en portales institucionales.	RSE Planificacion	Anual	Anual	Anual

## Diálogo con las Partes Interesadas

<b>DIALOGO CON LOS GRUPOS DE INTERES</b>	<b>LO QUE LAS PARTES INTERESADAS VALORAN</b>	<b>RESPUESTA DEL BCO A LAS PARTES INTERESADAS</b>	<b>CANAL DE DIALOGO</b>
<b>CLIENTES</b>	Que el BCO conozca sus demandas, expectativas, intereses y en funcion de ellos diseñe sus productos y servicios financieros y no financieros	Un BCO orientado hacia el cliente con objetivos de RSE	Encuestas: Satisfaccion, Protección, Quejas, Pobreza del cliente Boletin Financiero y Economico. Educacion financiera, Punto de reclamo. Web
<b>FUNCIONARIOS</b>	Empleo donde contribuir al crecimiento del BCO y realizar sus propias aspiraciones	Capacitación. Código de Etica. Código de Conducta. RSE	Cursos sobre finanzas y RSE. Comité de Etica y RSE.
<b>ACCIONISTAS</b>	Transparencia y Rentabilidad	Gobierno corporativo	Balances y EERR. Memoria Anual. Comites especializados
<b>PROVEEDORES</b>	Transparencia. Relaciones sostenibles	Politica y Procedimientos de adquisiciones	reuniones y contratos
<b>COMUNIDAD</b>	Contribucion al desarrollo local sostenible	Asesoramiento en TIC y Programa Emprendedores	Asesoramiento a FEPC, Gobernación, Brigada Parlamentaria, Universidades, Instituto Tecnico, Inserción Laboral de discapacitados, Educación financiera y de RSE
<b>LEGISLACION NORMATIVA</b>	Cumplimiento de la ley y la normativa	Aplicación de la ley y la normativa	Envio de informacion a la ASFI, ASOFIN, Mix Market, Oikocredit, Green Microfinzas

## 5. POA/RSE/2015

### Actividades/Presupuesto

RSE: Programas	
<b>I</b>	<b>Gestion POA/RSE/2015: control y ejecución</b>
<b>1</b>	<b>Informes Monitorio mensual a GG</b>
	Se informó por ene-marz/15
	Se informó por abr--may/15
	Se informo por junio-julio/15
	Se informo por agosto-septiembre/15
<b>2</b>	<b>Informes a Comité RSE</b>
	Se preparo documento de 77 hojas para el Comité RSE
	Se hizo reunion de Comité RSE
	Se elaboró acta de la reunion y se remitió a la GG y miembros del Comité RSE
	El acta se presento a reunion de Directorio
	Se esta recopilando la informacion de gerente MIF, OIKO, falta GRI
	El 26-nov-15 las gerencias entregaron sus Plandes de Accion
<b>3</b>	<b>POA/Presupuesto y Plan Estratégico</b>
	Se elaboró el POA/RSE/2015 con presupuesto aprobado por Directorio (3,5% utilidades 2014): Bs90,493,09 (USD 376,897 * 3,5% = USD 13,191,41) acta No. 296 de 17-12-2014)
	Se tiene que elaborar el POA 2016 en nov-dic
	Se elaboró el nuevo Plan Estratégico 2015-2018 según MFR
	Se preparo una carpeta para las gerencias para comenzar a preparar el informe RSE 2015
	Se explico a cada gte la actividad q le corresponde sg doc 77paginas y la forma de llenar: riesgo, negocio, adm, rrhh, planificacion.
	Se elaboro el POA/RSE/2016
<b>4</b>	<b>Informe Anual a entidad evaluadora y para Memoria</b>
	Se preparó el Informe RSE/2014 que fue entregado a MFR. Se participó reuniones con funcionarios MFR. Se hizo seguimiento a consultas posteriores. Se reviso el informe preliminar y el final
	Se preparó Informe RSE/14 según Circular 170 ASFI y se envió a ASFI el 28-abril-15 (el plazo hasta el 30)
	Se preparó Informe RSE/15 según Circular 170 ASFI y se enviará a la ASFI según plazo definido por la ASFI
<b>5</b>	<b>Informe Anual de ASFI/ Balance Social</b>
	Se elaboró el Balance Social 2012-2013-2014 se envió a la Gerencia General
	Se elaboro el Plan de Accion para las observaciones de MFR y se remitio a las gerencia para que subsanen las observaciones. NOTA: a la fecha aún no respondieron gerentes Riesgo, Legal, Marketing, Auditoria
	Jun 12: Hubo reunion con GG, gerentes y personal involucrado para definir Plan de Accion para subsanar observaciones
	Se preparo una carpeta para las gerencias para comenzar a preparar el informe RSE 2015
	Se envio dos mail a los gerentes recordandoles que el plazo es hasta agosto para presentar sus planes de accion de MFR y Oikocredit
	Las gerencias entregaron sus planes de accion
	Se elaboro el BALANCE SOCIAL cuando este concluido el Balance 2015 del Banco
<b>6</b>	<b>Sistema informatico RSE</b>
	Se incluyo en nuevo plan estrategico 2015-2018
<b>7</b>	<b>Legislación aplicable</b>
	Se incluyo en nuevo plan estrategico 2015-2018
<b>8</b>	<b>Gestión del sitio WEB/RSE</b>
<b>9</b>	<b>Actualizar el código de etica</b>
	En reunion de Directorio se actualizo la mision vision que se incorporara al codigo de etica
	Se participo de reunion donde se reviso elCodigo de Etica modificado y su compatibilizacion de objetivos sociales en el documento de gobierno corporativo. Fue aproabdo por el Directorio 24 julio 15
	En agosto 2015 entro en vigencia una nueva version del Código de Etica

<b>10</b>	<b>Procedimiento de Transversalidad</b>
	Se elaboro procedimiento junto con Marcela Segovia. Previa revision de todos los gerentes fue aprobado por la Gerencia General en Circular GG/CR18/15
	Se replanteo la transversalidad incorporando el criterio ordenador de Desarrollo Sostenible y Metodologias Smart con el cual se hara seguimiento a la preparacion de la memoria RSE 2015
	La transversalidad se esta trabajando mediante el llenado de los formularios (MFR, Oikocredit, GRI-SPSS) a cargo de todas las gerencias
<b>11</b>	<b>Incorporar RSE en Plan Estrategico del BCO</b>
	Mediante R.Aguirre se incorporo en el plan estrategico 2015
	Cada trimestre se reporta avances RSE dentro del Plan del BCO
II.a	<b>Programa RSE: Indicadores por Requer. Externos</b>
<b>1</b>	<b>ESG Scordecard. Oikocredit</b>
	Desempeño medioambiental, social y de gobierno corporativo.
<b>2</b>	<b>MIX-Market.</b>
	Transparencia, calidad y confiabilidad de los estados financieros.
<b>3</b>	Smart Campaig: Oikocredit
	I. Protección al Cliente: Diseño y distribución apropiada de productos
	I.a. Protección al Cliente: Encuesta/grupo focal Evaluacion de productos y servicios
	II. Protección al Cliente: Prevención del sobreendeudamiento
	III. Protección al Cliente: Transparencia
	IV. Protección al Cliente: Precios responsables
	V. Protección al Cliente: Trato justo y respetuoso de los clientes
	VI. Protección al Cliente: Privacidad de los datos de los clientes
	VII. Protección al Cliente: Mecanismos para resolucion de quejas
	Se realizó la autoevaluacion asistida (C.Aguirre) sobre protección al cliente.
	C.Aguirre envio el informe preliminar y revisó el mismo. D.Flores y D.Armaly enviaron sus comentarios por escrito
	Se preparo el plan de accion para mejorar las observaciones de la autoevaluacion y se envio a las gerencias
	Se envio el plan de accion a los gerentes para su implementacion según lo establecido por la Circular GG/CR18/15. NOTA: a la fecha falta respuesta de Legal y Marketing.
	Jun 12: Hubo reunion con GG, gerentes y personal involucrado para definir Plan de Accion para subsanar observaciones. Los GG deben entregar hasta agosto 15
	Por instrucciones de Directorio la Gerente de Adm y RRHH apoyo en la recoleccion de los planes de accion procedentes de las gerencia
<b>4</b>	<b>Estandares Universales para la gestion del desempeño social</b>
	PROFIN-ASOFIN recomendaciones del estudio
<b>5</b>	<b>Indicadores GRI-SPSS sector financiero</b>
	Los indicadores GRI-FSSS se aplico en el plan estrategico 2105-2018 y POA 2015
	Se entrego a las Gerencias planillas de GRI con plazo para recibir respuestas hasta el 31-sep-15
	Se contrato una consultoria externa para preparar el capitulo medioambiental
<b>6</b>	<b>Climatescope: Green Microfinance</b>
<b>7</b>	<b>Reconocimientos</b>
	MIX-Market.
<b>8</b>	<b>Registros: Smart Campaign, Mix-Market, CEPB</b>
	Jun. Nos registramos en Unidad de Responsabilidad Social Empresarial de la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia
	Registramos al BCO en PPI: Progressaoutpovertiy.com/es/user
II.b	<b>Programa Indicadores RSE: Normativa. (Evaluar y atender los intereses de las Partes)</b>
<b>1</b>	Encuesta: "Necesidades, Intereses y Expectativas de los Clientes", según Clientes
<b>2</b>	Encuesta: "Necesidades, Intereses y Expectativas de los Funcionarios/Directorio del BCO" según ellos mismos
	Jun: se preparo la encuesta
	Jul. Se realizo la encuesta y la tabulacion

3	<b>Encuesta: "Índice Global de Satisfacción del Cliente Pyme", según Clientes: Lo tangible, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Garantía/Seguridad, Empatía</b>
	Se preparo los cuestionarios para Pyme y para Micro
	Se contrato a persona encargada de hacer las encuestas
	Según principio de transversalidad H.Torres hizo seguimiento a encuestas Pyme
	Se realizo la encuesta para PYME en Cochabamba. Una vez concluido se preparara el informe. Se anticipa que el Indice/Pyme/2015 ha resultado mejor que el de 2015.
	Luego de hara la mismas encuestas en La Paz y Santa Cruz
	Se hizo el informe IGS/PYME/BCO/2015
4	<b>Encuesta: "Índice Global de Satisfacción del Cliente Micro", según Clientes : Lo tangible, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Garantía/Seguridad, Empatía</b>
	Se esta haciendo la encuesta para MICRO. Una vez concluido se preparara el informe.
	Luego de hara la mismas encuestas en La Paz y Santa Cruz
	Se hizo el informe IGS/MICRO/BCO/2015
5	Encuesta de Quejas de los clientes de los funcioarios del bco
	Nov 5, se realizo encuesta de quejas de los clientes según los funcionarios del Banco
6	Encuesta: Pobreza Clientes Micro: "Necesidades Básicas Insatisfechas" según Clientes
7	BD: Pobreza de Clientes: Datos de AXON
	Se definio el contenido del trabajo con D.Armaly, C.Michel, M.Segovia
	D.Armaly envio la solicitud a C.Michell. La informacion ha comenzado a recopilarse desde el 7 de mayo 15
	Se aplicara a los clientes micro
8	Encuesta PPI: "Pobreza Clientes Micro"según los clientes (Progress Out Poverty PPI)
	No se realizo esta encuesta porque el Parametro del PPI todavia no esta actualizado a los resultados del Censo 2012
9	Indicadores sociales del Personal
	Se incluyo en nuevo plan estrategico 2015-2018 y POA 2015
10	Cultura, Ambiente Organizacional, RSE del personal
	Se incluyo en nuevo plan estrategico 2015-2018 y POA 2015
	RRHH/consultora externa hizo estudio de ambiente organizacional
	Se propuso un plan de accion desde el punto de vista de Estudios Sectoriales y RSE
11	Encuesta CEFOL: CENTRO DE FORMACION E INCLUSION LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD (PcD) INTELECTUAL LEVE para diagnosticar potencial de inclusion laboral
	Se realizo esta encuesta con apoyo de la Federacion de Empresarios Privados de Cbba
III	<b>Capacitación para formar capital humano</b>
1	Finanzas y banca
	Se ha dado la informacion al area de RRHH para que en el marco de la transvesalidad incorporen los cursos RSE en su plan anual de capacidacion
	Se incluyo en nuevo plan estrategico 2015-2018 y POA 2015
2	Tributación
3	Ahorrar agua, energía, papel y reciclar
	Se preparara curso sobre estos ahorros con apoyo de ing. Atencion al cliente
4	RSE/DDHH/Medioambiente/
	Se preparo curso RSE para funcionarios y directorio mail a todos el 18-ago-15
	Se preparo curso Derechos Consumidor Financiero para funcionarios y directorio mail a todos el 18-ago-16
	Se preparo curso DDHH para funcionarios y directorio mail a todos el 18-ago-17
	Se preparo curso de Medioambiente
	Se preparo el curso de Proteccion al Cliente y Quejas
5	Codigo de Etica y Codigo de Conducta
	Se preparo el curso de etica y codigo de conducta
6	Quechua, Aymara, Lenguaje de Señas
7	Emprendedurismo
	jun: se preparó contenido del Programa Emprendedores para cursos de capacitacion interna y convenios
IV	<b>Emprendedurismo social y Negocios Inclusivos</b>
a	<b>Planes de Negocio para Emprendedurismo Social e Institucional</b>
	D.Cano presento su informe de actividades ener-abril 2015

<b>b</b>	<b>Negocios Inclusivos</b>
	Estudio de Cuenta de Ahorro inclusiva para Pobres
	A. Cuba esta preparando un producto inclusivo de crédito pyme
1	Centro de Formación e Inclusion Laboral
	Se ha preparado la encuesta sobre inclusion laboral a ser levantada por la Camara de Comercio. Sin embargo, no logro concretarse.
	Se envio nota a ka Federacion de Empresarios Privados pidiendoles hagan la encuesta
	Se concluyo la encuesta y en base a ella se hizo un plan de trabajo II2015
2	Fautapo-HAM
	Se ha identificado el plan de trabajo: curso de e-commerce, premiacion a los mejores planes de negocio 2015
3	Infocal
	Se ha preparado el convenio y se les ha enviado. Estamos esperando su aprobacion
	Infocal esta de acuerdo con el convenio que se suscribira el 2.jun.15
	Se ha preparado un PPT explicando el Programa de Emprendedores
	Jun. Se suscribio el convenio el 2-jun-15
	Jun. Se presento el programa emprendedores a los estudiantes y docentes
4	Puentes de Solidaridad-MicroExportadores
	Se elimino esta actividad por motivos de la contraparte
5	UCATEC. Universidad Emprendedores
	Se ha preparado el convenio y se les ha enviado. Estamos esperando su aprobacion
	Se esta procesando 1 credito star up ´para Proyecto tech presentado en el marco del programa de emprendedores
6	Universidad Central
	Se ha preparado el convenio y se les ha enviado. Estamos esperando su aprobacion
	Se suscribio el convenio
	Se dio la capacitacion sobre economia del conoicemeinto aplicada a proyectos pymes
	Se esta dando la capacitacion sobre planes de negocios con el manual del Banco
7	Expertice para Ciudadela del Conocimiento
	Por invitacion de la Gobernacion se asiste a reunion. Propuestas: ciudad del conocimiento, infraestructura fisica y telematica para empresas de base tech, incubadoras. Plataforma e-commerce
	Por invitacion de brigada parlamentaria (Gobernacion) se asistio a reunion. Propuestas: ciudad del conocimiento, infraestructura fisica y telematica para empresas de base tech, incubadoras. Plataforma e-commerce
	Por invitacion de la FEPC. se esta dando apoyo al desarrollo socioeconomico de Cba mediante la Federacion de Empresarios Privados de Cbba con reuniones quincenales
8	Software Contable para Clientes
	Se elimino esta actividad
9	Proyecto sociales varios de impacto en la comunidad
	Asociacion de mUjeres empresarias y profesionales: Programa de capacitacion para reduccion y eliminacion de la utilizacion de bolsas de polietileno o de plastico. En coordinacion con el Gobierno Municipal de Cba. Programa: Cbba te queremos limpia (concurso de baile para niños, teatro y bailes educativos, intercambio de bolsas de tela, exposicion de reciclables (Bs 1.000)
<b>v</b>	<b>Retroalimentación: Revisión y Mejoras</b>
	Se incluyo en nuevo plan estrategico 2015-2018 y POA 2015
1	Recomendaciones de MicroFinanzaRating: Desempeño Social / RSE / 2014
	Ha comenzado el plan de accion para mejorar lo recomendado
2	Plan de Acción: Recomendaciones de la autoevaluacion asistida: Protección al Cliente (Smart Campaign) Consultoría Oikocredit
	Ha comenzado el plan de accion para mejorar lo recomendado
3	Metodología GRI-FSSS específico para entidades financieras
	se preparo los formularios para aplicar esta metodologia
	se entrego a gerencias para que entreguen su parte hasta fines de sep/15
4	Indice Global de Satisfaccion del Cliente PYME y Micro
	Se ha distribuido a las gerencias para que indiquen que mejoras haran al respecto
5	Recomendaciones de Profin-Asofin: "Gestión del Desempeño Social según estándares universales (Social Performace Task Force)
6	Recomendaciones del estudio: "Estudio con encuesta sobre Inclusión Financiera"
7	Recomendaciones de encuesta "Quejas-2014"

## Porcentaje de Avance del POA/RSE/2015

Porcentaje de Avance en la ejecución del POA/RSE/2015		ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	
porcentaje RSE		5%	6%	8%	10%	10%	14%	9%	11%	8%	7%	11%	4%	
acumulado RSE		5%	11%	18%	28%	38%	52%	60%	71%	79%	85%	96%	100%	
actividades RSE	0	0	10	11	15	19	20	27	17	21	15	13	21	8

## Presupuesto Consolidado

<b>Presupuesto Consolidado de RSE 2015</b>	<b>Bs</b>	<b>%</b>
<b>Clientes</b>	52.560	62%
<b>Personal</b>	15.150	18%
<b>Accionistas</b>	0	0%
<b>Proveedores</b>	0	0%
<b>Comunidad</b>	17.500	21%
<b>Subtotal (P.Interesadas)</b>	<b>85.210</b>	<b>100%</b>
<b>Medioambiente</b>	9.000	11%
<b>DDHH</b>	76.210	89%
<b>Subtotal (DDHH/Mamb)</b>	<b>85.210</b>	<b>100%</b>
<b>Economia</b>	45.310	53%
<b>Sociedad</b>	39.900	47%
<b>Mediambiente</b>	0	0%
<b>Subtotal (Eco/Soc)</b>	<b>85.210</b>	<b>100%</b>
<b>Encuestador/GFocal Bs</b>	34.400	38%
<b>Docente Bs</b>	17.660	20%
<b>Volantes Bs</b>	9.000	10%
<b>Apoyo a proyectos de Partes Interesadas Bs</b>	21.000	23%
<b>Software Encuestas Bs</b>	1.750	2%
<b>Refrigerio</b>	1.400	2%
<b>Imprevistos</b>	5.283	6%
<b>Total</b>	<b>90.493</b>	<b>100%</b>
<b>Presupuesto Asignado</b>		
3,5% de utilidades 2014 (USD 13.191.41)	<b>90.493</b>	

## 6. Planes de Acción

Sobre la base de las recomendaciones realizadas por MicroFinanzas Rating y por las autoevaluaciones propias y en la búsqueda de mejorar cualitativamente los niveles de desempeño social y de RSE el Banco de la Comunidad trabaja con los siguientes planes de acción:

Plan de Acción Microfinanzas Rating

Plan de Acción Oikocredit Protección al Cliente

Plan de Acción Profin Asofin. Gestión del Desempeño Social

Plan de Acción GRI/FSSS

## 7. Indicadores de ASFI/Circular/365

Check list de los Indicadores ASFI/Circular/365

Check list de Circular 365/ASFI: REGLAMENTO DE RSE 30-DIC-2015										
ESTADO DE SITUACION A DICIEMBRE 2015							En Implementacion	En Plan de Accion 2016	En diseño	
<b>art.</b>	<b>Cap. I Sección 2: Lineamientos mínimos de RSE</b>									
<b>2</b>	<b>Rendición de cuentas ante la sociedad por impactos:</b>						<b>1</b>			
	a.	en la sociedad					<b>1</b>			
	b.	en la economía					<b>1</b>			
	c.	en el medio ambiente					<b>1</b>			
	d.	acciones para prevenir la repetición					<b>1</b>			
	e.	medios para dar la información a las partes interesadas y la periodicidad						<b>1</b>		
<b>3</b>	<b>Transparencia:</b> en gestion y comunicacion de decisiones q impacten a la sociedad, economía y medioambiente. Comunicar									
	a	Mision y Vision					<b>1</b>			
	b	Políticas, decisiones, actividades en relacion a sociedad, economia y medio ambiente					<b>1</b>			
	c	Impactos conocidos o probables sobre sociedad, economia y medioambiente					<b>1</b>			
	d	Cumplir Art. 78 de Ley 393 Servicios Financieros					<b>1</b>			
<b>4</b>	<b>Comportamiento etico:</b>									
	a	codigo de etica (incluyendo Directrices Básicas Gestion Gob.Corp)					<b>1</b>			
	b	cumplir codigo de conducta (anexo 4 Reglamento de Protección al Consumidor de servicios financieros					<b>1</b>			

<b>5</b>	<b>Respeto a los intereses de las partes</b>						
	a	Identificar a las partes interesadas				1	
	b	Respetar los intereses de las partes y considerar sus inquietudes				1	
	c	Reconocer los derechos legarles de las partes interesadas				1	
	d	Relacion entre intereses de las Partes, las expectativas del BCO y desarrollo sostenible				1	
<b>6</b>	<b>Cumplimiento de leyes y normas</b>						
	a	cumplir leyes				1	
	b	cumplir normas				1	
<b>7</b>	<b>Respetar y promover los DDHH (CPE, Carta DDHH NNUU)</b>					1	
<b>8</b>	<b>Calificacion Desempeño de RSE</b>						
	a	Calificacion anual por empresa especializada				1	
	b	Indicadores del anexo 2 (ADJUNTAMOS EL ANEXO DEBIDAMENTE LLENADO)				1	1
<b>Sección 3: Gestion de RSE</b>							
<b>1</b>	a	Relacionada con cultura organizacional				1	
	b	Orientada a gestion socialmente responsable				1	
	c	Que incorpore aspectos economicos, sociales y medioambientales				1	
<b>2</b>	<b>Etapa 1: Compromiso:</b>						
	a	El Directorio debe definir contenido y alcance de RSE e incluir en mision y vision				1	
<b>3</b>	<b>Etapa 2: identificar situacion en la que se encuentra el BCO respecto a RSE</b>						
	a	Requisitos legales aplicables y voluntarios				1	
	b	Identificar y evaluar las partes interesadas, sus interese, demandas y expectativas				1	
	d	diagnosticar las practicas actuales de RSE: aspectos economico, social y medionambietal					1
<b>4</b>	<b>Etapa 3: Planificacion</b>						
	a	Incorporar RSE en la planificacion estrategica del BCO, integrado a su gestion				1	
	b	Elaborar Plan estrategico RSE				1	
<b>5</b>	<b>Etapa 4: Implantacion</b>						
	a	Definir las funciones y responsabilidad y responsables de la gestion RSE				1	
	b	Desarrollar y ejecutar una politica de RSE				1	
	c	Desarrollar manuales, procedimientos y registros de RSE				1	
	<b>5.1. Politica de RSE</b>						
	i	Declarar sus Intenciones, principios, valores de su compromiso RSE				1	
	ii	La politica debe considerar aspectos de sociedad, economia y mediambiente				1	
	<b>5.2. Aspectos de la sociedad</b>						
	a	Derechos fundamentales en la CPE Carta DDHH NNUU				1	
	b	Apoyo a necesidades de financiamiento de actividades productivas				1	
	c	Inclusion financiera					1
	d	Ampliacion de cobertura de servicios financieros a sectores desatendidos					1
	e	Valores, principios eticos y transparencia descritos en la mision y vision				1	
	f	Arraigo en la cultura organizacional				1	
	g	Dialogo e involucramiento con las partes interesadas					1
	h	Condiciones laborales y de empleo (politicas de RRHH)				1	
	1	Clima laboral,				1	
	2	Participacion de empleados en la gestion				1	
	3	Horarios de trabajo				1	
	4	Beneficios y compensaciones				1	
	5	Capacitacion				1	
	6	Practicas disciplinarias y estímulos				1	
	7	Ambiente donde trabajan				1	
	8	Seguridad laboral				1	

i	Relaciones con los consumidores y usuarios financieros				
1	Servicios con calidad, transparencia, veracidad de la informacion	1			
2	Educacion financiera	1			
j	Apoyo a la comunidad:				
1	Para fortalecer aparato productio, inclusion financiera y funcion social (Ley 393)	1			
2	Contribuciones en dinero, productos, servicios, conocimientos	1			
k	Informacion relevante a accionistas	1			
l	Cumplir obligaciones fiscales, legales, no corrupcion y denunciarlos	1			
m	Relaciones con proveedores				
1	Estabilidad y calidad, competencia, seriedad	1			
2	Pagos puntuales	1			
3	Seleccionarlos a los que tengan practicas compatibles de RSE			1	
n	Respeto a diversidad etnica y pluricultural	1			
o	Respeto a personas con discapacidades (Ley 223 Personas Discapacitadas)	1			
p	Respeto a personas adultas mayores (Ley 369)	1	1		
q	Tener politicas contra racismo y discriminacion (ley 045)	1			
r	Garantizar a las mujeres a no sufrir violencia (ley 348)			1	

<b>5.3.</b>	<b>Aspectos de medioambiente</b>				
a	Politica RSE incluye proteccion del medioambiente y desarrollo sostenible	1			
b	Capacitacion y concientizacion del personal en temas ambientales	1			
<b>5.4.</b>	<b>Procedimientos, manuales y registros de RSE</b>				
i	Para rendir cuentas ante la sociedad	1			
ii	Para comunicar sobre impactos en la sociedad y medioambiente	1			
iii	Para actualizar y divulgar el codigo de etica	1			
iv	Para identificar, evaluar y atender los intereses de las partes interesadas	1			
v	Para identificar y tener acceso a los requisitos legales aplicables al BCO	1			
vi	Para aplicar y divulgar los DDHH (CPE y Carta DDHH NNUU)	1			
<b>10</b>	<b>Etapas 5: Control: con procedimientos, documentado y actualizado</b>	1			
a	Medir el desempeño de sus operaciones y actividades de RSE		1		
d	Evaluar cumplimiento de objetivos organizacionales		1		
<b>11</b>	<b>Etapas 6: Revision y mejora</b>				
a	Revision periodica de gestion RSE	1			
b	Aprender de experiencias para eliminar o mitigar debilidades y potenciar fortalezas	1			
<b>12</b>	<b>Desarrollar un sistema de informacion:</b>				
a	Para generar reportes		1		
b	Para gestionar RSE		1		
c	Para presentar el informe de RSE		1		
d	Informe Anual de RSE	1			

<b>Sección 4: OTRAS DISPOSICIONES</b>							
<b>Responsabilidad</b>							
1	a	El directorio es responsable de aprobar la política RSE según este reglamento		1			
	b	El gerente general es responsable del cumplimiento y difusión interna de este reglamento		1			
<b>Registro contable</b>							
2	a	Registrar actividades exclusivamente dedicadas a RSE en ctas analíticas		1			
	b	Los fines sociales según reglamento para contribuciones o aportes de fines sociales culturales, gremiales y benéficos. Cap.II, Título VII, Libro 2° de la RNSF		1			
<b>Aportes a fines sociales</b>							
3	a	Para realizar aportes o contribuciones sociales voluntarias		1			
	b	reglamento para contribuciones o aportes de fines sociales culturales, gremiales y benéficos. Cap.II, Título VII, Libro 2° de la RNSF		1			
<b>Infracciones</b>							
4	a	Por no contar con una política RSE que considere los social, económico y ambiental					
	b	Por no remitir a ASFI reporte de RSE					
	c	Por prácticas no transparentes					
<b>Regimen de sanciones</b>							
5	a	Por incumplir al reglamento se iniciara proceso administrativo sancionatorio					
<b>Sección 5: envío de información</b>							
2	a	Hasta el 30 de abril de 2016					
	b	enviar según Cap. III, Título II del libro 5° de RNSF					

<b>Anexo 1: informe de RSE (libro 3°, título XI, Capítulo 1)</b>							
1	Describir la incorporación de RSE en la planificación estratégica del BCO			1			
2	Describir cumplimiento de objetivos y de la política de RSE			1			
	a	resultados sobre políticas con DDHH, medioambiente y partes interesadas		1			
3	Resultados de la implementación de RSE			1			
4	La forma en que el BCO en su estructura organizacional ha implementado la RSE			1			
5	Describir la evaluación de cumplimiento según los lineamientos de RSE			1			
6	informe colocar en sitio web			1			
7	informe enviar anualmente a la ASFI			1			
				<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>12</b>	<b>2</b>
				<b>PORCENTAJE</b>	<b>86%</b>	<b>12%</b>	<b>2%</b>

<b>Anexo 2: Indicadores de RSE</b>					
<b>Entidad: Banco Pyme de la Comunidad</b>					
<b>Período de Información: Gestion 2015</b>					
<b>Cód.</b>	<b>Aspectos</b>	<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Expresado en:</b>	<b>Valor</b>
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del organo superior del gobierno corporativo con relacion a los asuntos económicos, sociales, ambientales	A) Reuniones del Comité de RSE. B) Reuniones para aprobar planes estrategicos, POAs RSE y presupuesto. C) Cursos de capacitacion		
1B	Brecha salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado del BCO respecto a la remuneracion promedio anual total de todos los empleados		3,66%	
2B	Brecha salarial	Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado del BCO respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)		76,03%	
3B	Brecha salarial	Relacion entre el salario minimo del BCO y el salario mínimo nacional	El salario minimo del BCO es igual al salario minimoa nacional	1	
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	Total gastos proveedores nacionales / Total gastos proveedores nacionales y extranjeros	96%	
1T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupos etario, genero y departamento	Total funcionarios	234	
			Por género	mujer 89	hombre 145
			Por Departamento	Cba: 169	
				La Paz: 36	
				SCZ: 29	
			Por grupo etario, según intervalos del INE	20-24 años	16
				25-29 años	54
				30-34 años	56
				35-39 años	51
				40-44 años	25
				45-49 años	8
				50-54 años	13
				55-59 años	6
				60-64 años	5

2T	Trabajo digno y no discriminación	Tasa de contratación de empleados desglosados por grupo etario, genero y departamento	total de contrataciones		89
			por genero	38,20%	mujer 34
				61,80%	hombre 55
			Por Departamento	53,93%	Cba: 48
				25,84%	La Paz: 23
				20,22%	SCZ: 18
			Por grupo etario, según intervalos del INE		
			20-24 años	8,99%	8
			25-29 años	34,83%	31
			30-34 años	23,60%	21
			35-39 años	15,73%	14
			40-44 años	5,62%	5
			45-49 años	3,37%	3
			50-54 años	6,74%	6
			55-59 años	1,12%	1
	Trabajo digno y no discriminación	Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, genero y departamento		%	
3T	Trabajo digno y no discriminación	Porcentaje de contratación de personas con discapacidad con relación al total de empleados	no se contrato	0%	
1c	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosados por categoría de empleado	Equipo Gerencial	Promedio Hrs	24,23
			Otro personal	Promedio Hrs	23,67
2c	Capacitación	Programas de gestion de habilidades y de formación continua que fomenta la empleabilidad de los trabajadores			94
3c	Capacitación	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional		100%	

1d	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los organos de gobierno y plantilla, desglosados por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorias y otros indicadores de diversidad	Por Genero		7
			mujer	28,57%	2
			hombre	71,43%	5
			<b>Por Grupo etario</b>		
			35-39 años	28,57%	2
			40-44 años	14,29%	1
			45-49 años	14,29%	1
			50-54 años	28,57%	2
			55-59 años	14,29%	1
			<b>Pertenencia a minorias</b>		
			niguna	100%	7
		<b>Resto del personal</b>	<b>por genero</b>		227
			mujer	38,33%	87
			hombre	61,67%	140
			<b>Por Grupo etario</b>		
			20-24 años	7,05%	16
			25-29 años	23,79%	54
			30-34 años	24,67%	56
			35-39 años	21,59%	49
			40-44 años	10,57%	24
			45-49 años	3,08%	7
			50-54 años	4,85%	11
			55-59 años	2,20%	5
			60-64 años	2,20%	5
			<b>Pertenencia a minorias</b>		
			Ninguna	98,68%	224
			Chiquitano	0,44%	1
			Quechua	0,44%	1
			Cuyababa	0,44%	1

2d	Diversidad e igualdad de oportunidades	Relación entre el salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	Licenciados	100%	
			Egresados	108,50%	
			Técnicos	138,09%	
			Estudiantes	91,07%	
			Bachilleres	100,54%	
1h	Derechos humanos y compromiso social	Contribuciones o aportes a fines sociales, culturales, gremiales y benéficos (por programas o proyectos, gastos o inversión sobre utilidades logradas en la gestión)	El 2015 se asignó el 3,5% de las utilidades de la gestión 2014. Principales apoyos: a) Formación de emprendedores organizados socialmente. B) institución que busca la inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual.		
2h	Derechos humanos y compromiso social	Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	Procedimientos: 1) Para aplicar y divulgar los DDHH (CPE y Carta DDHH NNUU) 2) Para comunicar sobre impactos en la sociedad y medioambiente. 3) Para rendir cuentas ante la sociedad. 4) Para actualizar y divulgar el código de ética donde está incluido DDHH. 5) Para identificar, evaluar y atender los intereses de las partes interesadas. Nota: Se capacita al personal en DDHH		
3h	Derechos humanos y compromiso social	Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	Programas: a) Emprendedores y b) Apoyo al sector público y privado sobre economía del conocimiento	13%	
1e	Enfoque social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocios	Actualmente no se dispone. Se elaborará el 2016-2017		
2e	Enfoque social	Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocios desglosado según su propósito	Actualmente no se dispone. Se elaborará el 2016-2017		
3e	Enfoque social	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	Actualmente no se dispone. Se elaborará el 2016-2017		
4e	Enfoque social	Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	(a) videojuegos en cursos presenciales o virtual: <a href="http://www.bco.com.bo/educacionfinanciera">http://www.bco.com.bo/educacionfinanciera</a> . (b) Cartillas educativas. © Talleres educativos	528 participantes	68% colegios y 32% adultos
1s	Satisfacción del cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	Actualmente no se dispone. Se elaborará el 2016-2017		

2s	Satisfacción del cliente	Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	Cada año se realizan encuestas a clientes pymes y microcredito para averiguar sus niveles de satisfacción y cuales son los motivos de sus quejas		
3s	Satisfacción del cliente	Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	(2 de ATMss propios. Se mejora mantenimiento preventivo); (3 de billetes falsos. Se mejoró capacitación al personal de cajas). (1 ATM ajeno. 1 POS) . (2 reclamos porque el personal del banco cumplió el Art. 472 de la ley 393)	10 reclamos, todos resueltos	
1a	Conciencia ambiental	Gestion para el ahorro de energia y agua	Ahorro de energía se esta instalando paulatinamente paneles de luces Led (60% en oficina central. Ahorro de agua: 80% de piletas de lavamanos tienen temporizadores.		
2a	Conciencia ambiental	Gestion de residuos producto de los servicios y productos que prestan	Manejo de residuos: la empresa de limpieza realiza el trabajo de recolección de botellas plásticas, papel y cartones, que son entregados a personas que se encargan del reciclado. Los toners para impresoras son entregadas a empresas que los reutilizan.		
	Conciencia ambiental	Desglose de los gastos e inversiones ambientales	Se contrato a una consultora externa para diagnosticar el estado de situacion del banco. El 2016 se implementaran sus recomendaciones		
3a	Conciencia ambiental	Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementacion de tecnologias para preservar el medio ambiente	Actualmente no se dispone. Se elaborará el 2016-2017		
1n	Cumplimiento normativo	Monto y numero de sanciones pecuniarias pagadas y numero de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislacion y normativa	(a) Monto sanciones pecuniarias (b) Numero de sanciones		(a) Bs. 33,695; (b) 6

## 8. POA/RSE/2016

POA 2016	INDICADORES	GERENCIA	2016	Presupuesto en Bs	Cantidad	Precio Unitario
<b>PLANIFICACION</b>	<b>PLANIFICACION</b>					
	Mapa del Plan Estrategico	RSE	Implementar y realizar ajustes			
	Mapa de Objetivos (para cumplir vision, mision del BCO en el marco del desarrollo sostenible)	GG Comité RSE	Implementar y realizar ajustes			
	Objetivos especificos e Indicadores	GG Comité RSE	Implementar y realizar ajustes			
	POA 2016	RSE, GG, Comité RSE	Asignar presupuesto, realizar ajustes e implementar			
	Circular 170/ASFI	Gerencias	Implementar y realizar ajustes			
	GRI RG Version 3.0/FSSS	Gerencias	Implementar y realizar ajustes			
<b>GESTION RSE</b>	<b>GESTION RSE</b>	<b>GERENCIA</b>	<b>2016</b>	<b>Presupuesto en Bs</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario</b>
	Presupuesto RSE	Directorio	Asignar presupuesto para gestion RSE/2016			
	Informes a GG	RSE	Mensual/Anual			
	Informes a Comité RSE	RSE	Programacion anual			
	Informe gestion 2016 según Circular 170 ASFI	RSE	Anual			
	Transversalidad Circular GG/CR18/16	Cada Gerencia	Planes de Acción: Revisar, completar, hacer seguimiento y volver a llenas			
	Transversalidad Circular GG/CR18/17	Cada Gerencia	Incluir en los planes de accion IGSS Pyme y Micro, Quejas de			

CLIENTES	CLIENTES	GERENCIA	2016	Presupuesto en Bs	Cantidad	Precio Unitario
Participacion en pago a factores productivos	Balance social	RSE	Balance social 2015			
Ahorro y financiamiento	Productos y servicios financieros y no financieros ofertados por el BCO	Planificacion	Semestral			
	Tarifarios	Planificacion	Mensual			
Micro y Pymes: Productos y servicios oportunos	Cartera de clientes micro y pyme	Planificacion	Mensual			
	Cientes por genero, por localizacion del cliente	Planificacion	Semestral			
	Encuesta IGS/PYME/2016	RSE	LPZ, CBA, SCZ	6,000	200	30
	Encuesta IGS/MICRO/2016	RSE	LPZ, CBA, SCZ	6,000	200	30
	Encuesta de quejas 2016	RSE	LPZ, CBA, SCZ	6,000	200	30
	Organizar BDs Pobreza de AXON	RSE	Central			
	Encuesta de expectativas, demandas, intereses de los clientes	RSE	LPZ, CBA, SCZ	6,000	200	30
	Encuesta de expectativas, demandas, intereses de los funcionarios	RSE	LPZ, CBA, SCZ	6,000	200	30
	Diseño de una franquicia pyme	RSE	cba	12,470	12,470	1
	Planes de Acción con relación al cliente: Revisar, completar, hacer seguimiento y volver a llenar formularios	RSE	mensual			
	Proteccion al Cliente (Smart Campaing) (Diseño y distribucion apropiada de productos, Prevenir sobreendeudamiento, Transparencia, Precios responsables, Trato justo y respetuoso del cliente, Privacidad de datos de los clientes, resolucion de quejas)	RSE	Anual			
	Encuesta a clientes Cochabamba: empleo, activos, medioambiente (consultoria externa)	RSE	Anual	9,600	30	300
	Inclusion Financiera: Estudio "Cuenta de Ahorro Inclusiva para Ahorristas" u otro aprobado por GG	RSE	Anual			
	Inclusion Financiera: Estudio "Crédito para Emprendedores Star Up" o modelo de franquicia para clientes aventajados	RSE	Anual			
Capacitacion	Identificar cursos que deseean los clientes pyme	RSE	grupos focales PYMES	750	3	250
	Dictar un curso identificado (ej. analizar franquicia tipo Wistupico)	RSE+RRHH	Programa anual	750	3	250
	Educacion Financiera	Marketing	Programa anual			

<b>FUNCIONARIOS</b>	<b>FUNCIONARIOS</b>	<b>GERENCIA</b>	<b>2016</b>	<b>Presupuesto en Bs</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario</b>
Participacion en pago a factores	Balance social	RSE	Anual			
Cutura organizacional / Principios eticos. / Personal capacitado / Medioambiente / DDHH	Salud y seguridad / Capacitacion / Satisfacción laboral/ Código Etica/ Oportunidades /	RRHH	Anual			
Gestion Eficiente	Según los planes de acción: Retroalimentacion y mejorar procesos internos en funcion de autoevaluaciones, evaluaciones asistidas, auditorias requeridas, sobre RSE y Desempeño Social	Gerencias	Programacion anual de implementacion de los planes operativos			
<b>ACCIONISTAS</b>	<b>ACCIONISTAS</b>	<b>GERENCIA</b>	<b>2016</b>	<b>Presupuesto en Bs</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario</b>
Participacion en pago a factores	Balance social	RSE	Anual			
Rentabilidad adecuada	TIR indices financieros	Finanzas	Anual			
Capacitacion	Seminarios	RSE/RRHH	Programa anual			
<b>LA COMUNIDAD</b>	<b>LA COMUNIDAD</b>	<b>GERENCIA</b>	<b>2016</b>	<b>Presupuesto en Bs</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario</b>
Apoyos a la comunidad	Planes de Negocio para Emprendedurismo Social e Institucional en el marco de la economía del conocimiento	RSE	Programa anual	8,000	400	20
	Apoyo a planes de desarrollo socioeconomico de la region: TICs	RSE	Programa anual			
	Apoyo a potenciales emprendedores con discapacidades	RSE	Programa anual	5,450	1	450
	Apoyos a entidades sociales	Marketing	Eventual	8,000	4	2,000
<b>SECTOR PUBLICO</b>	<b>SECTOR PUBLICO</b>	<b>GERENCIA</b>	<b>2016</b>	<b>Presupuesto en Bs</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario</b>
Participacion en pago a factores	Balance social	RSE	Anual			
Cumplir la legislacion y normativa	Recabar y aplicar la legislacion aplicable y la normativa ASFI	Legal	Programa anual			

TRANSPARENCIA	TRANSPARENCIA	GERENCIA	2016	Presupuesto en Bs	Cantidad	Precio Unitario
<b>Informar a la sociedad</b>	ASFI/empresa revisora	RSE Planificacion Gerencias	Anual			
	MIX Market	RSE Planificacion Gerencias	Anual			
	OIKOCREDIT	RSE Planificacion Gerencias	Anual			
	Green microfinanzas	RSE Planificacion Gerencias	Anual			
	Profin asofin	RSE Planificacion Gerencias	Anual			
	Otros	RSE Planificacion Gerencias	Anual			
					<b>75,020</b>	

<b>Presupuesto Consolidado POA/RSE/2016</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>GERENCIA</b>	<b>2016</b>	<b>Presupuesto en Bs</b>	<b>%</b>
<b>PLANIFICACION</b>	<b>PLANIFICACION</b>	<b>RSE</b>	<b>2016</b>	<b>Personal de RSE</b>	
<b>GESTION RSE</b>	<b>GESTION RSE</b>	<b>GERENCIAS</b>	<b>2016</b>	<b>Personal de RSE</b>	
<b>CLIENTES</b>	<b>CLIENTES</b>	<b>GERENCIAS</b>	<b>2016</b>	<b>53,570</b>	<b>71.41%</b>
	Encuesta IGS/PYME/2016	<b>GERENCIAS</b>	LPZ, CBA, SCZ	6,000	
	Encuesta IGS/MICRO/2016	<b>GERENCIAS</b>	LPZ, CBA, SCZ	6,000	
	Encuesta de quejas 2016	<b>GERENCIAS</b>	LPZ, CBA, SCZ	6,000	
	Organizar BDs Pobreza de AXON	<b>GERENCIAS</b>	Central	-	
	Encuesta de expectativas, demandas, intereses de los clientes	<b>GERENCIAS</b>	LPZ, CBA, SCZ	6,000	
	Encuesta de expectativas, demandas, intereses de los funcionarios	<b>GERENCIAS</b>	LPZ, CBA, SCZ	6,000	
	Diseño de una franquicia pyme	<b>GERENCIAS</b>	cba	12,470	
	Encuesta a clientes Cochabamba: empleo, activos, medioambiente (consultoria externa)	<b>GERENCIAS</b>	Anual	9,600	
<b>Capacitacion</b>	Identificar cursos que deseen los clientes pyme	<b>GERENCIAS</b>	grupos focales PYMES	750	
	Dictar un curso identificado (ej. analizar franquicia tipo Wistupico)	<b>GERENCIAS</b>	Programa anual	750	
	Educacion Financiera	<b>GERENCIAS</b>	Programa anual		
<b>FUNCIONARIOS</b>	<b>FUNCIONARIOS</b>	<b>GERENCIAS</b>	<b>2016</b>	<b>Personal de RSE</b>	
<b>LA COMUNIDAD</b>	<b>LA COMUNIDAD</b>	<b>GERENCIAS</b>	<b>2016</b>	<b>21,450</b>	<b>28.59%</b>
<b>TOTAL Bs.</b>				<b>75,020</b>	