



**365
días de
Sol**



**Informe de Responsabilidad Social Empresarial
Gestión 2015**



**Capital
social**
Responsabilidad
Empresarial **BancoSol**

Índice

Introducción	02
Mensaje del Presidente Del Directorio	05
Mensaje del Gerente General	07
I. 365 DÍAS DE SOL	08
II. PERFIL DE BANCOSOL	14
III. MATERIALIDAD E IMPACTO	18
IV. GOBIERNO CORPORATIVO	24
V. ESTRATEGIA Y POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	34
VI. DIMENSIONES DE IMPACTO Y PRINCIPALES DESAFÍOS 2015	42
VII. DIMENSIÓN ECONÓMICA	56
VIII. DIMENSIÓN SOCIAL	66
IX. DIMENSIÓN AMBIENTAL	82
X. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	90
XI. ANEXOS	92



Introducción

En 1984, La AITEC de Cambridge, Estados Unidos, investiga la oportunidad de crear una institución que apoye el desarrollo de las microempresas en el país.

Se concluye que la falta de oportunidad y de acceso al crédito son los factores limitantes para el crecimiento de las microempresas en Bolivia.

En noviembre 1986, inversores internacionales y bolivianos crearon la Fundación para Promoción y el Desarrollo de la Microempresa como una Organización No Gubernamental (ONG).

En 1987 la ONG abrió su primera oficina –una habitación alquilada– a dos cuadras del popular Mercado Rodríguez; ubicación estratégica en la ciudad de La Paz para acceder a una nueva y creciente población de microempresarios: existía todo tipo de comercio en la zona, por ende era el lugar óptimo para lanzar la nueva Institución.

Los fondos para la ONG provinieron inicialmente de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), del Fondo Social de Emergencia boliviano, del sector privado boliviano y de la Fundación Calmeadow.

El programa de créditos de la ONG proveyó de capital inicial de trabajo para la producción a pequeña escala y actividades comerciales en el sector microempresarial boliviano usando la metodología del Grupo Solidario.

En cinco años, el programa tuvo mucho éxito y para fines de 1991, alcanzó a financiar más de 45.000 microempresas, otorgando créditos equivalentes a más de 28 millones de dólares

desembolsados con una mora cercana a cero, a través de cinco sucursales instaladas en las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz.

Ante el crecimiento experimentado y motivados por una demanda creciente, se toma la decisión de convertir la ONG en Banco, con el firme compromiso de mantener la MISIÓN para la cual había sido creada.

En febrero del año 1992, BancoSol abrió sus puertas con una clientela de 22.000 prestatarios y una cartera de 36 millones de bolivianos. En aquel entonces, en Bolivia había pocas instituciones enfocadas al desarrollo del sector microempresarial, y BancoSol llegó a ejercer un virtual monopolio para la otorgación de créditos a los microempresarios. **(G4-3)**

El 2015, BancoSol cerró la gestión con 104 Agencias distribuidas en los nueve departamentos y diez ciudades principales; 197 Cajeros Automáticos, que incluyen aquellos implementados para personas con capacidades diferentes; se amplió el número a 120 Puntos Sol Amigo, garantizando accesibilidad e inclusión financiera en zonas periurbanas y se lanzaron al mercado las 3 nuevas agencias móviles, sumando seis en total, este canal permite a BancoSol llegar a las áreas rurales. **(G4-9)**

Estos más de 400 puntos de atención en todo el país, refrenda a BancoSol como líder en la industria de las microfinanzas y lo compromete a seguir creciendo y fortaleciendo su relación con la comunidad.



Mensaje del
**Presidente del
Directorio**

En 1992, la conformación BancoSol como el primer banco de microfinanzas del mundo estructuró en una entidad sólida y boyante, una utopía que había comenzado varios años antes: incluir a los micro y pequeños emprendedores al sistema financiero formal para brindarles oportunidades que les permitan mejorar sus condiciones de vida y la de sus familias.

En ese rumbo de emprender planes y proyectos deseables “que parecen de muy difícil realización”, en 2010 BancoSol se desafió a estructurar en el Programa Capital Social, las acciones de relacionamiento con la sociedad que venía aplicando desde su fundación misma.

En 2015 y con un estricto apego a la misión que marca el norte de la entidad, BancoSol cerró el sexto año de actividades del Programa con casi 50.000 beneficiarios y, lo más importante, relaciones mucho más sólidas con los grupos de interés (gobierno, socios accionistas, clientes, proveedores, comunidad y personal interno), como un principio básico de comportamiento institucional más allá de lo establecido en las leyes, reglamentos y normas nacionales.

Los resultados superaron las expectativas más optimistas. Capital Social de BancoSol impulsó un conjunto de buenas prácticas traducidas en Programas especializados que nos convirtieron en referentes e innovadores del sistema financiero en materia de RSE.

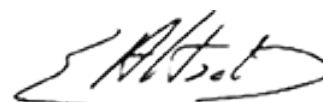
Nuestro ámbito de acción Socialmente Responsable prioriza, desde hace más de veinte años, a sectores productivos, comerciales y de servicios de menores ingresos, convirtiéndose estos en el escenario ideal de retroalimentación de valores que fortalecemos en el ámbito de la Responsabilidad Social traducidos en brindar mejores oportunidades para todos.

Para el eficaz y eficiente funcionamiento del programa de Capital Social, se procura perfeccionar día a día los mecanismos de monitoreo, control e información facilitando el análisis de las distintas variables para la toma colectiva de decisiones.

De la misma manera, creemos en los procesos de autoevaluación permanente, basada en indicadores claros, claves para alcanzar objetivos preestablecidos. Esta práctica facilita que las recomendaciones que emanan de las instancias superiores sean de una oportuna aplicación, a través de una estructura organizacional que destaca por el alto compromiso de los profesionales y personal que trabaja en la institución.

Este informe resume lo avanzado en 2015 y nos plantea el desafío de volver a convertir sueños y utopías en realidades concretas y tangibles, manteniendo la misión de brindar oportunidades a los sectores de menores ingresos, sobre la base de un Gobierno Corporativo modelo que se anticipa al futuro.

(G4-1)



Esteban Altschul
Presidente del Directorio
Banco Solidario S.A.



Mensaje del
Gerente General

A la Comunidad:

Para muchos la Responsabilidad Social Empresarial es “la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental” para mejorar el posicionamiento corporativo. Para BancoSol es una manifestación clara de nuestra convicción por la inclusión como un factor esencial para profundizar las relaciones con la comunidad, nuestros clientes y los diferentes actores sociales y económicos del país.

Por eso, las acciones de RSE son parte de la esencia de BancoSol, porque la entidad fue creada para generar oportunidades y actuar de manera efectiva y positiva en la comunidad.

En casi 30 años de operaciones hemos trabajado con confeccionistas, carpinteros, albañiles, en talleres, tiendas, ferias y mercados inspirados en la capacidad productiva de los bolivianos que buscan oportunidades para mejorar su calidad de vida.

La RSE no es un capítulo aparte. Cada subprograma de Capital Social logró importantes resultados, pero más que eso, nos permitió establecer un vínculo sólido con la comunidad. Este documento es un resumen del avance logrado en el año.

El paseo por los 365 días de Capital Social nos muestra el robustecimiento y madurez que alcanzó; el nacimiento de otras acciones innovadoras y el cumplimiento progresivo del propósito de inculcar valores y principios positivos para formar mejores ciudadanos.

La última página no marca el fin de la historia al contrario, marca el inicio de un nuevo año de hacer de la inclusión una forma de vida.

(G4-2)



Kurt Koenigsfest Sanabria
Gerente General
Banco Solidario S.A.

365 Días de Sol

A inicios de la gestión 2010, BancoSol decide integrar sus actividades de Responsabilidad Social Empresarial. Lo hace bajo la premisa de trabajar los 365 días en favor de clientes, comunidad, gobiernos, accionistas, proveedores y funcionarios. Este fue el motivo por el cual a partir de entonces, bautiza con el nombre de “365 DÍAS DE SOL” a los Anuarios que reflejan las actividades de cada gestión en respuesta a la normativa ASFI, convirtiéndose en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial. Los Informes de RSE se encuentran elaborados bajo metodología, estándares y normas reconocidas nacional e internacionalmente el contenido responde a: la Circular ASFI 365/2015 Ref. “Modificaciones al Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las Entidades de Intermediación Financiera”, Resolución ASFI 1103/2015 y a la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI 4.0. **(G4-22)**

El presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial, corresponde al periodo comprendido entre el 01 de enero y 31 de diciembre de 2015, habiéndose determinado dentro de la política institucional realizarlo de manera anual respetando el periodo de cada gestión. El último informe de RSE fue presentado en la gestión 2014. **(G4-28) (G4-29)(G4-30)**

Durante el proceso se ha definido los Aspectos Materiales a ser incluidos en el informe base a la planificación estratégica que identifica los grupos de interés del banco y las líneas de actuación de cada grupo. A partir de este análisis se estableció que el nivel de conformidad del Informe de RSE 2015 de BancoSol sería “Exhaustiva”.

El alcance Geográfico es a Nivel Nacional, no existiendo limitaciones del alcance o cobertura del Informe de Responsabilidad Social Empresarial. **(G4-32)**

Capital Social es el programa de Responsabilidad Social Empresarial instituido por Banco Solidario S.A. considerado un activo intangible, donde se plasman relaciones de confianza, autoestima colectiva y cohesión social entre las personas que componen la familia interna de BancoSol, sus clientes, la comunidad las autoridades y todos a quienes se afecta de forma directa o indirecta con nuestro accionar.

Nuestro Capital Social son las personas, hombres y mujeres, vecinos y vecinas que hacen posible nuestra existencia y a quienes respondemos comprometidos con nuestra Misión institucional.

Capital Social es el programa de Responsabilidad Social Empresarial de BancoSol, que contribuye, promueve, establece y desarrolla relaciones con los actores de nuestra sociedad basado en valores de confianza y respeto bajo tres líneas de acción claramente identificadas:

- Emprendedurismo
- Identidad y cultura
- Inclusión social

Estas líneas de acción se vinculan a la sociedad bajo el compromiso de:

- Apoyar al emprendedurismo, al trabajo y la creación de cadenas de valor que redundan de manera efectiva y positiva en la comunidad.
- Contribuir al acceso a la actividad económica-financiera, por parte de personas con escasos recursos que buscan la oportunidad para mejorar su calidad de vida.
- Brindar la oportunidad de tener un mejor futuro a los sectores más deprimidos y de menores ingresos.
- Promover la participación activa de la comunidad, a través del aporte de trabajo y desarrollo personal y social.
- Crear e implementar planes dirigidos a la Gestión de Desarrollo Humano.
- Contribuir al desarrollo, progreso y crecimiento de las personas de menores recursos mediante la oferta integral de servicios Financieros.

El Programa de Capital Social maneja como premisa de acción dentro sus proyectos los siguientes principios:

- **Puntualidad.**
- **Honestidad.**
- **Responsabilidad.**
- **Excelencia.**
- **Solidaridad.**

Trabajamos día a día para fortalecer los lazos con nuestros grupos de interés, es por este motivo que en las siguientes páginas, ponemos bajo su consideración, los 365 DÍAS DE SOL de Capital Social de la Gestión 2015.

Directorio

COMPOSICIÓN DEL DIRECTORIO (G4-34 A) (G4-LA12) (1D ASFI)	
NOMBRE COMPLETO	CARGO ACTUAL EN EL DIRECTORIO
Esteban Andrés Altschul	Presidente
Enrique Osvaldo Ferraro S.	Vicepresidente
Diego G. Guzmán G.	Secretario
John H. Fischer	Director
Joaquín E. Costa	Director
María Otero B.	Directora
María C. Dabdoub D. U.	Directora
Marco A. Paredes P. (hasta 08/2015)	Director
Carlos A. Iturralde B. (hasta 08/2015)	Director
Jennifer Morsink V. (desde 08/2015)	Directora
Gerardo Garrett M. (desde 08/2015)	Director
Erik P. Geurts (desde 08/2015)	Director
Jaime R. Muños-Reyes G.	Síndico

Ejecutivos

COMPOSICIÓN DE EJECUTIVOS	
NOMBRE	CARGO
Kurt P. Koenigsfest S.	Gerente General
Raúl A. Cabrera M.	Gerente Nacional de Créditos
Mario G. A. Saavedra B.	Gerente Nacional de Operaciones
Omar Medrano D.	Gerente Nacional de Riesgo
Álvaro Dorado S. (hasta 07/2015)	Gerente Nacional de Tecnología de la Información
Carlos Otálora M. (desde 08/2015)	
Jaime F. Sossa M.	Asesor Legal Nacional
Juan G. Flores S.	Gerente Nacional de Auditoría
Sergio J. Prudencio T.	Gerente Nacional de Planificación y Control

Gerentes Regionales

COMPOSICIÓN GERENTES REGIONALES	
NOMBRE	CARGO
Carlos E. Romero M.	Gerente Regional Occidente
Miguel F. Papadópulos S.	Gerente Regional Santa Cruz
Zenón C. Parra S.	Gerente Regional Centro
Víctor Eddy Arze	Gerente Regional Sur
Raúl A. Prado P.	Gerente Regional Oruro
Milton A. Vargas R. (hasta 08/2015)	Gerente Regional Tarija
Jankiel Mercado H. (desde 09/2015)	
Jaime A. Zegarra D.	Gerente Regional El Alto
Mario A. Rivero A.	Gerente Regional Beni
Aldo J. Villca M.	Gerente Regional Potosí
Guido Bustencio M.	Gerente Regional Pando

Composición Accionaria

COMPOSICIÓN ACCIONARIA AL 31/12/2015 (G4-34)	
NOMBRE	CARGO
Acción Gateway Fund L.L.C.	26.67%
Danish Microfinance Partners K/S	15.00%
Nederlandse Financierings-Maatschappij Voor Ontwikkelingslanden N.V. (FMO)	13.51%
Acción Internacional	13.31%
Triodos Sicav II- Triodos Microfinance Fund.	5.66%
Triodos Custody B.V.	5.66%
WWB Capital Partners. LP	4.86%
ResponsAbility Management Company S.A.	4.68%
ResponsAbility Participations AG	4.59%
Grupo ACP Inversiones y Desarrollo	2.18%
ResponsAbility SICAV (Lux)	2.08%
Fundación Solidaridad y Desarrollo Productivo Sostenible (SOLYDES)	1.11%
Otros accionistas	0.70%
Total	100%

A finales de la gestión 2015, BancoSol culminó la incorporación de nuevos accionistas, que adquirieron un paquete accionario de la institución.

Las instituciones que se sumaron a este desafío son: el Banco de Desarrollo Holandés FMO, la firma danesa Maj Invest, Triodos Bank de Holanda, la administradora suiza Responsibility Investments AG y el WWB (Banco Mundial de la Mujer). **(G4-13 a)**.

Perfil de BancoSol

A partir de la apertura de operaciones como Banco regulado en febrero de 1992, BancoSol define mantenerse fiel a la Misión y Filosofía bajo la cual había sido creado. Desde el inicio de sus operaciones como ONG, había tenido como objetivo cumplir socialmente con la Comunidad y sus Clientes como grupos de interés primarios.

Capacitar al personal con éste compromiso institucional fue y es una tarea permanente, priorizando los principios de calidad y calidez en la atención al cliente, en sus derechos y obligaciones, así como fortalecer el compromiso de identificar mejoras permanentes en la calidad de vida de miles de familias de bolivianos y bolivianas para quienes diariamente trabajamos en el marco estricto y con apego a los principios universales de los Derechos Humanos.

El cumplimiento de las normas vigentes fue uno de los factores, que incluso en sus primeros años, motivó a las autoridades a encontrar en BancoSol un referente para la elaboración de normativa dirigida al sector de las microfinanzas. Hoy el comportamiento y compromiso no sólo con el regulador, sino con toda la normativa nacional existente, es una de las premisas institucionales.

Al cierre de la gestión BancoSol cuenta con 104 agencias fijas, 120 Puntos “Sol Amigo”, 197 Cajeros Automáticos y 3 Agencias Móviles, (información que se actualiza permanentemente a través de la Gerencia Nacional de Operaciones) puntos de atención que se convierten en oportunidad de bancarización al mismo tiempo de acercarnos a las comunidades con quienes trabajamos en la mejora de las condiciones medio ambientales, no sólo con los clientes, sino con la comunidad y proveedores, concientizando en la mejora del uso de recursos. **(G4-23)**

I. Misión

Somos el Banco que brinda la oportunidad de tener un mejor futuro a los sectores de menores ingresos, mediante el acceso a servicios financieros integrales de alta calidad.

II. Visión

Ser el líder, referente e innovador de las microfinanzas a nivel nacional e internacional, favoreciendo el desarrollo, progreso y calidad de vida de las personas con menores ingresos. Estos pilares sobre los cuales BancoSol se desenvuelve, tienen como base los Valores y Principios éticos que en sus enunciados más importantes rezan:

III. Valores



Servicio

Tener una actitud altamente respetuosa y eficiente.



Integridad

Generar seguridad a través de acciones dignamente honestas e íntegras.



Reciprocidad

Permanente consideración por uno mismo y por los demás: JUNTOS CRECEMOS.



Responsabilidad

Cumplir a tiempo con todo compromiso asumido.



Compromiso

Continuo mejoramiento individual como base del progreso global.



Coherencia

Ser consecuentes con lo que decimos, hacemos y pensamos.

En el marco del cumplimiento normativo y siendo consecuentes con estos principios y valores, BancoSol cuenta con un Código de Ética, Código de Conducta y Reglamento interno de trabajo que expresan el espíritu enmarcado en la misión y visión institucional. **(G4- 56 b)**

En cumplimiento al Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, Banco Solidario S.A. cuenta con un Código de Conducta que rige los procedimientos, protocolos y herramientas para brindar un trato ético hacia nuestros clientes. Estas premisas fueron implementadas para velar por los derechos de los consumidores y usuarios financieros de nuestra institución.

El Código de Ética promueve altos estándares para generar una conducta ética y profesional preservando la imagen y reputación del Banco, asegurando el cumplimiento de las leyes y protegiendo los intereses de los clientes, a la vez que establece un ambiente de trabajo justo y equitativo para todos los trabajadores.

Su vigencia es por tiempo indeterminado, en tanto que su revisión y aprobación se la realiza anualmente a través del Directorio.

La Institución cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo aprobado por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social. Estos tres documentos fueron aprobados tanto por Directorio como por la Junta de Accionistas.

Cada funcionario nuevo que ingresa a la Institución es capacitado en los tres documentos, contando con un registro de ello. El área de Recursos Humanos asegura, a través de canales establecidos internamente, la difusión de los mismos a todos los Accionistas, Directores, Alta Gerencia y demás funcionarios del Banco. **(G4-56 a)**

i. Asociaciones nacionales e internacionales

Constituida como Sociedad Anónima en los registros de comercio, Banco Solidario S.A. opera en las 10 ciudades principales de los 9 departamentos, satisfaciendo las necesidades financieras de más de medio millón de clientes, dirigida por su equipo ejecutivo desde su sede principal ubicada en la ciudad de La Paz (Calle Nicolás Acosta No. 289), en la Zona de San Pedro; BancoSol no cuenta con negocios conjuntos (joint ventures) o filiales, sin embargo pertenece a varias organizaciones que tienen entre sus lineamientos básicos el trabajar de forma permanente en nuevas herramientas financieras y servicios que acerquen y beneficien cada vez más a miles de clientes potenciales. Entre las más importantes podemos citar: **(G4-5) (G4-6) (G4-7)**

ASOCIACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES (G4-16)	
INSTITUCIÓN	
ASOBAN	
ASOFIN	
GABV	
RED ACCIÓN	
MICROFINANCE NETWORK (MFN)	
World Economic Forum	
AMCHAM Bolivia	
CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA BOLIVIANO-ALEMANA	
RENAISSANCE EXECUTIVE FORUMS	
FOROMIC	
INFOCRED	
ACCL S.A.	
ATC	

BancoSol tiene derecho a voto y participación en: ASOFIN, ASOBAN, INFOCRED Y ACCL.S.A.
(G4- FS12)

Materialidad e Impacto

Definición

La metodología empleada por BancoSol para la elaboración del Informe de Responsabilidad Social Empresarial (Global Reporting Initiative GRI 4.0) requiere que se incluya un capítulo destinado específicamente a la descripción del proceso de definición de aspectos materiales y su cobertura.

Para la elaboración del informe de RSE BancoSol escogió la opción de conformidad "Exhaustiva", de acuerdo con la Guía de Aplicación, en este sentido reportará todos los indicadores de acuerdo a la materialidad identificada.

A continuación se describe el proceso de definición de los aspectos materiales y cobertura: **(G4- 32)**

Identificación de aspectos: realizando una evaluación del plan estratégico y las acciones realizadas por Capital Social en la gestión 2015, se identificaron las necesidades y expectativas de los grupos de interés; en este sentido se evaluó su repercusión en las actividades, los productos y servicios y las relaciones de la organización, independientemente de que éstos se produzcan dentro o fuera de la misma. Esta observación sobre dónde se producen los impactos llegó a establecer la cobertura asociada a cada aspecto.

Priorización: basándose en el principio de materialidad y el principio de participación de los grupos de interés, BancoSol identificó los aspectos prioritarios del plan estratégico, los cuales fueron incluidos en el Informe de RSE, en base a la importancia de los impactos económicos, sociales y ambientales, así como de la influencia que éstos tengan en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

Validación: en aplicación de los principios de exhaustividad y participación de los grupos de interés se determinan los contenidos concretos a incluir en informe de RSE 2015, considerando el alcance de éstos y su cobertura.

Revisión: Se realizará una vez el Informe vaya a ser publicado, y consiste en la revisión de los aspectos considerados como materiales, desde la óptica del feedback obtenido de los grupos de interés. **(G4-18)**

Grupos de Interés

Las acciones que BancoSol S.A. lleva adelante, exigen una relación con distintos grupos de interés definidos en el plan estratégico de la entidad, los mismos que resultan fundamentales para la consecución de los objetivos.

- **Accionistas:** Persona natural o jurídica propietaria de acciones de BancoSol que compromete su accionar a respetar la Misión, Visión, Valores y Principios de la entidad.
- **Estado:** Autoridad que emana las leyes, normas y principios bajo los cuales debemos actuar y a los cuales nos circunscribimos alineados a la legalidad.
- **Clientes:** Persona que accede a los servicios financieros ofrecidos por BancoSol.
- **Proveedores:** Persona o sociedad que suministra servicios y/o materiales, a BancoSol.
- **Funcionarios:** Trabajador(a) que desempeña funciones en BancoSol.
- **Comunidad:** Conjunto de personas que viven juntas bajo ciertas reglas o que tienen los mismos intereses, que interactúan de manera directa o indirecta con la institución y con quienes BancoSol trabaja de forma permanente buscando mejorar su calidad de vida no sólo a través de la prestación de servicios financieros, sino de la participación en sus programas de RSE. **(G4-24)**

Un elemento importante a destacar del proceso de Planificación Estratégica, es la convicción de lograr un Plan participativo. Se realizaron entrevistas a profundidad con el Síndico, Directores, Gerencia General, Gerencias Nacionales, Gerencias Regionales y Micro talleres Regionales. Todas estas actividades orientadas a construir el pensamiento estratégico del Banco que permitieron a través de un Taller Ejecutivo Nacional analizar la Misión, Visión, Valores, identificar objetivos, grupos de interés, deseos, capacidades, debilidades, oportunidades y amenazas que establecieron la dirección estratégica.

Con estos insumos se siguió el proceso de Planificación Estratégica del Banco siguiendo la metodología del FODA y Factores Clave de Éxito, articulada al Cuadro de Mando Integral. **(G4-25)**

El Banco cuenta con un seguimiento continuo sobre el cumplimiento de los Indicadores que impactan a cada uno de los Grupos de Interés. Cada área realiza evaluaciones para validar y/o reformular las estrategias planteadas en base a aspectos claves que hayan sido identificados. **(G4-27 a).**

Definición de la lista de aspectos materiales y cobertura (G4-19) (G4-20)

Durante el primer paso del proceso de definición de aspectos materiales, BancoSol realizó una lista de acciones estratégicas, las cuales fueron agrupadas de acuerdo a los grupos de interés del Banco mismas que están alineadas a la Planificación Estratégica. Una vez que los aspectos materiales fueron identificados se procedió con la definición de cobertura, es decir identificación del impacto (interno, externo o mixto) de cada aspecto.

A continuación se presenta la lista de acciones estratégicas agrupadas por aspectos estratégicos, aspectos GRI y grupo de interés:

LISTA DE ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

GRUPO DE INTERÉS	ASPECTOS GRI	ASPECTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	COBERTURA
Accionistas	Perfil	Comportamiento ético y transparente	Código de Ética	Interna
	Perfil	Sostenibilidad	Balance Social - IRSE	Mixta
	Suplemento financiero	Fortalecer el modelo de la Gestión Integral de Riesgos	Gestión de Integral de Riesgos	Mixta
	Perfil	Gobierno Corporativo	Código de Buen Gobierno Corporativo	Mixta
			Memoria Financiera - Estados Financieros	Mixta
	Desempeño económico	Desempeño económico	Mejorar eficiencia administrativa	Interna
			Crecer en cartera con eficiencia	Mixta
Estado	Desempeño económico	Presencia en el mercado	Optimizar la estructura de fondeo, privilegiando captaciones del público	Mixta
	Cumplimiento regulatorio	Cumplimiento normativo	Multas y sanciones por incumplimiento de normas y leyes vigentes	Mixta
Clientes	Suplemento financiero	Regular el crecimiento en colocaciones	Productos de Crédito	Mixta
	Suplemento financiero	Diversificar e incrementar volumen de captaciones del público	Productos de Ahorro	Mixta
	Suplemento financiero	Incrementar venta de otros servicios	Pólizas	Mixta
			Canales y Servicios	Mixta
	Suplemento financiero	Proteger y fidelizar clientes	Comités internos (Servicio al Cliente, fijación de precios)	Interna
Medios de comunicación			Acceso para personas con discapacidad en sus dependencias	Mixta
	Perfil	Incrementar la percepción de valor y agilidad	Canales de comunicación, acercamiento y quejas - FONOSOL, circuito cerrado, tótems de información, página web, INFOSOL, Solnet	Mixta
	Presencia en el mercado	Posicionar la marca de manera integral	Estudio de posicionamiento	Mixta
	Comunicaciones de mercadotecnia	Fortalecer la publicidad y promoción integral	Audiovisuales para programación en televisores, ordenadores de fila	Externa
			Redes Sociales	Mixta

LISTA DE ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

GRUPO DE INTERÉS	ASPECTOS GRI	ASPECTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	COBERTURA	
Funcionarios	Salud y seguridad en el trabajo	Alinear la organización a un modelo de negocio integral	Campañas de salud	Interna	
	Salud y seguridad en el trabajo		Campañas de seguridad ocupacional	Interna	
	Suplemento financiero		Programa de la Felicidad	Interna	
	Perfil		Programa Milla Extra	Mixta	
	Empleo		Promociones de personal	Interna	
	Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales		Gestión de Recursos Humanos	Interna	
	Perfil		Canales de comunicación interna "EXPRESATE"	Interna	
	Empleo		Atraer, desarrollar y retener el talento humano	Procesos de autoevaluación permanente en la organización	Interna
	Empleo			Beneficios internos	Interna
	Empleo			Mantener oferta de valor al cliente interno (Día Padre y Madre)	Interna
	Capacitación y educación			Formación al personal	Interna
	Capacitación y educación		Gestionar la capacitación integral	Capacitaciones de Servicio al Cliente	Mixta
	Perfil			Capacitación de funcionarios en derechos humanos	Mixta
	Perfil		Diagnosticar y fortalecer la cultura organizacional	Índice de percepción del clima laboral	Interna
Proveedores	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	Relaciones comerciales a largo plazo	Talleres de capacitación para proveedores	Mixta	
	Prácticas de adquisición		Norma de contratación de proveedores	Mixta	
Comunidad	Comunidades locales	Contribución al desarrollo de la comunidad desde el negocio y la acción social	Copa Sol	Externa	
			Clave Sol	Externa	
			Corre Sol	Externa	
			Acción Sol	Externa	
	Suplemento financiero		Educación Financiera	Alianzas estratégicas (TECHO, CAM, Caminando por la vida, GAML P)	Mixta
				Programa Radial San Gabriel - BancoSol "Ahorra Conmigo"	Externa
				Educación Financiera Aula Sol	Mixta
				Educación Financiera para Jóvenes	Mixta
Suplemento financiero	Bancarización	Educación Financiera Niños Taller "Ahorra para alcanzar tus sueños"	Mixta		
		Puntos de Atención Financiera	Mixta		
Medio ambiente	Energía	Gestión medio ambiental	Gestión de energía	Mixta	
	Agua		Gestión de agua	Mixta	
	Materiales		Consumo de materiales	Mixta	
	Energía, agua y materiales		Eficiencia en el uso de recursos	Mixta	
			Informe Huella de Carbono	Mixta	

Mecanismos de comunicación con Grupos de Interés del Banco

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN	GRUPOS DE INTERÉS					
	ACCIONISTAS	ESTADO	PROVEEDORES	FUNCIONARIOS	COMUNIDAD	CLIENTES
Juntas de Accionistas Ordinarias	ANUAL					
Juntas de Accionistas Extraordinarias	SEGÚN SE REQUIERA					
Extranet	SEGÚN SE REQUIERA					
Memoria Financiera	ANUAL	PERMANENTE	ANUAL	ANUAL	ANUAL	ANUAL
Informe de RSE	ANUAL	PERMANENTE	ANUAL	ANUAL	ANUAL	ANUAL
Informe de Gobierno Corporativo	ANUAL	PERMANENTE				
Tu Opinión nos Interesa					PERMANENTE	PERMANENTE
Punto de Reclamo						PERMANENTE
Exprésate				PERMANENTE		
FonoSol		PERMANENTE	PERMANENTE	PERMANENTE	PERMANENTE	PERMANENTE
Página web	PERMANENTE	PERMANENTE	PERMANENTE	PERMANENTE	PERMANENTE	PERMANENTE
Redes sociales	PERMANENTE	PERMANENTE	PERMANENTE	PERMANENTE	PERMANENTE	PERMANENTE
Intranet/Correo electrónico	PERMANENTE			PERMANENTE		
Evaluación de desempeño				ANUAL		
Publicidad	PERMANENTE	PERMANENTE	PERMANENTE	PERMANENTE	PERMANENTE	PERMANENTE
Folletería		PERMANENTE			PERMANENTE	PERMANENTE
Reuniones presenciales			SEGÚN SE REQUIERA		SEGÚN SE REQUIERA	SEGÚN SE REQUIERA
Encuestas			ANUAL	ANUAL	ANUAL	ANUAL

ANUAL
 PERMANENTE
 SEMESTRAL
 SEGÚN SE REQUIERA

En el proceso de definición de aspectos materiales a ser incluidos en el Informe de RSE, se identificaron los distintos mecanismos de comunicación que tiene BancoSol con sus distintos grupos de interés así como la temporalidad en las que interactúa con los mismos.

Gobierno Corporativo

El concepto que maneja Banco Solidario S.A. sobre Gobierno Corporativo corresponde “al conjunto de principios, políticas, normas, prácticas, misión y visión, valores, proceso de administración y control de Banco Solidario como parte formal e indivisible encaminada a fomentar y fortalecer una cultura basada en la transparencia empresarial”.¹

Las buenas prácticas de Gobierno Corporativo están reflejadas desde la concepción de la Misión y Visión institucional y se reportan de manera anual a través del INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO cumpliendo de esta manera con lo exigido por la Normativa ASFI.

Órganos de Gobierno

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) describe entre los Órganos de Gobierno a “la Asamblea de Socios o Asociados, a la Junta de Accionistas, al Directorio u órgano equivalente, la Alta Gerencia y los correspondientes Órganos de Control”²; definiéndolas como instancias que regulan el desempeño de la entidad financiera bajo estándares de eficiencia, equidad, transparencia y probidad. A su vez, un Buen Gobierno Corporativo se asegura a partir de las buenas relaciones entre los Órganos de Gobierno del Banco, para un desempeño bajo estándares de eficiencia, equidad, transparencia y probidad, tal como dispone la ASFI.³

Los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno se encuentran en el reglamento interno de Directorio, el cual tiene carácter confidencial, de la misma manera los comités fueron creados de acuerdo a normativa ASFI, el detalle de composición se encuentra en el informe de Gobierno Corporativo. **(G4- 40)**

Los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles

¹ Política para el Manejo y Resolución de Conflictos, versión 1 de 31 de diciembre del 2013

² Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras. Capítulo XX: Directrices básicas para la gestión de un buen gobierno corporativo.

³ Ídem 2

conflictos de intereses son analizados en las juntas con los distintos comités con los que cuenta el banco, cada área es responsable de gestionar y ejecutar las acciones discutidas en cada uno de los comités. **(G4- 41)**

BancoSol cuenta con herramientas de control y canales de comunicación que le permiten desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a asuntos económicos, sociales y ambientales: **(G4- 43) (1G ASFI)**

- Herramientas de control: Cuadro de mando Integral
- Canales de comunicación: Reuniones de Comités

BancoSol cuenta con documentos formales de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con los asuntos económicos, ambientales y sociales: **(G4- 44 a).**

- Informe de buen Gobierno Corporativo
- Informe de RSE
- Calificación de RSE - externa
- Memoria Financiera
- Informes de CMI

De la misma forma cuenta con un seguimiento continuo sobre el cumplimiento de los Indicadores y Objetivos Estratégicos establecidos en el Cuadro de Mando Integral. Cada área responsable, recibe mediante un Sistema Automatizado de Alertas por Correo Electrónico, el avance sobre el cumplimiento de cada uno de sus indicadores. **(G4-44 b)**

BancoSol transmite las preocupaciones importantes de índole económica, ambiental y social, al Órgano Superior de Gobierno a través los comités, donde se evalúan los impactos, riesgos y oportunidades y como resultado se obtiene el Informe de Gobierno Corporativo. **(G4-47) (G4-49)**

Las preocupaciones consideradas importantes se elevan a los comités respectivos para su evaluación aplicando los procesos existentes para su resolución. **(G4-50)**

La Política de Remuneraciones tanto para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, es gestionada a través del comité de remuneraciones llevado a cabo por cuatro miembros del Directorio y el Gerente General. **(G4-51)**

Los Órganos de Gobierno Corporativo de Banco Solidario S.A. están regulados por sus Estatutos Reformados de 23 de mayo del 2014, en los que están plasmadas todas las determinaciones de funcionamiento institucional en el nivel macro, describiéndose de manera específica los que hacen al presente informe:

Socios Accionistas y Junta de Accionistas

El capital de Banco Solidario S.A. está compuesto por la venta de acciones que representan los aportes de capital de sus accionistas. Tales acciones están representadas por títulos nominativos referidos a acciones ordinarias; todas ellas gozan de los mismos derechos y obligaciones. Los accionistas tienen preferencia en la suscripción de nuevas acciones y bonos convertibles en acciones, en proporción al número de acciones pagadas que tengan en su poder.

Los Estatutos definen los requisitos formales para el desarrollo de reuniones de esta instancia, considerando su organización y funciones (Art. 25 y 26), convocatoria (Art. 27, 28 y 29) y mecanismos de delegación de voto (Art. 34). La máxima participación de los socios con derecho a voz y voto, así como el acceso a la información con carácter previo, están definidos en el Código de Buen Gobierno Corporativo⁴ que establece la necesidad de proveer la información completa sobre los temas que se tratarán en la Junta de Accionistas, para que las decisiones que se tomen, sean las adecuadas.

Directorio

El Código de Gobierno Corporativo establece que el Directorio tiene las funciones de administración de la sociedad, la aprobación de valores institucionales, la definición de los lineamientos estratégicos y la supervisión de las actividades conducentes al logro de éstos. Asimismo, está facultado para establecer mecanismos de control que aseguren el cumplimiento de las normativas internas y externas. El Directorio también debe impulsar una cultura organizacional basada en una estructura competente, en la mantención de un apropiado sistema de compensaciones y en la aplicación de un marco de políticas y procedimientos que garanticen el equilibrio entre los negocios y la adecuada gestión de los riesgos. También debe asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulaciones a las que debe atenerse el Banco y mantener una adecuada cooperación con los organismos reguladores.

BancoSol cuenta con procedimientos formalmente establecidos para evitar el conflicto de interés entre los miembros del máximo órgano de gobierno en el estatuto del banco, mismo que forma parte del Gobierno Corporativo; los miembros del máximo Gobierno se someten de forma permanente a un proceso de autoevaluación que es levantado a la junta de accionistas.

⁴ Código de Buen Gobierno Corporativo. Título V

El presidente del Directorio no cuenta con ningún puesto ejecutivo en la institución. **(G4- 39)**

Funciones del Directorio

La función del órgano de gobierno y la alta dirección del Banco es de aprobar, y controlar de la gestión de los distintos comités con los que cuenta el banco y que tengan impacto en cuestiones económicas, sociales y ambientales. **(G4- 42) (G4-45) (G4-46 b)**

FUNCIONES DEL DIRECTORIO BANCOSOL S.A.	
FUNCIONES MÍNIMAS DEL DIRECTORIO	DOCUMENTOS DEL BANCO
a) Evaluar, aprobar, dirigir y hacer seguimiento a la estrategia corporativa.	Estatutos Reformados, Art. 59, Puntos 1, 3, 4 y 6.
b) Vigilar la cultura corporativa de la entidad supervisada, el cumplimiento de valores y principios éticos comunicados a toda la organización.	Estatutos Reformados, Art. 59, Punto 4.
c) Aprobar los planes de acción principales, el presupuesto y los planes de negocios.	Estatutos Reformados, Art. 59, Puntos 4, 10 y 11.
d) Establecer mecanismos correctivos con base en observaciones y recomendaciones efectuadas, por auditoría interna, externa y/o ASFI.	Estatutos Reformados, Art. 59, Puntos 1, 6, 30, 32 y 38.
e) Evaluar regularmente las prácticas de Gobierno Corporativo con los cuales opera, realizando cambios a medida que se hagan necesarios.	Código de Gobierno Corporativo, Punto VI, incisos b y c.

El Directorio utiliza indicadores de gestión de desempeño en los ámbitos estratégico, financiero, riesgo, tecnología, cumplimiento y capital humano; que le permite un seguimiento de los asuntos claves de la institución en el ejercicio de las funciones supervisoras. Asimismo, el Directorio puede constituir los Comités que estime conveniente, tal cual lo estipula el punto 35 del Artículo 59 de los Estatutos Reformados. Respecto a la representación y los mecanismos de delegación de voto, los artículos 31, 34, 38 refieren explícitamente el tratamiento de la representación de los accionistas, derecho a voto y aplazamiento de votación.

Alta Gerencia

La Alta Gerencia debe asegurar que las actividades de Banco Solidario S.A. sean coherentes con la estrategia de negocios, los valores institucionales, la tolerancia de riesgo y las políticas, todos ellos definidos o aprobados previamente por el Directorio que la dirige⁵. Para este efecto, debe estar conformada por profesionales idóneos con competencias personales y técnicas, y la experiencia necesaria indispensable para gestionar exitosamente a la institución.

⁵ Código de Buen Gobierno Corporativo

La Alta gerencia propicia la aplicación de la Política de Administración de Recursos Humanos y Política de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos, que incluye políticas de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, retribución salarial, rotación, remoción de personal, formando en su conjunto un sistema de normas, procesos y acciones que aseguran la posibilidad de contar con personal idóneo para enfrentar las tareas complejas que les toca desempeñar. De la misma manera, disminuyen las posibilidades de conflictos de interés.

Órganos de Control (interno y externo)

Banco Solidario S.A. aplica una Política de Manejo y Resolución de Conflictos que establece el marco de actuación para la prevención y –en su caso– la resolución de conflictos. En lo operativo, cuenta con los respectivos Manuales de Funciones para los diferentes cargos; instrumentos que son entregados en forma inmediata a cada funcionario, para su conocimiento y puesta en práctica. **(G4- 38)**

El Banco cuenta con un Sistema de Control Interno⁶ que incluye los siguientes componentes:

- Ambiente de control interno
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control y segregación de funciones
- Información y Comunicación
- Actividades de Monitoreo y corrección de Deficiencias

Existen un Comité de Auditoría y una Gerencia de Auditoría⁶ que se rige bajo la normativa legal de la ASFI. Su estructura, funciones, objetivos, desempeño y alcances están determinados por el Manual de Auditoría que es aprobado por el Directorio.

Composición de los Comités

Comités: Son encargados de impulsar la estrategia del Banco, teniendo en cuenta la tolerancia al riesgo y las políticas aprobadas por el Directorio.

Debido a buenas prácticas de Gobierno Corporativo, BancoSol cuenta con distintos comités que cumplen con distintas funciones, evaluando aspectos económicos, sociales y ambientales. Se cuenta con el detalle de las funciones de cada uno de los comités en el

⁶ Ídem. Artículos 74 y 75.

Informe de Gobierno Corporativo. Estos Comités que garantizan el cumplimiento no solo de la normativa externa e interna vigente, sino de la medición de riesgos y otras tareas fundamentales que hacen al negocio. **(G4-38) (G4-35)**

Banco Solidario S.A. aplica una Política de Manejo y Resolución de Conflictos que establece el marco de actuación para la prevención y –en su caso– la resolución de conflictos. En lo operativo, cuenta con los respectivos Manuales de Funciones para los diferentes cargos; instrumentos que son entregados en forma inmediata a cada funcionario, para su conocimiento y puesta en práctica. **(G4- 38)**

COMPOSICIÓN DE LOS COMITÉS

COMITÉ	CANTIDAD MÍNIMA DE MIEMBROS
Comité de Auditoria	3
Comité de Productos, Fijación de Precios y Optimización del Negocio	7
Comité Nacional de Servicio al Cliente	3
Comité de Activos y Pasivos	6
Comité Ejecutivo	12
Comité de Gobierno Corporativo	3
Comité de Responsabilidad Social Empresarial	5
Comité de Seguridad Integral	5
Comité de Continuidad del Negocio	8
Comité de Planificación Estratégica	6
Comité Nacional de Cumplimiento	5
Comité Regional de Auditoria	7
Comité de Prevención Cumplimiento	4
Comité Nacional de Recursos Humanos	6
Comité Regional de Recursos Humanos	4
Comité de Riesgos	5
Comité de Riesgo Operacional	5
Comité de Tecnología de la Información	6
Comité Operativo de Tecnología de la Información	6

Son también responsables de la toma de decisiones sobre temas ambientales, sociales y económicos. **(G4-34 b)**

RESPONSABILIDAD DE COMITÉS EN TEMAS AMBIENTALES, SOCIALES Y CONÓMICOS			
COMITÉ	ECONÓMICO	SOCIAL	AMBIENTAL
Comité de Auditoría	X		
Comité de Riesgo	X		
Comité Nacional de Cumplimiento	X	X	
Comité Nacional de Cumplimiento			
Comité de Gobierno Corporativo	X	X	
Comité de Seguridad Integral		X	
Comité de Tecnología de la Información	X	X	
Comité de Servicio al Cliente		X	
Comité de Activos y Pasivos	X		
Comité Ejecutivo	X		
Comité de Responsabilidad Social		X	X
Comité de Continuidad del Negocio	X	X	
Comité de Planificación Estratégica	X		
Comité de Prevención y Cumplimiento	X	X	
Comité de Recursos Humanos		X	
Comité de Riesgo Operacional	X	X	

Canales de Comunicación con Gobierno Corporativo (G4-37 a) (FS5)

El Código de Ética vigente, expresa que todo Accionista, Miembro de Directorio, Ejecutivo o Trabajador, en caso de evidenciar faltas en el cumplimiento de normas de conducta, podrán presentar su denuncia, a través de los canales y medios establecidos; en caso de evidenciarse la denuncia, se procederá a su investigación protegiendo la confidencialidad del funcionario denunciante.

De la misma manera, la normativa interna vigente, señala que todo funcionario podrá efectuar una denuncia escrita o verbal a la Sub Gerencia Nacional de Recursos Humanos/ Gerente Regional y/o Gerente de Agencia, si evidenciara alguna falta entre sus compañeros o supervisores.

Los códigos de Conducta, Ética y el mismo Reglamento Interno de Trabajo, establecen de manera clara los canales existentes de comunicación transversal y horizontal para hacer llegar cualquier tipo de recomendación, consulta o queja interna que pueda surgir.

Rendición de Cuentas

Los documentos que reflejan la salud del Banco respecto a su desenvolvimiento anual son: Balance General, Estado de Pérdidas y Ganancias, Estados Financieros, Reporte de Gobierno Corporativo y Balance Social, los mismos que son presentados por la Administración del Banco al Directorio. El Directorio presenta, a su vez, los documentos referidos, junto con su Memoria Informe por la gestión correspondiente, a consideración de la Junta de Accionistas⁷

El Banco cuenta con las actas correspondientes de la aprobación a la planificación estratégica y del informe de resultados de la gestión 2015.

Se cumple con comunicar transparentemente y oportunamente a los Accionistas y entes reguladores del Estado sobre el Buen gobierno Corporativo, Informe de RSE y la Calificación de Desempeño RSE. **(G4-27 b)**

Durante la gestión 2015 se registraron las siguientes multas, las cuales fueron respectivamente regularizadas: **(G4-SO8) (1N ASFI)**

MONTOS DE MULTAS REGISTRADAS EN LA GESTIÓN 2015		
ENTIDAD	CANTIDAD	IMPORTE DE MULTA EN BS.
ASFI	18	36.100,00
ASFI Valores	1	696,00
BCB	11	5.500,00
Total en bolivianos	30	42.296,00

Gestión de Riesgos

En BancoSol los riesgos son analizados de manera integral de acuerdo a la estructura y responsabilidades establecidas en toda la Institución, existiendo procedimientos de interrelación de riesgos donde la identificación, medición, seguimiento, mitigación y divulgación privilegian las acciones preventivas antes que correctivas; el ámbito de aplicación de las políticas y los procedimientos comprende a todas las áreas del Banco. **(G4-14a)**

⁷ Ídem. Artículo 76

BancoSol cuenta con Herramientas para la gestión de cambios climáticos y utiliza información de Eventos Climáticos y Naturales:

- Se registra y actualiza mensualmente una Base de Datos de Noticias relacionadas a efectos climáticos
- Se difunde un Boletín de Pronósticos Climáticos.
- Se cuenta con información del Boletín de Perspectivas de Mercados Mundiales (panorama internacional de precios, producción y perspectivas climáticas para el sector agropecuario).
- Se cuenta con información del Boletín SIPREM (Sistema de Información de Producción, Precio y Mercado).
- Se está en la etapa de implementación de la Base de Datos Agropecuarios y el Registro de Eventos Climáticos y Naturales.
- En las evaluaciones crediticias de toda operación del sector agropecuario se incluye información obtenida del Sistema de Riesgo Climático.

La Gestión de Riesgo Operacional establece lineamientos de identificación, medición, seguimiento, mitigación y divulgación de los riesgos y/o eventos asociados con una actividad, función o proceso, el ámbito de aplicación de las políticas y los procedimientos comprenden a todas las áreas del Banco. El análisis relacionado específicamente a los riesgos de corrupción es monitoreado a través de las herramientas diseñadas para el efecto, las cuales por normativa externa se actualizan en pro de una mejora continua de manera anual. **(G4-FS2)**

El Comité Nacional de Riesgos se reúne de manera mensual y es informado sobre las evaluaciones económicas financieras a través de los diferentes ratios y límites establecidos a objeto de controlar y mitigar pérdidas que puedan afectar a la institución. Dichas sesiones se encuentran respaldadas por sus respectivas actas. **(G4-46 a)**

La gestión de riesgo reputacional está prevista en el plan de trabajo para la gestión 2016; el plan de trabajo se encuentra aprobado por el Comité Nacional de Riesgos. **(G4-58 c)**

Estrategia y Política de Responsabilidad Social Empresarial

BancoSol determina estratégicamente los lineamientos para establecer los principios que generen una cultura de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en los grupos de interés que ha identificado, comprometiéndose con una gestión que considere aspectos sociales, económicos y medioambientales, además de un comportamiento ético y transparente con las partes interesadas con respeto a la legislación vigente.

El Programa de Capital Social se encuentra alineado a la Misión, Visión y Valores de BancoSol S.A., lo que permite encarar acciones enmarcadas en la filosofía y planificación estratégica de la Institución.

El área de Responsabilidad Social de BancoSol S.A., creada bajo el mismo precepto de Misión institucional, ha desarrollado programas que buscan generar impacto en los diferentes grupos de interés con los que se relaciona, mismos que se encuentran detallados en el plan de RSE 2015. Si bien ninguno de ellos es más importante que otro, es menester destacar que las actividades se encuentran enfocadas en mayor medida en la comunidad. **(G4-15)**

Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica

En 2010 BancoSol integra sus actividades de Responsabilidad Social Empresarial; lo hace bajo la premisa de trabajar en favor de clientes, comunidad, gobierno, accionistas, proveedores y funcionarios. Todos estos, definidos como sus grupos de interés, se convierten en el objetivo primario a momento de diseñar el Plan Estratégico Anual.

Estructura RSE

En la gestión 2014 BancoSol incorporó en la estructura organizativa el Área de Responsabilidad Social Empresarial, misma que se encuentra bajo la Sub Gerencia Nacional Comercial y está encargada de realizar la gestión de cuestiones ambientales y sociales, así mismo cuenta con el comité de RSE, que se encuentra detallado en el informe de gobierno corporativo. La función

de Capital Social administra, ejecuta y evalúa los programas reportando de forma directa a la Gerencia General de BancoSol, comprometiendo de esta manera el involucramiento integral de quienes conforman nuestra entidad. **(G4- 36)**



El principal cambio en el organigrama Integral de Banco Solidario S.A. en la gestión 2015, está en la relación a nivel Staff de la Sub Gerencia Nacional Comercial con la Gerencia General. **(G4-13 b)**

Comité de RSE

Para cumplir con el compromiso enfocado a RSE, Capital Social coordinará los programas anuales y presupuestos a través de su Comité de RSE, compuesto por funcionarios de la entidad y liderado por la Gerencia General, que refleja un compromiso institucional desde la Alta Gerencia extendido a todo el personal del Banco.

El comité de Responsabilidad Social Empresarial revisa y aprueba el Informe de RSE de la organización y para la gestión 2015 ha revisado y validado tanto la estructura como los Aspectos identificados como materiales para ser incorporados en el mismo. **(G4-48)**

Para cumplir con el compromiso enfocado a RSE, Capital Social coordina los programas anuales y presupuestos a través de su Comité de RSE.

Política de RSE y Recursos para el Cumplimiento de Objetivos

a. Objetivo

Determinar los lineamientos para establecer los principios que generen una cultura de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en los grupos de interés que Banco Solidario S.A. ha identificado, el compromiso con una gestión que considera aspectos sociales, económicos y medioambientales. Además de un comportamiento ético y transparente con las partes interesadas con respeto a la legislación vigente.

b. Grupos de Interés

Las acciones que BancoSol S.A. lleva adelante, exigen una relación con distintos grupos de interés definidos en el plan estratégico de la entidad, los mismos que resultan fundamentales para el funcionamiento de la misma.

c. Dimensiones de Impacto

BancoSol S.A. comprometido en contribuir a la mejora de los grupos de interés con los que interactúa como empresa socialmente responsable, establece a través de la Política de Responsabilidad Social Empresarial, los mecanismos y principios básicos que permitan impactar en las siguientes dimensiones:

Económica: Impulsando el desarrollo económico e integral de nuestros clientes mediante el manejo responsable y profesional de sus recursos financieros, es así que BancoSol S.A. pone a disposición créditos, productos y servicios financieros dirigidos a la población en general.

Ambiental: BancoSol genera conciencia en los grupos de interés mediante la implementación de acciones directas para cuidado y preservación del medio ambiente, capacitando en buenas prácticas ambientales como ser reciclaje, reducción y reutilización de recursos, y emprendiendo labores que generen una conciencia ambiental social.

Social: De acuerdo a políticas vigentes de BancoSol S.A. se brinda la oportunidad de tener un mejor futuro promoviendo entre la sociedad el mejor manejo de conceptos, productos y servicios financieros para una adecuada toma de decisiones.

d. Lineamiento Estratégico

Capital Social es un programa diseñado con la finalidad de impactar de manera positiva y sostenible en los grupos de interés. El programa de Capital Social delinea su estructura y planificación en base a:

Proyectos: Los proyectos son desarrollados en base a los objetivos estratégicos planteados para cada grupo de interés.

Actividades: Las actividades de Capital Social están enfocadas a contribuir a objetivos específicos de cada proyecto.



e. Principios de Capital Social

El Programa de Capital Social maneja como premisa de acción dentro sus proyectos los siguientes principios:

PUNTUALIDAD	<p>El mismo que se entiende como el valor de cumplir compromisos efectuados a una hora y día fijados, relacionados con los compañeros, familia y sociedad en general. El valor de la puntualidad es la disciplina de estar a tiempo para cumplir nuestras obligaciones: una cita del trabajo, una reunión de amigos, un compromiso de la oficina, un trabajo pendiente por entregar.</p>
HONESTIDAD	<p>Responde al valor de la Honradez. Es cualidad humana que consiste en actuar de acuerdo como se piensa y se siente. Es aquella cualidad humana por la que la persona se determina a elegir actuar siempre con base en la verdad y en la auténtica justicia (dando a cada quien lo que le corresponde, incluida ella misma). Ser honesto es ser real, acorde con la evidencia que presenta el mundo y sus diversos fenómenos y elementos; es ser genuino, auténtico, objetivo.</p>
RESPONSABILIDAD	<p>La responsabilidad es una virtud que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral. La persona responsable es aquella que actúa conscientemente siendo él la causa directa o indirecta de un hecho ocurrido. Está obligado a responder por alguna cosa o alguna persona.</p>
EXCELENCIA	<p>Es el valor que hace referencia a un talento o cualidad, lo que resulta extraordinariamente bueno y también lo que exalta las normas ordinarias. Es también un objetivo para alcanzar un alto rendimiento.</p>
SOLIDARIDAD	<p>Este valor hace referencia al sentimiento de unidad basado en metas o intereses comunes, es un término que refiere a la aplicación de lo que se considera bueno para los demás, habla del "Compartir". Asimismo, se refiere a los lazos sociales que unen a los miembros de una comunidad. (G4-56)</p>

Comunicación Interna

La socialización interna de los proyectos y actividades que se desarrollen con los grupos de interés, son difundidos de manera clara y transparente por medio de:

*Comunica***RSE** Comunicación de RSE (Proyectos, actividades, información general)

*Integra***RSE** Actividades de integración interna (Voluntariado)

*Compromete***RSE** Actividades y alianzas con instituciones externas a BancoSol S.A.

*Cuida***RSE** Información sobre Vida Sana (alimentación, cuidados en salud, etc.).

Aspectos Relativos a la Sociedad

Banco Solidario S.A., ha desarrollado políticas, normas, reglamentos, manuales y otra documentación que garantice los Aspectos Relativos a la Sociedad, en cumplimiento al Artículo 7, Sección 3, Capítulo I, Título XI del Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros dispuesto por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Como referencia podemos citar:

- Política de Responsabilidad Social Empresarial
- Política de Seguimiento al Cumplimiento del Buen Gobierno Corporativo

Desempeño Social

BancoSol, tras 24 años de trayectoria como Banco regulado, es un referente en microfinanzas. Se sometió a Calificaciones de Desempeño Social durante las gestiones 2011, 2013 y 2014 obteniendo una calificación de "5" en la última gestión.

La Calificación de Desempeño Social, permite medir el aproximado del Impacto Social de una entidad para con la sociedad, evaluando a las entidades financieras en cuatro dimensiones: Gestión de Desempeño Social, Inclusión Financiera, Protección al Cliente y Ética Financiera.

En el marco de las leyes del Estado Plurinacional de Bolivia y bajo los lineamientos establecidos por la Autoridad del Sistema Financiero (ASFI), BancoSol realiza de manera anual la Calificación de Desempeño de RSE, misma que es encargada a una empresa externa e independiente. **(G4- FS9 b)**

Calificación de Desempeño de RSE

En el marco de las leyes del Estado Plurinacional de Bolivia y bajo los lineamientos establecidos por la Autoridad del Sistema Financiero (ASFI), BancoSol realiza, de manera anual, la Calificación de Desempeño de RSE, misma que es encargada a una empresa externa e independiente. **(G4-FS9b)**.

La Calificación de Desempeño de RSE para la gestión 2015 es de 5 sobre 5+.



Informe de Responsabilidad Social Empresarial

La Unidad de Capital Social, al finalizar cada gestión, en coordinación con las Áreas pertinentes procederá a la elaboración del contenido del Informe de Responsabilidad Social Empresarial de BancoSol S.A., para la evaluación y aprobación de Gerencia General.

Banco Solidario S.A viene informando las actividades de Capital Social desde la gestión 2010, en la gestión 2014 se decidió realizar los informes bajo metodología internacional GRI 3.1. A partir de la publicación de la circular ASFI 365/2015 "Modificaciones al Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las Entidades de Intermediación Financiera", el informe de RSE se alinea lo exigido por el ente regulador en su Anexo 1, incluyendo adicionalmente indicadores detallados en el anexo 2 de dicha Reglamentación. **(G4-22)**

Para el Informe de RSE 2015, BancoSol no realizará la validación de un tercero independiente de la memoria. **(G4-33)**

Dimensiones de Impacto y Principales Desafíos 2015

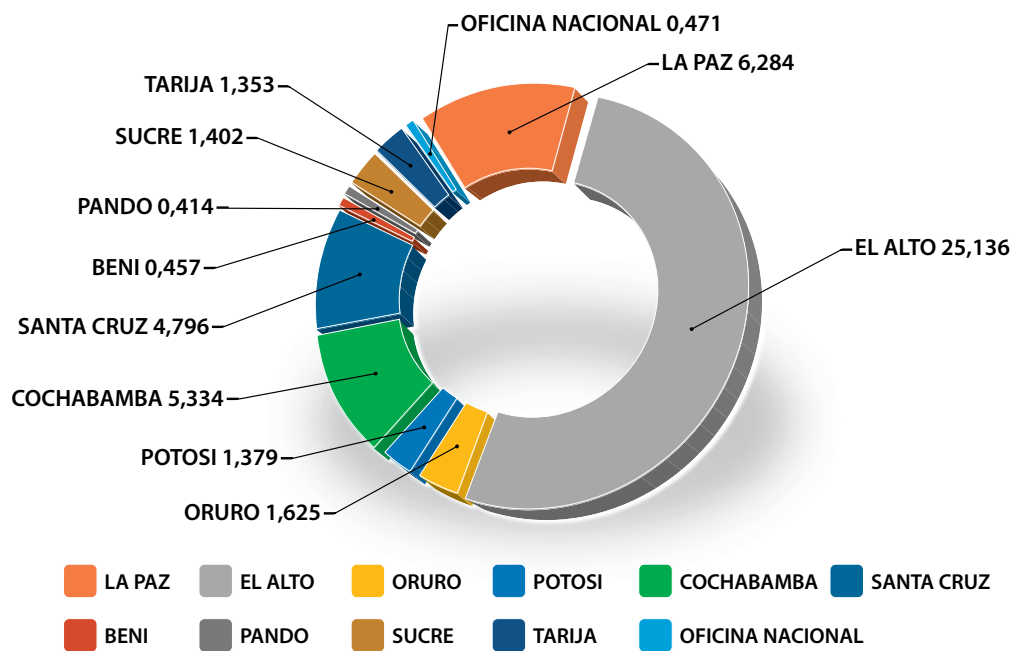
Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE

Nuestros Programas

El área de Responsabilidad Social de BancoSol S.A., creada bajo el mismo precepto de Misión institucional, ha desarrollado programas que buscan generar impactos en los grupos de interés a través de diversos proyectos.

IMPACTO POR PROGRAMAS A DICIEMBRE 2015 (G4- SO1) (3H ASFI) (G4-27 B) (G4- 37 C)

OFICINA REGIONAL	FUNCIONARIOS		CLIENTES						PROVEEDORES	CLIENTES	TOTAL
	PROGRAMA DE LA FELICIDAD	MILLA EXTRA	CLAVE SOL	COPA SOL	CORRE SOL	ACCIÓN SOL	AULASOL - JÓVENES	AULASOL - NIÑOS	MEDIO AMBIENTE	AULASOL (CLIENTES)	
Oficina Nacional	155	20	-	-	-	282	-	-	14	-	471
La Paz	167	22	207	50	-	1.289	543	3.611	10	385	6.284
El Alto	103	95	263	465	19.322	1.245	-	3.219	10	414	25.136
Oruro	-	9	-	-	-	908	-	708	-	-	1.625
Potosí	-	11	-	-	-	658	-	710	-	-	1.379
Cochabamba	-	35	-	30	905	800	-	3.231	25	308	5.334
Santa Cruz	-	157	-	60	520	528	-	3.260	20	251	4.796
Beni	-	3	-	-	-	44	-	410	-	-	457
Pando	-	7	-	-	-	-	-	407	-	-	414
Sucre	-	8	-	-	-	358	-	1.036	-	-	1.402
Tarija	-	4	-	-	-	335	-	1.014	-	-	1.353
Total	425	371	470	605	20.747	6.447	543	17.606	79	1.358	48.651



Programa de la Felicidad

Es el programa desarrollado, para que a través de actividades de índole motivacional, se llegue a los funcionarios generando un sentimiento de pertenencia e identificación con BancoSol.



Es el Programa de Voluntariado Corporativo, dirigido a los funcionarios de BancoSol, que busca promover los valores del Banco a través de acciones voluntarias que impacten en la comunidad de manera interna y externa.



El fútbol se constituye en uno de los deportes más practicados en el mundo. Es así, que a través de un entrenamiento metódico, constante e integral, busca fortalecer diferentes valores en niños y jóvenes de las escuelas, las mismas que son dirigidas por las academias de fútbol más importantes del país.



A través de la interpretación de instrumentos musicales como el violín, viola, chelo y contrabajo, las escuelas ClaveSol, buscan fortalecer en los niños y jóvenes, valores como la excelencia, la responsabilidad y la puntualidad.



Nace con el objetivo de crear conciencia, transmitir conocimiento y desarrollar habilidades entre los consumidores financieros sobre la importancia de la planificación, previsión y consumo responsable de los productos financieros, así como sobre sus derechos y obligaciones.

En respuesta a la normativa vigente, y como una de las acciones principales en el marco de AulaSol, destaca la ejecución del programa denominado EDUCACIÓN FINANCIERA sustentado sobre dos pilares fundamentales: Programa de Formación y Programa de Información.

PROGRAMAS DE FORMACIÓN

En la gestión 2015 se realizaron los siguientes programas de capacitación beneficiando a los siguientes grupos de interés: Funcionarios, Clientes, Proveedores y Comunidad. como objetivo central orientar y motivar a la comunidad en general.

Se desarrollaron los siguientes talleres:

TALLER “AHORRA PARA ALCANZAR TUS SUEÑOS”: destinado a niños de 7 a 8 años de edad de escuelas públicas y privadas, que en 40 minutos de juegos, videos y títeres, transmiten la importancia del Ahorro para cumplir metas y sueños, con esfuerzo y constancia. En la Gestión 2015, se capacitaron a 17.606 niños en todo el País.

TALLER “CUIDANDO MI BOLSILLO”: Hacia finales de septiembre de 2015, se realizaron diferentes grupos focales con jóvenes de 16 - 18 años de edad con el fin de identificar los temas de interés sobre los recursos financieros e identificar el mejor medio para llegar a ellos. Así se crea el taller “Cuidando mi Bolsillo”, que trasmite a través de juegos, la importancia del Ahorro y el presupuesto además, se describen los Derechos del Consumidor Financiero y el Rol de la ASFI en las entidades financieras, se llegó a capacitar a 543 jóvenes.

GERENTE PYME

Se desarrolló el programa Gerente Pyme que consistió en capacitaciones que se realizaron en coordinación con especialistas en formación, sobre temas enmarcados el sistema financiero y el desarrollo eficiente del negocio Pyme. Se impartieron vía web, llegando a capacitar a 1.228 clientes. **(G4-FS16)(4E ASFI)**

Contamos con programas de capacitación a nuestros clientes para mejorar el rendimiento de sus negocios y se realizaron encuestas a grupos focales a través de mecanismos como, "Tu Opinión nos Interesa", cliente incógnito y puntos de reclamo. **(G4- 27 c)**

CLIENTE INTERNO

Se realizó el programa interno denominado CAPACITACIONES EXPRESS EN SERVICIO AL CLIENTE orientado en esta primera fase a personal de Cajas y Plataforma.

El objetivo consiste en transmitir a los funcionarios la importancia de brindar un buen Servicio al Cliente, haciendo más agradable su experiencia en las Agencias.

Los contenidos en los que se hicieron énfasis fueron:

- Atención al Cliente
- Productos y Servicios
- Protección al Consumidor Financiero (Derechos y Obligaciones)

IMPACTO DE CAPACITACIONES EXPRESS

REGIONAL	CIUDAD	IMPACTO
Centro	Cochabamba	173
Occidente	La Paz	274
	Oruro	81
Oriente	Santa Cruz	91
	Beni	36
Sur	Potosí	29
	Sucre	52
	Tarija	70
El Alto	Pando	20
	El Alto	90
Total		916

IMPACTO POR PROGRAMAS A DICIEMBRE 2015 (G4- SO1) (3H ASFI) (G4-27 B) (G4- 37 C)

OFICINA REGIONAL	CLIENTE INTERNO		CLIENTES FINANCIEROS		USUARIOS		NIÑOS		JÓVENES	
	PLDO	EJDO	PLDO	EJDO	PLDO	EJDO	PLDO	EJDO	PLDO	EJDO
La Paz	254	274	281	312	300	320	2.824	3.611	500	543
El Alto	84	90	440	389	-	-	2.824	3.219	-	-
Oruro	75	81	-	-	-	-	618	708	-	-
Potosí	27	29	-	-	-	-	618	710	-	-
Cochabamba	161	173	404	303	-	-	2.824	3.231	-	-
Santa Cruz	84	91	374	224	-	-	2.824	3.260	-	-
Beni	33	36	-	-	-	-	353	410	-	-
Pando	19	20	-	-	-	-	353	407	-	-
Sucre	48	52	-	-	-	-	882	1.036	-	-
Tarija	65	70	-	-	-	-	882	1.014	-	-
Total	850	916	1.500	1.228	300	320	15.000	17.606	500	543

PROGRAMAS DE INFORMACIÓN

IMPRESOS: Entre los cuales destacamos la impresión de Carpetas de Bienvenida y de Educación Financiera. Así como materiales adicionales para transmitir a los funcionarios, los puntos relevantes en el trato preferente a Adultos Mayores.

MANUALES: de uso de diferentes Servicios.

VIDEOS PARA LOS ORDENADORES DE FILA: Los mismos que se difunden en el circuito cerrado con el que cuenta BancoSol en tres idiomas: castellano, aymara y quechua.

REDES SOCIALES: Este canal es utilizado para crear un espacio destinado a responder a las preguntas más frecuentes de los clientes, en lo que se refiere al sistema financiero, además de transmitir mensajes que apoyen a los programas de Educación Financiera del Banco. **(G4-FS16)(4E ASFI)**



Con el fin de incentivar hábitos saludables y la competencia sana a través de la práctica del Atletismo, nace CorreSol. Este programa consolidó tres carreras pedestres: Cliza-Punata 13K en Cochabamba; El Torno en Santa Cruz 11K y El Alto 11K.

ALCANCE DEL PROGRAMA CORRESOL	
CIUDAD	INSCRITOS
El Alto	19.322
Cochabamba	905
Santa Cruz	520
Total	20.747



Es el programa de Donaciones, dirigido a personas de escasos recursos que requieren apoyo económico para cubrir gastos de enfermedad y salud principalmente.

Durante la Gestión 2015, BancoSol, a través de su programa de Capital Social, invirtió la suma de casi dos millones de bolivianos para el desarrollo de sus programas en favor de sus grupos de interés. Esta inversión se hizo en el marco del apoyo a fines Sociales, Culturales, Gremiales y benéficos sin dejar de mencionar aquellos orientados al deporte, áreas motivacionales, salud y otros.

CONTRIBUCIONES O APORTES A FINES SOCIALES, CULTURALES, GREMIALES Y BENÉFICOS (POR PROGRAMAS O PROYECTOS, GASTO O INVERSIÓN SOBRE LAS UTILIDADES LOGRADAS EN LA GESTIÓN)

PROYECTO	ACTIVIDADES	PRESUPUESTO PLANIFICADO \$US	PRESUPUESTO PLANIFICADO BS.	TOTAL GASTO BS.
Funcionarios				
Programa de la Felicidad	"Visita de abrazos - cebras Cebra por un día Talleres motivacionales Activación de Espejos"	3.000,00	20.880,00	17.116,04
La Milla Extra	"Educación Financiera Carreras pedestres Actividades con empresas de Alianzas Estratégicas"	3.000,00	20.880,00	15.000,00
Medio Ambiente	"Plantación de Arbolitos Estrategias de Concientizaciones"	3.000,00	20.880,00	-
Total Funcionarios		9.000,00	62.640,00	32.116,04
Clientes				
AulaSol (Gerente PYME)	Capacitaciones a clientes BancoSol	68.400,00	476.064,00	406.700,99
Total Clientes		68.400,00	476.064,00	406.700,99
Comunidad				
ClaveSol	Escuelas de música	65.000,00	452.400,00	374.568,37
CopaSol	Escuelas de Futbol	65.000,00	452.400,00	422.665,69
CorreSol	"11k Cliza Punata El Torno"	65.000,00	452.400,00	378.886,99
AcciónSol	"Donaciones Regalo de juguetes a niños"	15.000,00	104.400,00	21.835,67
AulaSol (Niños)	Talleres de Educación Financiera	30.000,00	208.800,00	168.483,99
AulaSol (Jóvenes)	Olimpiadas Financieras	15.000,00	104.400,00	5.257,25
Otros gastos en Comunidad		19000	132240	89557,81728
Total Comunidad		274.000,00	1.907.040,00	1.461.255,78
Total Estado		32.000,00	222.720,00	-
Total Proyectos por StakeHolder		383.400,00	2.668.464,00	1.900.072,80
Total Gastos Administrativos		116.600,00	811.536,00	4.664,74
Total Presupuesto		500.000,00	3.480.000,00	1.904.737,54
Total Presupuestos adicionales		29.925,09	208.278,65	85.091,27
Total general		529.925,09	3.688.278,65	1.989.828,82

Alianzas Estratégicas

ALIANZAS ESTRATÉGICAS			
PROGRAMA	ACCIONES	BENEFICIARIOS	INVERSIÓN
TECHO	Construcción de Viviendas, Jornadas de Encuesta y Jornadas de Pintura	12	83.520,00
Proyectos Especiales Q'alauma	Apoyo a implementación del Hogar de la Ternura	20	20.880,00
Total		32	104.400,00

Dimensión Económica

Desempeño Económico

A continuación se presenta un estado del valor económico, generado y distribuido conforme al principio del devengo teniendo en cuenta los elementos básicos para las operaciones internacionales de la organización.

Los datos se presentan conforme al principio de caja: **(G4-EC1)**

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO	
COMPONENTE	VALOR EN BOLIVIANOS
Valor Económico Directo Creado (VEC)	
a) Ingresos	1.323.142.114,90
Valor Económico Distribuido (VED)	
b) Costos operativos	29.548.740,62
c) Salarios y beneficios sociales para los empleados	316.433.114,84
d) Pagos a proveedores de capital	224.188.710,39
e) Pagos a Gobiernos (por país)	147.939.350,02
f) Inversiones en la comunidad	1.889.081,10
Valor Económico Retenido (VER)	603.143.117,93

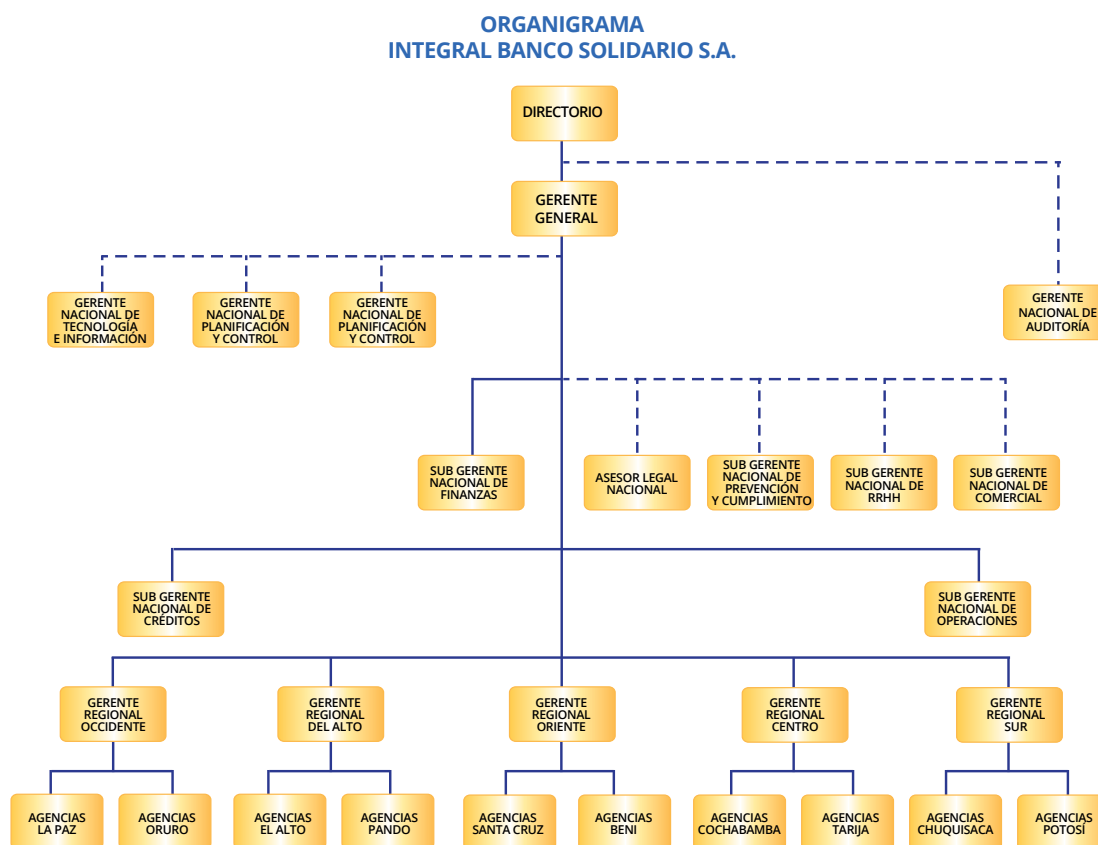
En la gestión 2015 no existió ayuda económica otorgada por entes del gobierno. **(G4-EC4)**

En las evaluaciones crediticias de toda operación del sector agropecuario se incluye información obtenida del Sistema de Riesgo Climático. **(G4-EC2 c)**

En caso de que nuestros clientes sufran pérdidas y daños en sus Actividades como consecuencia del cambio climático, BancoSol evalúa dicho impacto y asume las consecuencias económicas relacionadas al crédito otorgado. **(G4-EC2 a)**

Estructura Integral de BancoSol

Banco Solidario S.A. nace como una entidad destinada a promover el desarrollo y crecimiento de microempresarios que necesitan acceder a oportunidades financieras para mejorar su calidad de vida. Bajo esa premisa trabaja la estructura organizacional del Banco que dirige las acciones ejecutivas desde la Oficina Nacional (Casa Matriz). El organigrama adjunto refleja la estructura ejecutiva organizacional.



Auditoría a Políticas Ambientales y Sociales

En las Auditorías Planificadas, trabajo realizado de manera continua en las distintas Agencias del Banco, en lo referente a la revisión de operaciones crediticias, se verifica que la

carpeta operativa del cliente, indistintamente a la actividad económica a la que se dedique, cuenta con el FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE ASPECTOS SOCIALES Y AMBIENTALES, este formulario contiene información sobre tres aspectos: Laboral (empleados del negocio), Salud y Seguridad (utilización de maquinaria, plan de seguridad) y Ambiental (correcta eliminación de residuos, crianza de animales). En el proceso de revisión de dicho formulario, se verifica que la información contenida en éste sea concordante con la actividad declarada por el cliente. **(G4-FS9)**

A la fecha nuestra Normativa Interna de Colocaciones, contiene el eslabón C.2.2: ANEXO 17 EVALUACIÓN ASPECTOS SOCIALES Y AMBIENTALES Y ANEXO 18 INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMULARIO EVALUACIÓN ASPECTOS SOCIALES Y AMBIENTALES, el cual hace referencia a cómo realizar la evaluación de aspectos sociales, ambientales y de Derechos Humanos **(G4-FS1)(1E ASFI) (G4-FS3)**

Al momento Banco Sol realiza la evaluación socio ambiental al 100% de los clientes para la otorgación de crédito, el proceso de evaluación minimiza los riesgos de impactos sociales, económicos o medioambientales, ya que estos impactos pueden ser la causa para la negación de un crédito. **(G4-FS5 a) (G4-FS10)**

BancoSol cuenta con una Política de Créditos, que restringe la otorgación de créditos a actividades que vayan en contra de los Derechos Humanos, las cuales son identificadas como operaciones no deseadas.

El Banco no vende ningún producto prohibido o cuestionado por nuestros grupos de interés, ni de debate público. **(G4-PR6)**

BancoSol ofrece una variedad de productos y servicios a sus clientes y usuarios financieros.

Principales productos, canales y Servicios (G4 – 12b)

PRINCIPALES PRODUCTOS, CANALES Y SERVICIOS		
PRODUCTOS	TIPO DE CLIENTE	ALCANCE
Créditos		
Sol Individual	Personas naturales que cuenten con negocio propio	Nacional
Solidario	Microempresarios con negocio propio.	Nacional
Sol Vivienda	Personas naturales con ingresos netos suficientes	Nacional
Sol Vivienda Social	Personas naturales dependientes o independientes que no cuenten con vivienda propia	Nacional
Sol Efectivo	Personas asalariadas o independientes	Nacional
Sol Vehículo	Personas naturales con ingresos netos suficientes	Nacional
SolDPF	Micro, pequeños y medianos empresarios que cuenten con negocio propio o sean asalariados	Nacional
Sol Crecer	Microempresarios constituidos como personas naturales	Nacional
Sol Productivo	Micro, pequeños y medianos empresarios naturales o jurídicos que cuenten con negocio propio	Nacional
Sol Agropecuario	Micro, pequeños y medianos empresarios naturales o jurídicos que cuenten con negocio propio con actividades agrícolas y/o pecuarias	Nacional
Crédito Migrantes	Ciudadanos bolivianos emigrantes en el exterior independientes o asalariadas	Nacional
Productos y Servicios Migrantes	Ciudadanos bolivianos emigrantes en España independientes o asalariadas	Nacional
Ahorros		
Cuenta de Ahorro Solecito	Niños de 0 a 12 años	Nacional
Cuenta de Ahorro Sol generación	Jóvenes de 13 a 17 años	Nacional
Cuenta de Ahorro Clásica	Personas naturales o jurídicas	Nacional
Cuenta Mayor	Personas naturales que no requieren disponibilidad inmediata	Nacional
DPF´s	Personas naturales o jurídicas	Nacional
Microseguros		
Sol Vida	Seguro de vida para clientes del Banco	Nacional
Sol Protección	Seguro de vida más gastos por accidentes para clientes del Banco	Nacional
Sol Protección Plus	Seguro de vida más gastos por accidentes, enfermedades graves y gastos médicos por accidentes para clientes del Banco	Nacional
Sol Vida Futuro	Seguro de vida para clientes del Banco con devolución de primas si no ocurren siniestros	Nacional
Sol Protección Futuro	Seguro de vida más gastos por accidentes para clientes del Banco con devolución de primas si no ocurre un siniestro	Nacional
Seguro de Desgravamen	Clientes del Banco	Nacional
Seguro de Tarjeta de Débito	Clientes con Tarjeta de Débito	Nacional

PRINCIPALES PRODUCTOS, CANALES Y SERVICIOS

PRODUCTOS	TIPO DE CLIENTE	ALCANCE
Servicios		
Infosol	Clientes del Banco	Nacional
Solnet / AppSol	Clientes del Banco	Nacional
Servisol	Clientes o no clientes	Nacional
Fonosol	Clientes o no clientes	Nacional
Pago de impuestos	Clientes o no clientes	Nacional
ACH	Clientes del Banco	Nacional
Boletas de Garantía	Clientes del Banco	Nacional
Tarjeta de Débito	Clientes del Banco	Nacional
Compra y venta de moneda extranjera	Clientes o no clientes	Nacional
Giros Nacionales	Personas Naturales	Nacional
Remesas y Giros Internacionales	Familiares y amigos en España, Estados Unidos o cualquier parte del mundo	Nacional
Transferencias y Giros del Exterior	Clientes de Cuentas de Ahorro	Nacional
Giros al Exterior	Clientes de Cuentas de Ahorro	Nacional
Canales		
Sol Amigo	Clientes o no clientes	Nacional
Agencias Móvil	Clientes o no clientes	El Alto, Santa Cruz y Cochabamba
Cajeros Automáticos	Cliente con Tarjeta de Débito	Nacional e Internacional

Composición Cartera BancoSol

A continuación se presenta la cartera de BancoSol por ciudades: **(G4-FS6)**

MONTO DE CARTERA POR CIUDADES		
SUCURSAL	CARTERA	TOTAL CAPTACIONES
La Paz	198.688,07	123.443,28
El Alto	281.733,91	84.983,34
Santa Cruz	251.684,62	110.826,22
Cochabamba	283.909,59	99.723,61
Oruro	28.952,05	11.943,89
Chuquisaca	49.431,01	22.530,04
Tarija	43.318,67	13.616,54
Potosí	12.030,33	3.742,44
Beni	11.881,32	2.889,12
Pando	10.867,01	1.200,43
Total	1.172.496,58	474.898,91
Nacional	0,00	528.113,93
Total	1.172.496,58	1.003.012,84

El Banco cuenta con procedimientos establecidos en la Cadena de Valor, para la adecuada atención de nuestros clientes de créditos. Los mismos que van desde la solicitud de créditos, evaluación, aprobación o rechazos, administración de garantías recibidas, desembolsos y seguimiento a créditos otorgados. **(G4-FS12 b)**

Como parte del proceso de inducción al personal nuevo de créditos, se capacita a los Asesores en el llenado del Formulario de Evaluación Socio ambiental. **(G4-FS4)**

Adicionalmente contamos con procesos y tecnologías especializadas acordes al tamaño de la Actividad del cliente, como ser: Otorgar crédito a clientes de la Pequeña y Mediana Empresa, Otorgar crédito agropecuario y otros. **(G4-FS12 a)**

Haciendo un análisis de la cartera de créditos por producto a Dic/2015, vemos que el Producto Sol Individual concentra el 38% de la cartera en \$us.443.4Millones, el Producto Sol Productivo con una participación de 29% en \$us.341.6Millones, cumpliendo con el objetivo de financiar capital operativo y capital de inversión que permita el crecimiento de la actividad de nuestros clientes principalmente microempresarios, el 14% de la cartera se encuentra en el Producto Sol Efectivo en \$us.162.5. En menor proporción de participación tenemos

los Productos Sol Vivienda y Sol Agropecuario que tienen una participación del 12% y 5% respectivamente.

En cuanto al análisis de cartera de créditos por región, vemos que tuvo el siguiente comportamiento:

- Cochabamba terminó la gestión 2015 con una cartera de \$us.283.9Millones teniendo una participación del 24% de la cartera total del Banco.
- El Alto a su vez, cerró la gestión 2015 con una cartera de \$us.281.7Millones con una participación del 24% de la cartera del Banco.
- Santa Cruz por su parte cerró la gestión 2015 con una cartera de \$us.251.7Millones y una participación del 21%.
- La Paz, terminó la gestión 2015 con una cartera de \$us.198.7Millones y una participación del 17%.
- En menor proporción de participación de cartera tenemos a las Regionales de: Sucre, Tarija, Oruro, Potosí, Beni y Pando, quienes concentran una participación del 13% en \$us.156.5Millones.

Podemos concluir que la cartera de créditos se encuentra concentrada principalmente en las regiones de: Cochabamba, El Alto, Santa Cruz y La Paz, así como la mayor cantidad de puntos de atención y personal de la institución se encuentran en los departamentos mencionados.

Si hacemos un análisis de la cartera de créditos por tamaño de Actividad del cliente, vemos que el 96.8% de la cartera al cierre de la Gestión 2015, se encuentra concentrada en clientes Microempresarios, el PYME y Asalariado presentan una participación del 0.5% y 2.7% relativamente de la cartera total del Banco, siendo consecuentes con la atención a nuestro segmento de mercado Microempresarial. Al cierre de la gestión 2015, la cartera total suma \$us.1.172.5 Millones **(G4-FS6 a)**

Así mismo tenemos el Producto Sol Vivienda Social, destinado a financiar la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación o mejoramiento de única Vivienda o Propiedad Horizontal de nuestros clientes, con tasas de interés que oscilan entre el 5.5% y 6.5%, con el objetivo principal de mejorar la situación habitacional y condiciones de vida de las familias bolivianas, en dicho producto Banco Sol tiene una cartera de créditos de \$us.19.9Millones, lo cual representa el 2% de la cartera del Banco. **(G4-FS7 a)(2A ASFI)**

Dentro de nuestro Portafolio de Productos y Servicios Activos, tenemos al alcance de los clientes el Producto Sol Productivo, destinado a financiar capital operativo y de inversión que permiten incrementar o mejorar la capacidad productiva o de ventas del Sector Productivo, a través de la mejora de tecnología (que afectan menos al medio ambiente), en dicho

producto Banco Sol tiene una cartera de créditos de \$us.341.6Millones, lo cual representa el 29% de la cartera del Banco. Así mismo tenemos el Producto Sol Agropecuario destinado a financiar capital operativo e inversión en tecnología para el cuidado del medio ambiente, lo que permite incrementar o mejorar la capacidad productiva o de ventas del Sector Agrícola y Pecuario. En dicho producto Banco Sol tiene una cartera de créditos de \$us.60.1Millones, lo cual representa el 5% de la cartera del Banco. Ambos productos cuentan con modalidades de pago acordes al ciclo Productivo del cliente. **(G4-FS8) (3A ASFI)**

Pólizas Vigentes

De la misma manera, BancoSol identifica la oportunidad para implementar Micro Seguros en la cartera de clientes vigentes. En un inicio, los clientes consideraban que los Seguros eran productos elitistas, caros e innecesarios, sin embargo, apegados al compromiso de transmitir comunicación clara y eficiente, nuestros clientes aprenden sobre la necesidad de los Seguros, al tiempo que el Banco trabaja para desarrollar productos también económicamente accesibles.

Pólizas Vigentes a Dic. 2015

PÓLIZAS VIGENTES	
NOMBRE DEL PRODUCTO	N° DE ASEGURADOS
Protección Financiera	16.155
Sol Seguro	1.505
Sol Vida	45.138
Sol Vida Futuro	1.209
Sol Protección	33.658
Sol Protección Futuro	1.354
Sol Protección Plus	5.662
Desgravamen Hipotecario	269.988
Total general	374.669

Puntos Financieros (G4-9 c)

En el marco del cumplimiento de la Misión y Visión institucional, Banco Solidario S.A. expandió sus operaciones a nivel nacional a través de una amplia red de Oficinas Regionales, Agencias, Agencias Móviles, Cajeros Automáticos, Ventanillas, Remesadoras y cajas externas denominadas Puntos Sol Amigo, sumando más de 400 Puntos de Atención Financiera a nivel nacional.

PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA A NIVEL NACIONAL A DIC. 2015

REGIONAL	AGENCIAS FIJAS				REGIÓN	AGENCIAS MÓVILES	REC/REM	VENT/COB	SOL AMIGO	
	URBANO	RURAL	INTERMEDIA	TOTAL					URBANO	RURAL
La Paz	18	-	-	18	2	-	-	-	23	1
El Alto	-	2	19	21	1	1	-	-	-	1
Santa Cruz	12	8	2	22	1	1	1	1	23	4
Cochabamba	13	7	2	22	1	1	1	2	14	3
Oruro	4	-	-	4	1	-	-	-	4	-
Chuquisaca	4	1	-	5	1	-	-	1	4	1
Tarija	4	1	-	5	1	-	-	2	4	-
Potosí	2	-	-	2	1	-	-	-	2	-
Beni	1	2	-	3	1	-	-	-	-	-
Pando	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-
Total	60	21	23	104	10	3	2	6	74	10

Intermedias: El Alto, Quillacollo y Montero

Esta expansión se dio gracias a la aceptación de los productos y servicios del Banco y al compromiso de los funcionarios que con el objetivo centrado en mejorar la calidad de vida de los clientes, son fieles a un trato que permita el acceso a los mismos.

En la gestión 2015, se dieron de alta 6 Oficinas Externas Sol Amigo y 1 Cajero Automático, todo ello bajo normas ASFI. **(G4-13 b)**

Tres agencias móviles se han reemplazado por nuevas de mejores condiciones de comodidad. Se han instalado 4 ATMs para personas con discapacidad en las ciudades de La Paz, El Alto, Santa Cruz y Sucre y se instalará uno adicional en gestión 2016. Todas nuestras Agencias cumple normas relacionadas a la adecuada estructura para la atención a las personas con discapacidad. **(G4-FS14)**

Se realizó la apertura de 10 Soles Amigo (Oficinas externas) **(G4-23)**

CAMBIOS EN ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS

SUCURSAL	AGENCIAS FIJAS		SOL AMIGO
	APERTURA	CIERRE	APERTURA
La Paz	0	0	1
El Alto	0	0	6
Santa Cruz	0	0	3
Cochabamba	0	0	0
Oruro	0	0	0
Chuquisaca	0	0	0
Tarija	0	0	0
Potosí	0	0	0
Beni	0	0	0
Pando	0	0	0
Total	0	0	10

		CAJEROS AUTOMÁTICOS				TOTAL PAF'S NACIONAL				
	INTERMEDIA	TOTAL	URBANO	RURAL	INTERMEDIA	TOTAL	URBANO	RURAL	INTERMEDIA	TOTAL
	-	24	45	-	-	45	88	1	-	89
	35	36	-	2	29	31	1	6	83	90
	1	28	40	6	2	48	78	19	5	102
	-	17	32	6	2	40	63	17	4	84
	-	4	7	-	-	7	16	-	-	16
	-	5	10	-	-	10	20	2	-	22
	-	4	8	1	-	9	19	2	-	21
	-	2	3	-	-	3	8	-	-	8
	-	-	1	1	-	2	3	3	-	6
	-	-	2	-	-	2	4	-	-	4
	36	120	148	16	33	197	300	50	92	442

La implementación de nuevos PAF, afecta positivamente a la zona donde esta se ubica, ya que proporciona servicios y facilidades de bancarización que no contaban o esta era limitada. Se genera la contratación de RRHH bajo las condiciones de regulación correspondientes. **(G4-SO2)** Se ha trabajado para que el 2016, entren en funcionamiento tres nuevas agencias móviles que atenderán áreas de baja bancarización. **(G4-FS13)**

De acuerdo a la Política para aprobar Nuevos Productos y Servicios Financieros y la metodología de Proyectos, la Gerencia Nacional de Tecnología de la Información, participa en la estructura del proyecto, el análisis y solución técnica, certificación en coordinación con el Líder del Proyecto (Propietarios de la Información) y la puesta en producción, de todos los requerimientos aprobados por diferentes instancias establecidas para el efecto en el Banco. **(G4-FS15)(3E ASFI)**

Otros Ingresos

En la gestión 2015, en los rubros de giros/remesas y microseguros, se tuvieron ingresos de Bs3.112.550.20 y Bs2.766.563 respectivamente. **(G4-FS7 b)(2A ASFI)**

Dimensión Social

Gestión de Recursos Humanos

Para BancoSol, la gestión de los recursos humanos es parte fundamental de las tareas diarias de todo funcionario que tiene personal a cargo; bajo este precepto se mantienen de forma permanente no sólo cursos, talleres o seminarios, sino lineamientos basados en respetar la normativa vigente emanada por el estado en general y por el Ministerio de Trabajo en particular.

Al cierre de la gestión 2015, el Banco contaba con 2,779 empleados distribuidos de la siguiente manera: **(G4-9 a)**.

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS AL CIERRE DE LA GESTIÓN 2015 (G4-10)(1T ASFI)

	NAL	LPZ	ELA	SCZ	CBBA	ORU	SUC	TAJ	POT	BEN	PAN	Planta dic. 2015	%
Nivel Jerárquico													
Ejecutivo	5	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	10	0,36%
Empleado	147	453	595	590	608	65	118	103	30	33	27	2769	99,64%
Género													
Femenino	63	222	275	285	286	27	59	59	13	9	14	1312	47,21%
Masculino	89	232	321	306	323	38	60	44	17	24	13	1467	52,79%
Tipo de Contrato													
Indefinido	148	451	596	591	609	65	119	103	30	33	27	2772	99,75%
Plazo Fijo	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0,25%
Generaciones													
Generación Y (Nacidos 1980 en adelante)	72	328	430	470	478	51	90	91	25	27	18	2080	74,85%
Generación X (Nacidos 1964-1979)	66	113	158	108	126	11	28	12	5	6	9	642	23,10%
Baby Bombers (Nacidos 1944-1963)	14	13	8	13	5	3	1	0	0	0	0	57	2,05%
Total general	152	454	596	591	609	65	119	103	30	33	27	2779	
%	5,47%	16,34%	21,45%	21,27%	21,91%	2,34%	4,28%	3,71%	1,08%	1,19%	0,97%	100,00%	

A continuación se presentan las altas, bajas y traslados de personal de la gestión objeto del Informe de RSE: **(G4-13)**

ALTAS, BAJAS Y TRASLADOS DE PERSONAL

REGIONAL / OFICINA	"PLANTA A DIC. 2014 "	ALTAS	BAJAS	TRASLADOS ENTRE REGIONALES	PLANTA A DIC. 2015	INCREMENTO NETO
Regional El Alto	570	127	101	0	596	4,56%
Regional Santa Cruz	587	112	108	0	591	0,68%
Regional Cochabamba	605	90	85	-1	609	0,66%
Oficina Oruro	64	20	20	1	65	1,56%
Regional Sucre	117	24	24	2	119	1,71%
Oficina Tarija	117	17	32	1	103	-11,97%
Oficina Potosí	32	6	8	0	30	-6,25%
Oficina Beni	34	5	5	-1	33	-2,94%
Oficina Pando	27	7	7	0	27	0,00%
Total general	2.740	540	501	0	2.779	1,42%

El 100% de nuestros altos directivos (Ejecutivos) son de nacionalidad boliviana. Refiriéndonos con personal ejecutivo a cargos de línea con dependencia directa a la gerencia general y al negocio. **(G4-EC6)**

BancoSol tiene un elevado compromiso con la formación permanente de sus funcionarios, promediando entre 55 y 59 horas de capacitación por funcionario durante la gestión 2015. **(G4-LA9)(1C ASFI)**

En el siguiente cuadro se muestra la composición de la plantilla por nivel jerárquico, género, edad y formación profesional. **(G4- LA12)**

COMPOSICIÓN DE LA PLANTILLA POR NIVEL JERÁRQUICO, GÉNERO, EDAD Y FORMACIÓN PROFESIONAL

	NAL	LPZ	ELA	SCZ	CBBA	ORU	SUC	TAJ	POT	BEN	PAN	"Planta a dic. 2015 "	%
Nivel Jerárquico													
Ejecutivo	5	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	10	0,36%
Empleado	147	453	595	590	608	65	118	103	30	33	27	2.769	99,64%
Género													
Femenino	63	222	275	285	286	27	59	59	13	9	14	1.312	47,21%
Masculino	89	232	321	306	323	38	60	44	17	24	13	1.467	52,79%
Tipo de Contrato													
Indefinido	148	451	596	591	609	65	119	103	30	33	27	2.772	99,75%
Plazo Fijo	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0,25%
Generaciones													
Generación Y (Nacidos 1980 adelante)	72	328	430	470	478	51	90	91	25	27	18	2.080	74,85%
Generación X (Nacidos 1964-1979)	66	113	158	108	126	11	28	12	5	6	9	642	23,10%
Baby Bombers (Nacidos 1944-1963)	14	13	8	13	5	3	1	0	0	0	0	57	2,05%
Formación Profesional													
Maestría	18	3	1	5	8	2	0	2	0	0	0	39	1,40%
Diplomado	9	17	6	29	22	2	3	5	0	0	0	93	3,35%
Licenciatura	65	181	197	209	287	41	85	59	17	11	9	1.161	41,78%
Egresado	21	107	193	106	176	7	18	16	7	4	4	659	23,71%
Técnico	18	84	132	81	72	10	6	16	5	6	7	437	15,73%
Otros	21	62	67	161	44	3	7	5	1	12	7	390	14,03%
Total general	152	454	596	591	609	65	119	103	30	33	27	2.779	
%	5,47%	16,34%	21,45%	21,27%	21,91%	2,34%	4,28%	3,71%	1,08%	1,19%	0,97%	100,00%	

BancoSol apoya a sus funcionarios permitiendo que los mismos puedan capacitarse y de esta manera desarrollar su carrera profesional, a través de: **(G4-LA10)(2C ASFI)**

- Cursos de formación internos: se imparte un plan anual de capacitación interna para la formación de recursos humanos, aspecto que incrementa el valor profesional del personal y los hace empleables en el mercado laboral.
- Financiación para formación o educación externa: se imparte capacitación externa financiada al 100% por el Banco.

Las Capacitaciones Express de Atención al Cliente Financiero, dirigidas al personal front office de BancoSol a nivel nacional, tienen el objeto de desarrollar habilidades que permitan mejorar la calidad de atención al cliente. Incluyen temas relacionados con Derechos del Consumidor Financiero, Calidad en el servicio al cliente y un capítulo destinado principalmente a la atención preferencial a adultos mayores y personas discapacitadas. En la gestión 2015 se capacitó a 916 funcionarios. **(G4-FS4) (G4-FS16)(4E ASFI)**

En BancoSol los riesgos son analizados de manera integral de acuerdo a la estructura y responsabilidades establecidas en toda la institución, existiendo procedimientos de interrelación de riesgos; donde la identificación, medición, seguimiento, mitigación y divulgación, privilegia las acciones preventivas antes que correctivas. **(G4-14 a)**

Banco Sol, como principio preventivo para evitar el mal uso de sus productos canales y servicios para la Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y Delitos Precedentes, incorpora un programa de Capacitación y Evaluación continua a todo el personal, acompañado adicionalmente de los procesos de evaluación a todos los postulantes a cualquier cargo en la entidad y de inducción a todo el personal nuevo, mismos que tienen como condicionante de aprobación una nota mínima de 80 puntos sobre 100. En la gestión 2015 fueron 1.812 funcionarios los que cumplieron satisfactoriamente con el programa. **(G4-14 b)**

BancoSol cuenta con diferentes mecanismos de control internos previstos en Normativa Interna, Reglamento Interno y Código de Ética. **(G4-57)**

Dentro del compromiso establecido para poner en práctica los principios y valores institucionales, se cuenta con un Código de ética y Código de conducta que identifica las obligaciones y derechos de los funcionarios, así como las sanciones en caso de incumplimiento. Estos son socializados al personal de manera permanente. La Unidad de Auditoría Interna, al existir un caso de corrupción, aplicará los procesos correspondientes establecidos de acuerdo a normativa interna para su evaluación por las áreas pertinentes. **(G4-57)**

De manera complementaria, y velando por que la calidad de servicio, así como el conocimiento operativo y técnico, cuenten con los estándares exigidos, BancoSol, a través de su área de Recursos Humanos lleva adelante evaluaciones de desempeño permanentes de personal. **(G4-LA11)(3C ASFI)**

PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES REGULARES DE DESEMPEÑO Y DE DESARROLLO PROFESIONAL, DESGLOSADO POR SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL

SEXO	PERSONAL AL CIERRE GESTIÓN 2015	PERSONAL A SER EVALUADO GESTIÓN 2015	SUBGERENTES*	MANDOS MEDIOS*	RESTO DEL PERSONAL	% PERSONAL EVALUADO
Masculino	1.467	1.205	15	186	1.004	82,14%
Femenino	1.312	1.085	9	180	896	82,70%
Total	2.779	2.290	24	366	1.900	82,40%

*Subgerentes Nacionales y Regionales

*Jefes Nacionales y Regionales, Asesor Legal Regionai Auditor Regional, Gerentes de Sucursal, Gerentes de Agenda y Encargados de Agencia

El Banco cuenta con una Escala Salarial determinada. De manera anual se actualiza el Haber Básico de todos los cargos a partir de Jefaturas, en función al incremento decretado por el Gobierno central. Periódicamente se comparan, como elemento referencial, los haberes básicos con el SIS . **(G4-52)**

De manera anual la Institución realiza la denominada Encuesta de Clima, en la cual se cuentan con preguntas relacionadas a la satisfacción del funcionario en relación a su salario. Se pone en consideración los resultados? **(G4-53)**

BancoSol realiza encuestas de clima laboral, programas de salud preventiva y otorga beneficios adicionales a sus funcionarios. **(G4-27 b)**

Banco Solidario en estricto apego a las normas sociales del país, cumple con la Ley 065 de Pensiones, cumpliendo con los aportes a la Seguridad Social a Largo Plazo para todos y cada uno de los trabajadores activos en la Institución. La aportación efectuada es tanto por el lado patronal como por el laboral, llegando a cubrir los siguientes conceptos: a) Prestación por vejez, b) Prestación por Invalidez, c) Muerte y d) Gastos funerarios. Los conceptos y porcentajes por la mencionada aportación se detallan a continuación: **(G4- EC3)**

APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL		
	CONCEPTO	% DE APORTE
Aporte Laboral	Cotización Mensual	10,00%
	Prima Riesgo Común	1,71%
	Comisión	0,50%
	Aporte Solidario	0,50%
	Aporte Nacional Solidario Provivienda	1% - 5% - 10%
Aporte Patronal	Provivienda	2,00%
	Prima Riesgo Extraordinario	1,71%
	Aporte Patronal Solidario	3,00%

El Banco cuenta con la relación de salario mínimo nacional y el salario mínimo local respondiendo en cada caso a variables de empleo o vivienda que hacen fluctuar los montos en las diferentes regionales. **(G4-EC5)(3B ASFI)**

RELACIÓN SALARIO MÍNIMO NACIONAL Y SALARIO MÍNIMO LOCAL													
	NAL	LPZ	ELA	SCZ	CBBA	ORU	SUC	TAJ	POT	BEN	PAN	TOTAL GENERAL	
Género													
Femenino			2		1	4						7	
Masculino	1	1	3	7			1	2	1	2	1	19	
Relación salario													
Salario mínimo nacional	1.656,00	1.656,00	1.656,00	1.656,00	1.656,00	1.656,00	1.656,00	1.656,00	1.656,00	1.656,00	1.656,00		
Haber Básico mínimo	2.339,26	2.136,37	2.136,37	2.170,00	2.136,37	2.840,00	1.942,15	2.387,00	2.387,00	2.840,00	2.170,00		
% de variación	41,26%	29,01%	29,01%	31,04%	29,01%	71,50%	17,28%	44,14%	44,14%	71,50%	31,04%		
Total general	1	1	5	7	1	4	1	2	1	2	1	26	

Asimismo se cuenta con la relación entre el salario mínimo nacional y el salario mínimo de hombres y mujeres en el Banco. **(G4-LA13)(2D ASFI)**

RELACIÓN ENTRE EL SALARIO MÍNIMO NACIONAL Y EL SALARIO
MÍNIMO DE HOMBRES Y MUJERES

	NAL	LPZ	ELA	SCZ	CBBA	ORU	SUC	TAJ	POT	BEN	PAN	TOTAL GENERAL
Género												
Femenino	2	1	2	8	1	4	5	2	1	3	4	33
Masculino	1	1	3	7	5	8	1	2	1	2	1	32
Relación salario												
Salario mínimo nacional	1.656,00	1.656,00	1.656,00	1.656,00	1.656,00	1.656,00	1.656,00	1.656,00	1.656,00	1.656,00	1.656,00	
Haber Básico mínimo femenino	2.380,00	2.150,00	2.136,37	2.840,00	2.136,37	2.840,00	2.840,00	2.840,00	2.840,00	2.840,53	2.840,53	
Haber Básico mínimo masculino	2.339,26	2.136,37	2.136,37	2.170,00	2.170,00	2.840,53	1.942,15	2.387,00	2.387,00	2.840,00	2.170,00	
Relación HB género masculino	43,72%	29,83%	29,01%	71,50%	29,01%	71,50%	71,50%	71,50%	71,50%	71,53%	71,53%	
Relación HB género femenino	41,26%	29,01%	29,01%	31,04%	31,04%	71,53%	17,28%	44,14%	44,14%	71,50%	31,04%	

TOTAL DE ALTAS DE LA GESTIÓN 2015

	NAL	LPZ	ELA	SCZ	CBBA	ORU	SUC	TAJ	POT	BEN	PAN	"PLANTA A DIC. 2015"	%
Género													
Femenino	17	50	63	52	46	9	11	9	5	0	3	265	49,1%
Masculino	14	51	64	60	44	11	13	8	1	5	5	275	50,9%
Generaciones													
Generación Y (Nacidos 1980 adelante)	25	95	116	108	80	19	21	17	6	5	6	498	92,2%
Generación X (Nacidos 1964-1979)	6	6	10	4	10	1	3	0	0	0	1	41	7,6%
Baby Bombers (Nacidos 1944-1963)	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,2%
Total Altas gestión 2015	31	101	127	112	90	20	24	17	6	5	7	540	
Total Planta al 31-12-2015	152	454	596	591	609	65	119	103	30	33	27	2.779	
%	20,4%	22,2%	21,3%	19,0%	14,8%	30,8%	20,2%	16,5%	20,0%	15,2%	25,9%	19,4%	

TOTAL DE BAJAS DE LA GESTIÓN 2015 (G4-LA1)

	NAL	LPZ	ELA	SCZ	CBBA	ORU	SUC	TAJ	POT	BEN	PAN	"PLANTA A DIC. 2015"	%
Género													
Femenino	11	39	57	45	45	10	16	17	5	3	2	250	49,90%
Masculino	18	43	44	63	40	10	8	15	3	2	5	251	50,10%
Generaciones													
Generación Y (Nacidos 1980 adelante)	19	67	73	92	72	18	22	28	7	5	4	407	81,24%
Generación X (Nacidos 1964-1979)	8	15	25	14	13	2	2	4	1	0	3	87	17,37%
Baby Bombers (Nacidos 1944-1963)	2	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	7	1,40%
Total Bajas gestión 2015	29	82	101	108	85	20	24	32	8	5	7	501	
Total Planta al 31-12-2015	152	454	596	591	609	65	119	103	30	33	27	2.779	
Índice de Rotación	19,1%	18,1%	16,9%	18,3%	14,0%	30,8%	20,2%	31,1%	26,7%	15,2%	25,9%	18,0%	

En cumplimiento con la normativa de ausencias por maternidad, paternidad o bajas médicas, BancoSol presenta la siguiente relación: **(G4-LA3)**

AUSENCIAS POR MATERNIDAD, PATERNIDAD O BAJAS MÉDICAS

FEMENINO		MASCULINO	
N° de funcionarias con derecho a baja médica por maternidad	119	N° de funcionarios con derecho al permiso por paternidad	94
N° de funcionarias que gozaron de la baja médica por maternidad	119	N° de funcionarios que gozaron del permiso por paternidad	72
N° de funcionarias que se reincorporaron al trabajo después de finalizada su baja médica por maternidad	119	N° de funcionarios que se reincorporaron al trabajo después de haber finalizado su permiso por paternidad	72
N° de funcionarias que se reincorporaron al trabajo después de finalizada su baja médica por maternidad o que siguieron en su trabajo durante los doce meses después de volver al trabajo	110	N° de funcionarios que se reincorporaron al trabajo después de finalizado su permiso por paternidad o que siguieron en su trabajo durante los doce meses después de volver al trabajo	68

Club BANSOL

BancoSol cuenta con el denominado “CLUB” conformado por todos aquellos funcionarios (ejecutivos - trabajadores) que deseen formar parte del mismo de manera voluntaria, sumando los mismos 1,840. Su objetivo principal se concentra en desarrollar actividades recreativas a lo largo de una gestión como ser: Campeonatos de Fútbol, Voley Ball, Futsal y otros, contando a fin de año con el obsequio a los integrantes del mismo de un tradicional canastón navideño. **(G4-11)**

FUNCIONARIOS QUE CONFORMAN EL CLUB BANSOL				
ALCANCE	"TOTAL PLANTA DIC. 2015"	PERSONAL QUE APORTA AL CLUB		
A Nivel Nacional	2.779	Club BanSol	1.840	66,21%
NAL - LPZ -ELA - PAN	1.229	Club EL Alto	353	28,72%

Beneficios Internos

La denominación utilizada internamente “beneficios no remunerados”, dado que los beneficios sociales hacen a los conceptos que forman parte de la liquidación de un trabajador cuando su relación extingue con la Institución.

Con el objetivo de poder brindar a nuestros funcionarios un mejor equilibrio vida y trabajo, BancoSol cuenta con los siguientes beneficios: Jornada día sábado, 1/2 día libre por Día del Padre/Madre, los mencionados beneficios son alcanzables tanto para personal con contratos a plazo indefinido como a plazo definido.

Los conceptos relacionados a seguro de vida, cobertura por incapacidad/invalidez y fondo de pensiones corresponden a todos los funcionarios se encuentran cubiertos a través de las AFP´s, en cuanto al seguro médico, baja por maternidad, contamos con la Caja de Salud de Banca Privada (misma a la que se realiza la aportación mensual sobre el total de la planilla del 10%), finalmente en lo relacionado a la los permisos correspondientes a paternidad y enfermedad de hijo BancoSol se apeg a al DS 1212 del 1 de mayo del 2012 y DS 1455 del 9 de enero del 2013 respectivamente. **(G4-LA2)**

Por otro lado y de acuerdo al DS 1496 del mes de febrero de 2013, el cual especifica que toda mujer mayor a 18 años tiene derecho una vez al año a contar con el permiso correspondiente, sin cargo a vacación, para la realización de los exámenes relacionados al Papanicolaou y/o Mamografía, control llevado por la Caja de Salud de la Banca Privada.

Salud y Seguridad en el trabajo

Dando cumplimiento al Capítulo VII del Título III del D.L. No. 16998 del 2 de Agosto de 1979 (Ley General de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar), Artículos del 30 al 33, BancoSol cuenta con los Comités Mixtos de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar en cada una de sus Regionales.

Cada comité se encuentra conformado por 4 funcionarios en total dos representando la parte laboral (electos por los funcionarios) y dos representantes por la parte patronal (electos por la parte patronal).

Las Inspecciones son efectuadas por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Ocupacional, no se cuenta con visitas planificadas al respecto. **(G4-LA5) (G4-LA8) (G4-LA6)**

Durante la gestión 2015, el área de Recursos Humanos registro un total de 51 incidentes, los mismos que se reflejan en el siguiente cuadro desglosado por género:

INCIDENTES LABORALES		
GÉNERO	TOTAL N° ACCIDENTES	TASA DE INCIDENTES (IR)
Femenino	23	0,75
Masculino	28	0,92
Total general	51	1,67

Comunicación interna

BancoSol cuenta con canales de comunicación internos que permite conocer la opinión de sus funcionarios, canales que se encuentran descritos en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Ética vigentes a la fecha. **(G4-37 d) (G4-58 a)**

Pensando en mejorar los canales de comunicación internos y conocer la opinión de sus funcionarios, implementó la herramienta denominada "EXPRÉSATE", cuyo objetivo fundamental es tener conocimiento de situaciones y/o actitudes que estén afectando el ambiente de trabajo de forma positiva o negativa. Durante la gestión 2015 se recibieron sugerencias de los Funcionarios del Banco, las mismas que fueron administradas y procesadas por la Sub Gerencia Nacional de Recursos Humanos como área responsable de las mismas.

Clientes BancoSol

Los clientes de BancoSol se han convertido en el pilar fundamental de nuestro crecimiento, de ahí el slogan JUNTOS CRECEMOS, ya que creemos firmemente que en la medida en que a nuestros clientes les va bien, el Banco tendrá oportunidad de seguir creciendo junto a ellos.

Uno de los elementos que sustenta esta capacidad de crecimiento conjunto son los canales de comunicación, acercamiento y quejas desarrollados para los clientes, desde la implementación de un CALL CENTER denominado FONOSOL que trabaja 24 horas al día, los 7 días a la semana, atendiendo consultas, sugerencias y quejas, pasando por los Puntos de Reclamo que obedecen a normativa del ente regulador, hasta las Redes Sociales que nos permiten un acercamiento con clientes y usuarios.

La información generada por estos canales nos sirve de retroalimentación para poder atender las necesidades específicas de clientes y usuarios en el marco de un buen trato y servicio como dicta la norma.

Anualmente se realizan evaluaciones denominadas “Cliente Incógnito” que permite realizar un estudio de percepción sobre la atención al cliente, y la verificación del cumplimiento de Imagen Corporativa, en base al Manual de Atención al Consumidor Financiero y al Manual de Identidad Corporativa de BancoSol. Los resultados de los estudios realizados, permiten identificar debilidades y trabajar durante la gestión para poder revertir las mismas. Adicionalmente, y como se menciona en otros acápite, BancoSol cuenta con diferentes canales de recepción de consultas y reclamos, como el buzón de Sugerencias con papeletas “Tu Opinión nos Interesa”, Call Center, redes sociales y contacto vía página web. **(G4-26) (G4-PR5 b)(2S ASFI)**

Adicionalmente, el Banco ha implementado Comités internos (Servicio al Cliente; Fijación de Precios) con el objetivo de garantizar comunicación clara y eficiente, además de reforzar toda

normativa vigente respecto a la NO discriminación. Resultado de estos esfuerzos, BancoSol no ha reportado ningún incidente de discriminación relacionada a los clientes.

La Política de Fijación de Precio, 1° Postulado-Información de productos activos y pasivos expresa que "Banco Solidario S.A., entregará a sus clientes/consumidores información completa y comprensible sobre sus productos activos y pasivos, esta información debe ser expuesta en las Agencias para conocimiento de clientes y consumidores financieros a través de los tarifarios".

El 100% de las características y beneficio de los Productos y Servicios ofertados se encuentran a disposición de clientes y usuarios a través de los diferentes canales desarrollados para el propósito, como ser: Circuito Cerrado, Tótems de Información, Página Web, etc.

De la misma manera, BancoSol transmite los mensajes emanados por la Autoridad de Servicios Financieros u otras regulatorias que sean exigidas de acuerdo a la estrategia temporal comercial, a nivel Nacional o a nivel Regional dependiendo de las circunstancias.

Los Productos y Servicios desarrollados permiten a nuestros clientes mejorar su calidad de vida; brindamos la oportunidad de una mayor y mejor automatización además de oportunidades para sus familias de beneficiarse de nuestros programas de RSE.

El Comité de Servicio al Cliente se reúne trimestralmente para evaluar las acciones que se realizan en beneficio del cliente y trabajar las estrategias de fidelización para con los mismos. Los temas y resultados de las mismas, se plasman en un documento resumen (Acta) que se socializa con los miembros del Comité y las áreas involucradas y que permite realizar un seguimiento a las acciones. **(G4- 37 b)**

Con el fin de fidelizar a clientes BancoSol, se trabajaron diferentes estrategias que mejoren nuestros canales de comunicación y que a través de sus emociones y bienestar, logren captar la fidelidad de los clientes. En el año se implementan estrategias tales como: "Mejorando la Experiencia del Cliente", "Activaciones de Captaciones", donde se ofrecen agua, café y dulces, para hacer más agradable su espera; la estrategia de captaciones, además de informar sobre los servicios del Banco a través de juegos, ofrece regalos a los clientes posicionando la marca en su memoria. Ambas actividades se llevan a cabo principalmente en las Agencias del Banco. **(1S ASFI)**

Respecto a los incidentes (entendidos como un suceso inesperado que afecta al cliente o usuario en su experiencia de servicio a través de cualquier canal relacional), durante la gestión 2015 se reportaron menos en comparación a la gestión 2014, que en todos los casos fueron atendidos dentro de los plazos normativos **(3S ASFI)**

ACUMULADO GESTIÓN 2015		
PRODUCTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Atención al Cliente/ Usuario	113	10,08%
Caja de Ahorro	15	1,34%
Créditos	37	3,30%
Tarjeta de Débito	956	85,28%
Total general	1.121	100%

A través del Call Center de BancoSol, denominado FonoSol, se presenta el siguiente cuadro resumen del registro de incidentes reportados por este medio.

INCIDENTES RELACIONADOS A LA PRESTACIÓN DE SERVICIO		
INCIDENTES	2014	2015
ATMs	332	106
Agencias	71	7
Solnet	42	16
Sol Amigo	29	9
Crédito	12	6
Giro	9	0
Otros Servicios	9	0
Tarjeta de Débito	9	7
Infosol	6	0
Alertas	2	1
Total	521	152

Relación con Proveedores (G4-37 c) (G4-LA14) (G4-LA15) (G4-FS5 c)

El Banco cuenta con un registro de proveedores que fue implementado en la gestión 2015. Contamos con una base de 1.185 proveedores de los cuales 594 son empresas unipersonales y 591 jurídicas, todas debidamente empadronadas, exceptuando las Cooperativas de agua y luz, entidades del Estado y Municipales.

Estructura:

- 973 empresas empadronadas
- 212 empresa no empadronadas (pertenecen al grupo de Cooperativas de Agua, Luz y teléfonos, entidades del Estados y Municipales)
- 822 empresas presentaron NIT.
- 852 empresas presentan Cedula de Identidad.
- 656 empresas tienen registro en Fundempresa.
- 123 empresas trabajan con Poder.
- 128 empresas tienen documento de constitución.
- 125 empresas tienen registro en las AFP's.

Durante la gestión 2015, se efectuó la capacitación de los proveedores más significativos para el banco y con los que poseemos una relación de muchos años. La capacitación se centró en las ciudades troncales:

- La Paz - El Alto - Oficina Nacional = 34
- Cochabamba = 20
- Santa Cruz = 25

Y consideró los siguientes temas:

- ¿Cómo aumentar la confianza en mi negocio?
- ¿Cómo aumentar mis ganancias cuidando el medio ambiente?
- ¿Cómo mejorar la calidad del empleado en mi negocio?

Entre los proveedores más significativos, se encuentran los siguientes:

- Datec Ltda - \$us.575,018,-
- Alpha Systems - \$us.484.101.-
- Intersoft S.A. - \$us.78.700.-

Cadena de Suministro con Proveedores

El Banco tiene la política de trabajar sólo con proveedores debidamente constituidos en función a su categoría y que cumplan los requisitos de las leyes laborales como las ambientales.

La mayoría de los contratos que se suscribe con los proveedores, cuenta con una cláusula que obliga al contratado a cumplir con las obligaciones y derechos laborales de sus empleados. **(G4-HR1 a)(2H ASFI)**

Asimismo, a tiempo de revisar este tipo de contratos, se solicita el ROE con el objeto de verificar que el contratado sea una empresa que se encuentra legalmente constituida y registrada ante el Ministerio de Trabajo, quien es la Autoridad que vela por los derechos del trabajador.

Los factores que influyen para la contratación de un proveedor son: precio, calidad, tiempo de entrega, adecuación a la normativa impositiva y laboral vigente.

La contratación de los mismos responde en todos los casos a los principios estipulados en el Código de Comercio, cumpliendo por lo tanto, con los principios de transparencia y responsabilidad, brindando igualdad de condiciones a todos los ofertantes y proponentes de servicios y productos.

A continuación se presenta la proporción de gasto en proveedores locales e internacionales:

PROPORCIÓN DE GASTO EN PROVEEDORES LOCALES E INTERNACIONALES (G4-EC9)(1P ASFI)		
	MONTO EN Bs.	%
Total Proveedores Locales	217.317.773,04	96,98%
Total Proveedores Extranjeros	6.767.097,78	3,02%
Total general	224.084.870,82	100,00%

Dimensión Ambiental

Impactados por el crecimiento en personal e infraestructura de los últimos seis años, BancoSol tomó la determinación de trabajar en diferentes áreas que contribuyan a mitigar el impacto ambiental en áreas específicas como el consumo de agua, luz, reciclaje de residuos y otras acciones orientadas a contribuir de forma significativa en la mejora de nuestro entorno.

En este compromiso de preservar el medio ambiente, Banco Solidario S.A. lleva a cabo de manera anual la gestión de materiales, energía y agua, la cual es complementada con iniciativas de reducción del impacto ambiental.

Materiales

Durante la gestión 2015, el Banco realizó acciones internas para extender el cuidado al medio ambiente, promoviendo por una parte el Buen uso de papel (incluyendo el reciclaje).

A continuación se presenta el consumo de materiales del Banco en la gestión 2015, expresado en bolivianos: **(G4-EN1)** Informe Huella de Carbono.

CONSUMO DE MATERIALES				
SALDOS AL 31/12/2015 BALANCE GENERAL	MONTO EN BS.	MONTO PAPEL BS.	MONTO TARJETAS BS.	%
Total rubro papelería y formularios	3.105.032,70	1.383.170,52		44,55%
Total rubro útiles de oficina	3.817.711,29		1.216.515,85	31,87%

Materiales por peso

A continuación se presenta el consumo de materiales renovables del Banco por peso.

- 225.657 kg de consumo de Papel, cartón y sus manufacturas

Energía (G4-EN5)

Como parte de la gestión de reducción energética, en la gestión 2015 Banco Solidario S.A. realizó la inversión de \$us.156.876 para el cambio de iluminación del sistema tradicional al sistema LED en los edificios de su propiedad. Para la gestión 2016 se tiene planificado masificar este nuevo sistema a todas las agencias con edificaciones en “alquiler”, mediante una inversión de aproximadamente \$us.180.000.- (G4-EN7)

A continuación se presenta el resumen de consumo energético interno en la gestión 2015 (G4-EN3)

CONSUMO DE COMBUSTIBLES EXPRESADO EN GIGAJULIOS (GJ)				
REGIONAL	DIÉSEL	GAS NATURAL	GASOLINA	TOTAL GENERAL
Cochabamba	239	-	3.790	4.029
El Alto	247	390	1.770	2.407
La Paz	162	-	1.683	1.845
Oriente	417	2.123	4.651	7.191
Oruro	-	0	26	26
Pando	6	-	85	91
Potosí	-	15	179	193
Sucre	-	-	564	564
Tarija	5	15	426	446
Total general	1.076	2.543	13.174	16.792

Fuente: Sistema de Información de BancoSol Informe Huella de Carbono

El Banco no consume combustible de fuentes renovables.

CONSUMO ELÉCTRICO
EXPRESADO EN GIGAJULIOS (GJ)

INSTALACIÓN	ELECTRICIDAD
Cochabamba	2.459
El Alto	2.652
La Paz	1.775
Oriente	6.556
Oruro	400
Pando	323
Potosí	160
Sucre	570
Tarija	514
Total general	15.409

Fuente: Sistema de Información de BancoSol

Total general consumo de energía es 32.203 GJ divididos en: 15.410 GJ en electricidad y 16.793 GJ en combustibles. Para el cálculo se utilizaron los consumos de:

- Gasolina en litros
- Diésel en litros
- Gas natural en metros cúbicos
- Electricidad en kWh

La fuente es el sistema de información de la empresa que cuenta con registros de consumo por tipo de combustible y consumo de energía eléctrica en kWh.

El método de cálculo es la conversión de las cantidades consumidas a energía en GJ mediante sus densidades y poderes caloríficos.

Para la conversión a GJ se utilizaron los siguientes valores:

FACTORES DE CONVERSIÓN DE ENERGÍA

TIPO DE COMBUSTIBLE	DENSIDAD EN: KG/LITRO, KG/M ³ EN EL CASO DEL GAS NATURAL	PODER CALORÍFICO EN TJ/GG
Gasolina	0,72	48,44
Diésel	0,81	46,41
Gas natural	0,78	45,18

Fuente: YPFB refinación

En el caso de la energía eléctrica se utiliza el factor de conversión de 1mwh = 3,6Gj

INTENSIDAD ENERGÉTICA POR EMPLEADO			
REGIONAL	CONSUMO DE ENERGÍA EN GJ	FUNCIONARIOS	INDICADOR DE INTENSIDAD ENERGÉTICA GJ/FUNCIONARIO
Cochabamba	6.487	619	10,48
El Alto	5.059	568	8,91
La Paz	3.621	589	6,15
Oriente	13.747	642	21,41
Oruro	426	64	6,65
Pando	415	30	13,82
Potosí	354	30	11,79
Sucre	1.135	117	9,70
Tarija	960	127	7,56
Total general	32.204	2786	11,56

Fuente: Sistema de información de Banco Sol

Para calcular la relación se ha utilizado como medida de referencia para la intensidad energética al número de funcionarios fijos.

Los tipos de energía que se han incluido son los consumos de: gasolina, diésel, gas natural y electricidad solo tomando en cuenta el consumo energético interno.

Se estimó, para la gestión 2016, una reducción de **63 Giga Julios** en el consumo de energía eléctrica en todas las oficinas a nivel nacional como resultado directo de las campañas de concientización al personal sobre el uso eficiente de energía eléctrica. **(G4-EN6)(1A ASFI)**

Se ha tomado como punto de referencia para cuantificar las reducciones el consumo de energía en el mes de octubre, ya que es el mes en el que se llevó a cabo la campaña de concientización. La reducción de emisiones se efectuó en los meses de noviembre y diciembre del 2015. Como fuente documental se emplean los registros de consumo de energía eléctrica a nivel nacional en kWh.

REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE ENERGÍA			
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Consumo de energía eléctrica en Giga Joules a nivel nacional	1.393	1.345	1.377
Reducción en el consumo en Gigajoules (punto de referencia mes de octubre)	47	15	8,91
Porcentaje de reducción	3%	1%	6,15

Fuente: Sistema de información de Banco Sol

Agua (G4-EN8) (G4-EN9) (G4-EN10)

CAPTACIÓN DE AGUA SEGÚN LA FUENTE				
EMPRESA DISTRIBUIDORA	"OFICINA Y/O REGIONAL"	SUMINISTRO	FORMA DE DESECHO DEL AGUA, ALCANTARILLADO, CLOACA DOMÉSTICA, TRATADO POR LAS CONCESIONARIAS, ETC.	CONSUMO M3 - GESTIÓN 2015
Empresa Pública Social de Agua y Saneamiento S.A.	Nacional	Represa	Alcantarillado	1.584
SELA	Oruro	Represa	Alcantarillado	2.010
SEMAPA	Cochabamba	Represa	Alcantarillado	4.493
Cooperativa de Servicios de Agua y Alcantarillado de Tarija COSAALT Ltda.	Tarija	Represa	Alcantarillado	1.020
Cooperativa de Servicios Públicos Santa Cruz Ltda.	Santa Cruz	Represa	Alcantarillado	5.244
Administradora Autónoma para Obras Sanitarias Potosí (AAPOS)	Potosí	Represa	Alcantarillado	72
Empresa Local de Agua Potable y Alcantarillado S.A.	Sucre	Represa	Alcantarillado	2.060
Empresa Pública Social de Agua y Saneamiento S.A.	La Paz	Represa	Alcantarillado	5.268
Empresa Pública Social de Agua y Saneamiento S.A.	El Alto	Represa	Alcantarillado	6.136
Cooperativa de Agua Potable y Alcantarillado	Beni	Represa	Alcantarillado	84
EMAPYC	Yacuiba	Represa	Alcantarillado	120

A continuación se presenta el consumo de agua en m3 en cada instalación de BancoSol:

CONSUMO DE AGUA EN METROS CÚBICOS	
REGIONAL	TOTAL CONSUMO DE AGUA EN M ³
Cochabamba	4.493
El Alto	6.090
La Paz	4.324
Oriente	1.533
Oruro	480
Pando	348
Potosí	7.253
Sucre	2.453
Tarija	1.341
Total general	26.782



Iniciativas de reducción de impacto ambiental (G4-EN18) (G4-EN27)

Para la gestión 2015, Banco Solidario S.A., a través de su Comité de RSE, ha comprometido a la entidad en trabajar en más y mejores políticas medio ambientales que refrenden nuestro compromiso con la comunidad y el país. En ese marco una de las primeras iniciativas fue la de realizar la medición de Huella de Carbono a diciembre de 2015.

BANCOSOL buscó reafirmar su compromiso con el medio ambiente así como con sus grupos de interés. Para ello, midió las emisiones asociadas a su actividad mediante el desarrollo de herramientas y competencias contratando a la empresa Servicios Ambientales S.A. experta en medición de GEI a través de la aplicación de la Huella de Carbono, haciendo una inversión de U\$D.12.800. **(G4-EN31)(2A ASFI)**

Durante la gestión/2015 se concluyó la instalación de la tecnología LYNC en todas nuestras agencias. El equipamiento en las salas de reuniones se realizó para incentivar la “video conferencia”, de esta forma reduciendo los viajes al interior del país. **(G4-EN7)**

El Banco durante la gestión 2015, realizó campañas de concientización bajo la primicia “Tu Huella, Tu Banco”, para extender el cuidado al medio ambiente, se abarco temas como:

- Uso efectivo del Agua
- Uso efectivo de la energía eléctrica
- Uso efectivo del papel (incluyendo el reciclaje)

Este material fue difundido mediante capacitaciones, publicaciones en el Intranet, correo electrónico, página WEB, elaboración de afiches colocados en lugares específicos y mouse pad. **(G4- EN2)**

BancoSol invirtió en cocinas solares para el evento DAKAR por \$us.1.600,00.

De acuerdo a norma interna E.1.5 Captura de Tarjetas de Débito en ATM, que no se devuelvan a clientes, son entregadas al área de Auditoría para su destrucción. Ninguna Tarjeta de Débito se recicla. **(G4-EN28)(2A ASFI)**

Como política de Uso Responsable de Recursos, BancoSol a través de área administrativa autoriza para que la Empresa externa de Limpieza pueda reciclar el papel de oficina y realizar intercambio por papel de baño.

Actualmente contamos con la Evaluación de los impactos ambientales a las actividades de nuestros clientes a través del formulario socio ambiental, el cual es llenado de manera obligatoria en la etapa de evaluación y nos permite identificar a clientes con actividades que podrían afectar el Medio Ambiente. Se realizaron capacitaciones en temas de reducción

de costos relacionados a mitigar los impactos ambientales, por ejemplo: producción más limpia. **(G4- 37 a) (G4-FS5)**

Medición de Gases de efecto invernadero

A continuación se presenta la medición de emisiones de gases de efecto invernadero de la gestión 2015, los mismos que son resultado del estudio de medición de la Huella de Carbono**(G4-EN15):**

EMISIONES DIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (EN TON CO ₂ e)	
REGIONAL	ALCANCE 1
Cochabamba	310
El Alto	177
La Paz	142
Oriente	515
Oruro	2
Pando	7
Potosí	15
Sucre	44
Tarija	34
Total general	1.246

En el cálculo se incluyeron los siguientes gases: CO₂, CH₄, N₂O. **(G4-EN16)**

EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (EN TON CO ₂ e)	
REGIONAL	ALCANCE 2
Cochabamba	294
El Alto	317
La Paz	212
Oriente	783
Oruro	48
Pando	39
Potosí	19
Sucre	68
Tarija	61
Total general	1.841

En el cálculo se tomó en cuenta emisiones de CO₂. **(G4-EN17)**

OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (EN TON CO ₂ E)	
REGIONAL	ALCANCE 3
Cochabamba	45
El Alto	41
La Paz	485
Oriente	46
Oruro	5
Pando	2
Potosí	2
Sucre	8
Tarija	9
Total general	643

En el cálculo se incluyeron los siguientes gases: CO₂, CH₄, N₂O, además se tomó en cuenta el consumo de papel y la generación de residuos sólidos. **(G4-EN18)**

INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO POR FUNCIONARIO			
REGIONAL	EMISIONES EN TON CO ₂ E	FUNCIONARIOS	INDICADOR EN TON CO ₂ E/FUNCIONARIO
Cochabamba	648	619	1,05
El Alto	535	568	0,94
La Paz	838	589	1,42
Oriente	1.344	642	2,09
Oruro	54	64	0,85
Pando	48	30	1,59
Potosí	36	30	1,20
Sucre	120	117	1,03
Tarija	105	127	0,82
Total general	3.728	2.786	1,34

Las emisiones de GEI incluidas en el cálculo de la intensidad fueron las siguientes:

- Gasolina, diésel, gas natural
- Electricidad
- Consumo de papel y generación de residuos

Los gases incluidos en el cálculo de la intensidad son los siguiente: CO₂, CH₄, N₂O.

Premios y Reconocimientos

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

N°	OFICINA NACIONAL	INSTITUCIÓN QUE OTORGA
I. Institucional		
1,1	Inclusión por segundo año consecutivo y con una mejora de posición en el ranking de América Economía de los 250 mejores bancos de Latinoamérica	América Economía
II. Por programas de RSE		
2,1	El Premio Paul Harris a la Excelencia empresarial	"Rotary Club Chuquiago Marka 21 de mayo de 2015"
2,2	Reconocimiento por la donación de 10 separadores de fila	"Museo de San Francisco 24 de enero de 2015"
2,3	Reconocimiento por la donación de tres galones de pintura	"Ministerio de ayuda Social de la Renovación Carismática Católica Zona Central 1 de septiembre de 2015"
2,4	Certificado por la donación de una cocina para el taller de alimentación	Centro de Educación Especial Erick Boulter
2,5	Reconocimiento de la donación de un telón azul para el salón parroquial	"Parroquia San Pablo 26 de noviembre de 2015"

CONTACTO

José Luis Zavala López

Subgerente Nacional Comercial

Teléfono: (591-2) 2484242

jzavala@bancosol.com.bo

(G4-31)

TABLA DE CONTENIDOS GRI - CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES GRI 4.0

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	SUBTÍTULO	PÁGINA
Estrategia y Análisis				
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de ésta con miras a abordar dicha cuestión.	Mensaje del Presidente del Directorio		7
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Mensaje del Gerente General		9
Perfil de la Organización				
G4-3	Nombre de la organización.	Introducción		5
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	Dimensión Económica	Principales Productos	75
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	Perfil de BancoSol	Asociaciones nacionales e internacionales	22
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	Perfil de BancoSol	Asociaciones nacionales e internacionales	22
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Perfil de BancoSol	Asociaciones nacionales e internacionales	22
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	Dimensión Económica	Principales Productos	75
G4-9	Determine la escala de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	Introducción Dimensión Económica Dimensión Social"	Puntos Financieros Gestión de Recursos Humanos	5, 79, 84
G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).	Dimensión Social	Gestión de Recursos Humanos	85

G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Dimensión Social	Club BANSOL	92
G4-12	Describe la cadena de suministro de la organización.	Dimensión Económica	Principales Productos	75
G4-13	Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	365 Días de Sol Estrategia y Política de Responsabilidad Social Empresarial Dimensión Económica Dimensión Social"	Composición accionaria Estructura RSE Puntos Financieros Gestión de Recursos Humanos	17, 80, 47, 85
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	Dimensión Social	Gestión de Recursos Humanos	42, 87
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Estrategia y Política de Responsabilidad Social Empresarial		46
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: ostente un cargo en el órgano de gobierno; participe en proyectos o comités; realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; considere que ser miembro es una decisión estratégica. Esta lista incumbe fundamentalmente a las membresías de titularidad de la organización.	Perfil de BancoSol	Asociaciones nacionales e internacionales	23
Aspectos materiales y cobertura				
G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.			
G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	Materialidad e Impacto	Definición	27
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Materialidad e Impacto	Definición de la lista de aspectos materiales y cobertura	28
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	Materialidad e Impacto	Definición de la lista de aspectos materiales y cobertura	28
G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material	Materialidad e Impacto	Definición de la lista de aspectos materiales y cobertura	28
G4-22	Describe las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	365 Días de Sol Estrategia y Política de Responsabilidad Social Empresarial"	Informe de Responsabilidad Social Empresarial	12, 52
G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	Perfil de BancoSol Dimensión Económica	Puntos Financieros	20, 80
Participación de los grupos de interés				
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Materialidad e Impacto	Grupos de Interés	27
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Materialidad e Impacto	Grupos de Interés	27
G4-26	Describe el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	Dimensión Social	Clientes BancoSol	94

G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	Materialidad e Impacto Gobierno Corporativo Dimensiones de Impacto y Principales Desafíos 2015 Dimensión Social	Grupos de Interés Rendición de cuentas Impacto por programa y ciudad a diciembre 2015 Gestión de Recursos Humanos	27, 42, 63, 88
Perfil de la Memoria				
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	365 Días de Sol		12
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	365 Días de Sol		12
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	365 Días de Sol		12
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Premios y Reconocimientos	Contacto	112
G4-32	a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida. c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	365 Días de Sol Materialidad e Impacto	Definición	12, 26
G4-33	a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	Estrategia y Política de Responsabilidad Social Empresarial	Informe de Responsabilidad Social Empresarial	52
Gobierno				
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	365 Días de Sol Gobierno Corporativo	Directorio Composición de los comités	41
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	Gobierno Corporativo	Composición de los comités	39
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	Estrategia y Política de Responsabilidad Social Empresarial	Estructura RSE	47
G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	Dimensiones de Impacto y Principales Desafíos 2015 Dimensión Social Dimensión Ambiental	Impacto por programa y ciudad a Diciembre 2015 Comunicación interna Clientes BancoSol Relación con proveedores Iniciativas de reducción de impacto ambiental	41, 93, 95, 96, 108
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	Gobierno Corporativo	Órganos de Control Interno y Externo	38, 39
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	Gobierno Corporativo	Directorio	37
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	Gobierno Corporativo	Órganos de Gobierno	34

G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés	Gobierno Corporativo	Órganos de Gobierno	35
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	Gobierno Corporativo	Funciones del Directorio	37
G4-43	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Gobierno Corporativo	Órganos de Gobierno	35
G4-44	a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.	Gobierno Corporativo	Órganos de Gobierno	35
G4-45	a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	Gobierno Corporativo	Funciones del Directorio	37
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Gobierno Corporativo	Funciones del Directorio Gestión de Riesgos	37, 43
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	Gobierno Corporativo	Órganos de Gobierno	35
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria e sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados.	Estrategia y Política de Responsabilidad Social Empresarial	Comité de RSE	47
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	Gobierno Corporativo		35
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	Gobierno Corporativo	Órganos de Gobierno	35
G4-51	a. Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección. b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	Gobierno Corporativo	Órganos de Gobierno	35
G4-52	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	Dimensión Social	Gestión de Recursos Humanos	88
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	Dimensión Social	Gestión de Recursos Humanos	88

G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.			
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.			
Ética e Integridad				
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Perfil de BancoSol Estrategia y Política de Responsabilidad Social Empresarial	Valores Principios de Capital Social	21, 50, 22
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	Dimensión Social	Gestión de Recursos Humanos	87
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	Gobierno Corporativo Dimensión Social	Gestión de Riesgos Comunicación Interna	43, 93
Dimensión Económica				
Desempeño Económico				
G4-EC1	Valor económico directo, generado y distribuido	Dimensión Económica	Desempeño Económico	72
G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático	Dimensión Económica Dimensión Social	Desempeño Económico Desempeño Económico Clientes BancoSol	72, 73
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	Dimensión Social	Gestión de Recursos Humanos	88
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	Dimensión Económica	Desempeño Económico	72
Presencia en el Mercado				
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Dimensión Social	Gestión de Recursos Humanos	89
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Dimensión Social	Gestión de Recursos Humanos	86
Prácticas de adquisición				
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponden a proveedores locales.	Dimensión Social	Cadena de Suministro	98
Medio Ambiente				
Materiales				
G4-EN1	Materiales por peso o volumen.	Dimensión Ambiental	Materiales	102
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	Dimensión Ambiental	Acciones	107
Energía				
G4-EN3	Consumo energético interno.	Dimensión Ambiental	Energía	103
G4-EN4	Consumo energético externo.			
G4-EN5	Intensidad energética.	Dimensión Ambiental	Energía	103

G4-EN6	Reducción del consumo energético.	Dimensión Ambiental	Reducciones del consumo energético	105
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	Dimensión Ambiental	Energía Reducciones del consumo energético	103, 107
Emisiones				
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	Dimensión Ambiental	Iniciativas de Reducción de Impacto Ambiental	108
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).	Dimensión Ambiental	Iniciativas de Reducción de Impacto Ambiental	108
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	Dimensión Ambiental	Iniciativas de Reducción de Impacto Ambiental	109
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	Dimensión Ambiental	Iniciativas de Reducción de Impacto Ambiental	109
Agua				
G4-EN8	Captación total de agua, según la fuente.	Dimensión Ambiental	Agua	106
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Dimensión Ambiental	Agua	106
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Dimensión Ambiental	Agua	106
Productos y Servicios				
G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	Dimensión Ambiental	Iniciativas de Reducción de Impacto Ambiental	107
G4-EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.	Dimensión Ambiental	Iniciativas de Reducción de Impacto Ambiental	107
General				
G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	Dimensión Ambiental	Iniciativas de Reducción de Impacto Ambiental	107
Desempeño Social				
Prácticas laborales y trabajo digno				
Empleo				
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	Dimensión Social	Gestión de Recursos Humanos	91
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.	Dimensión Social	Beneficios Internos	92
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosado por sexo.	Dimensión Social	Gestión de Recursos Humanos	91
Salud y Seguridad en el trabajo				
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	Dimensión Social	Salud y Seguridad en el trabajo	93
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Dimensión Social	Salud y Seguridad en el trabajo	93
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad.			93
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	Dimensión Social	Salud y Seguridad en el trabajo	93

Capacitación y educación				
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Dimensión Social	Gestión de Recursos Humanos	96
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	Dimensión Social	Gestión de Recursos Humanos	87
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Dimensión Social	Gestión de Recursos Humanos	88
Diversidad e igualdad de oportunidades				
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	365 Días de Sol Dimensión Social	Gestión de Recursos Humanos	86
Igualdad de retribución entre hombres y mujeres				
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	Dimensión Social	Gestión de Recursos Humanos	89, 91
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores				
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	Gobierno Corporativo Dimensión Social	Gestión de Riesgos Relación con proveedores	96
G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	Dimensión Social	Relación con proveedores	96
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales				
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.			
Derechos Humanos				
Inversión				
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Dimensión Económica Dimensión Social	Auditoría a políticas ambientales y sociales Cadena de suministro	98
Sociedad				
Comunidades locales				
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Dimensiones de Impacto y Principales Desafíos 2015	Impacto por programa y ciudad a Diciembre 2015	56
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	Dimensión Económica	Puntos Financieros	81
Cumplimiento regulatorio				
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	Gobierno Corporativo	Rendición de cuentas	42
Responsabilidad sobre productos				
Etiquetado de los productos y servicios				
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Dimensión Social	Cientes BancoSol	94
Comunicaciones de mercadotecnia				
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio.	Dimensión Económica	Auditoría a políticas ambientales y sociales	74

G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.			
Suplemento Financiero				
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	Dimensión Económica	Auditoría a políticas ambientales y sociales	74
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Gobierno Corporativo	Gestión de Riesgos	43
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	Dimensión Económica	Auditoría a políticas ambientales y sociales	74
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	Dimensión Económica Dimensión Social	Capacitación Asesores llenado Formularios Gestión de Recursos Humanos	77, 87
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	Dimensión Económica Dimensión Social Dimensión Ambiental	Auditoría a políticas ambientales y sociales Relación con proveedores Iniciativas de reducción de impacto ambiental	41, 74, 96, 108
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMES/grandes) y el sector de actividad.	Dimensión Económica	Composición Cartera BancoSol Cadena de suministros de servicios y canales	77, 78
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Dimensión Económica	Composición de Cartera BancoSol Otros Ingresos	78, 81
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Dimensión Económica	Composición Cartera BancoSol	79
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	Estrategia y Política de Responsabilidad Social Empresarial Dimensión Económica	Desempeño social Auditoría a políticas ambientales y sociales	51, 74
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	Dimensión Económica	Auditoría a políticas ambientales y sociales	74
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.			
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.	Perfil de BancoSol Dimensión Económica	Asociaciones nacionales e internacionales Composición Cartera BancoSol	23, 77
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Dimensión Económica	Puntos Financieros	81
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros a personas desfavorecidas.	Dimensión Económica	Puntos Financieros	80
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	Dimensión Económica	Puntos Financieros	81
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Dimensiones de Impacto y Principales Desafíos 2015 Dimensión Social	Nuestros Programas Gestión de Recursos Humanos	63, 65, 87